

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Ketua Ombudsman Nomor 86 Tahun 2024. Tentang: Pedoman Pengawasan Mutu Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2024
- PT PLN (Persero). (2020). *Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0110.P/DIR/2020 tentang Implementasi Aplikasi PLN Mobile di lingkungan PT PLN (Persero)*. Diakses dari <https://rayyanjournal.com/index.php/jerumi/article/view/2029>
- Afandi, A., Informatika, M., Berganda, R. L., & Sederhana, R. L. (2019). Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Website.
- Akromah, Siti, and Indah Respati Kusumasari. "Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota." *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara* 2.2 (2023): 105-116.
- Alhamid, Thalha, and Budur Anufia. "Resume: Instrumen pengumpulan data." Sorong: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) (2019): 1-20.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan *One Day Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336.
- A. Nur Faridah and Riza Hernawati, "Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan," Bandung Conference Series: Public Relations, vol. 2, no. 1, Jan. 2022, doi: 10.29313/bcspr.v2i1.658.
- A. Zahra Nadhif, "INOVASI LAYANAN PLN MOBILE DI PT.PLN (Persero) AREA SURABAYA SELATAN." (Online). Available: <http://ekbis.sindonews.com>
- Bahri, S., Sujanto, B., & Madhakomala. (2020). Model Implementasi Program Lembaga Penjaminan Mutu. In Model Implementasi Program Lembaga Penjaminan Mutu. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG.
- Blanchard, C. M., & Livet, M. (2020). Ensuring intervention success: Assessing fit as an overlooked step of the implementation process. *Pharmacy Practice (Internet)*, 18(4), 2235. <https://doi.org/10.18549/PHARMRACT.2020.4.2235>
- Dennis, A., Wixom, B. H., & Roth, R. M. (2021). *Systems Analysis and Design (8th ed.)*. New York: Wiley.

- Habsy, Bakhrudin All. "Seni memahami penelitian kualitatif dalam bimbingan dan konseling: studi literatur." *Jurnal Konseling Andi Matappa* 1.2 (2017): 90-100.
- H. B. Tambunan and T. W. D. Hapsari, "Analisis Opini Pengguna Aplikasi *New PLN Mobile* Menggunakan *Text Mining*," PETIR, vol. 15, no. 1, pp. 121–134, Dec. 2021, doi: 10.33322/petir.v15i1.1352.
- Hertati, D., & Arif, L. (2018). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Dana Desa di Desa Pejambon Kabupaten Bojonegoro Jawa Timur. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 1(1), 40–49.
- Hertati, Diana. "Implementasi Program Padat Karya dalam Pengurangan Pengangguran di Kota Surabaya: Sebuah Analisis Berdasarkan Model David C. Korten." *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 6.1 (2024): 91-100.
- Indarti, Sri, and Darmi Titi. "Implementasi Perlindungan dan Pemberdayaan UMKM di Kabupaten Lebong." *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik (JMPKP)* 4.2 (2022): 152-160.
- Liu, H. P. (2023). Hierarchical data structures for flowchart. *Dental Science Reports*, 13(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-023-31968-z>
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan Aplikasi *PLN Mobile* dalam Melayani Pelanggan Rayon Medan Johor. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 235-243.
- NADHIF, ARUM ZAHRA. "Inovasi layanan *PLN Mobile* di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan." *Publika* 6.2 (2018).
- NMAN Yanti (2022). *Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan*.
- Novanto, H. and Wibawani, S. (2023). Implementasi Program Padat Karya Tunai Desa. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(2), 179. <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i2.8207>.
- Politeknik Negeri Jakarta. (2023). *Transformasi layanan digital melalui aplikasi PLN Mobile*.
- Prasetyo, Y. T., & Sugiharto, I. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik: Strategi Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Bandung: Refika Aditama.
- PT PLN (Persero). (2021). *Digitalisasi pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile*. PLN Official Website, dari <https://web.pln.co.id>
- Sanjaya, A. A., I. Sanjaya, and Ni Nyoman Teristiyani Winaya. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Inovasi Layanan Pada Aplikasi *PLN Mobile* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bali Selatan. Diss. Politeknik Negeri Bali, 2023.

