

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mencerminkan upaya seorang peneliti untuk mengidentifikasi perbandingan dan menghasilkan sumber inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, tinjauan literatur juga berperan dalam menetapkan landasan penelitian dan menunjukkan keunikan dari penelitian yang sedang dilakukan, yakni Implementasi Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan Di PT.PLN (Persero) ULP Curup.

1. Nadhif (2018) yang penelitian mengenai Inovasi Layanan PLN *Mobile* di PT.PLN (Persero) Wilayah Surabaya Selatan. Penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi layanan PLN *Mobile* di PT.PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Persamaan penelitian ini dengan Arun Zahra Nadhif untuk mengetahui hal yang sama terkait pelaksanaan dalam Aplikasi PLN *Mobile* sedangkan perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah pada fokus penelitian, teori, dan lokasi penelitian.
2. NMAN Yanti (2022) yang penelitian tentang Aplikasi PLN *Mobile* dalam Melayani Pelanggan ULP Tabanan, Bali. Penelitian ini mendeskripsikan tentang implementasi Aplikasi PLN *Mobile* dalam melayani pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP Tabanan, Bali. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan Ni Made Ayu Nopita Yanti adalah mengetahui implementasi Aplikasi PLN *Mobile* di PT.PLN (Persero) ULP Sedangkan

yang membedakannya adalah permasalahannya dan Teori, waktu, dan lokasi penelitian.

3. Wati, Putu Tirta (2022) Prosedur Perubahan Daya Listrik Melalui Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur. Penelitian ini berfokus pada langkah-langkah dalam mengubah daya listrik menggunakan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur serta tantangan atau kesulitan yang dihadapi dan solusinya dalam proses tersebut. Persamaan penelitian ini dengan studi sebelumnya terletak pada analisis tentang aplikasi PLN Mobile dan masalah yang timbul, sedangkan perbedaannya terlihat pada titik perhatian penelitian, teori yang digunakan, serta waktu dan lokasi pelaksanaan penelitian.
4. Akromah, Siti (2023) Penelitian mengenai Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. Dari penelitian ini ingin mengetahui keluhan langsung dari pelanggan mengenai sulitnya menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan banyak dari mereka yang tidak tahu adanya dan manfaat dari aplikasi PLN *Mobile*. Kesamaan dalam penelitian penulis dan terdahulu bagaimana pelaksanaan aplikasi PLN *Mobile* tersebut dalam pelayanan pelanggan PLN ULP sedangkan perbedaan dari penelitian penulis dan penelitian terdahulu dari teori, waktu, dan lokasi penelitian.

Dari jurnal di atas membahas bagaimana aplikasi PLN *Mobile* digunakan untuk kemajuan teknologi yang telah memberikan dampak signifikan pada meningkatnya tuntutan dan keinginan masyarakat zaman sekarang terhadap

layanan yang dapat menghadirkan kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan dalam meraih kepuasan dari pelayanan yang diberikan. PT.PLN (Persero) merilis sebuah inovasi terbaru hadir dalam bentuk aplikasi *PLN Mobile* yang bertujuan untuk lebih mendekatkan diri dengan pelanggan dan calon pelanggan, menciptakan hubungan yang lebih baik. Namun, meskipun teknologi semakin maju dengan cepat masih ada sejumlah masyarakat yang belum mengenal aplikasi *PLN Mobile*, sehingga mereka masih milih untuk datang langsung ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi.

Dari meningkatkan pelayanan pelanggan melalui fitur-fitur seperti pembayaran tagihan, pembelian token listrik, dan pelaporan gangguan listrik secara mandiri Dalam studi ini, jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan melalui dokumentasi. Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Maka dari itu, tinjauan literatur juga berperan dalam menetapkan landasan penelitian yang menunjukkan suatu keunikan dari penelitian yang akan dilakukan. Bagian ini merangkum temuan-temuan penting dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan, yakni “Implementasi Program Aplikasi *PLN Mobile* dalam Pelayanan Pelanggan di PT.PLN (Persero) ULP CURUP”.

2.2 Implementasi Program

Implementasi tertuju kepada suatu tindakan atau pelaksanaan dari suatu rencana yang telah disusun dengan cermat dan detail. Kamus Besar Bahasa Indonesia menegaskan bahwasanya implementasi yang berarti pelaksanaan dan penerapan. Menurut sejumlah sumber, pengertian implementasi juga mengungkapkan hal yang sama.

3.2 Model-model Implementasi Program

Implementasi program dan kebijakan dapat dilihat dari berbagai perspektif atau pendekatan diantaranya ada beberapa menurut para ahli diantaranya :

2.3.1 Model David L. Weimer dan Aidan R. Vining

Weiner dan vining menjelaskan bahwasan ada tiga variable besar yang berpengaruh oleh keberhasilan implementasi suatu program, yakni: logika kebijakan, lingkungan temoat kebijakan dioperasikan, dan kemampuan implementor kebijakan. pentingnya memahami hambatan dan fasilitator, yang selaras dengan variabel Weiner dan Vining. IRLM membantu dalam menentukan elemen-elemen ini, meningkatkan kejelasan dan efektivitas strategi implementasi di lingkungan yang beragam.

- a) Alasan di balik kebijakan. Hal ini bertujuan agar sebuah kebijakan yang dibuat memiliki logika yang jelas dan mendapat dukungan dari teori yang ada.
- b) Lingkungan tempat kebijakan akan diterapkkn. Ini berarti bahwa faktor-faktor yang beroperasi akan berpengaruh terhadap suatu keberhasilan

implementasi suatu kebijakan. Yang dimaksud lingkungan sosial, politik, ekonomi dan fisik atau geografis.

- c) Kemampuan implementor. Keberhasilan suatu kebijakan bisa dipengaruhi oleh sejauh mana kemampuan dan keterampilan dari implementor kebijakan tersebut. (Smith *et al.*, 2020)

2.3.2 Model George Edward III

Teori George Edward III dalam Bahri *et al.*, (2020) menjelaskan bahwa tantangan dalam implementasi terlebih dahulu dikemukakan dari dua pertanyaan pokok, yakni: apa saja yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan dan faktor apa yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakn. Berdasarkan kdua pertanyaan tersebut, oleh Edward III dirumuskan empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi yakni komunikasi, sumber daya, sikap dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi berkenanaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasi para organisasi atau publik. Implementasi program akan berjalan secara efektif bila mereka yang melaksanakan program mengetahui apa yang harus mereka lakukan dalam menjalankan program, penting bagi mereka untuk memahami langkah-langkah yang harus diambil agar tujuan dan sasaran program dapat tercapai harapan. Hal ini berkaitan dengan cara penyampaian informasi, kejelasan informasi, serta konsistensi informasi yang diberikan.
2. Sumber daya, adalah hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya dapat berfungsi dengan baik meliputi empat

komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang diperlukan untuk digunakan pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang diperlukan untuk dalam pelaksanaan.

3. Disposisi adalah sikap yang khas dan dimiliki implementor. Ketika implementor memiliki disposisi yang positif, mereka akan melaksanakan tugas dengan baik. Agar implementasi suatu kebijakan ingin efektif, para pelaksana kebijakan tersebut perlu melaksanakan tugas mereka dengan baik, Jika implementasi suatu kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak menjadi penyimpangan.
4. Struktur organisasi. Susunan Kebijakan yang sangat rumit memerlukan kolaborasi dari berbagai pihak. Susunan birokrasi ini meliputi hal-hal seperti tatanan birokrasi, distribusi wewenang, interaksi antar unit organisasi, dan lain-lain. Salah satu elemen penting dalam struktur setiap organisasi adalah adanya prosedur kerja (standard operating procedures atau SOP). SOP berfungsi sebagai panduan bagi setiap pelaksana dalam melaksanakan tugasnya. Keempat faktor tersebut menjadi kriteria penting dalam implementasi yang berjalan secara simultan dan saling berpengaruh satu sama lain dalam pandangan George Edward III.

2.3.3 Model Implementasi David C. Korten

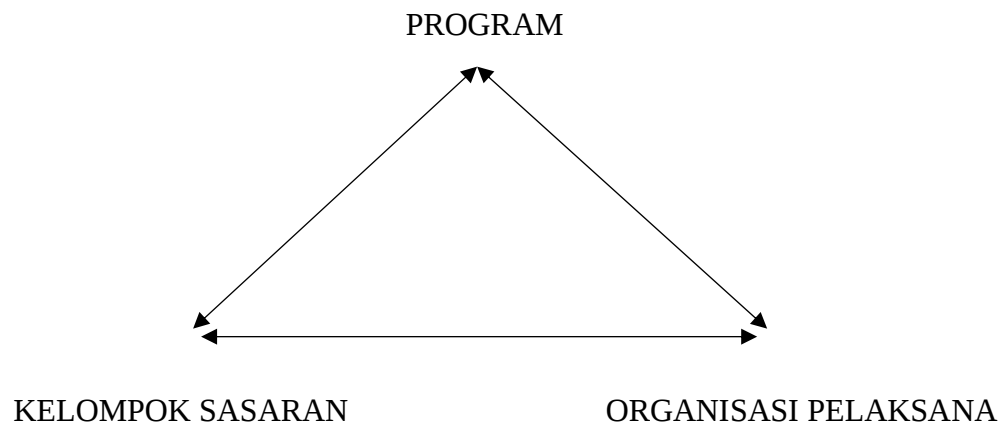
Model implementasi program sebagaimana dijelaskan oleh David C. Korten dalam Andani *et al.*, (2019) menitikberatkan pada pentingnya adanya kesesuaian antara program yang dirancang dengan kebutuhan riil dari masyarakat atau pihak yang menjadi sasaran pelaksanaan program. Korten menegaskan bahwa keberhasilan suatu program sangat ditentukan oleh sejauh mana program tersebut relevan dan tepat guna bagi para penerimanya. Dalam konteks ini, kesesuaian tersebut tidak hanya mencakup aspek teknis dari program, melainkan juga mencakup dimensi sosial, budaya, dan kelembagaan yang ada dalam masyarakat. Program yang baik adalah program yang mampu menjawab kebutuhan nyata serta memanfaatkan potensi lokal secara optimal, sehingga hasil yang dicapai pun menjadi lebih berkelanjutan.

Implementasi, dalam pengertian umum, merujuk pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan, rencana, atau program yang telah dirancang sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang. Dalam perspektif administrasi publik, implementasi bukanlah sekadar menjalankan kegiatan secara teknis, melainkan merupakan proses yang kompleks dan menyeluruh, yang melibatkan berbagai aktor, sumber daya, serta dinamika lingkungan yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan tersebut.

Lebih lanjut, sejumlah literatur menyebutkan bahwa implementasi merupakan tahapan penting dalam siklus kebijakan publik, di mana ide-ide dan

keputusan yang telah dirumuskan dalam bentuk kebijakan diwujudkan melalui aksi nyata di lapangan. Proses ini mencakup berbagai aktivitas yang bersifat operasional, mulai dari koordinasi antar lembaga, distribusi sumber daya, hingga pengawasan dan evaluasi pelaksanaan. Dengan kata lain, implementasi bukan hanya soal menjalankan perintah, melainkan merupakan proses strategis yang memerlukan perencanaan yang cermat, komunikasi yang efektif, serta penyesuaian dengan kondisi lokal yang dinamis.

Implementasi bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. Pertama, kesesuaian antara program dengan apa yang dibutuhkan kelompok sasaran Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana untuk dapat memperoleh hasil program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program. pentingnya kecocokan dalam keberhasilan implementasi, menyoroti keselarasan dengan kebutuhan, sumber daya organisasi, prioritas, dan budaya, serta pertimbangan keberlanjutan dan peraturan, yang beresonansi dengan elemen kompatibilitas implementasi program Korten (Blanchard & Livet, 2020).



Sumber: Haedar Akib dan Antonius Tarigan (2018)

Gambar 2.1
Model Implementasi Program David C. Korten

Berdasarkan pola ini dikembangkan Korten dalam Haedar *et al.*, (2020) dapat dipahami bahwa kinerja program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan apabila tidak terdapat kesesuaian antara tiga unsur implementasi program. Hal ini disebabkan apabila hasil program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran, maka jelas hasil tidak dapat dimanfaatkan atau memberdayakan. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas disyaratkan oleh program, maka organisasinya tidak dapat menyampaikan hasil program dengan tepat. Atau, syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran, maka kelompok sasaran tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran, sehingga kelompok sasaran tidak mendapatkan hasil program. Oleh karena itu, kesesuaian program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Sejalan dengan penelitian Blanchard & Livet, (2020), menekankan bahwa implementasi yang berhasil bergantung pada memastikan kesesuaian antara layanan dan konteks pelaksanaan, termasuk penyelarasan dengan kebutuhan, sumber daya, prioritas, mekanisme penggantian biaya, dan lingkungan peraturan, yang sesuai dengan penekanan Korten pada korespondensi elemen program. Di tekankan kembali oleh Trzeciak, (2023) mengidentifikasi bahwa keberhasilan program di sektor konstruksi bergantung pada pemeliharaan tata kelola program, inisiasi program yang efektif, dan perencanaan program dan penganggaran yang menyeluruh. Kurangnya korespondensi di antara elemen-elemen ini dapat menghambat hasil kinerja program yang diharapkan.

2.4 Teori Implementasi Program

Berapa penjelasan para ahli di atas dapat ditarik sebuah benang merah bahwa implementasi akan berjalan dengan baik jika terdapat factor-faktor antara lain adanya program yang bermanfaat bagi sasaran program jika komunikasi antar aktor dilakukan secara baik, adanya lembaga yang mendukung kebijakan tersebut serta sikap atau disposisi implementator baik. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan pada penggunaan model implementasi David C.

Korten karena tiga elemen yang disebut David C. Korten sebagai model kesesuaian secara garis telah meliputi dan tidak mengurangi isi dari faktor-faktor implementasi menurut para ahli yang lainnya sekaligus lebih mudah untuk peneliti pahami. Hanya saja, model implementasi menurut para ahli yang lainnya

penulis kolaborasikan untuk memperdalam model implementasi dari David C. Korten. Adapun tiga unsur implementasi program menurut David C. Korten:

2.4.1 Elemen Program

Menurut Andani *et al.*, (2019) Harus ada keselarasan antara program dan penggunaannya, yaitu kesesuaian antara tawaran dari program dengan kebutuhan kelompok yang dituju. Oleh karena itu, hal pertama yang perlu diperhatikan adalah. Kesesuaian antara tawaran program dan kebutuhan pengguna di sini adalah tawaran suatu program harus selaras dengan apa yang diinginkan oleh pengguna. Dalam fokus program ini, terdapat tiga sub fokus, yaitu perencanaan, tujuan, dan anggaran. Program ini berpotensi memberikan solusi yang baik dalam mengatasi masalah yang dihadapi di PT. PLN (Persero) ULP Curup.

Program merujuk pada desain atau rancangan kegiatan yang mencakup tujuan, strategi, serta instrumen pelaksanaannya. Keberhasilan suatu program sangat tergantung pada sejauh mana ia relevan dengan kebutuhan nyata masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, program yang dimaksud adalah aplikasi PLN Mobile, sebuah inovasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Program ini dinilai berhasil apabila fitur-fiturnya seperti pembelian token, cek tagihan, dan pengaduan gangguan mudah diakses, dimengerti, dan digunakan oleh pelanggan PLN di wilayah Curup. Relevansi program dengan kondisi sosial dan teknologi lokal menjadi penentu keberhasilannya

Meskipun Aplikasi PLN *Mobile* sudah cukup optimal dalam kegunaannya ini masih mengalami beberapa tantangan yang berkaitan dalam kelompok sasaran yang belum banyak penggunaannya dan masih banyak yang belum memahami. Program Aplikasi PLN *Mobile* bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang memiliki masalah seputar listrik, dengan memberikan pelayanan dengan fitur-fitur mendukung terkait dengan PLN. Menurut model implementasi David C. Korten (Bahri *et al.* 2020), keberhasilan sebuah program bergantung pada kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan kebutuhan kelompok sasaran.

2.4.2 Elemen Pelaksana

Pelaksana adalah organisasi atau lembaga yang menjalankan program di lapangan. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) ULP Curup berperan sebagai pelaksana yang bertanggung jawab atas operasionalisasi aplikasi PLN *Mobile*. Efektivitas pelaksana dipengaruhi oleh struktur organisasi, kompetensi petugas, serta kualitas koordinasi internal. Misalnya, jika petugas tidak memahami fitur aplikasi secara menyeluruh atau belum terlatih dalam memberi edukasi kepada pelanggan, maka efektivitas layanan digital akan menurun. Oleh karena itu, kesiapan teknis dan manajerial pelaksana menjadi elemen kunci yang harus diperkuat.

Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Organisasi pelaksana merupakan hal yang penting dalam suatu program hal ini dikarenakan organisasi pelaksanaan yang memiliki

tugas dan tanggung jawab selama program itu berjalan. Pada fokus organisasi pelaksana ini terdapat dua sub fokus yakni adanya tim pelaksana kelompok dan pelaksana program yang berkaitan untuk menjalankan kewajibannya membantu permasalahan atau kendala, di butuhkan peran dalam hal ini yang bermanfaat untuk pelaksana pelayanan pelanggan di ULP Curup yang terlibat dalam implementasi program ini.

Program Aplikasi PLN *Mobile* dalam Pelayan Pelanggan didukung oleh tim yang terdiri dari pengelola, staf administrasi, pegawai atau supervisor dan pemasaran. Mengenai Aplikasi PLN *Mobile* dan jobdesk di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Curup. Penelitian ini menemukan bahwa struktur organisasi yang jelas ini sangat penting untuk keberhasilan program, karena memastikan bahwa setiap pendekatan terstruktur sejalan dengan Hertati & Arif (2018), yang berpendapat bahwa pelaksanaan program yang efektif sangat bergantung pada pembagian tugas yang jelas dan upaya penggunaan yang baik.

Namun, dari itu terdapat struktur yang jelas, sebagai penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan muncul ketika sumber daya, khususnya dalam hal pelatihan pemasaran, tidak cukup memadai. Temuan ini sejalan dengan NMAN Yanti (2022), yang mencatat bahwa program Aplikasi PLN *Mobile* meghadapi kendala karena kapasitas pelaksana yang terbatas dalam menangani tantangan tak terduga, seperti pengguna Aplikasi PLN *Mobile* ini masih minim dan masih banyak belum menggunakannya.

2.4.3 Kelompok Sasaran

Kelompok sasaran adalah penerima manfaat dari program, dalam hal ini adalah pelanggan PLN di wilayah kerja ULP Curup. Korten menekankan bahwa kelompok sasaran bukan sekadar objek, melainkan juga aktor yang berperan dalam menentukan keberhasilan program. Tingkat literasi digital, akses terhadap perangkat teknologi, serta sikap masyarakat terhadap inovasi digital menjadi faktor penting. Jika pelanggan belum terbiasa menggunakan aplikasi atau tidak melihat manfaat langsungnya, maka adopsi teknologi akan rendah, meskipun program dan pelaksanaannya sudah optimal.

Kesesuaian antara masyarakat penerima manfaat dan lembaga pelaksana , khususnya kesesuaian antara kebutuhan yang ditentukan oleh badan penyelenggara kelompok, yaitu: dalam kaitannya dengan ketepatan tujuan program dan ketepatan sasaran program. Rencana Keluaran harus selaras dengan kebutuhan dan kemampuan organisasi . Untuk memberikan hasil yang tepat, program harus selaras dengan kebutuhan dan sumber daya lembaga dalam kelompok sasaran ini, penekanannya adalah pada tujuan program serta ketepatan tujuan (Andani *et al.* 2019).

Di jelaskan juga di dalam buku *public policy* karya Raint Nurgroho bahwa pada dasarnya implementasi program senantiasa dilakukan oleh dua aktor secara bersama-sama yakni *state and society*. Prinsip-prinsip pokok dalam implementasi yang efektif harus memenuhi lima tepat implementasi yakni:

- a. Tepat kebijakan atau program sejauh mana program yang ada telah memuat hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan.

Kedua, program dirumuskan sesuai karakter masalah yang hendak dipecahkan. Ketiga, program dibuat oleh lembaga yang memiliki kewenangan yang sesuai dengan karakteristik program.

- b. Tepat pelaksanaannya artinya aktor implementasi sesuai dengan program yang akan dijalankan. Program pemberdayaan masyarakat sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah atau LSM bersama masyarakat.
- c. Tepat target berkenaan dengan tiga hal. Pertama, target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan dan tidak saling tumpang tindih. Kedua, target dalam kondisi siap untuk diintervensi. Target mendukung implementasi program yang akan dilakukan. Ketiga, implementasi Program sebelumnya demi tidak mengulang program yang lama.
- d. Tepat lingkungan. Interaksi di dalam lingkungan dengan interaksi di luar lingkungan.
- e. Tepat proses artinya antara lembaga pelaksana dengan masyarakat saling memahami sebuah aturan main bahwa lembaga pelaksana menerima memahami dan melaksanakan program sebagai tugasnya sementara masyarakat menerima, memahami dan melaksanakan program.

Kekuatan pendekatan Korten terletak pada penekanannya terhadap hubungan antar elemen. Program yang baik tidak akan berhasil jika pelaksana tidak kompeten, atau jika masyarakat tidak siap menggunakannya. Begitu pula, masyarakat tidak akan terdorong untuk berpartisipasi jika aplikasi tidak sesuai kebutuhan mereka. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi aplikasi PLN

Mobile sangat bergantung pada keselarasan antara desain program, kesiapan pelaksana, dan karakteristik pelanggan di Curup.

Teori ini menjadi dasar analisis yang tepat untuk menilai implementasi aplikasi PLN Mobile di PT. PLN ULP Curup. Dengan memahami ketiga elemen utama secara sistematis, peneliti dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan celah perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan digital. Selain itu, pendekatan ini mendorong evaluasi implementasi program secara kontekstual, sesuai dengan dinamika sosial dan teknologi di tingkat lokal.

2.5 Aplikasi PLN Mobile

Pemetaan konsep secara menyeluruh dan pengorganisasian hasil penelitian terdahulu diperlukan dalam pelayanan aplikasi PLN *Mobile*. Berikut ini ialah dokumen yang diperluas serta difokuskan pada tema yang disebutkan. Dokumen ini memiliki beberapa bagian yang terbagi untuk memberikan alur diskusi yang terstruktur.

Perubahan digital telah mempengaruhi cara operasional di berbagai sektor, termasuk layanan publik. Sebagai bagian dari usaha modernisasi, PLN telah meluncurkan aplikasi PLN *Mobile* sebagai platform layanan digital. Aplikasi ini diciptakan dengan tujuan memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan, termasuk melakukan pembayaran tagihan, membeli token listrik, serta melaporkan gangguan. Penerapan kebijakan ini merupakan representasi dari kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan publik di Indonesia. Penerapan kebijakan ini juga menimbulkan tantangan,

seperti kesenjangan digital dan kebutuhan akan memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai layanan berbasis aplikasi.

Manfaat dari Aplikasi PLN *Mobile* ini memberi kesempatan kepada pelanggan untuk melakukan transaksi dan mengelola akun langsung tanpa harus mengantri atau mengeluarkan biaya perjalanan ke kantor PLN. Tentunya akan sangat efisien baik dari segi waktu maupun biaya operasional. (H. B. Tambunan, 2021).

2.5.1 Penerapan

Penerapan adalah proses aktualisasi dari suatu konsep, teori, metode, atau kebijakan ke dalam tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan mengenai tahap perencanaan. Dalam administrasi publik, penerapan sering dikaitkan dengan implementasi kebijakan yang menekankan pentingnya pelaksanaan secara sistematis, partisipatif, dan terarah. Proses ini tidak hanya mencakup pelaksanaan teknis, tetapi juga melibatkan adaptasi terhadap kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat yang menjadi sasaran program atau kebijakan tersebut. Dengan kata lain, keberhasilan suatu kebijakan atau program sangat ditentukan oleh bagaimana penerapannya dilakukan di lapangan, termasuk kemampuan sumber daya manusia, koordinasi antarlembaga, dan keterlibatan masyarakat (Yuwono *et al.*, 2022).

2.5.2 Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan adalah upaya sistematis yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui interaksi yang profesional, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan. Menurut (Prasetyo *et al.*, 2021) Dalam konteks pelayanan publik, pelanggan bukan hanya dipandang sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai mitra aktif yang memiliki ekspektasi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pelayanan pelanggan harus mampu menciptakan pengalaman positif melalui sikap ramah, tanggapan cepat, kejelasan informasi, serta penyelesaian masalah yang efektif. Pelayanan yang baik berkontribusi pada citra positif organisasi dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemberi layanan.

2.5.3 PLN Mobile

Menurut H. B. Tambunan (2021). PLN Mobile merupakan aplikasi digital berbasis self-service yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) sebagai bentuk transformasi layanan kepada pelanggan. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur pelayanan seperti pelaporan gangguan listrik, pengajuan pasang baru, informasi tagihan, hingga pembelian token listrik. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi pelayanan tanpa harus mendatangi kantor PLN secara langsung. Aplikasi ini merupakan integrasi dari beberapa sistem layanan pelanggan seperti AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dan APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu), yang bertujuan untuk menyederhanakan proses dan meningkatkan responsivitas layanan. Inovasi ini

sejalan dengan prinsip good governance dalam pelayanan publik yang menekankan efisiensi, aksesibilitas, dan akuntabilitas.

2.5.4 *Flowchart*

Menurut (Dennis *et al.*, 2021) *Flowchart* adalah bentuk diagram yang menunjukkan algoritma atau urutan yang berurutan dalam sistem. *Flowchart* sendiri memiliki banyak fungsi dan secara khusus dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang alur kerja Anda. Dengan cara ini, dapat memudahkan memantau pekerjaan yang dilakukan, apakah sudah dilakukan dengan benar atau tidak.

Sejalan dengan menurut Liu, (2023), menekankan hubungan arus masuk dan keluar regulernya. Ini menyoroti keterbatasan struktur data tradisional dan mengusulkan struktur data hierarkis untuk meningkatkan efisiensi penyimpanan dan kecepatan traversal dalam desain diagram alur.

2.6 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2015) Mengemukakan bahwa kerangka pemikiran adalah inti dari suatu penelitian yang melibatkan dasar-dasar teoritis terkait dengan masalah-masalah yang akan diinvestigasi. Kerangka berpikir adalah suatu kinsep dasar yang disusun secara ringkas untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang jalannya penelitian, mulai dari tahap awal hingga tahap akhir.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang karena tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan,

informasi, komunikasi. Pada era masa kini, teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Salah satu peran teknologi dalam pelayanan yaitu teknologi dapat mempermudah proses pelayanan.

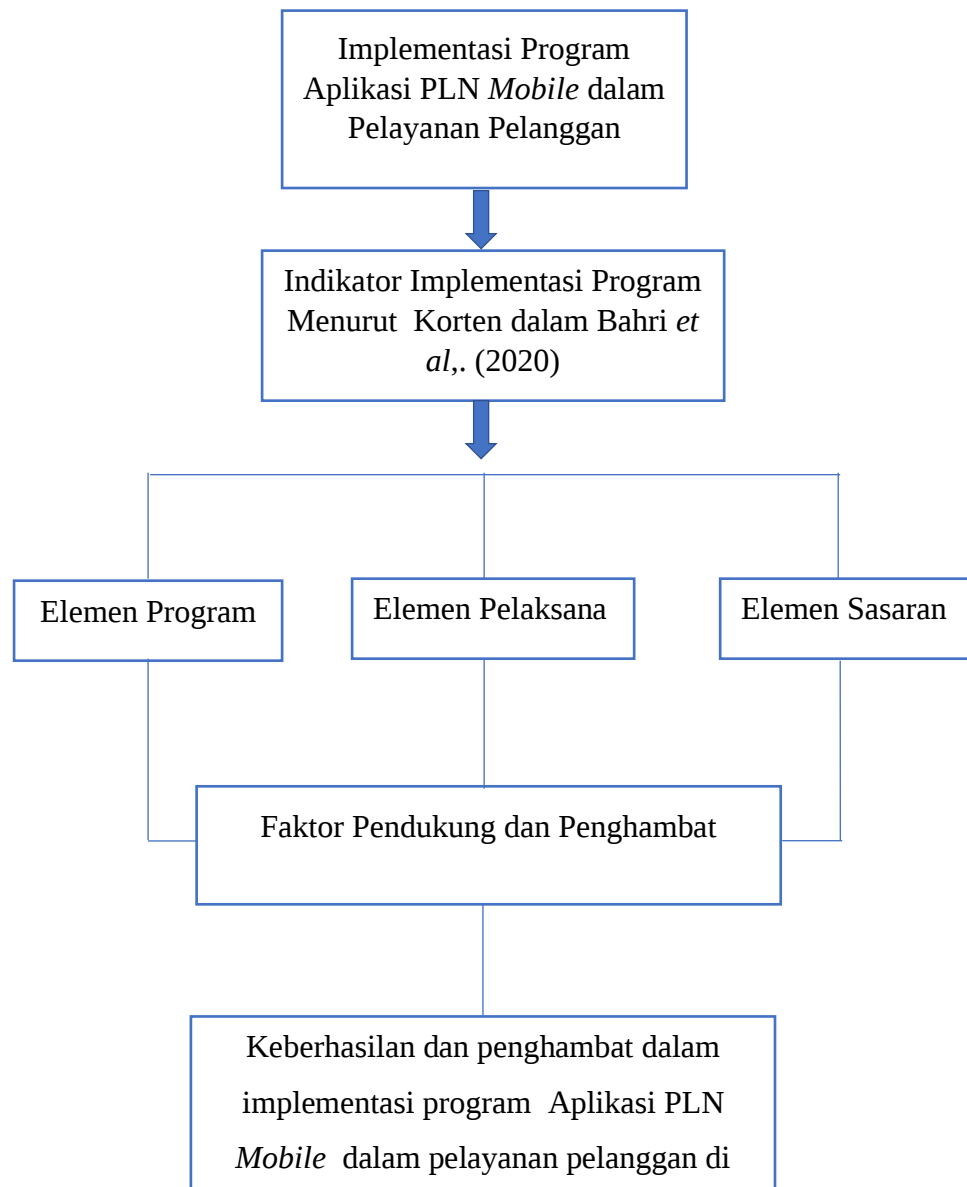
Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi organisasi pemerintahan, terutama di era modern ini, di mana masyarakat mengharapkan layanan yang cepat dan mudah diakses. Dalam Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 86 Tahun 2024, Keputusan ini menetapkan pedoman untuk pengawasan mutu dan penilaian kepatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuannya adalah memastikan bahwa instansi pemerintah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan kepada masyarakat. Adapun menurut Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0110.P/DIR/2020 yang mana menjelaskan mengenai implementasi Aplikasi PLN Mobile di lingkungan PT PLN (Persero) Meskipun belum ada perda yang secara spesifik mengatur “PLN *Mobile*”, sejumlah daerah telah mengatur penyediaan tenaga listrik, yang menjadi payung implementasi digitalisasi layanan seperti PLN *Mobile*: Sebagai contoh konkret adalah peluncuran aplikasi PLN *Mobile* oleh PT PLN (Persero) yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan mengenai aplikasi PLN *Mobile*. Namun, di Curup implementasi ini masih belum berjalan secara optimal.

menurut Korten dalam (Andani *et al.*, 2019), keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh empat faktor kunci yang saling berinteraksi secara simultan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap

pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini tidak berdiri sendiri, melainkan membentuk suatu sistem yang kompleks dan saling memengaruhi, sehingga keberhasilan atau kegagalan implementasi sangat ditentukan oleh sinergi di antara keempatnya.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi aplikasi PLN Mobile dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Curup. Peneliti menganalisis efektivitas implementasi melalui keempat aspek utama: sejauh mana komunikasi kebijakan dilakukan secara jelas dan konsisten; bagaimana kapasitas sumber daya manusia dan teknologi mendukung pelaksanaan program; seperti apa sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan di lapangan; serta bagaimana struktur birokrasi memfasilitasi atau justru menghambat proses implementasi.

Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi PLN Mobile, tetapi juga mengevaluasi kesiapan institusi dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan kualitas layanan pelanggan, serta menjadi rujukan bagi pengembangan kebijakan serupa di masa mendatang.



Sumber : Olahan Peneliti, 2025

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir