



EVALUASI KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.PLN (Persero) ULP SORONG KOTA

Fa'Adillah¹, Rosnani², Rusdi³

¹²³Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Sorong

Korespondensi: rosnanin1985@gmail.com

Abstract

Before the existence of electronic services, administration and public services, including electricity services, were carried out manually, requiring people in Indonesia to come directly to the service office. PT.PLN (Persero) developed a digital innovation called the PLN Mobile Application to improve electricity services. PT.PLN (Persero) ULP Sorong City implemented this application to make services more accessible to customers in Sorong City. This study aims to transmit the quality of electronic services through the PLN Mobile application and measure its effect on customer satisfaction. The method used is descriptive qualitative with purposive sampling techniques and data collection through observation, interviews and documentation. The results of the study show that the PLN Mobile application has succeeded in facilitating the use of various electricity services quickly and easily without having to visit the PLN office. However, there are still a number of obstacles such as technical disruptions in the form of failed transactions, delays in complaint responses, and unstable internet connection problems. In addition, the use of communication features was revealed because scientists use WhatsApp more often. This condition affects customer satisfaction, so improvements to features and systems are needed to ensure that all users enjoy the application and get better service quality. Therefore, the PLN Mobile application can help improve service and customer satisfaction in Sorong City more quickly and easily.

Keywords: *service quality, PLN Mobile application, customer satisfaction, electronic services, PT PLN ULP Sorong city.*

Abstrak

Sebelum adanya layanan elektronik, administrasi dan layanan public termasuk layanan kelistrikan dilakukan secara manual mengharuskan orang-orang di Indonesia datang langsung ke kantor pelayanan. PT.PLN (Persero) mengembangkan inovasi digital bernama Aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan kelistrikan. PT.PLN (Persero) ULP Sorong Kota mengimplementasikan aplikasi ini untuk membuat layanan lebih mudah diakses oleh pelanggan di Kota Sorong . Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik melalui aplikasi PLN Mobile dan mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknis *purposive sampling* dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile berhasil memudahkan penggunaan berbagai layanan kelistrikan dengan cepat dan mudah tanpa harus mengunjungi kantor PLN. Namun, masih terdapat sejumlah tantangan seperti gangguan teknis berupa transaksi yang gagal, keterlambatan respons pengaduan, dan masalah koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, kurangnya pemanfaatan

fitur komunikasi karena teknisi lebih sering memakai whatsapp. Kondisi ini mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan perbaikan fitur dan sistem untuk memastikan semua pengguna menikmati aplikasi dan mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, aplikasi PLN Mobile dapat membantu meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan Kota Sorong dengan lebih cepat dan mudah.

Kata Kunci:Kualitas Pelayanan, Aplikasi PLN Mobile, Kepuasan Pelanggan, Layanan Elektronik.

PENDAHULUAN

Indonesia sebelum mengetahui pelayanan elektronik, proses administrasi dan layanan publik sering dilakukan secara manual. Masyarakat ataupun pelanggan seringkali datang mengunjungi kantor-kantor pemerintah atau lembaga layanan untuk menyelesaikan berbagai macam urusan seperti melakukan pembayaran, pengaduan terkait pemadaman listrik, dan berbagai keperluan administratif lainnya. Pelayanan secara manual mulai berkembang menjadi pelayanan elektronik, sehingga berbagai kantor atau lembaga layanan meningkatkan penyediaan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah salah satunya.

Perusahaan milik negara (PLN) adalah penyedia listrik utama di Indonesia. Perusahaan Listrik Negara terus meningkatkan layanan mereka untuk masyarakat, menjadikannya lebih mudah untuk menghubungi keluhan dan layanan agar memberikan layanan bermanfaat bagi masyarakat yang harus dapat diakses kapan saja dan dimana saja karena kemajuan teknologi. Hal ini tertuang dalam Peraturan Perundang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yaitu: “Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.”