- Smith, J. D., Li, D. H., & Rafferty, M. R. (2020). The Implementation Research Logic Model: A Method for Planning, Executing, Reporting, and Synthesizing Implementation Projects. *medRxiv*. <https://doi.org/10.1101/2020.04.05.20054379>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyanto, H., & Rahmawati, I. (2021). Pengaruh Digitalisasi pada Pelayanan Kelistrikan di Indonesia. *Jurnal Teknik Elektro Indonesia*, 17(4), 78-88.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Susanti, D., Febriyantoro, G., & Arisandi, R. (2020). *Penggunaan aplikasi digital untuk pelayanan publik: Studi kasus aplikasi PLN Mobile*. ResearchGate, dari <https://www.researchgate.net>
- Susilo, Muhammad Joko. *Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Manajemen Pelaksanaan dan Kesiapan Sekolah Menyongsongnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- S. Yuliana, N. Norisanti, and F. Mulia, "Peran Kualitas Pelayanan dengan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, vol. 1, no. 2, pp. 356–364, Dec. 2019, doi: 10.31539/jomb.v1i2.698.
- Tarigan, E. Y. P. (2021). Implementasi Program Padat Karya Tunai Sebagai Kebijakan Penanggulangan Dampak Covid-19 Di Kelurahan Kauman Kidul. 3(2), 6.
- Trzeciak, M. (2023). *Factors and Areas of PgMO Supporting the Success of the Program Management in the Construction Sector*. *Buildings*, 13(5), 1336. <https://doi.org/10.3390/buildings13051336>
- Warman, Nabila Septia, et al. "Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru." *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*. Vol. 1. No. 2. 2022.
- Wati, Putu Tirta, I. Wayan Putrana, and Anak Agung Ayu Mirah Kencanawati. *Prosedur Perubahan Daya Listrik Melalui Aplikasi PLN Mobile Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur*. Diss. Politeknik Negeri Bali, 2022.
- Yuwono, T. (2022). *Implementasi Kebijakan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

PANDUAN WAWANCARA

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

Informan : Admim Bagian keluhan pelanggan PT.PLN (Persero) ULP Curup

I. Waktu

Hari/Tanggal : 22 Maret – 22 April 2025

Tempat : PT. PLN (Persero) ULP Curup

II. Identitas Informan

Nama : Hafiza Safina Putri

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Pendidikan : SMA

III. Pertanyaan

Indikator 1: Elemen Program

1. Sejauh mana Anda memahami program aplikasi PLN Mobile ini?
2. Apa fitur utama dari aplikasi yang paling sering digunakan dalam pelayanan?

Indikator 2: Elemen Pelaksana

3. Apa saja tugas Anda dalam menangani keluhan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile?
4. Apakah Anda menerima pelatihan atau arahan khusus mengenai penggunaan aplikasi ini?
5. Apa kendala teknis atau non-teknis yang paling sering Anda hadapi saat melayani pelanggan?

Indikator 3: Elemen Sasaran

6. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap layanan melalui aplikasi ini?
7. Apakah aplikasi ini membantu mempercepat penanganan keluhan pelanggan?
8. Apa yang Anda harapkan ke depan terkait pengembangan aplikasi PLN Mobile?

PANDUAN WAWANCARA

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

Informan: Manager PT.PLN (Persero) ULP Curup

I. Waktu

Hari/Tanggal : 22 Maret – 22 April 2025

Tempat : PT. PLN (Persero) ULP Curup

II. Identitas Informan

Nama : Marwan Masalan, S.T

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Pendidikan : S1 Teknik

III. Pertanyaan

Indikator Elemen Program

1. Apa latar belakang atau alasan utama PLN menerapkan aplikasi PLN Mobile?
2. Apa tujuan utama dari peluncuran aplikasi PLN Mobile dalam konteks pelayanan pelanggan?
3. Apakah ada dokumen atau kebijakan resmi yang mendukung implementasi program ini?

