

**IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM
PELAYANAN PELANGGAN DI PT.PLN (PERSERO) ULP CURUP**



SKRIPSI

Oleh : SANIA
NPM 2163201026

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLTIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2025

**IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM
PELAYANAN PELANGGAN DI PT.PLN (PERSERO) ULP CURUP**



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Oleh : SANIA
NPM 2163201026

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada yang maha pencipta Allah SWT yang mana telah berikan saya kesehatan dan rasa syukur atas apa yang telah diberikan sehingga saya bisa di ada di titik ini.
2. Kepada kedua orang tua saya tercinta yang mana telah membesarkan saya sehingga bisa di titik ini, walaupun mereka tidak bergelar atau berpendidikan tinggi mereka seseorang panutanku yang tak pantang menyerah untuk berkerja demi untuk saya sebagai Sarjana (S1) Administrasi Publik. Dengan segenap rasa syukur, hormat, dan cinta yang mendalam, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya tercinta. Untuk Mamak saya, Masna, sosok wanita kuat yang memulai hari dari dini hari, berdagang tanpa lelah demi menghidupi dan membesarkan anak-anaknya. Semangat dan ketulusanmu adalah cahaya yang selalu menerangi langkahku. Untuk Bapak saya, Edi Mahmuda, yang bekerja keras sebagai petani, dibawah terik matahari demi untuk mencari uang agar saya bisa berkuliah, tanpa kenal waktu, tanpa keluhan. Darimu saya belajar arti kesabaran, keteguhan, dan keikhlasan. Terima kasih atas setiap doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang tiada henti. Semoga karya ini menjadi bukti kecil dari usaha untuk membalas segala cinta yang telah kalian berikan tanpa syarat.
3. Terima kasih Ayuk dan kakak, dengan kasihmu yang lembut dan penuh kesabaran dengan ketegasan dan teladanmu yang menuntunku tumbuh lebih

kuat. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai keluarga, tapi juga sebagai inspirasi dan pelindung dalam setiap langkah hidupku. Segala pencapaianku hari ini tak lepas dari peran dan doa kalian. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan untuk Ayuk Minarti dan Kakak Sanjaya. Dari hati yang paling dalam, aku persembahkan rasa cinta dan terima kasih ini untuk kalian berdua.

4. dan semua keluarga besarku (bik Elis, cik mardi, pakde, bude dan keluarga besar lain) persepupuan (Puput, Yopi, Repo) yang telah memberikan dukungannya semangat saat mengerjakan skripsi ini dan motivasi sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini, terimakasih untuk tega, uang hingga pengorbanan kalian selama ini tanpa kalian aku bukanlah aku yang sekarang.
5. Untuk seseorang yang tidak kalah berarti kehadirannya, Wahyu Asrhoffi. Terima kasih telah ikut serta dalam perjalanan hidup saya. Banyak hal dalam karya tulis ini, baik dari awal pembuatan judul, dan ikut turun membantu penelitian saya, hingga waktu, tenaga, maupun materi kepada saya. Saya ucapkan beribu terimakasih telah menjadi rumah pendamping dalam segala hal yang setia menemani dalam suka maupun sedih yang mana selalu menghiburku dalam kesedihan, dan mendengar keluh kesah, memberikanku motivasi untuk selalu semangat tanpa ada rasa menyerah. Semoga Allah swt selalu memberikan Kesehatan dan keberkahan untukmu dalam setiap hal yang kita jalani hingga saya mendapatkan gelar Sarjana ini.
6. Teruntuk sahabat kecilku (Titania Putri, Meby Laksmi, Fanni Revina dan Rossa Rahma). persahabatan yang telah terjalin sejak masa kecil, masa di mana

kita mengenal dunia dengan polos dan penuh canda. Kalian adalah bagian dari cerita awal hidup saya tempat saya belajar arti kehangatan, kebersamaan, dan ketulusan tanpa syarat. yang diam-diam menguatkan saya hingga titik ini. Dalam diam, saya sering mengingat tawa-tawa kita, dan dari sanalah saya belajar bahwa kebahagiaan sederhana bisa menjadi kekuatan besar untuk terus melangkah. Terima kasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan panjang yang akhirnya mengantarkan saya menyelesaikan skripsi ini.