Sebagai perusahaan yang memasarkan produk dan jasa, PT PLN (Persero) juga memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menciptakan kepuasan terhadap pelanggan. Sesuai dalam Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, termasuk pelayanan administrasi sesuai dengan kebutuhan hukum setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang dan jasa. Mengingat sangat tingginya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka masyarakat mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan efektif serta efisien (Suryadevi & Fanida, 2020:971).

PT. PLN (Persero) ULP Sorong Kota adalah bagian penting di Perusahaan Listrik Negara (PLN). PT. PLN (Persero) ULP Sorong Kota bertanggung jawab untuk mengelola dan menyediakan pelayanan listrik khusus di wilayah Kota Sorong. PT. PLN ULP Sorong Kota telah meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggannya dengan memperkenalkan layanan elektronik melalui aplikasi PLN Mobile sebagai tanggapan terhadap kemajuan teknologi. Aplikasi PLN Mobile dapat digunakan melalui smartphone berbasis Android maupun iOS dan menyediakan berbagai fitur seperti permohonan pasang baru/perubahan daya, pelaporan gangguan, informasi tarif, pembayaran tagihan, hingga monitoring pemakaian listrik. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah kendala yang dialami pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile, seperti antarmuka yang kurang intuitif, gangguan teknis, lambatnya respons teknis, hingga tidak adanya fitur umpan balik langsung kepada petugas. Masalah-masalah tersebut berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan elektronik yang ditawarkan.

Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile, khususnya di PT PLN ULP Sorong Kota. penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile di PT PLN ULP Sorong Kota dan mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan atau melukiskan fenomena atau kejadian secara sistematis. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi kualitas pelayanan elektronik melalui aplikasi PLN Mobile dan mengukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sorong Kota. Penelitian ini dilaksanakan di PT.PLN (Persero) ULP Sorong Kota, Papua Barat Daya, Karena institusi ini memiliki relevansi dalam menyediakan data terkait penggunaan aplikasi PLN Mobile serta memiliki kewenangan langsung dalam pelayanan ketenagalistrikan kepada masyarakat, maka PT PLN (Persero) ULP Sorong Kota dipilih sebagai lokasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling dengan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi mendalam untuk memperoleh data yang mandalam, akurat, dan relevan. Analisis data dilakukan menggunakan reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan atau verifikasi. Uji keabsahan data dilakukan menggunakan triangulasi sumber, yaitu mengecek data dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Elektronik Dengan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.PLN (Persero) ULP Sorong Kota

Dalam pembahasan hasil penelitian akan deskripsikan berdasarkan rumusan masalah penelitian yang disesuaikan dengan menggunakan indikator Kualitas Pelayanan Elektronik menurut Tjiptono (2019:327) dalam Fauziah dkk (2023:101) yaitu sebagai berikut:

1. Efisiensi

Aplikasi PLN Mobile memberikan pengaruh besar dalam mempercepat dan meningkatkan efisiensi proses transaksi serta akses informasi terkait layanan PLN. Berbeda dengan metode lama seperti mengunjungi kantor PLN atau menghubungi customer service melalui telepon, aplikasi ini memberikan kenyamanan dan penghematan waktu yang nyata bagi para pengguna. Salah satu fitur utama dari aplikasi PLN Mobile adalah kemampuannya untuk memproses berbagai transaksi secara instan, memungkinkan pengguna melakukan beberapa transaksi seperti pembayaran tagihan listrik, perubahan daya, pengajuan pemasangan baru, hingga cek informasi penggunaan listrik tanpa perlu meninggalkan rumah atau mengantri di kantor PLN.

Berdasarkan temuan peneliti melalui wawancara dengan Pegawai dan Pengguna Aplikasi PLN Mobile, peneliti menyimpulkan bahwa efisiensi yakni kemampuan layanan PT. PLN (Persero) ULP Sorong Kota dalam menyediakan akses informasi secara cepat dan mudah melalui aplikasi PLN Mobile sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari upaya PLN dalam menyediakan berbagai layanan secara praktis dan cepat, tanpa mengharuskan pelanggan datang langsung ke kantor, sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Aplikasi ini jelas membantu menghemat waktu dan memberikan kenyamanan bagi penggunaanya dalam memenuhi berbagai kebutuhan terkait layanan listrik PLN. Dengan demikian, PLN Mobile adalah solusi yang sangat efektif dalam

meningkatkan layanan kelistrikan dan juga agar menciptakan kualitas layanan elektronik yang lebih cepat dan tanggap ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN ULP Sorong Kota mengacu pada kemampuan aplikasi untuk beroperasi dengan baik tanpa kesalahan sistem, sekaligus memberikan informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan. Pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile mencerminkan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor seperti kestabilan koneksi internet, kesesuaian aplikasi dengan versi perangkat yang digunakan, serta pengaturan perangkat itu sendiri juga berperan dalam menentukan kenyamanan penggunaan.

Berdasarkan temuan peneliti melalui wawancara dengan pegawai dan pengguna Aplikasi PLN Mobile, peneliti menyimpulkan bahwa peneliti layanan aplikasi PLN Mobile masih belum sepenuhnya optimal dalam aspek reliabilitas. Reliabilitas dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile masih perlu ditingkatkan, meskipun PLN Mobile telah berhasil membantu digitalisasi layanan ketenagalistrikan aplikasi ini masih menunjukkan beberapa kekurangan yang mempengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Hal ini mencakup kestabilan sistem internal aplikasi serta koordinasi yang lebih baik dengan layanan pihak ketiga. Masalah koneksi, gangguan pada server, serta transaksi yang gagal menjadi beberapa kendala yang paling sering dilaporkan oleh pengguna.

3. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Pelayanan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam aspek Pemenuhan (*fulfillment*) mencakup kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan akses terhadap informasi tagihan listrik, pembelian token, hingga pelaporan gangguan secara cepat dan akurat. Aplikasi dinilai memenuhi ekspektasi apabila fitur-fitur tersebut berfungsi dengan baik, sesuai dengan yang dijanjikan, serta mampu menjawab kebutuhan pelanggan secara tepat. Aplikasi PLN Mobile secara umum telah menyediakan berbagai layanan yang sangat dibutuhkan oleh pelanggan PLN, seperti pengecekan tagihan listrik, pembayaran tagihan, pengaduan gangguan listrik, dan perubahan daya. Fitur-fitur ini sangat memudahkan pelanggan dalam mengelola kebutuhan listrik mereka tanpa perlu mengunjungi kantor PLN atau melakukan panggilan telepon. Layanan-layanan ini tersedia dalam satu aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses semua informasi terkait layanan listrik.

Berdasarkan temuan peneliti melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa Pemenuhan (*fulfillment*) pada aplikasi PLN Mobile telah menjalankan fungsinya dengan sangat baik, yaitu memberikan layanan sesuai harapan dan kebutuhan pengguna. Pelanggan yang menggunakan Aplikasi PLN Mobile merasa aplikasi ini telah menyediakan fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan mereka, seperti pengecekan tagihan, pembelian token, dan pelaporan gangguan. Semua fitur tersebut dapat diakses dengan mudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna untuk mengelola layanan kelistrikan tanpa perlu mengunjungi kantor PLN.

4. Privasi

Sebagai sebuah aplikasi layanan publik berbasis digital, keberadaan PLN Mobile tidak hanya dituntut memberikan kemudahan, tetapi juga menjamin keamanan dan kerahasiaan data pribadi penggunanya. Privasi tidak hanya mencakup perlindungan terhadap data pelanggan, tetapi juga mencerminkan komitmen penyedia layanan dalam menjaga kepercayaan pengguna. Privasi merupakan hal yang sangat penting karena layanan ini mengelola informasi sensitif, seperti nama, alamat, nomor pelanggan, riwayat tagihan, dan

transaksi keuangan. Jika sistem mampu menjamin bahwa data tersebut aman dan tidak disalahgunakan, maka pengguna akan merasa lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan pegawai dan pengguna Aplikasi PLN Mobile, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan elektronik dalam aspek privasi dan keamanan data pelanggan telah dikelola dengan baik. Perlindungan terhadap data pelanggan dilaksanakan melalui penerapan sistem keamanan digital yang memadai, mencakup teknologi enkripsi, proses autentikasi, serta pemeliharaan sistem yang dilakukan secara berkala untuk meminimalkan risiko gangguan atau kebocoran data. Pengelolaan data pribadi juga didasarkan pada kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku, khususnya regulasi terkait perlindungan data pribadi. Hal ini mencerminkan bahwa sistem yang diterapkan telah mampu menciptakan rasa aman dan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi. Keamanan yang terjaga secara konsisten menjadi faktor pendukung terciptanya tingkat kepuasan serta memperkuat loyalitas terhadap layanan digital yang diberikan.

5. Daya Tanggap

Dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile, daya tanggap tidak hanya dilihat dari kecepatan petugas dalam memberikan respon, tetapi juga mencakup kemudahan akses informasi, kejelasan dalam komunikasi, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan melalui aplikasi. Keberadaan aplikasi ini menjadi langkah maju yang patut diapresiasi, karena memungkinkan pelanggan untuk melaporkan gangguan secara langsung dan mendapatkan pembaruan informasi secara real-time.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan pegawai PLN dan beberapa pengguna aplikasi PLN Mobile, peneliti menyimpulkan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) dalam pelayanan elektronik melalui Aplikasi PLN Mobile telah diterapkan cukup baik. Layanan dirancang agar cepat merespons setiap laporan yang masuk, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama. Sistem yang digunakan sudah mendukung proses ini dengan cukup baik, di mana laporan langsung diarahkan ke petugas yang paling siap atau paling dekat dengan lokasi. Walaupun secara umum waktu respon pengaduan dapat langsung ditindak lanjuti dengan cepat, namun dalam beberapa situasi tertentu masih ditemukan keterlambatan biarpun begitu setiap laporan tetap ditangani hingga tuntas. Hal ini menunjukkan adanya keseriusan dalam menindaklanjuti setiap keluhan yang disampaikan pelanggan. Meskipun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar pelayanan bisa lebih konsisten dan merata.

6. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi menjadi bentuk tanggung jawab perusahaan atas gangguan yang dialami pelanggan, baik berupa kerugian waktu, biaya, maupun kenyamanan. Tujuan utama dari pemberian kompensasi adalah untuk mengurangi dampak negatif dari ketidakpuasan pelanggan dan memperbaiki hubungan antara pelanggan dengan penyedia layanan. Pada penggunaan aplikasi PLN Mobile, kompensasi menjadi sangat penting karena layanan secara daring tidak selalu berjalan sempurna.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa Kompensasi (*Compensation*) melalui Aplikasi PLN Mobile sudah baik dalam pelaksanaannya. Peneliti menemukan bahwa prosesnya berjalan dengan alur yang jelas, dimulai dari verifikasi atas keluhan pelanggan hingga pada tahap penyelesaian. Jika terbukti ada kerugian akibat gangguan teknis seperti transaksi gagal atau token tidak masuk, sistem akan memberikan kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku. Bentuk

kompensasi yang diberikan pun bervariasi, mulai dari pengembalian dana, pengiriman ulang token, hingga perbaikan layanan, yang semuanya dilakukan dengan tujuan agar pelanggan tidak dirugikan. Meskipun tidak semua pelanggan mengalami kendala teknis, kehadiran sistem kompensasi ini memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital PLN.

7. Kontak (*Contact*)

Di Kota Sorong, sebagai salah satu kota strategis di Papua Barat Daya, kehadiran PLN Mobile tidak hanya menjawab kebutuhan teknis masyarakat, tetapi juga membawa harapan akan perbaikan sistem komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan. Komunikasi yang efektif menjadi pondasi utama dalam membangun kepercayaan. Tidak cukup hanya cepat, komunikasi juga harus jelas, konsisten, dan terbuka agar pelanggan merasa dilibatkan serta memahami dengan baik apa yang sedang terjadi. Dalam hal ini, PLN Mobile telah menyediakan berbagai kanal komunikasi yang memadai, seperti notifikasi langsung dalam aplikasi, Dalam pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile, kontak mencakup adanya fitur pengaduan, layanan pelanggan online, live chat, hingga respon cepat melalui sistem atau petugas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum aspek kontak pada pelayanan elektronik melalui aplikasi PLN Mobile telah berjalan cukup baik dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Fitur pelaporan mudah digunakan dan respon yang diberikan pun tergolong cepat. Meski begitu, sistem komunikasi dua arah langsung melalui aplikasi masih terbatas. Setelah laporan dikirim, komunikasi lanjutan umumnya dilakukan melalui WhatsApp oleh teknisi, bukan dari fitur bawaan aplikasi sehingga fitur chat jarang dimanfaatkan. Dengan memperkuat sistem komunikasi ini, PLN tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital yang sedang mereka bangun.

B. Pengalaman Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi PLN Mobile Dalam Kontek Pelayanan PLN Di Kota Sorong

Dalam pembahasan hasil penelitian ini akan dideskripsikan berdasarkan pada rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan dengan menjadikan pengalaman pelanggan sebagai acuan dalam menganalisis data yang diperoleh :

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan dapat diartikan upaya suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten melalui layanan yang dapat diandalkan, tanggap, aman, serta memberikan kenyamanan. Aplikasi PLN Mobile diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam memberikan kemudahan akses terhadap informasi tagihan, pembelian token listrik, pelaporan gangguan, hingga permintaan sambungan baru. Meski demikian, kualitas layanan tidak hanya diukur dari kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi juga dari pengalaman langsung pelanggan saat menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut telah memberikan pengalaman yang cukup baik bagi pelanggan, khususnya dalam konteks pelayanan PLN di Kota Sorong. Pengguna aplikasi PLN Mobile menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses layanan

kelistrikan. Aplikasi ini juga membuat proses pembayaran listrik menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan secara digital tanpa harus datang ke kantor. Secara keseluruhan, Kemudahan ini menciptakan pengalaman layanan yang lebih praktis dan nyaman bagi pelanggan dalam mengakses pelayanan PLN secara digital di Kota Sorong.

2. Ketersediaan dan Keandalan Aplikasi (*Availability & Reliability*)

Ketersediaan dan keandalan aplikasi merupakan dua aspek penting dalam mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap layanan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile. Aksesibilitas mengacu pada kemudahan pelanggan dalam mengakses aplikasi kapan saja dan di mana saja, sedangkan keandalan merujuk pada sejauh mana aplikasi dapat berfungsi dengan baik secara konsisten tanpa mengalami gangguan teknis seperti error, crash, atau loading lambat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile memberikan pengalaman yang cukup baik dari aspek ketersediaan dan keandalan Aplikasi oleh para pelanggan. Kemudahan dalam login, akses fitur, serta fleksibilitas waktu dan tempat dalam penggunaan, menjadi poin positif yang memperkuat persepsi bahwa PLN Mobile telah memberikan pelayanan yang cukup responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Namun demikian, terdapat catatan bahwa performa aplikasi sangat bergantung pada kualitas koneksi internet. Pada saat jaringan melemah, aplikasi menjadi sulit diakses, bahkan tidak merespons atau mengalami keterlambatan dalam memuat informasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi tersedia hampir setiap saat, keandalannya masih belum sepenuhnya optimal dalam berbagai situasi teknis.

3. Efektivitas Pengaduan dan Respon (*Complaint Handling & Response Time*)

Efektivitas pengaduan dan respons mengarah pada kemampuan suatu layanan dalam menerima, memproses, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Efektivitas pengaduan dan respons melalui aplikasi PLN Mobile berperan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan digital PLN. Sehingga hal ini tidak hanya diukur dari ketersediaannya di dalam aplikasi, tetapi juga dari kecepatan sistem dalam merespons laporan, kejelasan informasi yang diberikan, serta ketepatan solusi yang ditawarkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pengalaman pelanggan yang dibagikan oleh para informan menunjukkan adanya kepuasan terhadap efektivitas layanan pengaduan dan tanggapan yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa efektivitas fitur pengaduan dan respons dalam aplikasi PLN Mobile telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan PLN kepada masyarakat di Kota Sorong.

4. Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Aplikasi PLN Mobile

Pada penggunaan aplikasi PLN Mobile, kepuasan pelanggan tercermin dari seberapa jauh aplikasi ini mampu memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan kelistrikan, baik dari segi kecepatan, kemudahan, kejelasan informasi, maupun respons terhadap keluhan. Sehingga, pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile dapat menjadi tolok ukur yang signifikan dalam mengevaluasi sejauh mana pelayanan digital PLN mampu berjalan secara efektif, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas di wilayah Kota Sorong.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pengalaman pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan yang disediakan melalui Aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini dinilai memudahkan akses

layanan kelistrikan, menghemat waktu, dan memberikan respons yang cepat terhadap pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Fitur-fitur yang disediakan dianggap praktis dan sesuai kebutuhan pelanggan. Penggunaan aplikasi ini juga meningkatkan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Sorong Kota.

5. Aksesibilitas dan Jangkauan

Aksesibilitas dan jangkauan merupakan aspek penting dalam menilai keandalan aplikasi PLN Mobile. Aksesibilitas mencakup kemudahan pengguna dalam membuka, mengoperasikan, dan memahami fungsi aplikasi. Hal ini mencakup kecepatan koneksi, tampilan antarmuka, dan kemampuan literasi digital pelanggan. Sementara itu, jangkauan menilai sejauh mana layanan aplikasi dapat digunakan di berbagai wilayah. Termasuk di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur dan akses internet. Kedua aspek ini menentukan apakah layanan dapat diakses secara merata dan adil oleh seluruh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa secara umum pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile menunjukkan respons positif, terutama dari segi kemudahan akses dan kemanfaatan fitur-fitur layanan kelistrikan yang tersedia. Aplikasi dinilai membantu, mudah digunakan, dan efisien, terutama bagi pengguna yang terbiasa dengan teknologi. Meski secara umum aplikasi PLN Mobile mudah diakses, masih ada tantangan dalam hal aksesibilitas, terutama bagi masyarakat yang kurang paham teknologi seperti lansia masih membutuhkan pendampingan. Sehingga edukasi digital masih menjadi aspek penting yang perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat tanpa terkecuali dapat merasakan manfaat dari transformasi

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan peneliti yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi PLN Mobile merupakan inovasi layanan elektronik yang dihadirkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sorong Kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kelistrikan bagi pelanggan dengan menyediakan berbagai kemudahan akses layanan seperti pembayaran tagihan, pembelian token, dan pelaporan gangguan secara mudah dan cepat. Implementasi aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan kelistrikan tanpa harus datang langsung ke kantor PLN, yang tentunya menghemat waktu dan tenaga. Namun, penelitian ini menemukan sejumlah tantangan yang masih perlu diperhatikan, terutama terkait kendala teknis seperti transaksi yang gagal atau kesulitan mengakses aplikasi akibat koneksi internet yang tidak stabil. Kendala ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, meskipun secara umum aplikasi ini cukup membantu dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, aksesibilitas aplikasi juga menjadi perhatian penting, terutama bagi pelanggan yang kurang paham teknologi, seperti lansia. Tantangan lainnya adalah kurangnya pemanfaatan fitur komunikasi dalam aplikasi oleh teknisi PLN, yang masih lebih sering menggunakan whatsapp untuk berkoordinasi dengan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fitur komunikasi sudah tersedia dalam aplikasi, implementasinya masih belum maksimal sehingga proses penanganan pengaduan belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu platform. Oleh sebab itu, upaya peningkatan edukasi digital bagi pelanggan, penguatan infrastruktur sistem, serta optimalisasi penggunaan fitur komunikasi dalam aplikasi perlu dilakukan agar seluruh masyarakat dapat merasakan manfaat aplikasi ini secara maksimal. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi PLN Mobile tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan tetapi juga pada peningkatan kepuasan pelanggan melalui solusi berbasis teknologi yang lebih andal, terhubung dengan baik dan mudah diakses oleh semua pelanggan di Kota Sorong.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M., F., dan Mohi, W., K. 2018. *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi bebrapa kebijakan di indonesia)*. Ideas publishing. Kota Gorontalo
- Afrilliana, N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.
- Alief, M., F., F. 2024. Aktualisasi Inovasi Aplikasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Go Digital (*Doctoral Dissertation, Ipdn*).
- Azzaki, A., Rahmayani, N., Dan Nazar, J. 2023. Efektivitas Aplikasi Pln Mobile Dalam Memberikan Informasi Terkait Pemadaman Listrik Oleh Pt.Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lima Puluh Kota. *Sakato Law Jurnal*, 1(2) 291-298
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. 2022. Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (Literature review manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Creswell, John W, 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Fauziah, S. N., Arisman, A., & Lestari, S. P. 2023. Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Maxim Di Kota Tasikmalaya. *Cemerlang: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(4), 96-113.
- Gumilar, A. B., Yudiardi, D., & Nurbudiwati, N. 2023. Analisis Faktor Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(2), 1-11.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. 2023. Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528-538.
- Harahap, A. F. R., & Harahap, A. M. 2023. Peran digitalisasi dalam meningkatkan partisipasi publik pada pengambilan keputusan tata negara. *Jurnal Educatio: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(2), 769-776.
- Hidayah, I. N., & Prabowo, B. (2024). Manfaat Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan Pln Ulp Bojonegoro. *Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 250-254.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama. Unitomo press. Surabaya, Jawa Timur
- Ilhami, dkk. 2024. Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(2), 5374-5382.
- Khairunnisah, S., & Zaerofi, A. 2024. Pengaruh Kemampuan Digital dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Minat Beli Melalui E-Commerce. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10), 6871-6885.
- Luthfiani, F., Yuhefizar, Y., & Sudiman, J. 2024. Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi PLN Mobile Kota Padang Panjang. *Akuntansi dan Manajemen*, 19(1), 27-42.
- Marande, Y. 2020. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Mediti, O. C. M. S. P. 2020. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290-

1300.

- Mubarok, H. F., Setyawati, I. E., Salam, F. A., & Andiyani, W. 2024. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Neo Politea*, 5(1), 9-24.
- Muharman, A., & Frinaldi, A. 2023. Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi dalam mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90-98.
- Munarsih, M., & Pratama, A. B. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Indomarco Prismatama Cabang Kemiri Raya Kota Tangerang Selatan. *Indonesian Journal Of Economy, Business, Entrepreneurship And Finance*, 2(1), 49-64.
- Nabilla, S. D., & Desitama, F. S. 2023. Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Keuangan Desa Di Desa Kaligrejeng Kecamatan Wonotirto Kabupaten Blitar. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1347-1359.
- Prabowo, Hadi, dkk. 2022. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Cetakan pertama. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Pratama, R., dan Iswati 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Supermarket Super Indo Kenjeran Surabaya. *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 2(5), 233-254.
- Putri, A., & Adianto, A. 2024. Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. *Jerumi: Journal Of Education Religion Humanities And Multidiciplinary*, 2(1), 587-602.
- Putra, K. P., & Barusman, T. M. (2024). The Effect of Using the PLN Mobile Application on PLN Customer Satisfaction (Case Study at PT PLN ULP Teluk Betung). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 3(3), 643-652.
- Saleh, Sirajuddin. 2017. *Analisis Data Kualitatif*. Cetakan Pertama. Pustaka Raamadhan, Bandung
- Soeratno, Lincolin Arsyad. 2008. *Metodologi Penelitian*. UPP STIM YKPN Yogyakarta
- Styareni, A. A. P. , & Fanida, E. H. 2021. Inovasi Pelayanan “Joss Banget Mas”(Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 9(1), 63– 76.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117).
- Sugiyono, 2017. *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV: Bandung.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Undang-Undang dan Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Peraturan perundang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan