

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan ketentuan tersebut, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik instansi pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN), berkewajiban menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, akuntabel, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga mengalami perubahan yang signifikan. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga mengharapkan kemudahan dalam memperoleh layanan kapan saja dan di mana saja melalui pemanfaatan teknologi digital. Kondisi tersebut mendorong berbagai penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan

transformasi digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses pelayanan, mengurangi hambatan administratif, serta memberikan

pengalaman layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut juga didukung oleh kebijakan pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut mengatur penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara terpadu untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi kebijakan tersebut di tingkat daerah, Pemerintah Kota Depok menetapkan Peraturan Wali Kota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pedoman dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah daerah. Kehadiran kedua regulasi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik telah menjadi bagian dari kebijakan nasional maupun daerah untuk mendorong terciptanya pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Penerapan kebijakan tersebut didukung oleh semakin tingginya tingkat pemanfaatan internet di Indonesia. Berdasarkan Survei Penetrasi Internet Indonesia Tahun 2026 yang diterbitkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah penduduk Indonesia yang telah terkoneksi dengan internet

mencapai 235.261.078 jiwa atau 81,72% dari total populasi Indonesia sebanyak 287.886.782 jiwa. Tingkat penetrasi internet tersebut terus mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir, yaitu sebesar 77,0% pada tahun 2022, 78,2% pada tahun 2023, 79,5% pada tahun 2024, 80,7% pada tahun 2025, dan mencapai 81,72% pada tahun 2026. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa internet telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas masyarakat Indonesia sehingga mendorong semakin luasnya pemanfaatan layanan berbasis digital dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik.

Tabel 1.1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia

Tahun	Persentase
2022	77.0%
2023	78.2%
2024	79.5%
2025	80.7%
2026	81.72%

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Tingginya tingkat penetrasi internet tersebut memberikan peluang yang besar bagi instansi pemerintah maupun BUMN untuk mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana pendukung operasional organisasi, tetapi telah menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan diharapkan mampu menciptakan proses pelayanan yang

lebih cepat, mudah, transparan, responsif, serta mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan perkembangan tersebut, transformasi digital juga diterapkan oleh berbagai BUMN yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya adalah PT PLN (Persero). Sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik nasional, PT PLN (Persero) tidak hanya memiliki tanggung jawab dalam menjamin ketersediaan pasokan listrik, tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menegaskan bahwa tenaga listrik mempunyai peranan penting dalam mendukung pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya cakupan pelayanan, PT PLN (Persero) terus mengalami pertumbuhan jumlah pelanggan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2025, jumlah pelanggan listrik tercatat mencapai 96,2 juta pelanggan, meningkat sekitar 3,3 juta pelanggan dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa layanan kelistrikan PT PLN (Persero) menjangkau masyarakat yang semakin luas serta memperkuat peran perusahaan sebagai penyedia layanan kelistrikan nasional.

Bertambahnya jumlah pelanggan tersebut berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan akan sistem pelayanan yang mampu memberikan layanan secara cepat, mudah, dan efisien. Pelayanan yang sebelumnya banyak dilakukan melalui mekanisme konvensional perlu didukung oleh inovasi layanan yang mampu menjangkau pelanggan secara lebih luas tanpa dibatasi ruang dan waktu. Oleh

karena itu, PT PLN (Persero) terus melakukan pengembangan layanan berbasis digital sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Salah satu bentuk transformasi digital yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) adalah dengan mengembangkan aplikasi PLN Mobile sebagai platform pelayanan pelanggan berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan melalui perangkat seluler. Menurut Direktur Utama PT PLN (Persero), Darmawan Prasodjo, PLN Mobile dikembangkan sebagai one-stop solution yang mengintegrasikan berbagai layanan kelistrikan dalam satu aplikasi. Melalui PLN Mobile, pelanggan dapat mengakses berbagai layanan, seperti pengajuan pasang baru, perubahan daya, pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, pelaporan gangguan, layanan kendaraan listrik (*Electric Vehicle Digital Services*), hingga layanan marketplace. Kehadiran berbagai fitur tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh layanan kelistrikan secara lebih praktis, cepat, dan efisien.

Pengembangan aplikasi PLN Mobile merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dalam mendukung digitalisasi layanan kepada pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya dikembangkan sebagai sarana pelayanan pelanggan, tetapi juga menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam mengintegrasikan berbagai layanan kelistrikan ke dalam satu platform digital sehingga proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Melalui pengembangan tersebut, PT PLN (Persero) berupaya meningkatkan

kualitas pelayanan sekaligus menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan perilaku pelanggan yang semakin mengandalkan layanan berbasis digital.

Seiring dengan pengembangannya, penggunaan aplikasi PLN Mobile terus menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Hingga tahun 2025, aplikasi ini telah digunakan oleh hampir 85 juta pengguna di Indonesia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa PLN Mobile semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai salah satu media untuk mengakses layanan kelistrikan. Implementasi aplikasi ini juga diterapkan pada seluruh Unit Layanan Pelanggan (ULP) PT PLN (Persero), termasuk Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota yang menjadi lokasi dalam penelitian ini. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pengguna tersebut masih perlu diikuti dengan kajian mengenai sejauh mana aplikasi PLN Mobile mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada pelanggan pada tingkat unit pelayanan.

Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai media pelayanan digital terus berkembang dan semakin banyak digunakan oleh pelanggan di wilayah ULP Depok Kota. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna belum dapat menggambarkan sejauh mana aplikasi PLN Mobile telah memberikan pelayanan yang efektif kepada pelanggan. Efektivitas suatu aplikasi pelayanan tidak hanya diukur dari banyaknya pengguna, tetapi juga dari kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memberikan pengalaman pelayanan yang baik. Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman tersebut adalah

melalui tanggapan yang disampaikan langsung oleh pengguna setelah memanfaatkan aplikasi PLN Mobile.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, aplikasi PLN Mobile juga memperoleh berbagai tanggapan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanggapan tersebut dapat ditemukan melalui ulasan yang diberikan pengguna pada Google Play Store, baik berupa apresiasi terhadap kemudahan layanan yang disediakan maupun keluhan atas kendala yang dialami selama menggunakan aplikasi. Ulasan tersebut memberikan gambaran mengenai pengalaman pelanggan dalam memanfaatkan berbagai fitur dan layanan yang tersedia pada *PLN Mobile* sehingga dapat menjadi salah satu indikator awal dalam menilai implementasi aplikasi sebagai media pelayanan digital.

Sejak pakai PLN Mobile, urusan listrik jadi jauh lebih praktis. Beli token cuma beberapa menit, cek tagihan mudah, dan laporan gangguan juga cepat diproses. Fiturnya lengkap dan tampilannya nyaman dipakai.

Kutipan 1.1. Ulasan Positif Pengguna Aplikasi PLN Mobile pada Platform Google Play Store

Sumber: Google Play Store

Pada Kutipan 1.1 terlihat seorang pengguna memberikan ulasan positif terhadap aplikasi *PLN Mobile*. Pengguna menyampaikan bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam melakukan pembelian token listrik, pengecekan tagihan, serta pelaporan gangguan sehingga berbagai kebutuhan layanan kelistrikan dapat dilakukan secara lebih praktis. Selain itu, pengguna juga menilai bahwa fitur yang tersedia cukup lengkap dan tampilan aplikasi mudah digunakan.

sementak pakai PLN Mobile, urusan kelistrikan jadi ga ribet, fiturnya lengkap banget!! beli token listrik jg bayar tagihan jadi jauh lebih praktis, tampilannya UI nya jg simpel dan responsif, sukaaa!! mantap PLN

Kutipan 1.2. Ulasan Positif Lainnya Pengguna Aplikasi PLN Mobile pada Platform Google Play Store

Sumber: Platform Google Play Store

Pada Kutipan 1.2 terlihat seorang pengguna lainnya memberikan ulasan positif terhadap aplikasi PLN Mobile. Pengguna menyampaikan bahwa berbagai kebutuhan layanan kelistrikan, seperti pembelian token listrik dan pembayaran tagihan, menjadi lebih praktis sejak menggunakan aplikasi PLN Mobile. Selain itu, pengguna juga memberikan penilaian positif terhadap tampilan antarmuka (user interface) aplikasi yang dinilai sederhana, responsif, dan mudah digunakan sehingga memberikan kenyamanan dalam mengakses layanan kelistrikan.

Meskipun sebagian pengguna memberikan penilaian positif terhadap aplikasi PLN Mobile, pengalaman penggunaan aplikasi tidak selalu dirasakan sama oleh setiap pelanggan. Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna, masih terdapat beberapa ulasan yang mengungkapkan adanya kendala dalam mengakses maupun memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi. Ulasan tersebut menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) dalam upaya melakukan pengembangan dan penyempurnaan layanan berbasis digital.

Aplikasi yg sangat susah & loadingnya terlalu lama, kenapa harus di ulang ulang melulu

Kutipan 1.3. Ulasan Pengguna Terkait Kendala Performa Aplikasi PLN Mobile pada Platform Google Play Store

Sumber: Platform Google Pay Store

Pada Kutipan 1.3 terlihat seorang pengguna menyampaikan keluhan mengenai performa aplikasi PLN Mobile yang dinilai lambat ketika digunakan. Pengguna mengungkapkan bahwa proses loading berlangsung cukup lama sehingga harus mengulangi proses penggunaan aplikasi beberapa kali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengguna mengalami kendala dalam mengakses layanan yang tersedia melalui aplikasi.

hari ini tgl 9 mei 2026 gak bisa login aplikasinya, udah masukin no hp + pin tetap aja gak bisa. balik lagi ke tampilan awal login, udah dicoba sampe 20x tetap kyk gitu terus. gimana nih...????

Kutipan 1.4. Ulasan Pengguna Terkait Kendala Login Aplikasi PLN Mobile pada Platform Google Play Store

Sumber: Platform Google Play Store

Pada Kutipan 1.4 terlihat seorang pengguna menyampaikan keluhan karena tidak dapat melakukan *login* ke aplikasi *PLN Mobile* meskipun telah memasukkan nomor telepon dan PIN dengan benar. Pengguna menjelaskan bahwa aplikasi terus kembali ke halaman *login* meskipun proses tersebut telah dicoba berulang kali. Kendala tersebut menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi.

Mau daftar akun, otp Whatsap bisa masuk, alamat email sudah benar, sinyal internet kuat untuk lihat youtube 720p tanpa lag, tapi kode otp email tidak muncul di email saya meski sudah beberapa kali dicoba kirim kembali dan dicoba dikirim ke email berbeda, otp tidak masuk, sementara apk lain bisa, tolong perbaiki bug ini

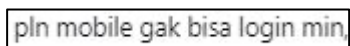
Kutipan 1.5. Ulasan Pengguna Terkait Kendala Verifikasi Akun pada Platform Google Play Store

Sumber: Platform Google Pay Store

Pada Kutipan 1.5 terlihat seorang pengguna menyampaikan keluhan mengenai proses pendaftaran akun pada aplikasi PLN Mobile. Pengguna mengungkapkan bahwa kode verifikasi (One Time Password/OTP) yang

dikirimkan melalui surat elektronik (email) tidak diterima meskipun telah beberapa kali melakukan permintaan pengiriman ulang dan mencoba menggunakan alamat email yang berbeda. Akibatnya, proses registrasi akun tidak dapat diselesaikan sehingga pengguna belum dapat memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi.

Berbagai ulasan tersebut juga menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi PLN Mobile, baik karena kendala teknis maupun kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Kondisi tersebut mendorong sebagian pelanggan untuk mencari informasi, menyampaikan keluhan, atau meminta bantuan melalui media sosial. Bahkan, tidak sedikit pelanggan yang mempertanyakan atau mengeluhkan layanan yang sebenarnya telah tersedia pada aplikasi *PLN Mobile*, seperti informasi mengenai tambah daya, pelaporan gangguan, maupun fitur-fitur layanan lainnya. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan berbagai fitur dalam aplikasi *PLN Mobile* belum sepenuhnya optimal, sehingga pelanggan masih memilih menggunakan media sosial sebagai sarana untuk memperoleh informasi maupun bantuan terkait layanan kelistrikan.



Kutipan 1.6. Komentar Pelanggan Terkait Kendala Login Aplikasi PLN Mobile

Sumber: Unggahan Akun Instagram *PLN Mobile*

Pada Kutipan 1.6 terlihat seorang pelanggan menyampaikan keluhan kepada akun resmi layanan pelanggan PT PLN (Persero) mengenai kendala *login* pada aplikasi *PLN Mobile*.

Melalui unggahan tersebut, pelanggan menginformasikan bahwa aplikasi tidak dapat diakses sehingga meminta bantuan kepada pihak PT PLN (Persero). Kendala tersebut menunjukkan bahwa pelanggan mengalami hambatan dalam mengakses layanan yang tersedia melalui aplikasi *PLN Mobile*.

@pln_123 halo, saya mau pengajuan naikin daya, infonya ada promo 50%, saya sudah daftar dan beli token, tapi vouchernya ngga muncul. Bisa tolong bantu?

Kutipan 1. 7. Komentar Pelanggan Terkait Promo Tambah Daya Melalui Platform X

Sumber: Platform X

Pada Kutipan 1.7 terlihat pelanggan menyampaikan pertanyaan mengenai program promo tambah daya sebesar 50%. Pelanggan mengungkapkan bahwa telah melakukan pembelian token listrik sesuai ketentuan, namun voucher promo yang seharusnya diterima belum muncul. Oleh karena itu, pelanggan meminta penjelasan dan tindak lanjut dari PT PLN (Persero) terkait kendala yang dialaminya.

@pln_123 Kak, layanan fitur simulasi perhitungan tambah daya listrik sementara baik di website maupun di aplikasi mobile tidak bisa digunakan. Saya dapat bertanya ke siapa tentang hal ini karena butuh perkiraan biaya. Mohon arahnya terkait hal ini. Terima kasih.

Kutipan 1.8. Komentar Pelanggan Terkait Fitur Simulasi Tambah Daya Melalui Platform X

Sumber: Platform X

Pada Gambar 1.8 terlihat pelanggan menyampaikan pertanyaan mengenai fitur simulasi perhitungan biaya tambah daya yang tersedia pada website maupun aplikasi PLN Mobile. Pelanggan mengungkapkan bahwa fitur tersebut tidak dapat digunakan sehingga mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi mengenai estimasi biaya sebelum mengajukan permohonan tambah daya. Melalui unggahan tersebut, pelanggan meminta arahan kepada pihak PT PLN (Persero) mengenai layanan yang dibutuhkan.

Dalam PLN Mobile, dimana bisa melihat meter awal dan meter akhir setiap tagihan bulanannya?

Kutipan 1.9. Komentar Pelanggan Terkait Pertanyaan Informasi Meter Listrik pada Aplikasi PLN Mobile

Sumber: Unggahan Akun Instagram *PLN Mobile*

Pada Kutipan 1.9 terlihat seorang pelanggan menanyakan lokasi informasi mengenai meter awal dan meter akhir pada tagihan listrik bulanan melalui aplikasi *PLN Mobile*. Pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan masih mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan ketika menggunakan aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat pelanggan yang membutuhkan penjelasan atau bantuan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada *PLN Mobile*.

@pln_123 tapos depok mati lampu udah 2 jam lebih, estimasi brp lama? banyak bayi dirumah pada nangis semua. pusing tau gak

Kutipan 1.10. Keluhan Pelanggan Terkait Gangguan Pasokan Listrik Melalui platform X

Sumber: Platform X

Pada Kutipan 1.10 terlihat pelanggan menyampaikan keluhan mengenai terjadinya pemadaman listrik di wilayah Tapos, Depok, yang telah berlangsung lebih dari dua jam. Dalam unggahan tersebut, pelanggan meminta informasi mengenai estimasi waktu pemulihan pasokan listrik karena gangguan tersebut telah memengaruhi aktivitas di rumah.

Berdasarkan beberapa unggahan pelanggan pada platform X, masih ditemukan berbagai pertanyaan maupun keluhan yang berkaitan dengan layanan PT PLN (Persero), mulai dari kendala mengakses aplikasi PLN Mobile, layanan administrasi, penggunaan fitur aplikasi, hingga gangguan pasokan listrik. Beragamnya permasalahan yang disampaikan pelanggan menunjukkan bahwa media sosial masih dimanfaatkan sebagai salah satu sarana komunikasi untuk memperoleh informasi maupun menyampaikan kendala yang dialami dalam memperoleh layanan kelistrikan.

Di sisi lain, beberapa pertanyaan dan keluhan yang disampaikan pelanggan berkaitan dengan layanan maupun fitur yang sebenarnya telah tersedia pada aplikasi PLN Mobile. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai media pelayanan digital belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana aplikasi PLN Mobile telah mampu memberikan kemudahan, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan pada PT PLN (Persero), khususnya di Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi PLN Mobile menjadi penting dilakukan karena keberhasilan implementasi pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh meningkatnya jumlah pengguna aplikasi maupun kelengkapan fitur yang tersedia, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan yang mudah diakses, memenuhi kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam mendukung peningkatan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

Berdasarkan uraian mengenai perkembangan digitalisasi pelayanan publik, implementasi aplikasi PLN Mobile sebagai inovasi pelayanan PT PLN (Persero), peningkatan jumlah pengguna aplikasi, serta berbagai fenomena yang ditemukan melalui ulasan pengguna pada Google Play Store dan media sosial, peneliti memandang bahwa efektivitas aplikasi *PLN Mobile* masih perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Efektivitas Aplikasi *PLN Mobile* dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota."

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat efektivitas aplikasi PLN Mobile

dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menghambat efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis dalam mendukung pengembangan pelayanan pelanggan berbasis digital melalui aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi layanan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Pihak Perusahaan

Bagi PLN Unit Layanan Pelanggan Depok Kota, penelitian ini dapat menjadi referensi yang berharga dalam mengevaluasi efektivitas aplikasi *PLN Mobile* yang mereka gunakan. Dengan mengacu pada hasil penelitian ini, PLN Unit Layanan Pelanggan Depok Kota dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam aplikasi *PLN Mobile* mereka, serta mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kinerja aplikasi tersebut. Hal ini akan membantu PLN Unit Layanan Pelanggan Depok Kota dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada pelanggan mereka melalui aplikasi *PLN Mobile*.

2. Bagi Publik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pelanggan seberapa efektif aplikasi *PLN Mobile* dan dapat mendorong mereka untuk lebih memanfaatkan aplikasi *PLN Mobile* dalam mempermudah transaksi dan interaksi dengan PLN.

3. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada suatu perusahaan, khususnya di PLN Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

1.5 Kerangka Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>"Efektivitas Penerapan Antrian Online dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado"</i> Lafennia Caecilia Brigita Kaunang, Welson Y. Rompas, dan Novie R. A. Palar	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas program dari Edy Sutrisno yang menilai keberhasilan implementasi kebijakan berdasarkan lima indikator, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.	Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, serta dianalisis secara induktif untuk memahami fenomena secara mendalam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan antrian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan efektif. Beberapa kendala utama adalah sosialisasi yang kurang menyeluruh, prosedur yang masih rumit, jaringan yang lambat, dan ketidaksesuaian antara jadwal antrian dengan pelayanan yang diberikan. Dampak positif dari program ini belum dirasakan secara signifikan oleh masyarakat sehingga tujuan program Go Digital belum tercapai secara optimal.
2.	<i>"Efektivitas Inovasi Sistem Informasi Manajemen"</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Edy	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIMPEG cukup efektif dalam mendukung kedisiplinan kerja pegawai,

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Kepegawaian (SIMPEG) dalam Menunjang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil</i> <i>Adelia Rahmananda, Katriani Puspita Ayu, dan Ferry Setiawan (2024)</i>	Sutrisno yang mencakup lima indikator utama: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan. Teori ini digunakan untuk mengukur seberapa efektif inovasi SIMPEG dalam mendukung kedisiplinan kerja PNS di lingkungan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palangka Raya.	pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	namun implementasinya belum menyeluruh. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan akses bagi admin OPD, gangguan jaringan saat penggunaan bersama, serta masih ditemukannya manipulasi absensi pegawai. Meski demikian, SIMPEG dinilai membantu pengelolaan data pegawai secara lebih efisien dan transparan, serta menjadi alat kontrol dalam meningkatkan kinerja kepegawaian.
3.	<i>“Efektivitas Aplikasi Klampid New Generation dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Wonokusumo”</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno yang meliputi lima aspek yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Teori ini digunakan untuk menilai sejauh	Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Klampid New Generation cukup efektif dalam mempermudah layanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini telah membantu mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat, dan memberikan alternatif pelayanan secara online. Namun, efektivitasnya belum menyeluruh karena masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		mana aplikasi Klampid New Generation mampu mendukung proses administrasi kependudukan secara digital.		aplikasi dan tetap memilih datang langsung ke kelurahan untuk bantuan. Dengan demikian, pemahaman program, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata masih belum sepenuhnya tercapai.
4.	<i>“Efektivitas Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Tandun Nusa Lima Medika”</i> <i>Fransiska Devada Sihotang (2023)</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno , yang mencakup lima indikator utama: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Teori ini digunakan untuk mengukur sejauh mana aplikasi Mobile JKN mampu meningkatkan kualitas pelayanan BPJS di rumah sakit.	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif , dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan masih belum optimal. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan akses dan layanan digital, banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaannya, menghadapi kendala teknis seperti jaringan lemah, serta keterbatasan fitur yang mengharuskan pengguna tetap datang ke kantor BPJS. Dengan demikian, tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi masih belum sepenuhnya tercapai.

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tasikmalaya Wilda Maulida, Rudiana, dan Jajang Sutisna (2021)	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno yang mencakup lima indikator: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive, dan data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta dilengkapi dengan analisis SWOT. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber.	Penerapan SIMPEG di BKPSDM Kabupaten Tasikmalaya dinilai belum efektif. Masih terdapat kendala seperti rendahnya pemahaman pegawai terhadap SIMPEG, belum optimalnya pemanfaatan fitur, serta ketidaksesuaian antara output SIMPEG dan kebutuhan pelayanan kepegawaian. Hanya sebagian layanan yang mengalami perubahan positif, dan penggunaan sistem masih belum sepenuhnya online. Analisis SWOT menunjukkan bahwa faktor penghambat lebih dominan dibanding faktor pendukung.
6.	<i>Efektivitas Aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSIK)</i> Nur Melywuni dan Diana Hertati (2023)	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno yang mencakup lima indikator utama, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi, serta studi pustaka.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ASSIK yang diluncurkan Pemerintah Kota Surabaya melalui Disperinaker dinilai cukup efektif dalam mengurangi pengangguran dan mempermudah akses informasi lowongan kerja. Walaupun terdapat kendala teknis seperti server yang tidak stabil, secara keseluruhan aplikasi ini mampu menjangkau target pengguna, menghemat waktu pencari

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				kerja melalui fitur digital seperti QR Code, serta memberikan dampak sosial dan ekonomi positif bagi masyarakat Kota Surabaya.
7.	<i>“Efektivitas Program Aplikasi Sambara dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor”</i> <i>Muhammad Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat, dan Sopyan Resmana Adiarsa (2022)</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno dan teori kualitas pelayanan publik dari De Vreya sebagai dasar analisis.	Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka untuk menggambarkan bagaimana aplikasi Sambara memengaruhi pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat Kota Bogor.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Sambara sebagai inovasi digital mempermudah akses dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, implementasinya belum sepenuhnya efektif karena rendahnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut akibat kurangnya sosialisasi. Aplikasi ini dinilai berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan, namun efektivitasnya masih terbatas oleh partisipasi masyarakat yang rendah dan belum optimalnya perubahan nyata dalam pelayanan publik.
8.	<i>“Efektivitas Aplikasi Mobile JKN terhadap Pemberian Pelayanan Pengguna</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Edy Sutrisno, yang meliputi	Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informasi dikumpulkan melalui wawancara,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat manfaat dari aplikasi Mobile JKN dalam mempermudah layanan kesehatan seperti pendaftaran online dan

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>BPJS Puskesmas Magelang Tengah”</i> <i>Retno Pujiasih (2024)</i>	lima indikator: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.	observasi, dan dokumentasi dari pihak BPJS, Puskesmas, dan pengguna aplikasi Mobile JKN.	akses informasi, secara keseluruhan aplikasinya belum efektif. Hal ini disebabkan rendahnya pemahaman masyarakat, masalah teknis aplikasi, gangguan jaringan, serta kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis dari pihak instansi terkait. Maka, efektivitas aplikasi dalam mendukung pelayanan e-government di Puskesmas Magelang Tengah masih belum optimal.
9.	<i>Efektivitas Aplikasi E-Personal dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kota Batu)</i> <i>Rama Wahyudi, Sri Umiyati, Husni Tamrin (2023)</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno yang mencakup pemahaman program, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, dipadukan dengan teori adaptasi dari Hasibuan dan ketersediaan sarana-prasarana dari Siagian.	Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Personal di BBPP Kota Batu tergolong efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai, terutama dalam hal capaian kinerja, transparansi, dan peningkatan kesejahteraan pegawai. Namun, terdapat dua aspek yang masih kurang efektif, yaitu pengisian aplikasi yang sering ditunda hingga akhir bulan dan keterbatasan akses karena server sering lambat ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan.

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
10.	<i>Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo</i> <i>Izzatun Nisak dan Diana Hertati (2024)</i>	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno yang mencakup lima indikator: pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.	Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIPPADU di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo secara umum sudah efektif, karena mempermudah proses perizinan bagi masyarakat dan mempercepat layanan melalui sistem digital. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan server dan kelengkapan dokumen, meskipun hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Aplikasi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperlihatkan dampak sosial dan ekonomi yang signifikan serta adanya fitur-fitur tambahan yang mendukung efisiensi proses perizinan.
11.	<i>Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai</i> <i>Rini Astuti, Ahmad Baihaqi, Gusti</i>	Artikel ini menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Sutrisno. Teori ini memiliki beberapa indikator kunci yang digunakan untuk menilai seberapa efektif suatu program atau aplikasi	Artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile secara mendalam. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan di PT PLN (Persero) ULP Amuntai tergolong cukup efektif. Aplikasi ini dinilai mampu memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan dan penanganan pengaduan, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kepuasan bagi pelanggan melalui berbagai

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Muhammad Hidayatullah (2025)</i>	dalam mencapai tujuannya yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata.	penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, dengan melibatkan 11 informan yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian.	fitur yang tersedia. Namun demikian, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, belum meratanya pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi, serta masih rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi oleh sebagian pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi dan edukasi agar penggunaan PLN Mobile dapat lebih optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
12.	<i>Efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam Meningkatkan Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan</i> <i>Tri Budiarti (2024)</i>	Artikel ini menggunakan pendekatan indikator efektivitas sistem informasi berdasarkan model DeLone dan McLean (2003). Model ini memiliki enam indikator utama yang digunakan untuk mengukur efektivitas suatu sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi,	Artikel ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan melibatkan lima responden sebagai sumber data penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Aplikasi Mobile JKN dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan masih belum optimal. Meskipun aplikasi telah mampu menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan lengkap, efektivitasnya masih terkendala oleh kualitas sistem yang belum maksimal, seperti masalah pada akses dan keandalan aplikasi. Selain itu, rendahnya tingkat pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai cara penggunaan

No	Judul Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		kualitas layanan, intensi penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.		aplikasi menyebabkan pemanfaatan Mobile JKN belum berjalan secara optimal, sehingga tujuan peningkatan pelayanan melalui aplikasi tersebut belum sepenuhnya tercapai.

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan acuan dalam penyusunan penelitian ini untuk mengetahui perkembangan penelitian yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi pelayanan berbasis digital. Selain itu, penelitian terdahulu juga menjadi dasar bagi peneliti dalam mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta posisi penelitian yang dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini diuraikan sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Kaunang dkk., (2024) menunjukkan bahwa penerapan antrian online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan secara efektif karena kurangnya sosialisasi, prosedur pelayanan yang masih rumit, serta kendala jaringan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan model analisis yang digunakan, di mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmananda dkk., (2024) menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) cukup efektif dalam mendukung kedisiplinan kerja pegawai melalui pengelolaan data yang lebih efisien dan transparan. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan akses, gangguan jaringan, serta belum optimalnya pemanfaatan sistem. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan

karena sama-sama mengkaji efektivitas implementasi aplikasi berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi kepegawaian, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Penelitian mengenai efektivitas aplikasi *Klampid New Generation* di Kelurahan Wonokusumo menunjukkan bahwa aplikasi tersebut mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Namun, efektivitasnya belum optimal karena masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor kelurahan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sihotang (2023) menunjukkan bahwa aplikasi *Mobile JKN* mampu memberikan kemudahan dalam mengakses layanan BPJS Kesehatan. Meskipun demikian, efektivitas aplikasi masih belum optimal karena rendahnya pemahaman masyarakat, kendala jaringan, serta keterbatasan beberapa fitur yang mengharuskan pengguna tetap datang ke kantor BPJS. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan berbasis *mobile*. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan

kesehatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pelanggan PT PLN (Persero).

Maulida dkk. (2021) dalam penelitiannya mengenai efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di BKPSDM Kabupaten Tasikmalaya menemukan bahwa penerapan SIMPEG belum berjalan secara efektif. Kendala yang dihadapi antara lain rendahnya pemahaman pegawai terhadap sistem, belum optimalnya pemanfaatan fitur, serta masih terbatasnya layanan yang dapat dilakukan secara *online*. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama membahas efektivitas implementasi aplikasi berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi kepegawaian, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Melywuni dan Hertati (2023) menunjukkan bahwa aplikasi Arek Suroboyo Siap Kerjo (ASSIK) cukup efektif dalam mempermudah akses informasi lowongan kerja serta membantu mengurangi tingkat pengangguran di Kota Surabaya. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala teknis berupa server yang kurang stabil sehingga memengaruhi penggunaan aplikasi. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan ketenagakerjaan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pelanggan PT PLN (Persero).

Penelitian yang dilakukan oleh Juanda dkk., (2022) menunjukkan bahwa aplikasi Sambara mampu mempermudah akses dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, efektivitasnya masih belum optimal karena rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi akibat kurangnya sosialisasi. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Retno Pujiasih (2024), penggunaan aplikasi *Mobile JKN* mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan kesehatan, terutama pada proses pendaftaran dan akses informasi bagi peserta BPJS. Meskipun demikian, efektivitas aplikasi masih belum optimal karena rendahnya pemahaman masyarakat, gangguan jaringan, serta kurangnya sosialisasi dan dukungan teknis. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan berbasis *mobile*. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan pelanggan PT PLN (Persero).

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi dkk., (2023) menunjukkan bahwa aplikasi *E-Personal* tergolong efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan transparansi dan capaian kinerja. Namun, masih terdapat kendala berupa keterlambatan pengisian data oleh pengguna serta lambatnya akses server

ketika digunakan secara bersamaan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama membahas efektivitas implementasi aplikasi berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan kinerja pegawai, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nisak dan Hertati (2024) menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIPPADU telah berjalan efektif dalam mempermudah proses perizinan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan server dan kelengkapan dokumen yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan perizinan, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti dkk., (2025) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di PT PLN (Persero) ULP Amuntai tergolong cukup efektif dalam memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh kurangnya sosialisasi, belum meratanya pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi, serta rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi oleh sebagian pelanggan. Penelitian ini memiliki persamaan yang sangat erat dengan penelitian

yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* sebagai media pelayanan pelanggan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan pendekatan analisis yang digunakan, di mana penelitian terdahulu dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai, sedangkan penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

Penelitian yang dilakukan oleh Budiarti (2024) menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi *Mobile JKN* dalam meningkatkan pelayanan BPJS Kesehatan masih belum optimal. Kendala yang ditemukan meliputi kualitas sistem yang belum maksimal serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi sehingga pemanfaatannya belum berjalan secara optimal. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengkaji efektivitas aplikasi pelayanan berbasis *mobile* menggunakan model analisis yang sama. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, di mana penelitian terdahulu berfokus pada aplikasi *Mobile JKN* dalam pelayanan kesehatan, sedangkan penelitian ini mengkaji efektivitas aplikasi *PLN Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa implementasi aplikasi pelayanan berbasis digital pada berbagai sektor secara umum memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, efektivitas implementasinya masih dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas sistem, kualitas layanan, pemahaman pengguna, sosialisasi, serta kesiapan infrastruktur pendukung. Perbedaan objek, lokasi, pendekatan, dan model analisis yang digunakan dalam setiap penelitian

menunjukkan bahwa efektivitas suatu aplikasi pelayanan digital dipengaruhi oleh karakteristik lingkungan dan kebutuhan pengguna pada masing-masing instansi.

1.5.2 Kajian Pustaka

1.5.2.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu konsep yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu organisasi, program, maupun kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Steers (1985), efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu program sebagai suatu sistem dalam memanfaatkan sumber daya dan sarana yang tersedia untuk mencapai tujuan tanpa menghambat pelaksanaan maupun menimbulkan pemborosan sumber daya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Gibson (1989) menyatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati dalam suatu organisasi, sehingga tingkat efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana tujuan tersebut berhasil diwujudkan. Sementara itu, Robbins (1994) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga pencapaian tujuan tersebut menjadi ukuran utama dalam menilai keberhasilan suatu organisasi atau program.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi, program, atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Dengan demikian, efektivitas tidak hanya mencerminkan tingkat pencapaian tujuan, tetapi juga menunjukkan kemampuan suatu organisasi atau

sistem dalam melaksanakan fungsi dan proses kerjanya secara tepat, efisien, dan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

1.5.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun badan usaha yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pelayanan publik menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan itu, Sinambela menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak-haknya sebagai warga negara. Sementara itu, Moenir berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan melalui tata cara dan prosedur tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pengguna layanan. Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai

pengguna layanan agar memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan yang menjadi pedoman bagi setiap penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut.

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu tersedianya informasi yang jelas mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, pejabat atau unit kerja yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan, serta rincian biaya dan tata cara pembayaran apabila diperlukan.
3. Kepastian waktu, yaitu setiap pelayanan diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi, yaitu pelayanan yang diberikan harus tepat, benar, dan memiliki kepastian hukum.
5. Keamanan, yaitu proses maupun hasil pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
6. Tanggung jawab, yaitu penyelenggara pelayanan atau pejabat yang berwenang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan serta penyelesaian pengaduan atau permasalahan yang timbul.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya fasilitas, peralatan kerja, serta sarana pendukung, termasuk teknologi informasi dan komunikasi, yang memadai untuk mendukung pelayanan.
8. Kemudahan akses, yaitu pelayanan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, baik dari segi lokasi maupun pemanfaatan teknologi informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan secara disiplin, sopan, santun, ramah, dan menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.
10. Kenyamanan, yaitu tersedianya lingkungan pelayanan yang bersih, tertib, nyaman, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

1.5.2.3 Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, efektif, dan efisien sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain mempermudah akses terhadap informasi, teknologi informasi juga menjadi salah satu sarana yang mendukung transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Haag dan Keen, teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu manusia dalam mengolah informasi serta melaksanakan berbagai tugas yang berkaitan dengan pemrosesan informasi. Sejalan dengan pendapat

tersebut, Lucas mendefinisikan teknologi informasi sebagai berbagai bentuk teknologi yang digunakan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik melalui perangkat seperti komputer maupun telekomunikasi. Sementara itu, Wardiana (2019) menjelaskan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, menyusun, menyimpan, serta memanipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu untuk memenuhi berbagai kebutuhan, baik dalam bidang pribadi, bisnis, maupun pemerintahan. Pendapat tersebut sejalan dengan McKeown yang menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah, mewujudkan, mengubah, menyimpan, dan menyebarkan informasi dalam berbagai bentuk. Selain itu, teknologi informasi juga dipahami sebagai teknologi yang dimanfaatkan untuk kegiatan pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran informasi melalui pemanfaatan komputer dan teknologi telekomunikasi. Kehadiran teknologi informasi didorong oleh kebutuhan untuk mengatasi keterbatasan manusia dalam mengolah informasi sehingga informasi dapat diperoleh dan dimanfaatkan secara lebih cepat, tepat, dan efisien.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, teknologi informasi dapat dipahami sebagai seperangkat teknologi yang dimanfaatkan untuk memperoleh, mengolah, menyimpan, mengelola, mengirimkan, serta menyebarkan informasi melalui perangkat komputer dan teknologi telekomunikasi sehingga menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu guna mendukung berbagai aktivitas serta pengambilan keputusan.

Teknologi informasi mencakup berbagai aktivitas, mulai dari menangkap, mengolah, menghasilkan, menyimpan, mencari kembali, hingga mentransmisikan informasi. Dalam penerapannya, teknologi informasi memiliki beberapa fungsi, antara lain:

1. Meringankan beban kerja, dengan membantu pelaksanaan berbagai pekerjaan secara lebih mudah dan sistematis.
2. Meningkatkan efisiensi waktu dan tenaga, sehingga proses kerja dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif.
3. Meningkatkan kualitas layanan, melalui penyediaan informasi yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna.
4. Membangun jaringan kerja dan kerja sama, baik di dalam organisasi maupun antarorganisasi melalui pemanfaatan teknologi komunikasi.

Tujuan utama pemanfaatan teknologi informasi adalah membantu manusia dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan secara lebih efektif dan efisien, membuka peluang untuk berinovasi, serta mendukung proses pengambilan keputusan melalui informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan teknologi informasi berperan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, kemudahan akses layanan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.5.2.4 Aplikasi *PLN Mobile*

Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat bergerak (*mobile device*) sehingga memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan tanpa dibatasi oleh lokasi. Pengguna tetap

dapat memanfaatkan aplikasi tersebut selama perangkat terhubung dengan sistem yang mendukung proses komunikasi dan pertukaran informasi. Menurut Tolle dkk. (2017), aplikasi mobile merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat bergerak seperti smartphone dan tablet. Perkembangan teknologi ini pada awalnya hanya diperuntukkan bagi perangkat komputer, namun kini telah meluas ke berbagai perangkat bergerak seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses informasi dan layanan yang lebih praktis dan fleksibel. Sejalan dengan itu, Safaat H (2015) menjelaskan bahwa aplikasi mobile adalah perangkat lunak yang dikembangkan khusus untuk dioperasikan pada perangkat smartphone maupun tablet PC, di mana aplikasi tersebut dapat diperoleh pengguna melalui platform distribusi resmi seperti *Play Store* dan *App Store* sesuai dengan sistem operasi yang digunakan. Aplikasi *mobile* dirancang dengan fungsi tertentu untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai layanan dan informasi melalui perangkat yang dimilikinya.

Salah satu bentuk penerapan aplikasi *mobile* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah *PLN Mobile* yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) sebagai media pelayanan pelanggan berbasis digital. *PLN Mobile* merupakan aplikasi layanan pelanggan yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) sebagai bagian dari transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan kelistrikan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan melalui perangkat bergerak berbasis Android maupun iOS. Melalui *PLN Mobile*, berbagai layanan pelanggan diintegrasikan ke dalam satu aplikasi sehingga pelanggan tidak perlu lagi

mengakses layanan melalui media yang berbeda. Menurut Direktur Utama PT PLN (Persero), Darmawan Prasodjo, *PLN Mobile* dikembangkan sebagai *one-stop solution* yang mengintegrasikan berbagai layanan kelistrikan dalam satu aplikasi guna memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi pelanggan.

PLN Mobile dikembangkan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan melalui satu aplikasi. Kehadiran aplikasi ini memungkinkan pelanggan memperoleh layanan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor PT PLN (Persero). Berbagai layanan tersebut dirancang untuk mendukung kebutuhan pelanggan mulai dari transaksi kelistrikan, pengajuan layanan, hingga penyampaian pengaduan. Adapun beberapa fungsi dan kegunaan PLN Mobile antara lain sebagai berikut.

1. Layanan transaksi kelistrikan, meliputi pembelian token listrik bagi pelanggan prabayar, pembayaran tagihan listrik bagi pelanggan pascabayar, serta penyediaan informasi tagihan dan riwayat transaksi yang dapat diakses secara langsung melalui aplikasi.
2. Layanan permohonan pelanggan, meliputi pengajuan pasang baru, perubahan atau penambahan daya listrik, penyambungan sementara, serta simulasi biaya yang membantu pelanggan mengetahui estimasi biaya sebelum mengajukan permohonan layanan.
3. Layanan pemantauan penggunaan listrik, melalui fitur Swadaya Catat Angka Meter (SwaCAM) yang memungkinkan pelanggan melakukan pencatatan meter secara mandiri sehingga dapat memantau penggunaan listrik dan memperkirakan tagihan setiap bulan.

4. Layanan pengaduan dan informasi, yang memungkinkan pelanggan melaporkan gangguan kelistrikan, memantau perkembangan penanganan pengaduan, memperoleh informasi pemadaman listrik, serta mengakses berbagai informasi terkait layanan PT PLN (Persero).
5. Layanan pendukung lainnya, seperti layanan kendaraan listrik (*Electric Vehicle Digital Services*) yang menyediakan informasi lokasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU), serta integrasi dengan berbagai metode pembayaran digital yang memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi.

Berbagai fungsi dan layanan tersebut menunjukkan bahwa PLN Mobile tidak hanya berperan sebagai media transaksi kelistrikan, tetapi juga sebagai platform pelayanan pelanggan yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan layanan dalam satu aplikasi. Pengembangan aplikasi ini menjadi salah satu bentuk transformasi digital PT PLN (Persero) dalam meningkatkan kemudahan akses layanan bagi pelanggan.

1.5.2.5 E – Government

E - Government menurut Twizeyimana and Anderson dalam Darmawan Napitupulu dkk (2020) adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk administrasi publik. Menurut pendapat dari Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa *e - government* adalah bentuk sistem manajemen dari pemerintah dan layanannya ditujukan kepada masyarakat dimana hal itu berbasis pada internet. Selain itu, menurut Forman (dalam Rahmadana dkk., 2020) berpendapat bahwa *e - government* itu adalah menggunakan teknologi digital yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan *efektifitas*, *efisiensi*, dan penyampaian

layanan. Oleh karena itu berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *electronic government* atau *e-gov* ini adalah bentuk inovasi layanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk teknologi informasi dan komunikasi digital supaya layanan dan informasi yang disampaikan dapat memberikan kemudahan dan tentunya penyampaianya berjalan efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Manfaat *e - government* menurut Dash (dalam Rahmadana dkk., 2020) yaitu antara lain:

1. Mengurangi biaya pelayanan mulai dari biaya administrasi, relasi, dan interaksi karena dalam *e-government* pelayanan dilakukan secara *online* atau digital.
2. Mendukung perkembangan ekonomi teknologi dalam mendukung perekonomian negara dan tentunya mempermudah pemerintah dalam iklim bisnis dan tahapan administrasi.
3. Memperkuat transparansi dan akuntabilitas implementasi *e - government* dalam meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah.
4. Meningkatkan pelayanan bagi masyarakat dan memudahkan pelayanan karena dapat diakses dimana saja dan tidak harus datang ke kantor - kantor pemerintah.
5. Memberdayakan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh dan dimana pemerintah sebagai pengambilan keputusan kebijakan publik dilakukan dengan merata dan demokratis.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan diatas diperoleh bahwa manfaat *e - government* itu merupakan pengaruh dari adanya inovasi pelayanan secara *digital*

yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan kebijakan yang dilakukan kepada masyarakat dimana untuk memudahkan dan memperbaiki kualitas pelayanan dan mewujudkan adanya *good governance*.

1.5.2.6 Faktor Penghambat Implementasi *E-Government*

Dalam Implementasi layanan publik digital tidak selalu berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Selain dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi yang digunakan, efektivitas layanan digital juga dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari aspek teknologi, organisasi, maupun pengguna layanan. Berbagai penelitian mengenai implementasi *e-government* dan layanan publik digital menunjukkan bahwa hambatan tersebut dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan, kualitas pelayanan, hingga keberhasilan transformasi digital dalam organisasi (Kennedy dkk., 2024; Sari dkk., 2026; Sosiawan, 2008).

Dalam konteks penelitian ini, faktor penghambat implementasi layanan publik digital digunakan sebagai landasan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota. Adapun faktor-faktor tersebut meliputi sebagai berikut:

1. Infrastruktur teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan faktor yang berkaitan dengan kesiapan jaringan internet, server, perangkat pendukung, serta performa aplikasi dalam menyelenggarakan layanan digital. Infrastruktur yang belum optimal dapat menyebabkan aplikasi mengalami gangguan, lambat diakses,

atau tidak dapat digunakan secara maksimal sehingga menghambat proses pelayanan kepada pengguna.

2. Kompetensi sumber daya manusia

Kompetensi sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan pegawai atau pengelola layanan dalam mengoperasikan, mengelola, dan memberikan dukungan terhadap layanan berbasis teknologi informasi. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi layanan publik digital secara efektif.

3. Literasi digital pengguna

Literasi digital pengguna menunjukkan kemampuan masyarakat dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Tingkat literasi digital yang masih rendah dapat menyebabkan pengguna belum mampu menggunakan fitur-fitur layanan secara optimal, sehingga pemanfaatan aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan penyelenggaraan layanan digital.

4. Regulasi dan tata kelola layanan

Regulasi dan tata kelola layanan berkaitan dengan kebijakan, prosedur operasional, koordinasi, serta mekanisme penyelenggaraan layanan digital dalam suatu organisasi. Tata kelola yang belum berjalan secara optimal dapat memengaruhi pelaksanaan layanan digital, baik dari sisi pengelolaan sistem maupun proses pelayanan kepada pengguna.

5. Integrasi sistem dan manajemen perubahan

Integrasi sistem berkaitan dengan keterhubungan antar sistem layanan digital sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara terpadu. Sementara itu, manajemen perubahan merupakan kemampuan organisasi dalam mengelola proses transformasi dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital. Integrasi sistem yang belum optimal maupun proses adaptasi yang belum berjalan dengan baik dapat menjadi hambatan dalam implementasi layanan publik digital.

6. Keamanan dan kepercayaan pengguna

Keamanan dan kepercayaan pengguna berkaitan dengan perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta keyakinan pengguna terhadap layanan digital yang digunakan. Persepsi pengguna terhadap keamanan sistem menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kemauan masyarakat untuk memanfaatkan layanan digital secara berkelanjutan.

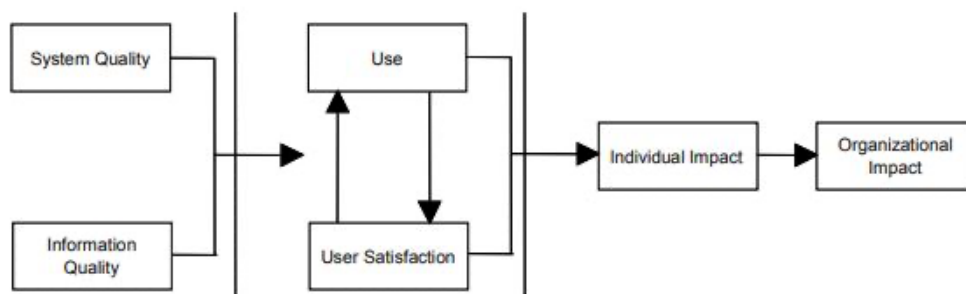
Berdasarkan faktor-faktor tersebut, hambatan implementasi layanan publik digital dapat berasal dari aspek teknologi, organisasi, maupun pengguna layanan. Dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut digunakan sebagai landasan untuk menganalisis berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

1.5.2.7 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*)

Keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sistem dalam menjalankan fungsinya, tetapi juga oleh kualitas informasi yang dihasilkan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang diperoleh

setelah sistem digunakan. Oleh karena itu, diperlukan suatu model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi secara menyeluruh. Salah satu model yang banyak digunakan untuk tujuan tersebut adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone & McLean Information Systems Success Model) yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992. Menurut Eom (2013) dalam Agung et al. (2015), model ini merupakan salah satu model yang sederhana dan banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi.

Pada model yang diperkenalkan tahun 1992, DeLone dan McLean mengemukakan enam dimensi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi, yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), *Individual Impact* (Dampak Individual), dan *Organizational Impact* (Dampak Organisasi). Keenam dimensi tersebut saling berkaitan, di mana kualitas sistem dan kualitas informasi memengaruhi penggunaan sistem serta kepuasan pengguna. Selanjutnya, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna akan memberikan dampak terhadap individu maupun organisasi.

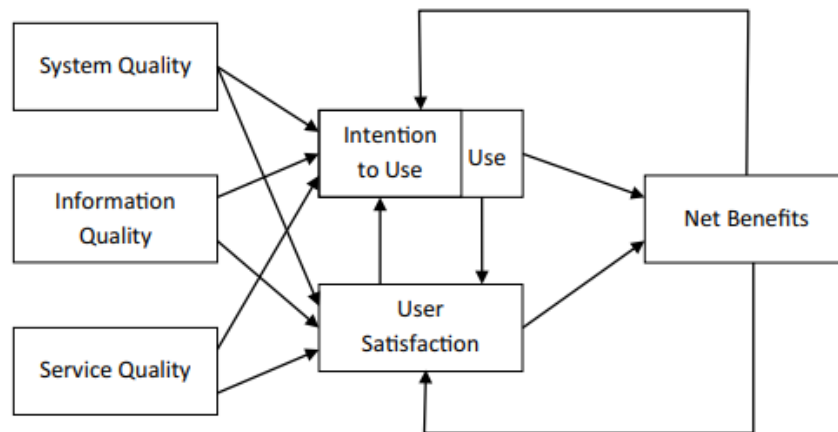


Gambar 1.1. Model IS Success DeLone dan McLean

Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya penggunaan sistem berbasis internet, DeLone dan McLean melakukan penyempurnaan terhadap model tersebut pada tahun 2003. Penyempurnaan ini dilakukan untuk menyesuaikan model dengan perkembangan implementasi sistem informasi yang semakin kompleks. Beberapa perubahan yang dilakukan meliputi penambahan dimensi *Service Quality* (Kualitas Layanan), penggabungan dimensi *Individual Impact* dan *Organizational Impact* menjadi *Net Benefits* (Manfaat Bersih), serta penambahan konsep *Intention to Use* sebagai pelengkap dimensi *Use*. Menurut DeLone dan McLean (2003), perubahan tersebut dilakukan agar model mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan suatu sistem informasi.

Model hasil penyempurnaan tahun 2003 menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* yang selanjutnya memengaruhi *Use* dan *User Satisfaction*. Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna kemudian akan menghasilkan *Net Benefits*, yaitu manfaat yang diperoleh baik oleh individu maupun organisasi dari penggunaan sistem informasi. Hubungan antar dimensi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya diukur dari kualitas teknis sistem, tetapi juga dari tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, kualitas layanan, serta manfaat yang dihasilkan setelah sistem digunakan.



Gambar 1.2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Sumber: DeLone and McLean (2016)

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) hingga saat ini masih menjadi salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian mengenai evaluasi sistem informasi karena mampu mengukur keberhasilan sistem secara komprehensif melalui enam dimensi utama, yaitu *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna), dan *Net Benefits* (Manfaat Bersih). Keenam dimensi tersebut digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini untuk menganalisis efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan PT PLN (Persero).

A. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas Sistem (*System Quality*) merupakan salah satu dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menggambarkan karakteristik teknis suatu sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem mengacu pada

kemampuan sistem informasi dalam memberikan kinerja yang baik sehingga mampu menyediakan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selanjutnya, DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik yang diharapkan dari suatu sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas, keandalan, serta kemudahan sistem untuk dipelajari. Dengan demikian, kualitas sistem dapat diartikan sebagai kemampuan suatu sistem informasi dalam memberikan kinerja yang optimal sehingga dapat digunakan secara mudah, stabil, dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Kualitas sistem yang baik akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga mendorong pengguna untuk memanfaatkan sistem secara optimal. Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kualitas sistem dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan sistem informasi sehingga layanan dapat digunakan dengan mudah.
2. Fleksibilitas (*Flexibility*), yaitu kemampuan sistem informasi dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan pengguna serta mendukung berbagai aktivitas yang dilakukan melalui sistem.
3. Keandalan Sistem (*Reliability*), yaitu kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil, konsisten, serta meminimalkan terjadinya kesalahan atau gangguan selama digunakan.
4. Kecepatan Akses (*Response Time*), yaitu kemampuan sistem dalam memberikan respons secara cepat terhadap setiap aktivitas atau perintah yang

dilakukan oleh pengguna.

5. Keamanan Sistem (*Security*), yaitu kemampuan sistem dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna sehingga terhindar dari akses maupun penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.

B. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas Informasi (*Information Quality*) merupakan salah satu dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mengukur kualitas keluaran (*output*) yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan karakteristik informasi yang dihasilkan oleh sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi yang berkualitas harus mampu memberikan manfaat bagi pengguna melalui informasi yang akurat, lengkap, relevan, mudah dipahami, serta disajikan dalam format yang sesuai sehingga dapat mendukung penggunaan sistem secara optimal.

Kualitas informasi yang baik akan memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem informasi yang digunakan. Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kualitas informasi dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Kelengkapan Informasi (*Completeness*), yaitu tingkat kelengkapan informasi yang disajikan oleh sistem sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Keakuratan Informasi (*Accuracy*), yaitu tingkat ketepatan dan kebenaran informasi yang dihasilkan oleh sistem sehingga bebas dari kesalahan dan dapat

dipercaya.

3. Penyajian Informasi (*Format*), yaitu cara penyajian informasi dalam sistem sehingga mudah dibaca, dipahami, dan dimanfaatkan oleh pengguna.
4. Kemudahan Dipahami (*Ease of Understanding*), yaitu tingkat kemudahan pengguna dalam memahami informasi yang disajikan oleh sistem.
5. Relevansi Informasi (*Relevance*), yaitu tingkat kesesuaian informasi yang disajikan dengan kebutuhan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi.

C. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas Layanan (*Service Quality*) merupakan salah satu dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mengukur kualitas dukungan layanan yang diterima pengguna selama menggunakan sistem informasi. DeLone dan McLean (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh penyedia sistem maupun layanan teknologi informasi kepada pengguna. Berbeda dengan kualitas sistem yang berfokus pada karakteristik teknis sistem, kualitas layanan lebih menekankan pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan, respons, dan dukungan sehingga pengguna memperoleh pengalaman layanan yang baik selama menggunakan sistem informasi.

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kualitas layanan dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan

jaminan terhadap kualitas layanan, keamanan, serta kepercayaan kepada pengguna selama menggunakan sistem informasi.

2. Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan pengguna serta memberikan perhatian dan pelayanan yang sesuai terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan, keluhan, maupun permasalahan yang dialami oleh pengguna.

D. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan (*Use*) merupakan salah satu dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menggambarkan tingkat pemanfaatan suatu sistem informasi oleh pengguna. DeLone dan McLean (2016) menjelaskan bahwa penggunaan mengacu pada tingkat dan cara pengguna memanfaatkan kemampuan yang dimiliki oleh sistem informasi. Pengukuran dimensi ini menunjukkan sejauh mana sistem benar-benar digunakan dalam mendukung aktivitas pengguna, baik dari frekuensi penggunaan maupun tujuan penggunaannya. Semakin sering dan semakin sesuai sistem digunakan dengan kebutuhan pengguna, maka semakin tinggi tingkat pemanfaatan sistem informasi tersebut.

Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, penggunaan sistem dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Frekuensi Penggunaan (*Frequency of Use*), yaitu tingkat keseringan pengguna memanfaatkan sistem informasi dalam melakukan aktivitas atau memperoleh

layanan.

2. Karakteristik Penggunaan (*Nature of Use*), yaitu cara dan tujuan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan serta fungsi yang tersedia pada sistem.

E. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) merupakan salah satu dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan suatu sistem informasi. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan respons atau umpan balik yang diberikan pengguna berdasarkan pengalaman mereka setelah menggunakan sistem informasi. Selanjutnya, DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna mencerminkan penilaian secara keseluruhan terhadap pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem, sehingga dimensi ini menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi suatu sistem informasi.

Kepuasan pengguna menunjukkan sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna selama proses penggunaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin besar kemungkinan sistem informasi akan terus dimanfaatkan dan memberikan manfaat bagi penggunanya. Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, kepuasan pengguna dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Efisiensi (*Efficiency*), yaitu kemampuan sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan atau memperoleh layanan dengan lebih cepat serta

menghemat waktu dan usaha.

2. Efektivitas (*Effectiveness*), yaitu kemampuan sistem dalam mendukung pengguna untuk mencapai tujuan atau memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan secara optimal.
3. Kepuasan Menyeluruh (*Overall Satisfaction*), yaitu tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan sistem informasi.

F. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat Bersih (*Net Benefits*) merupakan salah satu dimensi dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mengukur manfaat yang diperoleh pengguna maupun organisasi setelah menggunakan suatu sistem informasi. DeLone dan McLean (2003), menjelaskan bahwa *Net Benefits* merupakan keseimbangan antara dampak positif dan dampak negatif yang dihasilkan dari penggunaan sistem informasi. Dimensi ini menunjukkan sejauh mana sistem informasi mampu memberikan nilai tambah bagi pengguna maupun organisasi melalui peningkatan kualitas pekerjaan, pengambilan keputusan, serta efektivitas pelaksanaan tugas. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan implementasi sistem informasi tersebut. Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean, manfaat bersih dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut.

1. Peningkatan Kinerja (*Improved Job Performance*), yaitu kemampuan sistem informasi dalam membantu pengguna meningkatkan kualitas maupun hasil pekerjaannya.

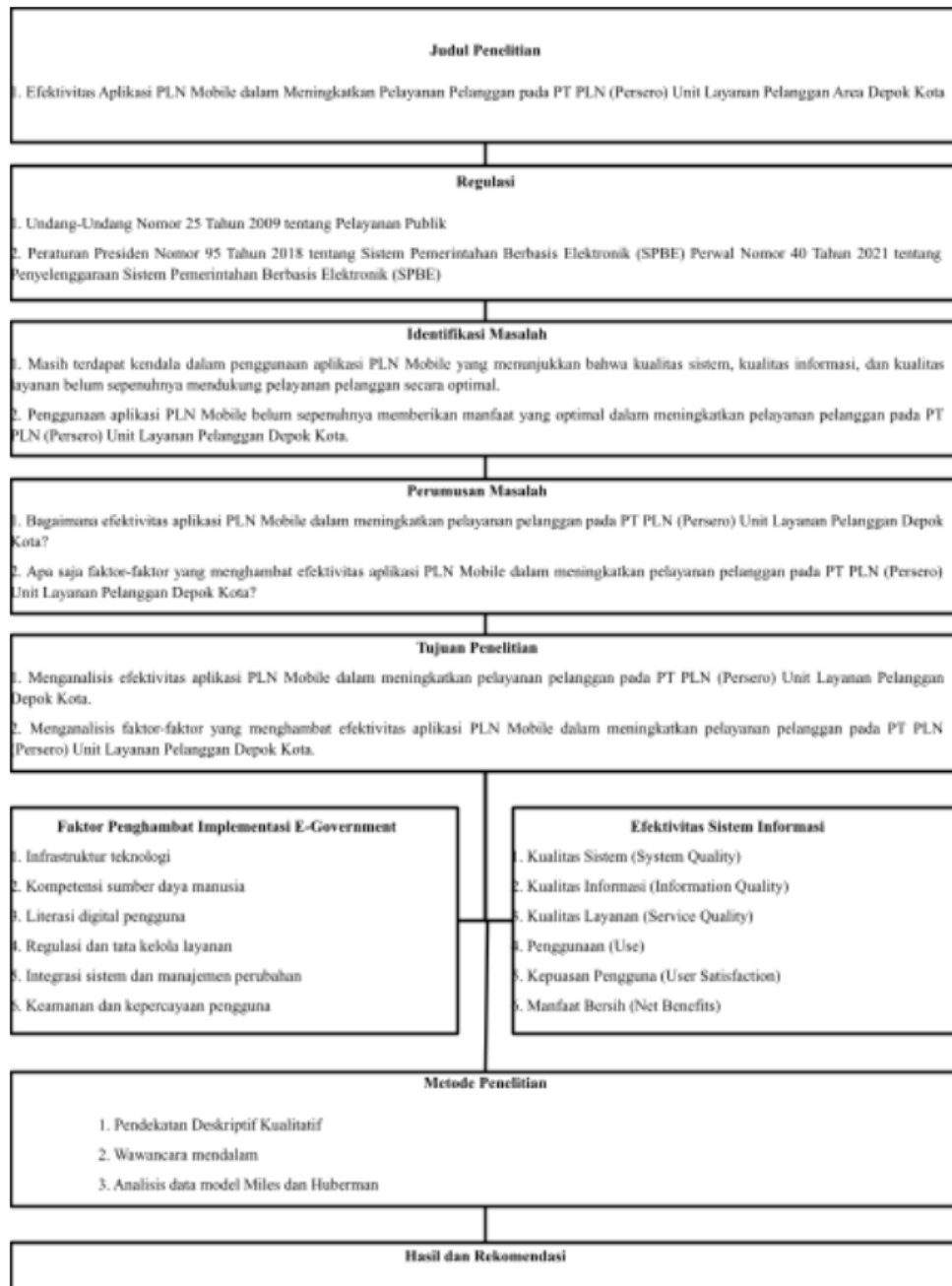
2. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*), yaitu kemampuan sistem informasi dalam membantu pengguna menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.
3. Produktivitas (*Productivity*), yaitu kemampuan sistem informasi dalam meningkatkan produktivitas pengguna melalui penyelesaian pekerjaan atau pelayanan yang lebih optimal.

Pemilihan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. Model ini merupakan salah satu kerangka evaluasi sistem informasi yang umumnya menjadi rujukan dalam literatur sistem informasi dan telah divalidasi secara luas sejak diperkenalkan pertama kali oleh DeLone dan McLean (1992). Sejumlah penelitian yang menerapkan model ini menunjukkan bahwa berbagai hubungan antar-dimensi di dalamnya terbukti didukung secara empiris, meskipun model lengkapnya tidak selalu diterapkan secara konsisten oleh setiap peneliti (Petter dkk., 2013). Kondisi ini menunjukkan bahwa model D&M memiliki landasan empiris yang kuat untuk digunakan mengevaluasi keberhasilan suatu sistem atau aplikasi digital, termasuk aplikasi PLN Mobile.

Lebih lanjut, model D&M terbukti relevan digunakan pada berbagai konteks pelayanan berbasis aplikasi mobile di Indonesia, sebagaimana ditunjukkan oleh sejumlah penelitian terdahulu. Model ini misalnya digunakan Agustina dan Sutinah (2019) untuk mengukur kesuksesan aplikasi mobile penerimaan mahasiswa baru, dengan hasil bahwa aplikasi tersebut telah dapat dipercaya baik dari sisi kualitas sistem maupun kualitas informasi. Pada konteks layanan publik nasional, Sugesti

dkk., (2020) menerapkan model D&M untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi JKN Mobile milik BPJS Kesehatan dan menemukan bahwa kualitas layanan pada aplikasi tersebut berpengaruh terhadap penggunaan sistem oleh peserta. Selain itu, pada konteks layanan keuangan digital, Saputri dkk., (2024) menggunakan model D&M untuk mengukur pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih aplikasi *mobile banking* melalui variabel kepuasan pengguna sebagai perantara. Konsistensi penerapan model ini pada berbagai aplikasi layanan publik dan layanan berbasis mobile menunjukkan bahwa D&M cukup adaptif digunakan untuk mengevaluasi aplikasi seperti PLN Mobile yang juga merupakan platform pelayanan publik digital milik BUMN.

Secara konseptual, dimensi-dimensi dalam model D&M memiliki keterkaitan sebab-akibat yang jelas dan telah diuji secara empiris. DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan berpengaruh pada penggunaan dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya akan berpengaruh pada manfaat bersih. Dengan pertimbangan tersebut, model D&M dipandang lebih tepat digunakan sebagai kerangka operasional dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan model D&M mampu menggambarkan efektivitas aplikasi PLN Mobile secara menyeluruh mulai dari aspek teknis sistem, kualitas keluaran informasi, kualitas dukungan layanan, pola penggunaan, tingkat kepuasan, hingga manfaat nyata yang dirasakan oleh pelanggan maupun organisasi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.



Gambar 1.3. Kerangka Pemikiran Teoritis

Sumber : Diolah oleh penulis (2025)

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Definisi Konseptual

Konsep utama dalam penelitian ini adalah efektivitas. Menurut Sutrisno (2008), efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu program atau kegiatan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, konsep tersebut ditempatkan pada konteks aplikasi layanan digital, sehingga efektivitas aplikasi PLN Mobile dipahami sebagai sejauh mana aplikasi tersebut berhasil berfungsi sebagai sistem informasi yang mendukung peningkatan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

Keberhasilan suatu sistem informasi dalam penelitian ini dikaji menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003), yang menilai keberhasilan sistem melalui enam dimensi yang saling berkaitan. Keenam dimensi tersebut didefinisikan secara konseptual sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*): karakteristik teknis aplikasi PLN Mobile sebagai sebuah sistem, yaitu sejauh mana aplikasi mudah digunakan, andal, fleksibel, cepat merespons, dan aman bagi pengguna.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*): mutu informasi yang dihasilkan dan disajikan aplikasi PLN Mobile, yaitu sejauh mana informasi tersebut akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami pelanggan.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*): mutu dukungan pelayanan yang diterima pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile, yaitu sejauh mana PLN mampu bersikap tanggap, memberikan jaminan, dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan pelanggan.

4. Penggunaan (*Use*): pemanfaatan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan, yang tercermin dari frekuensi dan sifat penggunaannya dalam mengakses layanan kelistrikan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): tanggapan dan penilaian pelanggan setelah menggunakan aplikasi PLN Mobile terhadap kualitas sistem, informasi, dan layanan yang diterimanya.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*): sejauh mana penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan kontribusi positif bagi pelanggan maupun organisasi, misalnya berupa efisiensi, penghematan waktu, dan peningkatan kualitas pelayanan (DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan kerangka tersebut, aplikasi PLN Mobile dinilai efektif apabila keenam dimensi tersebut terpenuhi. Dimensi yang belum terpenuhi dipandang sebagai faktor yang menghambat efektivitas aplikasi, sehingga kerangka yang sama digunakan untuk menjawab kedua rumusan masalah dalam penelitian ini. Dengan merujuk pada teori ini, efektivitas aplikasi *PLN Mobile* tidak hanya diukur dari kepuasan pengguna atau ketepatan layanan, tetapi juga ditentukan oleh bagaimana aplikasi tersebut dikembangkan dan diimplementasikan melalui pendekatan strategis, adaptif, dan berkelanjutan yang mencakup seluruh elemen organisasi dan pengguna.

1.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk menerjemahkan konsep yang bersifat abstrak ke dalam aspek-aspek yang dapat diamati dan dikaji secara empiris di lapangan. Dalam penelitian ini, efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam

meningkatkan pelayanan pelanggan dioperasionalkan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi (*Information Systems Success Model*) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model ini menilai keberhasilan suatu sistem informasi melalui enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

Setiap dimensi kemudian dijabarkan ke dalam aspek-aspek yang dikaji dengan mengacu pada indikator yang lazim digunakan dalam penelitian-penelitian berbasis model D&M (Petter dkk., 2008) serta disesuaikan dengan karakteristik layanan kelistrikan melalui aplikasi PLN Mobile. Sumber data untuk masing-masing dimensi ditentukan berdasarkan pihak yang paling relevan dalam memberikan informasi, yaitu pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota dan pelanggan pengguna PLN Mobile sebagai informan, serta observasi dan dokumentasi sebagai data pendukung. Adapun rincian definisi operasional dan aspek yang dikaji pada masing-masing dimensi disajikan berikut.

Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada umumnya diterapkan dalam penelitian kuantitatif dengan menempatkan setiap dimensi sebagai variabel yang diuji hubungan dan pengaruhnya secara statistik (Petter dkk., 2008). Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga dimensi-dimensi tersebut tidak diperlakukan sebagai variabel yang diukur secara numerik, melainkan dijabarkan menjadi indikator atau aspek yang digali secara mendalam melalui wawancara. Hal ini sejalan dengan karakteristik

penelitian kualitatif yang menekankan pemahaman makna dan konteks, bukan generalisasi hubungan sebab-akibat antarvariabel (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, keenam dimensi model D&M dalam penelitian ini berfungsi sebagai kerangka acuan untuk mengorganisasi data kualitatif, bukan sebagai variabel yang diuji secara statistik.

Tabel 1.3. Definisi Operasional

No	Dimensi	Definisi Operasional	Aspek yang Diamati	Sumber Data
1	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kualitas PLN Mobile dalam menyediakan sistem yang mudah digunakan, dapat diandalkan, cepat merespons, fleksibel, dan memberikan keamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan kelistrikan.	Kemudahan penggunaan; fleksibilitas sistem; keandalan sistem; kecepatan respons; keamanan sistem.	Pegawai PLN, pelanggan pengguna PLN Mobile
2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kualitas informasi yang disediakan PLN Mobile dalam memberikan informasi	Kelengkapan informasi; keakuratan informasi; relevansi	Pegawai PLN, pelanggan pengguna

No	Dimensi	Definisi Operasional	Aspek yang Diamati	Sumber Data
		yang akurat, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan pelanggan.	informasi; kemudahan dipahami; format penyajian informasi.	PLN Mobile
3	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Kualitas dukungan pelayanan yang diberikan melalui PLN Mobile dalam merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan secara andal, tanggap, meyakinkan, dan penuh perhatian.	Bukti fisik/tampilan layanan (<i>Tangibles</i>); keandalan pelayanan (<i>Reliability</i>); daya tanggap (<i>Responsiveness</i>); jaminan pelayanan (<i>Assurance</i>); empati (<i>Empathy</i>).	Pegawai PLN, pelanggan pengguna PLN Mobile
4	Penggunaan (<i>Use</i>)	Penggunaan PLN Mobile oleh pelanggan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur serta layanan sesuai	Frekuensi penggunaan; jenis fitur yang digunakan; tujuan penggunaan; pola penggunaan aplikasi.	Pegawai PLN, pelanggan pengguna PLN Mobile

No	Dimensi	Definisi Operasional	Aspek yang Diamati	Sumber Data
		kebutuhan pelayanan kelistrikan.		
5	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Tingkat pengalaman dan kepuasan pelanggan setelah menggunakan PLN Mobile dalam memperoleh layanan kelistrikan.	Kepuasan terhadap kualitas sistem; kepuasan terhadap kualitas informasi; kepuasan terhadap kualitas layanan; kepuasan menyeluruh (overall satisfaction).	Pelanggan pengguna PLN Mobile
6	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	Manfaat yang dirasakan pengguna dan organisasi setelah penerapan PLN Mobile dalam mendukung peningkatan pelayanan pelanggan.	Efisiensi pelayanan; efektivitas pelayanan; kemudahan memperoleh layanan; penghematan waktu; manfaat bagi pelanggan dan PLN.	Pegawai PLN, pelanggan pengguna PLN Mobile

1.7 Argumen Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk sektor ketenagalistrikan. PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan kelistrikan terus melakukan inovasi melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satu inovasi tersebut diwujudkan melalui aplikasi PLN Mobile, yang menyediakan berbagai layanan kelistrikan dalam satu platform, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token, pelaporan gangguan, pengajuan perubahan daya, hingga pencatatan meter secara mandiri. Kehadiran aplikasi ini memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara lebih cepat, praktis, dan efisien.

Meskipun demikian, pemanfaatan PLN Mobile masih dihadapkan pada berbagai kendala. Berbagai ulasan pengguna di Google Play Store maupun keluhan yang disampaikan melalui media sosial menunjukkan bahwa masih terdapat pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, gangguan teknis pada sistem, serta ketidakpuasan terhadap respons layanan. Di sisi lain, peningkatan jumlah pengguna PLN Mobile belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan

melalui aplikasi PLN Mobile untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas layanan digital yang diberikan kepada pelanggan di Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2006), penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan berbagai fenomena yang terjadi berdasarkan fakta dan kondisi yang ditemukan di lapangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota.

Penelitian ini memusatkan perhatian pada pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitasnya. Data diperoleh melalui wawancara, studi literatur berupa penelitian-penelitian terdahulu dan pencatatan terhadap pengalaman informan, kemudian diinterpretasikan untuk memberikan gambaran mengenai efektivitas implementasi aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota, yang merupakan salah satu unit pelayanan di bawah PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Depok. ULP Depok Kota bertugas memberikan pelayanan kepada pelanggan pada wilayah kerjanya, meliputi

pelayanan penyambungan baru, perubahan daya, pembelian token listrik, pembayaran tagihan, penanganan gangguan, hingga pelayanan administrasi pelanggan. Berbagai layanan tersebut telah terintegrasi ke dalam aplikasi PLN Mobile, sehingga pelanggan dapat mengakses layanan kelistrikan secara lebih mudah, cepat, dan efisien.

ULP Depok Kota berlokasi di Kota Depok, Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Depok Tahun 2023, Kota Depok memiliki luas wilayah sekitar 200,29 km² dengan jumlah penduduk mencapai 2.165.518 jiwa (BPS Kota Depok, 2023). Sebagai salah satu kota penyangga DKI Jakarta, Kota Depok memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi sehingga kebutuhan terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan berbasis digital terus meningkat, termasuk dalam pelayanan ketenagalistrikan.

Pemilihan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa unit ini telah menerapkan pelayanan berbasis digital melalui aplikasi PLN Mobile dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan. Kondisi tersebut menjadikan ULP Depok Kota sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

1.8.3 Fenomena Penelitian

Tabel 1.4. Fenomena Penelitian

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
Efektivitas Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota	Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) Kualitas sistem merupakan karakteristik teknis aplikasi PLN Mobile yang menunjukkan kemampuan sistem dalam mendukung pelayanan pelanggan secara mudah, andal, aman, dan responsif.	a. Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>): Kemudahan pelanggan dalam memahami dan menggunakan menu serta fitur yang tersedia pada aplikasi PLN Mobile. b. Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>): Kemampuan aplikasi PLN Mobile dalam menyediakan berbagai layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. c. Keandalan sistem (<i>Reliability</i>): Kemampuan aplikasi beroperasi secara stabil tanpa mengalami gangguan atau error ketika digunakan. d. Kecepatan akses (<i>Response Time</i>):	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	1. Bagaimana Bapak/Ibu menilai kemudahan penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam mendukung pelayanan pelanggan? 2. Sejauh mana fitur dan layanan pada PLN Mobile dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan yang beragam? 3. Bagaimana tingkat keandalan PLN Mobile dalam mendukung proses pelayanan pelanggan? Apakah masih terdapat gangguan atau <i>error</i> yang sering terjadi? 4. Bagaimana kecepatan aplikasi PLN Mobile dalam memproses permintaan atau layanan pelanggan? 5. Bagaimana PLN menjaga keamanan data dan informasi pelanggan yang digunakan dalam aplikasi PLN Mobile?

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
		Kecepatan aplikasi dalam memuat fitur, memproses layanan, dan menampilkan informasi kepada pengguna. e. Keamanan sistem (Security): Kemampuan aplikasi dalam menjaga keamanan akun, data pribadi, dan transaksi pelanggan.	Pelanggan PLN Mobile	1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan PLN Mobile? Apakah menu dan fitur yang tersedia mudah dipahami dan digunakan? 2. Apakah fitur dan layanan pada PLN Mobile dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan Anda? Mengapa? 3. Bagaimana pengalaman Anda terkait kestabilan PLN Mobile saat digunakan? Apakah pernah mengalami gangguan atau <i>error</i>? 4. Bagaimana kecepatan PLN Mobile ketika Anda membuka fitur, mengajukan layanan, atau melakukan transaksi? 5. Apakah Anda merasa data pribadi dan informasi yang Anda masukkan ke dalam PLN Mobile aman?
	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) Kualitas informasi merupakan kualitas informasi yang	a. Ketersediaan/kelengkapan informasi (<i>Completeness</i>): Kelengkapan informasi layanan kelistrikan yang tersedia pada aplikasi.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	1. Apakah informasi yang tersedia pada PLN Mobile sudah lengkap untuk mendukung kebutuhan pelayanan pelanggan? 2. Bagaimana keakuratan informasi yang disampaikan melalui PLN

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
	disediakan oleh aplikasi PLN Mobile dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara lengkap, akurat, mudah dipahami, dan relevan.	b. Keakurasian informasi (<i>Accurate</i>): Ketepatan informasi yang ditampilkan, seperti tagihan, status layanan, dan informasi gangguan. c. Penyajian informasi (<i>Format</i>): Cara informasi disusun dan ditampilkan agar mudah ditemukan dan dibaca pengguna. d. Kemudahan pemahaman (<i>Ease of Understanding</i>): Kemudahan pelanggan dalam memahami informasi yang tersedia pada aplikasi. e. Relevansi kebutuhan (<i>Relevance</i>): Kesesuaian informasi yang tersedia dengan kebutuhan pelanggan dalam memperoleh layanan kelistrikan.		Mobile, seperti informasi tagihan, status layanan, atau gangguan? 3. Bagaimana penyajian informasi pada PLN Mobile dari segi tampilan dan penyusunan informasi? 4. Apakah informasi yang tersedia pada PLN Mobile mudah dipahami oleh pelanggan? 5. Sejauh mana informasi yang tersedia pada PLN Mobile sesuai dengan kebutuhan pelanggan dalam memperoleh layanan kelistrikan?
			Pelanggan PLN Mobile	1. Apakah informasi yang Anda butuhkan terkait layanan PLN tersedia secara lengkap pada PLN Mobile? 2. Bagaimana menurut Anda keakuratan informasi yang diberikan melalui PLN Mobile? 3. Bagaimana menurut Anda tampilan dan penyajian informasi pada PLN Mobile? Apakah mudah ditemukan dan dibaca? 4. Apakah informasi yang tersedia pada PLN Mobile mudah Anda

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
				pahami? 5. Apakah informasi yang tersedia pada PLN Mobile sesuai dengan kebutuhan Anda ketika menggunakan layanan PLN?
	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan pelayanan yang diberikan PT PLN melalui aplikasi PLN Mobile dalam membantu pelanggan memperoleh layanan secara cepat, aman, dan sesuai kebutuhan.	a. Jaminan (Assurance): Jaminan bahwa layanan melalui PLN Mobile dapat diproses dengan aman dan memberikan kepastian kepada pelanggan. b. Empati (Empathy): Perhatian PLN terhadap kebutuhan, kendala, dan pengalaman pelanggan selama menggunakan aplikasi. c. Responsivitas (Responsiveness): Kecepatan dan ketepatan respons PLN dalam menangani pertanyaan, keluhan, atau pengaduan pelanggan melalui aplikasi.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	1. Bagaimana PLN memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa layanan yang dilakukan melalui PLN Mobile dapat diproses dengan baik dan aman? 2. Bagaimana PLN memperhatikan kebutuhan dan kendala pelanggan dalam penggunaan PLN Mobile? 3. Bagaimana respons PLN terhadap pertanyaan, keluhan, atau pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui PLN Mobile?
			Pelanggan PLN Mobile	1. Apakah Anda merasa mendapatkan jaminan ketika menggunakan PLN Mobile untuk memperoleh layanan PLN? Apa yang membuat Anda merasa demikian? 2. Bagaimana menurut Anda perhatian PLN terhadap kebutuhan atau kendala yang

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
				Anda alami saat menggunakan PLN Mobile? 3. Bagaimana pengalaman Anda terhadap kecepatan respons PLN ketika menyampaikan pertanyaan, keluhan, atau pengaduan melalui PLN Mobile?
	Penggunaan (<i>Use</i>) Penggunaan merupakan bentuk pemanfaatan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan yang tersedia.	a. Frekuensi penggunaan (Frequency of Use): Intensitas atau seberapa sering pelanggan menggunakan aplikasi PLN Mobile. b. Sifat penggunaan (Nature of Use): Tujuan, jenis layanan, dan pola penggunaan aplikasi PLN Mobile sesuai kebutuhan pelanggan.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	1. Seberapa sering pelanggan menggunakan PLN Mobile untuk memperoleh layanan kelistrikan? 2. Layanan atau fitur apa yang paling sering digunakan pelanggan melalui PLN Mobile? 3. Bagaimana pola penggunaan PLN Mobile oleh pelanggan dalam mengakses layanan PLN?
			Pelanggan PLN Mobile	7. Seberapa sering Anda menggunakan PLN Mobile untuk memperoleh layanan PLN? 8. Layanan atau fitur apa yang paling sering Anda gunakan melalui PLN Mobile? 9. Dalam kondisi atau kebutuhan seperti apa Anda biasanya menggunakan PLN Mobile?

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
	Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) Kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan aplikasi PLN Mobile dalam memperoleh layanan kelistrikan.	a. Kepuasan terhadap kualitas sistem: penilaian pelanggan terhadap kemudahan, kenyamanan, dan kestabilan aplikasi saat digunakan.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu penggunaan PLN Mobile dari sisi efisiensi dalam mendukung pelayanan pelanggan? 2. Sejauh mana PLN Mobile membantu pelaksanaan pelayanan pelanggan secara efektif? 3. Bagaimana tanggapan atau tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan melalui PLN Mobile berdasarkan pengalaman dan umpan balik yang diterima PLN?
		b. Kepuasan terhadap kualitas informasi: penilaian pelanggan terhadap kelengkapan, keakuratan, dan kejelasan informasi yang disajikan aplikasi. c. Kepuasan terhadap kualitas layanan: penilaian pelanggan terhadap perhatian, kecepatan respons, dan kepastian tindak lanjut layanan yang diterima. d. Kepuasan menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>): penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap pengalaman menggunakan aplikasi PLN Mobile.	Pelanggan PLN Mobile	1. Apakah penggunaan PLN Mobile membuat proses memperoleh layanan PLN menjadi lebih efisien dibandingkan sebelum menggunakan aplikasi? Mengapa? 2. Apakah PLN Mobile membantu Anda memperoleh layanan yang Anda butuhkan secara efektif? Mengapa? 3. Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda setelah menggunakan PLN Mobile untuk memperoleh layanan PLN?

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
	Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	a. Peningkatan kinerja (Performance Improvement): Perubahan kinerja pelayanan setelah implementasi aplikasi PLN Mobile.	Pegawai PT PLN (Persero) ULP Depok Kota	1. Apakah penggunaan PLN Mobile memberikan perubahan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan? Bagaimana perubahan tersebut?
	Manfaat bersih merupakan dampak atau manfaat yang diperoleh setelah penggunaan aplikasi PLN Mobile bagi pelanggan maupun PT PLN dalam pelaksanaan pelayanan.	b. Efisiensi dan efektivitas (Efficiency and Effectiveness): Manfaat aplikasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses pelayanan pelanggan.		2. Bagaimana penggunaan PLN Mobile memengaruhi efisiensi dan efektivitas proses pelayanan pelanggan?
		c. Produktivitas (Productivity): Manfaat aplikasi dalam meningkatkan produktivitas pelayanan maupun penyelesaian kebutuhan layanan pelanggan.	Pelanggan PLN Mobile	3. Apakah penggunaan PLN Mobile membantu meningkatkan produktivitas pelayanan pelanggan?
				1. Apakah penggunaan PLN Mobile memberikan perubahan atau manfaat bagi Anda dalam memperoleh layanan PLN dibandingkan sebelumnya? Apa perubahan yang Anda rasakan?
				2. Apakah PLN Mobile membuat proses memperoleh layanan PLN menjadi lebih efisien dan efektif? Mengapa?
				3. Apakah penggunaan PLN Mobile membantu Anda menyelesaikan kebutuhan layanan kelistrikan

Fenomena	Sub Fenomena	Aspek yang Diamati	Informan	Interview Guide
				dengan lebih cepat atau lebih banyak dalam waktu yang sama?

1.8.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang dijadikan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, penentuan subjek dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu agar informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2017). Pertimbangan tersebut didasarkan pada keterlibatan, pengalaman, serta pengetahuan informan mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan. Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota

Pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota dipilih sebagai informan dengan beberapa pertimbangan. Pegawai merupakan pihak penyelenggara layanan yang mengetahui kebijakan, standar layanan (SLA), mekanisme penanganan keluhan, serta pengelolaan aplikasi PLN Mobile, yang tidak dapat diketahui pelanggan sebagai pengguna. Lebih lanjut, efektivitas aplikasi tidak hanya dinilai dari pengalaman pengguna, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi mendukung pencapaian tujuan pelayanan perusahaan, sehingga diperlukan perspektif penyedia layanan. Terakhir, informasi dari pegawai berfungsi sebagai pembanding bagi pengalaman pelanggan untuk menilai kesesuaian antara layanan yang dirancang dan yang dirasakan. Informan pegawai terdiri atas Manager ULP Depok Kota yang mewakili perspektif kebijakan dan manajerial, serta Team Leader Sales Retail yang mewakili perspektif operasional harian dalam melayani pelanggan.

2. Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota

Pelanggan dipilih sebagai informan karena merupakan pengguna langsung aplikasi PLN Mobile dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan. Informan berasal dari pelanggan yang telah menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk memperoleh layanan PT PLN (Persero), sehingga dapat memberikan informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Pemilihan kedua kelompok informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi aplikasi PLN Mobile dari perspektif penyedia layanan maupun pelanggan sebagai pengguna aplikasi. Penentuan informan pelanggan dilakukan dengan mempertimbangkan variasi usia, tingkat pendidikan, serta intensitas penggunaan aplikasi agar data yang diperoleh mencerminkan beragam pengalaman dan pandangan terhadap efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

1.8.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis Sumber data merupakan segala informasi yang digunakan peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Menurut Sekaran dan Bougie (2017), sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama sesuai dengan tujuan penelitian, sedangkan data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya dan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian.

Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan yakni data primer diperoleh secara langsung melalui kegiatan wawancara dengan informan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi yang meliputi berbagai literatur terdahulu, jurnal-jurnal dan dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan yang telah ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota serta pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN Mobile. Teknik wawancara ini memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk mengembangkan pertanyaan sesuai dengan hasil wawancara di lapangan, sehingga informasi mengenai efektivitas aplikasi PLN Mobile dapat diperoleh secara lebih mendalam.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses mengolah, mengorganisasi, dan menafsirkan data yang diperoleh selama penelitian sehingga menghasilkan informasi yang dapat menjawab fokus penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Menurut

Miles dan Huberman (2014), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap memadai. Model ini terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil wawancara. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian mengelompokkannya berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi selanjutnya disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif yang didukung oleh hasil wawancara. Penyajian data dilakukan untuk memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, serta makna dari setiap temuan penelitian sehingga proses analisis dapat dilakukan secara lebih mendalam.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan diperoleh melalui proses penafsiran terhadap seluruh temuan penelitian dan diverifikasi secara berkelanjutan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga menghasilkan

kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

Untuk menjaga objektivitas interpretasi data kualitatif, penilaian terhadap setiap indikator dilakukan dengan kriteria sebagai berikut. Suatu fenomena dikatakan *terpenuhi* apabila mayoritas informan menyampaikan pengalaman atau penilaian yang konsisten positif tanpa catatan hambatan berarti. Fenomena lainnya dikatakan *terpenuhi dengan catatan*, apabila indikator secara umum berjalan baik namun ditemukan kendala berulang yang dikonfirmasi oleh lebih dari satu informan. Terakhir, suatu fenomena dikatakan *belum terpenuhi*, apabila mayoritas informan menyampaikan pengalaman negatif atau hambatan yang bersifat sistemik. Kriteria ini merujuk pada prinsip triangulasi sumber, yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan kesesuaian dan pengulangan temuan dari berbagai informan (Sugiyono, 2017), bukan pada frekuensi jawaban semata sebagaimana lazim dalam pendekatan kuantitatif.

1.8.8 Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif, kualitas data perlu diuji untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang baik. Salah satu teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data adalah triangulasi. Menurut Sugiyono (2017), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber maupun berbagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang saling menguatkan. Dalam penelitian ini, uji kualitas data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan untuk memastikan konsistensi dan kebenaran data. Dalam penelitian ini, informasi yang diperoleh dari pegawai PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Depok Kota dibandingkan dengan informasi yang diperoleh dari pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile. Perbandingan tersebut dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data yang berbeda terhadap sumber yang sama. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui wawancara diverifikasi dengan hasil literatur maupun jurnal-jurnal terdahulu sehingga informasi yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat hasil penelitian.