7. Terkhusus Crazy girl (Lina yulianti, Widya cahaya) terimakasih yaa suportnya dan motivasi atas pembuatan skripsi ini, dan setiap hal yang kalian buat untuk saya terimakasih telah hadir sedari SMA hingga sekarang, walaupun kita berbeda kampus tapi kalianlah orang selalu mau di sibukan dengan urusanku, dan yang selalu ada di waktu senang maupun susah love sekebon untuk kalian sehat selalu dan lanjutkan mimpi-mimpi kita yang belum terwujud.
8. Teruntuk orang baik sekitarku dan orang terpercaya terimakasih telah menjadi orang kepercayaanku dan menjadi orang selalu support disaat aku susah maupun senang (Riza,Julpa,Bella) kalian orang baik dan kalian hebat, sehat-sehat yaa Cikku kecil semoga kalian sukses selalu dikemudian hari.
9. Kepada girl group seperjuangan terimakasih atas setiap hal dari awal masuk kuliah hingga penyusunan Skripsi ini, dan setiap keluh kesah yang dirasakan selama 4 tahun teruntuk orang-orang yang hadir di masa-masa perkuliahan ini terkhusus(Fani Revina,DwiPuji ,Genne Andeli,Inke Tesra, Tri Nadia) semoga setiap langkah kebaikan menyertai kita, terimakasih atas setiap hal yang kalian buat dan semoga kita bertemu lagi di versi terbaik kita dimanapun kalian berada.

10. Terimakasih kepada teman-teman kosan sigunsa yang telah memberikan semangat untuk saya dalam mengerjakan skripsi hingga selesai, terimakasih untuk setiap hal yang kalian beri untuk selama ini dari canda, tawa,selama kita berkumpul dan berbagai hal yang tidak saya bisa ungkapkan dengan kata-kata lagi.
11. Terimakasih kepada bapak Miftah Faridh, S. M., M. M yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran selama pembuatan skripsi ini, semoga ilmu yang bapak berikan menjadi ilmu untuk saya dan semoga menjadi amalan untuk bapak, sehat selalu teruntuk bapak farid seseorang terfavorit di fakultas fisip.
12. Karya ini kupersembahkan untuk diriku sendiri. Untuk aku yang selama ini telah diam-diam berjuang,menyembunyikan letih di balik senyuman,dan menahan air mata di balik tawa.Untuk aku yang pernah merasa ingin menyerah,namun tetap memilih untuk bertahan.Yang terus melangkah meskipun dunia terasa berat , karena sudah tidak berhenti percaya pada proses. Aku tahu, perjalanan ini tidak mudah. Ada hari-hari ketika rasa ragu lebih besar daripada keyakinan, ada malam-malam panjang yang kulewati bersama lelah dan doa, dan ada begitu banyak titik di mana aku merasa sendirian. Namun nyatanya, aku sampai juga di sini. Skripsi ini bukan sekadar syarat kelulusan,tetapi simbol dari perjuanganku, kesabaran, dan ketekunan yang tak banyak orang lihat. Bukti bahwa aku bisa. Dan yang paling penting, karya ini adalah pengingat: bahwa aku berharga, aku kuat, dan aku pantas untuk bangga. Terima kasih ya, diriku.

MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan
(QS. Al Insyirah:5-6)”.

“Berusaha untuk sabar tak semua harus sekarang yaa nak, tak apa lambat asalkan
kau ikhlas menjalaninya
(Kata kunci kedua orang tua)”.

“Meskipun kamu kalah dalam banyak hal, mari tetap jadi manusia yang tidak
habis daya juangnya. Mari berdoa untuk diberikan kemampuan dan apa-apa yang
paling baik
(Buku “TENANG”, By. Lapinggala)”.

“Apapun yang terjadi, pulanglah sebagai sarjana”

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sania

NPM : 2163201026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “*Implementasi Program Aplikasi PLN Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup*” Ini benar-benar merupakan hasil karya mandiri, kecuali untuk suatu kutipan sudah mencantumkan sumbernya, belum dipublikasikan institusi manapun, dan bukan merupakan hasil tiruan. Saya bertanggung jawab atas keaslian dan kebenaran isi dari sesuai dengan standar ilmiah yang harus dijaga dengan baik.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan penuh kesadaran, tanpa adanya ataupun paksaan dari pihak siapapun dan bersedia menerima konsekuensi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini ternyata tidak benar.