Indikator Elemen Pelaksana

4. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan aplikasi ini?
5. Bagaimana pelatihan atau sosialisasi dilakukan terhadap petugas lapangan atau admin internal?
6. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi aplikasi ini?

Indikator 3: Elemen Sasaran

7. Bagaimana respons masyarakat terhadap aplikasi ini?
8. Apa upaya yang dilakukan untuk menjangkau pelanggan yang belum menggunakan aplikasi?
9. Bagaimana cara Anda mengevaluasi keberhasilan program ini sejauh ini?

PANDUAN WAWANCARA

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

Informan: Pelanggan PLN ULP Curup

I. Waktu

Hari/Tanggal : 22 Maret – 22 April 2025

Tempat : Rumah Pelanggan PLN

II. Identitas Informan

Nama : Gunawan, Mardiana, Nurhidayah

Jenis Kelamin : 1 Laki-laki, 2 Perempuan

Agama : Islam

Pekerjaan : Wiraswasta, Ibu Rumah Tangga, Pegawai sipil

III. Pertanyaan

Indikator 1: Elemen Program

1. Apakah Anda mengetahui keberadaan aplikasi PLN Mobile?
2. Dari mana Anda mengetahui aplikasi tersebut? (brosur, media sosial, petugas PLN, dll.)

Indikator 2: Elemen Pelaksana

3. Pernahkah Anda dibantu oleh petugas PLN dalam mengunduh atau menggunakan aplikasi?
4. Bagaimana pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk layanan tertentu (cek tagihan, lapor gangguan, dll.)?

Indikator 3: Elemen Sasaran

5. Apakah aplikasi PLN Mobile memudahkan Anda dalam mengakses layanan PLN?
6. Apa harapan Anda terhadap aplikasi PLN Mobile di masa depan?
7. Menurut Anda, apa kekurangan atau kendala yang masih ada pada aplikasi ini?

LAMPIRAN I

SURAT IZIN PENELITIAN DARI PUSAT



Nomor : 2222/STH.01.04/F11010000/2024
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Segera - Biasa
Hal : Izin Penelitian

15 November 2024

Kepada

Yth. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah
Bengkulu

Menindaklanjuti :

1. Surat nomor: 154-SP/DF.7/II.3.AU/C/2024 tanggal 23 Oktober 2024 Perihal Izin Pra Penelitian Skripsi, substansi an. Sania, NPM 2163201026 judul penelitian "Implementasi Kebijakan Pengembangan Aplikasi PLN Mobile di PLN UP3 Bengkulu".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat mengizinkan Mahasiswa/i untuk melakukan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Lingkup kegiatan perihal Penelitian sesuai dengan judul sebagaimana pada substansi isi surat tersebut diatas.
2. Perusahaan tidak menanggung biaya akomodasi, transportasi, dan biaya lainnya akibat kegiatan.
3. Seluruh peserta dan pembimbing yang terlibat dalam kegiatan bersedia menerapkan aspek keselamatan kerja dan protokol kesehatan. Untuk selanjutnya menjadi tanggung jawab peserta dan pembimbing.
4. Kegiatan tidak diperkenankan untuk hal-hal yang bersifat rahasia, unsur sara dan bertentangan dengan peraturan/undang-undang yang berlaku di Indonesia.
5. Data yang diperoleh selama kegiatan merupakan milik PLN dan tidak diperkenankan dipergunakan untuk kebutuhan lain tanpa ijin dari PLN.
6. Mematuhi semua tata tertib/peraturan/instruksi kerja/Standar Operasional Prosedure (SOP) sesuai objek penelitian.
7. Menggunakan tanda pengenal/atribut kampus/Universitas.
8. Membuat dan menyerahkan laporan kegiatan yang diketahui oleh dekan/pembimbing akademik dan pembimbing/supervisi dari PLN.
9. PT PLN (Persero) UP3 Bengkulu menunjuk **Asisstant Manager Bagian Niaga dan Pemasaran PLN UP3 Bengkulu** atau staff yang ditunjuk sebagai pembimbing/supervisi kegiatan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya di ucapkan terima kasih

MANAGER UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN BENGKULU,



LAMPIRAN II

SURAT IZIN PENELITIAN UNIVERSITAS



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ● (0736) 22765
● fisip.umb.ac.id ● (0736) 26161
● fisipol@umb.ac.id

Nomor : 141-SI/DF.7/II.3.AU/C/2025
Lamp : 1 berkas
Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 18 Februari 2025

Kepada Yth : Manager PT. PLN (Persero) ULP Curup
di
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : SANIA
NPM : 2163201026
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Implementasi Program Aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Curup", penelitian akan dilaksanakan di Dinas Pertanian dan Peternakan. Dalam rangka menyusun Skripsi dari Tanggal 20 Februari 2025 – 20 April 2025.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

A/n Dekan,

WD 1 Fakultas Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik



Rosidin, M.Si
NBK 132983373

● umb.ac.id
● humas@umb.ac.id
● 0822-3546-1991

● um.bengkulu
● um.bengkulu
● um.Bengkulu

● um.bengkulu
● umb.tv
● Radio Jazirah FM 104,3 M Hz

LAMPIRAN III

SURAT TELAH SELESAI PENELITIAN



Nomor : 041/AGA.00.01/PLN/CRP/2025
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

23 APRIL 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku PH. Manager PLN ULP Curup, Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SANIA
Alamat : JL. A. YANI KP. JAWA
NpM : 2163201026
Program Studi : Administrasi Publik FISIP UMB

Dinyatakan benar telah melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Program Aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan di PT.PLN (PERSERO) ULP Curup" Pada tanggal 22 Maret 2025 s/d 22 April 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat digunakan seperlunya dan sebaik-baiknya, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

PH. MANAJER

ARIF FATHURRAHMAN

LAMPIRAN IV

BROWSUR APLIKASI PLN MOBILE

BUMN UNTUK INDONESIA

PLN

Sssstttt.... Jangan khawatir jika tagihan listrik belum keluar, cek perkiraannya lewat fitur

Catat Meter Mandiri **PLN Mobile!**

Caranya MUDAH!

1. Buka Aplikasi **PLN Mobile**
2. Pilih Menu **Catat Meter**
3. Pilih Mulai **SwacAM**
4. Arahkan kamera pada angka stand meter yang ada di kWh meter
5. Pilih ID Pelanggan
6. Tampil angka Stand meter dan kirim
7. Estimasi Tagihan Bulan Depan

Fitur Catat Meter Mandiri di PLN Mobile memudahkan pelanggan pascabayar untuk mengetahui perkiraan pemakaian listrik bulanan dan mengontrol sendiri pemakaian listrik.

Yuk, gunakan fitur Catat Meter Mandiri di PLN Mobile untuk mengetahui estimasi tagihan listrik setiap bulannya.

Tanggal 23 s.d. 27 Setiap Bulannya

PLN mobile



LAMPIRAN V

BROWSUR APLIKASI PLN MOBILE

Gimana sih cara Tambah Daya?

1 Buka Aplikasi PLN Mobile

2 Pastikan akunnya sudah terverifikasi

3 Pilih menu "Ubah daya dan Migrasi, pilih ID pelanggan, klik mulai

4 Tentukan lokasi dengan benar, pilih jenis koneksi pra/pascabayar

5 Lengkapi data, kemudian pilih "Kirim permohonan"

6 Kemudian pilih metode pembayaran dan tunggu notifikasi dari PLN Mobile

Download Sekarang! **PLN mobile**

Download Sekarang! **PLN mobile**

Download Sekarang! **PLN mobile**

Download Sekarang! **PLN mobile**

LAMPIRAN VI

DOKUMENTASI



Wawancara Manager PT.PLN (Persero) ULP Curup



Wawancara Admin Pelayanan Pelanggan PLN ULP CURUP



Wawancara Pelanggan PLN ULP Curup



Wawancara Pelanggan PLN ULP Curup



Wawamcara Pelanggan PLN ULP CURUP



Pengambilan Surat telah selesai Peneliti