Bengkulu, 26 Juni 2025

Yang Menyatakan,



SANIA

NPM 2163201026

HALAMAN PEMBIMBING

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) ULP CURUP

Oleh: Sania

NPM 2163201026

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Sri Indarti, S.Sos., MA., M. Si

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

Hari/tanggal : Selasa, 15 Juli 2025

Jam : 09.00 – 10.30

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji
Ketua



Dr. Titi Darmi, M.Si
NP. 19680918 201008 2 096

Anggota 1



Rekho Adriadi, M.IP, S.IP
NP. 19870801 201408 1 185

Anggota 2



Dr. Sri Indarti, M.Si
NP. 19710129 2015083 2 114

Mengesahkan,
Dekan FISIP



Dr. Juliana Kurniawati, M.Si
NP. 19780704 201008 2 095

RINGKASAN

Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup; Sania, 2163201026,2021;126 Halaman; Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Lahir dari kegelisahan terhadap pelayanan publik yang masih konvensional di tengah kemajuan teknologi digital, penelitian ini menggali bagaimana Aplikasi PLN *Mobile* sebuah inovasi digital mengenai PT. PLN (Persero) diimplementasikan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Curup. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan, seperti pembayaran tagihan, pelaporan gangguan, hingga permintaan sambungan baru, tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Namun, di lapangan, kenyataan tidak selalu sejalan dengan harapan. Banyak pelanggan, khususnya di wilayah perdesaan, masih belum familiar dengan aplikasi ini karena keterbatasan literasi digital serta minimnya informasi dan pendampingan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model implementasi program dari David C. Korten menjelaskan betapa pentingnya kesesuaian antara program, pelaksana, dan sasaran. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan lima informan dari berbagai latar belakang, baik dari pihak internal PLN maupun pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun secara struktur dan sumber daya manusia PLN ULP Curup telah siap, dalam pelaksanaannya dan hambatan yang tetap muncul dari sisi penerimaan masyarakat. Banyak pelanggan masih lebih nyaman datang langsung ke kantor daripada menggunakan aplikasi karena belum terbiasa atau merasa bingung saat menggunakannya. Elemen program menunjukkan bahwa fitur aplikasi belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pelanggan. Elemen pelaksana menunjukkan bahwa staf telah dilatih, tetapi masih membutuhkan pelatihan lanjutan. Elemen sasaran mengindikasikan adanya kesenjangan dalam literasi digital di kalangan pelanggan. Kesimpulan maka penelitian ini menyatakan bahwa implementasi aplikasi PLN *Mobile* di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Curup sudah berada di jalur yang tepat, namun masih membutuhkan sentuhan lanjutan berupa edukasi yang menyeluruh, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pelayanan yang lebih responsif terhadap keluhan pelanggan. Peneliti merekomendasikan agar PLN lebih aktif dalam melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat, menyediakan panduan penggunaan aplikasi yang mudah dipahami, serta memperkuat peran petugas lapangan dalam memberikan edukasi teknologi secara sederhana dan ramah. Harapannya, aplikasi ini tidak hanya menjadi simbol digitalisasi, tetapi benar-benar dirasakan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat, hingga ke pelosok desa.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN *MOBILE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI PT.PLN (PERSERO) ULP CURUP

Oleh :

SANIA

2163201026

Penelitian ini mengkaji Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Curup. Aplikasi ini merupakan suatu digital yang bertujuan mempermudah akses layanan kelistrikan secara praktis dan efisien. PT.PLN (Persero) ULP Curup sebagai penerepan untuk Aplikasi PLN *Mobile* banyak dikenal oleh pelanggan terutamanya pengguna listrik dari yang dekat maupun jauh. Namun, pemanfaatannya implementasi Aplikasi ini masih kurang optimal akibat rendahnya literasi digital, minimnya sosialisasi, dan preferensi masyarakat terhadap layanan konvensional.

Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan model implementasi program David C. Korten. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari pihak PLN dan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PLN ULP Curup telah menyediakan infrastruktur dan layanan yang cepat dengan menggunakan Aplikasi PLN *Mobile*, tantangan utama terletak pada penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini. Faktor pendukung meliputi dukungan manajemen dan kesiapan pelaksana, sementara hambatan utama terdiri dari rendahnya pemahaman masyarakat dan keterbatasan akses teknologi. Indikator hasil penelitian mencakup tingkat penggunaan aplikasi, kepuasan pelanggan, dan efektivitas sosialisasi. Elemen program menunjukkan bahwa fitur aplikasi belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pelanggan. Elemen pelaksana menunjukkan bahwa staf telah dilatih, tetapi masih membutuhkan pelatihan lanjutan. Elemen sasaran mengindikasikan adanya kesenjangan dalam literasi digital di kalangan pelanggan. Hasil dari penelitian yaitu adalah implementasi aplikasi PLN *Mobile* di ULP Curup sudah berada di jalur yang tepat, tetapi perlu ada peningkatan dalam edukasi masyarakat, literasi digital, dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Maka dari itu merekomendasikan PLN untuk lebih aktif melakukan sosialisasi, menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami, serta memperkuat peran petugas lapangan dalam memberikan edukasi teknologi yang ramah.

Kata Kunci: Implementasi, Aplikasi, PLN *Mobile*, Pelayanan Pelanggan.

ABSTRACT

IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN MOBILE DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI PT.PLN (PERSERO) ULP CURUP

By :

SANIA
2163201026

This study examines the Implementation of the PLN Mobile Application Program in Customer Service at PT. PLN (Persero) ULP Curup. This application is a digital application that aims to facilitate access to electricity services practically and efficiently. PT. PLN (Persero) ULP Curup as the implementer for the PLN Mobile Application is widely known by customers, especially electricity users from near and far. However, the utilization of this Application implementation is still less than optimal due to low digital literacy, minimal socialization, and public preference for conventional services. The method used is a qualitative descriptive approach with the David C. Korten program implementation model. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation with informants from PLN and customers. The results of the study indicate that although PLN ULP Curup has provided infrastructure and fast services using the PLN Mobile Application, the main challenge lies in public acceptance of this application. Supporting factors include management support and implementation readiness, while the main obstacles consist of low public understanding and limited access to technology. Research result indicators include the level of application usage, customer satisfaction, and the effectiveness of socialization. Program elements show that the application features have not been fully utilized by customers. The implementation element indicates that staff have been trained but still require further training. The target element indicates a gap in digital literacy among customers. The study found that the implementation of the PLN Mobile application at the Curup ULP is on the right track, but improvements are needed in public education, digital literacy, and responsiveness to customer complaints. Therefore, it is recommended that PLN be more active in outreach, provide easy-to-understand user guides, and strengthen the role of field officers in providing user-friendly technology education.

Keywords: Implementation, Application, PLN Mobile, Customer Service.

PRAKATA

Puji serta syukur atas hadirat Allah SWT atas segala anugerah, berkah, hidayah serta petunjuknya dan kebbaikanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr.Juliana Kurniawati,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu;
2. Dr.Sri Indarti, S.Sos, MA,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) sekaligus Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini
3. Dr.Novliza Eka Patrisia, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu;
4. Tim Ketua penguji 1 Dr. Titi Darmi, M.Si dan penguji 2 Rekho Andriadi, M.IP,S.IP yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang skripsi maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, namun skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang pembaca.

Bengkulu, 26 Juni 2025

Penulis,



SANIA
NPM 2163201026

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	vii
LEMBAR PERNYATAAN.....	viii
HALAMAN PEMBIMBING	ix
PENGESAHAN.....	x
RINGKASAN	xi
ABSTRAK	xii
PRAKATA	xviii
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR TABEL	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Secara Akademis	5
1.4.2 Secara Praktis	5
1.4.3 Secara Teoritis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Implementasi Program	10
2.3 Model-model Implementasi Program	10
2.3.1 Model David L. Weimer dan Aidan R. Vining	10
2.3.2 Model George Edward III.....	11
2.3.3 Model Implementasi David C. Korten	13
2.4 Teori Implementasi Program	16
2.4.1 Elemen Program	17
2.4.2 Elemen Pelaksana	18

2.4.3 Kelompok Sasaran.....	20
2.5 Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	22
2.5.1 Penerapan.....	23
2.5.2 Pelayanan Pelanggan	24
2.5.3 PLN <i>Mobile</i>	24
2.5.4 Flowchart.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	29
3.2 Jenis Pendekatan Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Penentuan Informan Penelitian	34
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	35
3.6.1 Jenis Data.....	35
3.7 Keabsahan data	36
3.7.1 Observasi	36
3.7.2 Wawancara	36
3.7.3 Dokumentasi.....	37
3.8 Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	42
4.1.2 Letak Geografis PT.PLN (Persero) ULP Curup.....	44
4.2 Karakter Informan.....	48
4.3 Hasil Penelitian	53
4.3.1 Implementasi Program Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup.....	53
4.3.1.1 Elemen Program	53
4.3.1.2 Elemen Pelaksana.....	64
4.3.1.3 Elemen Sasaran	65
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori.....	69

4.4.1 Implementasi Program Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup.....	69
4.4.1.3 Elemen Sasaran.....	71
4.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Aplikasi PLN <i>Mobile</i> dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup	79
4.5.1 Faktor Pendukung.....	79
4.5.2 Faktor Penghambat.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelanggan yang Menginstal Aplikasi PLN Mobile di ULP Curup (Oktober–Desember).....	3
Tabel 3.1	Fokus Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Penentuan Informan.....	35
Tabel 4.1	Karakter Informan.....	48
Tabel 4.2	Admin Pelayanan Pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Curup.....	52
Tabel 4.3	Rincian Anggaran Pembuatan Brosur Aplikasi PLN Mobile.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Implementasi Program David C. Korten	15
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1	Kantor PLN Unit Layanan	44
Gambar 4.2	Struktur PLN ULP Curup	47
Gambar 4.3	Browsur Aplikasi PLN Mobile	56
Gambar 4.4	Sosialisasi kerumah-rumah Pelanggan PLN.....	59
Gambar 4.5	Grafik Total Penggunaan Pelanggan ULP Curup.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman informasi yang semakin berkembang banyaknya kebutuhan akan data, hal ini sejalan dengan perubahan zaman yang mana berlangsung di seluruh dunia. Maka dari itu adanya teknologi yang memadai memungkinkan informasi yang diperoleh hingga yang disampaikan dan diterima dengan baik. Evolusi teknologi dalam kehidupan berlangsung dengan cepat dan sangat luas, tidak hanya sebatas pada aktivitas dalam hidup sehari-hari. Terdapat banyak keinginan akan suatu data dan informasi bagi individu dan kelompok untuk memperlancar proses peningkatan efektivitas kinerja. Terlebih lagi, informasi yang disampaikan tepat waktu akan memberikan banyak manfaat, seperti peningkatan produktivitas, penghematan biaya, penyampaian informasi tanpa keterlambatan dan kesalahan, serta perbaikan dalam manajemen suatu pekerjaan. (Faridah et al., 2022)

Kemajuan dalam teknologi informasi telah menyebabkan perubahan signifikan dalam banyak sektor kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintah diharapkan untuk mampu menyediakan pelayanan yang cepat, efektif, dan mudah diakses oleh warga. Salah satu perusahaan milik negara yang beroperasi di bidang listrik, yaitu PT PLN (Persero), juga berinovasi dengan meluncurkan aplikasi digital berbasis ponsel, yang dikenal sebagai PLN Mobile. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan mengenai listrik seperti pembayaran

tagihan, pelaporan gangguan, dan permintaan pemasangan baru tanpa perlu mengunjungi kantor PLN secara langsung.

PT. PLN (Persero) terus menghadirkan inovasi terbaru yang erat kaitannya dengan kemajuan teknologi di bidang komunikasi, seperti ponsel dan perangkat yang biasa kita sebut handphone. PLN berkomitmen untuk memperkenalkan inovasi terkini bernama *PLN Mobile*, yang secara resmi diluncurkan oleh Direksi PLN pada bulan Oktober 2016. Aplikasi ini berbasis Android merupakan hasil kerjasama antara PLN dan anak perusahaannya, PT Indonesia *Connect Plus*. *PLN Mobile* ini juga terhubung dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) serta Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Kehadiran *PLN Mobile* dan program-program ini menunjukkan Implementasi dan layanan pusat kontak "PLN 123". (S. Yuliana *et al.*, 2019)

Dengan adanya Aplikasi *PLN Mobile* ini juga dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini pun bisa dikatakan cukup baik dalam pemberian layanan yang berkaitan dengan berbagai jenis kebutuhan informasi ini juga terdapat dalam fitur-fitur yang ada di aplikasi *PLN Mobile*, sehingga konsumen dapat menjangkau informasi kapan saja dan di mana saja. Namun, meskipun teknologi semakin maju, masih banyak orang yang belum mengetahuimtentang aplikasi ini, sehingga mereka terpaksa harus mendatangi kantor pelayanan PLN untuk melakukan berbagai kebutuhan mereka. (NADHIF *et al*, 2020)

Total jumlah pelanggan pada bulan Oktober 2024 adalah sebanyak 102 pelanggan dan di bulan oktober 79 sedangkan desember 90 setiap bulannya terjadi ketidak stabilan jumlah yang menginstal aplikasi per. Dari Penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Curup masih belum optimal karena masih banyak pelanggan yang datang ke loket untuk mengajukan permohonan atau melalui Via WhatsApp. Berikut dibawah adalah total menginstal Perbulan dari Oktober- Desember 2024.

Tabel 1.1

Jumlah Menginstal Aplikasi PLN Mobile di ULP Curup (Oktober–Desember)

No	Bulan	Jumlah yang menginstal Aplikasi PLN Mobile PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Curup
1.	Oktober	102
2.	November	79
3.	Desember	90
	Total	271

Sumber PT.PLN (Persero) ULP Curup

Berdasarkan angka diatas merupakan hasil yang estimasi berdasarkan observasi dengan pihak internal PT.PLN ULP Curup. Terdapat peningkatan tapi juga tidak begitu stabil dikarenakan masyarakat lebih banyak menggunakan via wa ataupun mendatangi kantor langsung karena menurut mereka itu lebih mudah.

Dari data table yang menginstal diatas, maka dapat disimpulkan bahwasannya Pelanggan di PT.PLN (Persero)ULP Curup masih kurang dalam penggunaan Aplikasi itu bisa kita lihat dari jumlah pengaduan dari

bulan Oktober-Desember 2024 yang tercatat. Maka dari itu fenomena ini membuktikan bahwa Aplikasi PLN *Mobile* di ULP Curup belum banyak yang menggunakan, dari berbagai faktor terkendala pelanggan ULP Curup maka dari itu untuk meneliti mengenai Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan tersebut karena belum banyak yang pemaka aplikasi ini di daerah Curup. Kemudian Aplikasi PLN *Mobile* ini bisa implementasi dalam beberapa tahun belakangan hingga sekarang, sebagai permasalahan masyarakat belum paham penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*.

Oleh karena itu, penulisan memilih judul mengenai **“Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup”**. Maka berdasarkan permasalahan di atas Implementasi yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah **Model Implementasi Program** (Bahri *et al.*, 2020)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi program Aplikasi PLN *Mobile*, pendukung dan hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Curup?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pendukung dan hambatan dalam implementasi program Aplikasi PLN *Mobile* dalam pelayanan pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Curup.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Mengenai penelitian ini, tentunya bertujuan sebagai penghubung untuk mengabdikan dan sarana mengimplementasikan ilmu yang didapatkan agar berguna bagi masyarakat serta penelitian ini adalah salah satu syarat penyelesaian studi Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penulisan semoga dengan adanya penelitian ini, maka bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.4.2 Secara Praktis

1. **Menjadi dasar pengambilan keputusan untuk implementasi program**

lebih lanjut aplikasi PLN Mobile Penelitian ini semoga dapat memberikan gambaran jelas tentang tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi PLN *Mobile*. Temuan ini bisa menjadi dasar bagi PLN untuk merancang strategi pengembangan aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan, meningkatkan adopsi aplikasi di wilayah yang memiliki kendala teknis, dan mengoptimalkan fungsionalitas aplikasi agar lebih *user-friendly* dan efektif.

2. **Memberikan kontribusi pada peningkatan literasi digital di masyarakat**

Dengan menganalisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi PLN *Mobile*, penelitian ini dapat membantu memahami peran aplikasi digital

dalam meningkatkan literasi teknologi di masyarakat, khususnya di daerah dengan tingkat literasi teknologi yang rendah. Ini dapat mendorong penggunaan lebih luas terhadap layanan digital di sektor publik dan memberikan kontribusi pada kebijakan pemerintah untuk mewujudkan masyarakat yang lebih melek digital.

3. **Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang transformasi digital di sektor publik.** Hasil penelitian ini juga bisa menjadi referensi bagi penelitian lain yang berfokus pada digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. Temuan mengenai tantangan, peluang, dan solusi yang terkait dengan implementasi program aplikasi PLN *Mobile* bisa diterapkan pada sektor pelayanan publik lainnya yang membutuhkan transformasi digital serupa.

1.4.3 Secara Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkaitan dalam melengkapi dan memperluas pemahaman dalam pengembangan ilmu administrasi, terutama dalam konteks pelayanan publik.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berharga bagi peneliti berikut yang menjadi daya tarik untuk menyelidiki layanan publik, terutama dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* teruntuk pelanggan PLN.