

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan negara melibatkan interaksi yang kompleks antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. Pelayanan publik merupakan salah satu wujud masalah yang seringkali muncul dalam hubungan antara pemerintah serta masyarakat. Ada berbagai tantangan yang dihadapi pemerintah saat memberikan layanan publik di era modern seperti saat ini. Mengingat tingkat kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi terhadap layanan publik, maka masyarakat menuntut agar aparat pemerintah memberikan pelayanan yang memiliki kualitas tinggi dan efektif serta efisien (Suryadevi & Fanida, 2020). Selain itu, selaras juga dengan apa yang disampaikan oleh Styareni & Fanida (2021) bahwasanya sebagai penyelenggara pelayanan publik pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang memuaskan bagi masyarakat guna memperbaiki kesejahteraan mereka.

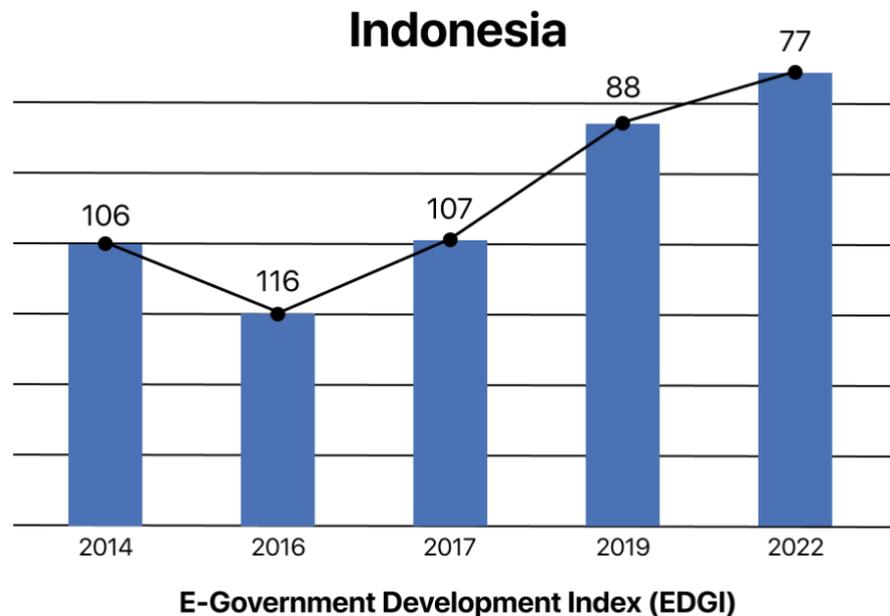
Pada zaman ini, terjadi banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat sebagai dampak dari perkembangan teknologi yang berlangsung begitu cepat. Perubahan yang saat ini dialami adalah perubahan dalam pola pikir masyarakat yang menjadi lebih kritis. Perubahan ini dipicu oleh masyarakat yang semakin hari semakin cerdas dan memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara. Situasi seperti ini mendorong pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal menerima layanan

yang berkualitas dari pemerintah itu sendiri. Dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah menjadi lebih dominan dalam sektor publik dibandingkan dengan sektor swasta. Oleh karena itu, pemerintah harus melakukan transformasi dalam struktur birokrasinya agar dapat menyediakan layanan yang terbaik untuk masyarakatnya, sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya pada Bab II Pasal 3b bahwasanya berbunyi menekankan pentingnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi standar umum tata kelola yang efektif dan pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pemerintah seharusnya berkomitmen untuk memberikan layanan masyarakat yang terbaik. (Fitri Ayu Rahmawati & Hertati, 2022).

Pelaksanaan dalam hal mendukung optimalisasi pelayanan, pemerintah merancang rencana pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dikenal sebagai *e-Government*. Melalui *e-Government*, semua badan pemerintah, perusahaan, penduduk dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan dapat sepenuhnya memanfaatkan informasi dan layanan dari pihak berwenang setiap saat. Penggunaan teknologi dalam menerapkan *e-government* adalah usaha dari lembaga pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan teruntuk masyarakat. Selain itu, *e-Government* juga berorientasi untuk memajukan penyelenggaraan pelayanan publik efektif serta efisien dari segi waktu, anggaran, serta keterhubungan atau kedekatan yang mudah dipahami (Setneg, 2022).

Pelaksanaan inovasi *e-government* telah menjadi populer di Indonesia, namun dengan tingkat keberhasilan yang bervariasi. Perolehan survei *e-government*

Indonesia pada tahun 2022 yang diterbitkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) adalah sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Hasil United Nations E-Government Survey Tahun 2022

Sumber: *The United Nations E-Government Survey* (2022) dalam berita Direktorat Jendral Aplikasi Informatika

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa posisi *e-government* Indonesia mengalami peningkatan yang pesat, awalnya peringkat 88 pada tahun 2020 menjadi peringkat 77 pada tahun 2022. Ini mencerminkan kemajuan yang baik dalam pelaksanaan dan perkembangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), umumnya diketahui sebagai *e-government*. Hasil survei ini menunjukkan bahwa digitalisasi, terutama dalam konteks pemerintahan, perlu dipercepat untuk terus meningkatkan pelayanan publik. Prestasi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pemangku kepentingan dalam pemerintahan digital dalam menyediakan layanan berbasis online, sesuai dengan arahan Presiden pada Instruksi

Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, INPRES tersebut memerintahkan semua lembaga pemerintahan untuk menjalankan transformasi melalui pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Situs web di tingkat pusat serta daerah harus secara bertahap diperkuat untuk mencapai integrasi antara G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) dan G2C (*Government to Citizen*) yang saling terintegrasi (Laili & Kriswibowo, 2022)(Setneg, 2022).

Dalam zaman modern ini, listrik merupakan suatu kebutuhan dasar yang memenuhi keperluan hidup banyak individu. Kehadiran listrik mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat mulai dari penerangan, alat elektronik, industri, hingga sektor komunikasi. Maka dari itu, PLN (Perusahaan Listrik Negara) sebagai penyedia listrik utama di Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan aksesibilitas listrik di seluruh wilayah. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, PLN menghadirkan solusi inovatif dalam bentuk aplikasi *mobile* yang dikenal dengan PLN *Mobile*. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan permohonan pelayanan melalui perangkat seluler, mengurangi kerumitan proses administratif dan komunikasi yang terjadi dalam proses konvensional. Aplikasi PLN *Mobile* diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah pelaksanaan pelayanan, khususnya di daerah-daerah yang sulit dijangkau.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, pada Pasal 2 ayat (2), mengemukakan bahwasanya tujuan utama pengembangan sektor

tenaga listrik adalah memastikan ketersediaan tenaga listrik yang memadai dalam jumlah, kualitas dan harga terjangkau oleh masyarakat, guna meningkatkan kesejahteraan serta mewujudkan pembangunan berkelanjutan yang adil dan merata. Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dalam Pasal 3 dan Pasal 4 menjelaskan bahwa sebagai penyelenggara layanan penyediaan tenaga listrik, negara memiliki wewenang yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat serta daerah mengedepankan prinsip otonomi daerah. Pemerintah juga memiliki tanggung jawab dalam menetapkan kebijakan, mengatur, mengawasi dan melaksanakan layanan penyediaan tenaga listrik untuk seluruh masyarakat. Dalam konteks Indonesia, PT PLN (Persero) adalah entitas perusahaan dengan tanggung jawab atas semua aspek dari produksi hingga distribusi energi listrik di seluruh wilayah negara.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN), pasal 12 dijelaskan tujuan pendirian perusahaan perseroan adalah untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menghasilkan keuntungan dan meningkatkan nilai perusahaan dengan menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi. Berdasarkan ketentuan aturan hukum, ditegaskan bahwa sebagai bentuk perusahaan perseroan terbatas, PT PLN (Persero) memiliki niat dan tujuan untuk memproduksi kebutuhan tenaga listrik sesuai dengan kepentingan umum dan sekaligus memperoleh keuntungan sesuai dengan karakteristik PT PLN (Persero). Dalam aspek pengadaan tenaga listrik, perusahaan ini diwajibkan untuk memastikan pasokan listrik mencukupi dan berkualitas serta menjalankan peran di

sektor ketenagalistrikan untuk mendukung pembangunan, semuanya dilakukan dengan mengikuti prinsip-prinsip yang berlaku bagi perusahaan perseroan terbatas.

PT PLN (Persero) mempunyai peran penyediaan tenaga listrik serta termasuk yang penting bagi semua segmen masyarakat. Hal ini dikarenakan pemanfaatan listrik bertujuan untuk memenuhi pelbagai kebutuhan, termasuk meningkatkan kesejahteraan, mendukung pertumbuhan bisnis dan mendorong perkembangan ekonomi di seluruh lapisan masyarakat di Indonesia yang jumlahnya mencapai jutaan individu. Berdasarkan berita dari ekonomi.bisnis.com, Mohammad Munief Budiman, yang menjabat sebagai Executive Vice President Pelayanan Pelanggan Retail di PT PLN mengatakan bahwa:

“...pertumbuhan jumlah pelanggan sepanjang 2021, ketika Indonesia masih dilanda Covid-19 hingga Desember 2021 jumlah pelanggan PLN meningkat sekitar 4,5 persen sampai mencapai 82,5 juta pelanggan secara total”
Sumber: (<https://ekonomi.bisnis.com/read/20220310/44/1509219/tambah-pelanggan-baru-total-pelanggan-pln-capai-825-juta-pada-2021>). Diakses 31-Agustus-2023

PT PLN (Persero) yang beroperasi dalam kerangka BUMN sebagai penyedia layanan dalam bidang kelistrikan harus mempunyai kemampuan dapat menyesuaikan diri oleh perubahan yang terjadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih unggul daripada sebelumnya. Hal ini penting, mengingat pelanggan senantiasa mengharapkan layanan berkualitas tinggi dari entitas penyedia jasa seperti PT PLN (Persero). Pasal 33 ayat (2) dan (3) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 dengan tegas menyatakan bahwasanya peran pemerintah dalam aspek ekonomi sangatlah dominan. Semua elemen yang tercantum dalam pasal tersebut juga wajib dikuasai oleh negara untuk mencapai kemakmuran masyarakat sebesar-besarnya. Prinsip ini menjadi dasar konstitusional bagi wirausaha di sektor

ekonomi nasional, termasuk BUMN dan menegaskan tujuan akhirnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Inilah dasar landasan eksistensi dan peran BUMN sesuai dengan Pasal 33 UUD 1945, dimana BUMN bertanggung jawab untuk mencapai kemakmuran rakyat sebesar-besarnya melalui tata kelola dari cabang produksi yang memiliki dampak penting bagi negara dan pengaruh besar terhadap kesejahteraan masyarakat secara umum.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun (2019) tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh Perusahaan Listrik Negara (Persero), pada Pasal 6A ayat (1) dijelaskan bahwasanya tingkatan mutu pelayanan tenaga listrik dalam indikator lama gangguan dinyatakan yaitu satu jam dalam satu bulan. Dalam artian PT PLN (Persero) harus menyelesaikan pelayanan gangguan paling lama yaitu satu jam, jika melebihi dari waktu yang ditentukan tersebut maka pelanggan mendapatkan kompensasi atas keterlambatan PT PLN (Persero) dalam mengatasi gangguan tersebut. Tingkat kualitas pelayanan tenaga listrik dalam indikator lama gangguan juga dengan pertimbangan yaitu kondisi geografis dan kondisi jaringan eksisting. Sehingga PT PLN (Persero) harus menyelesaikan gangguan yang dialami oleh pelanggan yaitu selama satu jam dan berhak memberikan kompensasi kepada pelanggan jika tidak memenuhi tingkatan tersebut.

Kemampuan perusahaan dalam menggali pemahaman tentang kebutuhan pelanggan bertujuan agar PT PLN (Persero) dapat memahami dengan lebih baik

lingkungan sekitar dan situasi yang ada, serta mengidentifikasi kebutuhan pokok pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) dapat menyesuaikan diri dengan dinamika situasi dan keadaan, sehingga memberikan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan. Dalam mengembangkan strategi ini, perlu diingat bahwa PT PLN (Persero) tidak memiliki pesaing langsung dalam pengelolaan sektor kelistrikan di negara ini, sehingga tanggung jawab utama dalam hal penyediaan listrik berada sepenuhnya pada PT PLN (Persero).

Penggunaan informasi yang diperoleh dari riset pasar memiliki kegunaan yang signifikan terutama di era perkembangan teknologi saat ini yang dapat mempengaruhi cara kerja sebuah perusahaan. Ini memungkinkan PT PLN (Persero) sebagai penyedia jasa untuk memberikan informasi dan layanan kepada pelanggan dengan lebih efektif dan optimal. Upaya untuk memastikan akses mudah, cepat dan nyaman bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan listrik juga merupakan salah satu fokus utama PT PLN (Persero) perihal memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan. Kemajuan teknologi informasi yang semakin meningkat dan saling terhubung seperti saat ini mendorong perusahaan penyedia jasa seperti PT PLN (Persero) untuk mengembangkan layanan mereka, dengan tujuan memberikan kenyamanan dan solusi yang tepat serta tanggapan cepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan begitu, pelanggan merasakan puas oleh pelayanan yang diberikan. Menurut Sudaryono (2016) seperti yang dikutip oleh Utomo (2019), aspek terpenting bagi perusahaan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan sudut pandang yang sangat penting dalam ranah manajerial.

Kesuksesan perusahaan yang menyediakan jasa atau produk mampu diukur melalui kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang merata untuk semua pelanggan dengan maksimal serta sesuai dengan standar pedoman yang ada.

Dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan peningkatan kualitas pelayanan, PLN Mobile telah diperkenalkan PT PLN (Persero) pada tanggal 31 Oktober 2016 di PLN Kantor Pusat. Aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat yang memiliki gawai berbasis Android dan IOS. Produk inovasi PT PLN yaitu PLN Mobile, dikembangkan dengan bekerja sama dengan PT Indonesia Comnet Plus, anak perusahaan PLN. Agus Sutiawan, yang menjabat sebagai Kepala Divisi Sistem dan Teknologi Informasi PLN, mengatakan bahwa:

“...Layanan bagi pelanggan PLN ini harapannya dapat mendukung perbaikan tata kelola Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan yang lebih maksimal serta memutus jalur birokrasi dan prosedur.”

Sumber: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20161031/44/597770/pln-luncurkan-layanan-aplikasi-pln-mobile> Diakses 1 September 2023

Tersedianya aplikasi PLN *Mobile* adalah bukti bahwa PT PLN (Persero) telah berhasil mengembangkan layanan berbasis *e-government* dengan baik. Ini selaras dengan pandangan yang diungkapkan oleh Hadwi Soendjojo dalam Pramono (2019) mengenai pengembangan *e-government* yang dapat diartikan melalui empat tingkatan progresif. Tahap pertama melibatkan pengaturan situs web sebagai media komunikasi dan informasi institusi, serta inisiatif sosialisasi yang ditujukan untuk internal dan publik. Tahap kedua melibatkan penyempurnaan program dengan menampilkan situs web interaktif yang memberikan informasi publik dan memiliki koneksi dengan institusi lain. Pada tahap ketiga, fokus kini beralih ke pengembangan situs web yang dapat melayani transaksi pelayanan

publik dan berinteraksi dengan institusi lain. Tahap keempat menyoroti pengembangan aplikasi yang memfasilitasi layanan antara pemerintah kepada bisnis, pemerintah kepada rakyat, dan pemerintah kepada konsumen. Transformasi ini, diimplementasikan dari aplikasi, bertujuan untuk menyederhanakan penyampaian informasi dan layanan oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan. Ini sejalan dengan konsep *e-government*, yang pada umumnya lebih terfokus kepada layanan yang lebih efisien serta lebih mudah diakses bagi warga (Meijer & Bekkers, 2015).

Disampaikan pada web.pln.co.id pada bulan Januari 2022 bahwa PT PLN secara berkelanjutan melakukan inovasi untuk meningkatkan layanan kepada pelanggannya, salah satunya adalah layanan pemasangan baru. Masyarakat yang berminat dapat mengajukan permintaan tersebut melalui aplikasi PLN Mobile. Fitur pemasangan listrik baru ini memungkinkan pelanggan untuk mengajukan permintaan pemasangan listrik baru tanpa perlu datang langsung ke Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) atau Unit Layanan Pelanggan (ULP), yang mana kantor-kantor ini bertugas untuk melakukan segala jenis transaksi listrik dengan pelanggan. *Upgrade* yang diberikan ini juga menunjukkan komitmen PT PLN (Persero) dalam konteks meningkatkan pelayanan untuk pelanggan. Agung Murdifi, yang menjabat sebagai *Executive Vice President* Komunikasi Korporat dan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL) PLN mengungkapkan bahwa:

“...PLN berkomitmen untuk menyediakan pengalaman terbaik bagi pelanggan, dan salah satu wujudnya adalah melalui inovasi PLN dalam memberikan berbagai opsi pengajuan pemasangan listrik baru sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Jika sebelumnya pelanggan harus mengunjungi kantor pelayanan untuk memasang listrik baru, sekarang,

dengan mudahnya, mereka dapat melakukannya hanya dengan beberapa sentuhan pada perangkat genggam mereka melalui aplikasi PLN Mobile."

Sumber: <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/01/lewat-aplikasi-pln-mobile-pasang-baru-listrik-kini-jadi-makin-mudah/> diakses 1 September 2023

Dalam hal pemasangan listrik baru, PT PLN (Persero) menunjukkan komitmen kuat untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan cara yang inovatif. Mereka telah mengadopsi teknologi modern yaitu aplikasi PLN *Mobile*, untuk memberikan berbagai pilihan pengajuan layanan lebih efisien, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pelanggan. Hal ini mencerminkan pergeseran dari pendekatan konvensional dimana pelanggan harus mengunjungi kantor pelayanan fisik ke arah kemudahan digital. Dengan demikian, inovasi ini memfasilitasi aksesibilitas yang lebih mudah dan nyaman bagi pelanggan, mengurangi hambatan administratif, dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan oleh PLN dalam hal pemasangan listrik baru.

Tabel 1.1 Data Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN 2019-2021

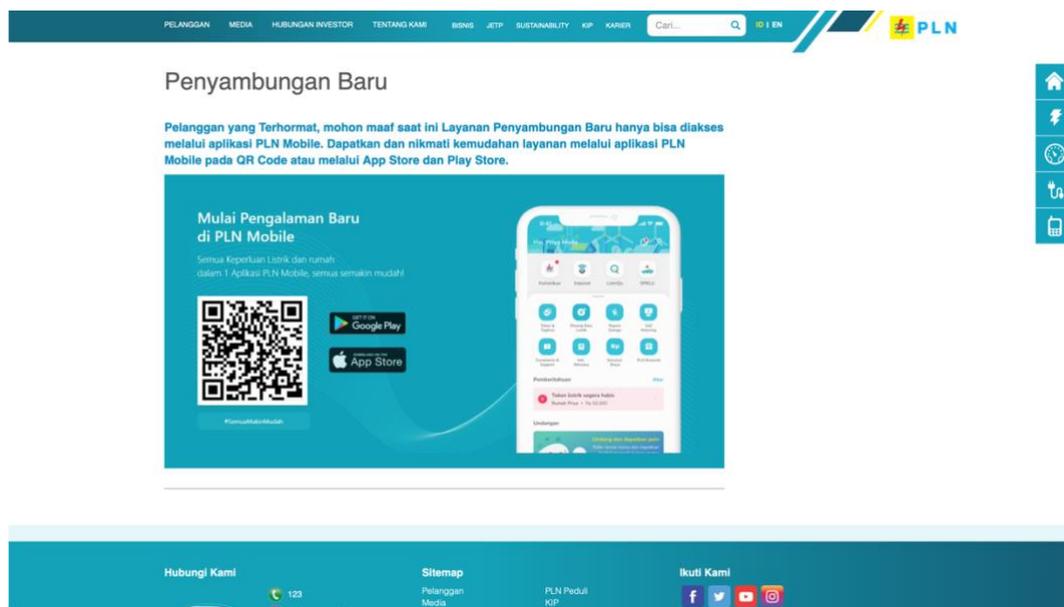
Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PLN	Jumlah Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN				
	2017	2018	2019	2020	2021
UP3 Surabaya Selatan	351 542	363 528	628 887	650 438	672 153
UP3 Surabaya Utara	578 977	605 294	374 628	385 649	395 930
UP3 Malang	256 737	267 238	1 177 385	1 215 250	1 254 329
UP3 Pasuruan	349 777	373 467	915 506	946 005	975 613
UP3 Kediri	509 457	528 936	1 200 779	1 231 846	1 266 968
UP3 Mojokerto	586 571	614 787	1 200 011	1 233 008	1 267 944
UP3 Madiun	834 957	876 097	807 461	837 180	869 500
UP3 Jember	754 512	813 642	1 002 807	1 031 248	1 060 209
UP3 Bojonegoro	1 124 842	1 161 115	1 038 881	1 073 339	1 106 881
UP3 Banyuwangi	1 093 521	1 136 823	549 216	570 015	591 290
UP3 Pamekasan	747 963	778 123	893 957	943 552	1 003 934
UP3 Situbondo	1 128 164	1 164 069	427 722	452 918	473 527
UP3 Gresik	917 807	955 590	323 502	334 250	344 330
UP3 Sidoarjo	300 014	311 838	548 918	567 565	588 436
UP3 Surabaya Barat	960 791	997 457	278 893	290 969	302 904
UP3 Ponorogo	497 211	521 966	644 829	668 357	690 836
Gabungan	10 992 843	11 469 970	12 013 382	12 431 589	12 864 784

Sumber: jatim.bps.go.id

Data di atas mencerminkan pertumbuhan jumlah pelanggan PLN di wilayah Jawa Timur selama tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2020, PLN wilayah distribusi Jawa Timur berhasil menambahkan sebanyak 418.207 pelanggan baru. Pada tahun 2021 meskipun ada peningkatan jumlah pelanggan menjadi 433.195. Peningkatan jumlah pelanggan ini juga beriringan dengan upaya digitalisasi layanan melalui situs web dan aplikasi PLN *Mobile*. Situasi tersebut juga terjadi di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) di Sidoarjo mengingat Sidoarjo adalah kota yang memiliki banyak sekali industri, PT PLN (Persero) memiliki banyak pelanggan di Kota Sidoarjo yang memerlukan pasokan listrik dalam jumlah besar untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kebutuhan yang tinggi akan listrik ini berdampak pada kelancaran berbagai sektor penting di kota tersebut. Pada tahun 2020, ketika pelayanan dilakukan melalui situs web untuk pengajuan baru terjadi peningkatan sebanyak 18.647 pelanggan baru. Sementara itu, pada tahun 2021 saat PLN memperkenalkan pelayanan melalui aplikasi, peningkatan jumlah pelanggan baru

masih tidak menunjukkan perkembangan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, hanya mencapai 20.871 pelanggan baru.

Dengan diperkenalkannya sistem online melalui aplikasi, tujuannya adalah untuk mempercepat proses transaksi pelanggan dan menyediakan layanan yang lebih aman, efektif dan efisien. Namun, pada tahun 2022 terjadi perubahan dalam jalannya pelayanan dimana aplikasi *PLN Mobile* menjadi satu-satunya cara untuk mengajukan dalam segala layanan. Hal ini mengakibatkan pelanggan tidak memiliki alternatif lain untuk mengajukan layanan, karena akses ke situs web layanan.pln.co.id telah dihentikan. Jika layanan hanya dapat diakses melalui aplikasi *PLN Mobile* dan aplikasi tersebut tidak dapat diakses atau ada kendala maka dapat menimbulkan masalah.



Gambar 1. 2 Laman Website layanan.pln.co.id Saat Ini

Sumber: web.pln.co.id

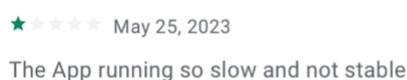
Seluruh pelayanan mengenai listrik saat ini mampu dilakukan secara daring melalui *PLN Mobile*, yang merupakan bagian pemanfaatan e-government dan

menawarkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin menerima layanan tanpa harus mengunjungi kantor. PLN *Mobile* adalah inovasi pelayanan publik dalam hal layanan listrik dengan memanfaatkan akses internet, sehingga pelanggan tidak lagi pergi ke kantor guna melakukan pelayanan secara *face-to-face* atau tatap muka, masyarakat dapat langsung melakukan pelayanan melalui aplikasi PLN *Mobile*. Perubahan ini yang dijalankan melalui aplikasi, bertujuan untuk menjadikan penyampaian informasi dan layanan oleh PT PLN (Persero) kepada pelanggan lebih sederhana. Ini sesuai dengan gagasan *e-government* menurut Meijer & Bekkers (2015) yang umumnya lebih menekankan pada meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan dan meningkatkan ketersediaan akses bagi masyarakat.

Mengingat jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang besar dan masih terdapat gangguan yang ada pada wilayah kerja Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) PLN Sidoarjo, maka penerapan aplikasi PLN *Mobile* masih belum maksimal. Berdasarkan teori Model Kematangan *e-Government* (*e-Government Maturity Model*) oleh Fietkiewicz et al. (2017) menjelaskan bahwasanya untuk mengevaluasi suatu *e-Government* dapat menggunakan lima pilar. Pilar pertama yaitu penyebaran informasi yang ada serta kemudahan akses terhadap layanan *e-Government*. Pilar kedua yaitu komunikasi yang mana mengacu pada ketersediaan komunikasi dua arah atau menyampaikan pengaduan. Pilar ketiga adalah transaksi yang mengacu pada suatu *e-Government* dapat digunakan untuk melakukan transaksi baik keuangan maupun non-keuangan. Pilar keempat yaitu *interoperability* yang mengacu pada keterhubungan antara *e-Government* yang ada pada negara baik itu bertukar data ataupun integrasi aplikasi atau website. Kemudian pilar terakhir

yaitu partisipasi yang mengacu pada ketersediaan penilaian dari masyarakat setelah menggunakan layanan *e-Government* sebagai sarana kritik dan saran.

Berdasarkan kelima pilar model kematangan *e-Government* (*e-Government Maturity Model*), PT PLN (Persero) Sidoarjo mengalami beberapa kendala yang menyebabkan penggunaan aplikasi PLN Mobile masih belum maksimal. Terkait pilar pertama yaitu penyebaran informasi, berdasarkan pengamatan atas situasi yang sudah ada, masih terdapat aduan dari pelanggan terkait dengan penggunaan layanan *e-government* yang belum mencapai tingkat optimal. Ini tercermin dalam ulasan-ulasan di Google seperti berikut ini:



★ ★ ★ ★ ★ May 25, 2023
The App running so slow and not stable

Gambar 1. 3 Pengaduan Masyarakat Terkait PLN *Mobile* (1)

Sumber: Ulasan PLN *Mobile* pada laman Google Play

Gambar diatas menyatakan bahwasanya pengguna menyatakan bahwa aplikasi berjalan sangat lambat dan tidak stabil. Keluhan ini mencerminkan masalah kinerja aplikasi yang sering dihadapi oleh pelanggan, terutama dalam hal kecepatan dan stabilitas. Ulasan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap pengalaman penggunaan aplikasi, yang mengindikasikan bahwa aspek kinerja teknis dari aplikasi PLN Mobile perlu diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan.

did you select your programmers carefully ? i can't open the login screen even though my net is pretty fast. you asked us to make orders via the app but your app fails to do the job. I don't think you are ready to go online. please, fix this problem. thank you in advance

72 people found this review helpful

Gambar 1. 4 Pengaduan Masyarakat Terkait PLN *Mobile* (2)

Sumber: Ulasan PLN *Mobile* pada laman Google Play

Gambar di atas menunjukkan ulasan dari pengguna aplikasi PLN Mobile yang menyampaikan keluhan terkait kinerja aplikasi tersebut. Pengguna mempertanyakan kualitas para pengembang aplikasi dengan menyatakan, "did you select your programmers carefully?" dan mengeluhkan bahwa mereka tidak dapat membuka layar login meskipun memiliki koneksi internet yang cepat. Ulasan tersebut juga menyoroti bahwa aplikasi gagal menjalankan fungsi yang dijanjikan, yaitu memproses pesanan pelanggan. Pengguna menyimpulkan bahwa PLN Mobile belum siap untuk beroperasi secara online dan meminta agar masalah ini segera diperbaiki. Ulasan ini mencerminkan kekecewaan pelanggan terhadap pengalaman mereka dengan aplikasi dan menekankan kebutuhan untuk perbaikan lebih lanjut dalam pengembangan aplikasi tersebut.

★☆☆☆☆ August 20, 2023

can't login, message says "insufficient balance to be deducted"

Gambar 1. 5 Pengaduan Masyarakat Terkait PLN *Mobile* (3)

Sumber: Ulasan PLN *Mobile* pada laman Google Play

Gambar diatas menyatakan bahwasanya pengguna menyatakan bahwa mereka mengalami kesulitan untuk login ke aplikasi. Pesan kesalahan yang muncul menyatakan "can't login message says 'insufficient balance to be deducted'". Ulasan ini mengindikasikan adanya masalah teknis pada aplikasi yang mempengaruhi

pengalaman pengguna, khususnya terkait dengan proses login yang seharusnya tidak terkait dengan saldo pengguna. Masalah seperti ini dapat menghambat pelanggan dalam mengakses layanan yang ditawarkan oleh PLN Mobile, sehingga penting untuk segera diatasi guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan.



Gambar 1. 6 Persentase Ulasan PLN Mobile

Sumber: Ulasan PLN *Mobile* pada laman Google Play

Penerapan PLN *Mobile* berdasarkan penilaian masyarakat yang terdapat di halaman Google Play, memperlihatkan masih ada keluhan di mana sebagian masyarakat tidak bisa mengakses aplikasi PLN *Mobile*. Saat masyarakat ingin menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan aplikasinya tidak dapat diakses yang menyebabkan masyarakat tidak dapat memproses layanan. Dalam situasi ini, PLN *Mobile* sebagai sarana bagi warga yang ingin memanfaatkan layanan, seharusnya memastikan ketersediaan akses yang mudah bagi masyarakat. Sejalan dengan perspektif tersebut, Indrajit (2016) menyatakan bahwasanya dalam implementasi *e-government*, pemerintah harus memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memenuhi standar karena fasilitas ini merupakan setengah dari kesuksesan implementasi *e-government*.

Tujuan awal penggunaan aplikasi PLN *Mobile* adalah untuk mempermudah memberikan layanan kepada seluruh pelanggan. Selain itu, sebagai bagian dari upaya pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, UP3 Sidoarjo saat ini secara

aktif melakukan pemantauan dan memberikan informasi terbaru kepada pelanggan mengenai status pengajuan layanan yang mereka ajukan dan tahapan proses pelaksanaannya oleh petugas, mereka juga memberikan berita terkini tentang PT PLN (Persero). Jika pelanggan mengalami kendala atau hambatan, mereka dapat dengan mudah menyampaikannya melalui fitur pengajuan keluhan yang telah tersedia dalam aplikasi PLN *Mobile*. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses pengaduan tanpa perlu pergi ke kantor PLN terdekat secara langsung. Tetapi tidak semua permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dapat diselesaikan melalui jalur online baik melalui aplikasi atau media lainnya, karena masih ditemukan pelanggan yang memiliki masalah seputar kelistrikan yang harus diselesaikan secara langsung dengan petugas karena masalah yang dialami tidak dapat diselesaikan secara online. Hal ini dibuktikan pada ulasan google seperti berikut:

“Birokratif tidak solutif. sudah ada system integrated knpa customer harus sibuk bolak balik setor bukti pembayaran. bukankan systemnya sudah online update. hrsnya lebih cerdas menjalankan birokrasi. cek system pembayaran sudah terima bisa langsgng penanganan. knpa customer harus kkantor lagi. brtti systemnya tidak berguna!!!”. Kata Wahyu .E. prasetya pada ulasan google PLN ULP Porong, (09/22).
(Diakses Pada Rabu 11 Oktober 2023, 18.33 WIB)

Dengan hadirnya aplikasi PLN *Mobile*, diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada para pelanggan ketika mereka ingin mengajukan layanan. Namun, dalam implementasinya terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh pelanggan karena ketidaksiapan mereka dalam menghadapi perubahan yang telah direncanakan oleh PT PLN (Persero). Situasi ini dapat menimbulkan ketidakpastian di tengah-tengah pelanggan. Kemudian pilar kedua yaitu komunikasi juga menjadi kendala yang mana meskipun sudah memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile*,

pelayanan PLN masih belum berjalan, selaras dengan hal tersebut dari data (gatrik.esdm.go.id) tingkat mutu pelayanan PT PLN (Persero) Tahun 2021 menyatakan bahwa kecepatan menanggapi pengaduan yaitu satu jam dengan dibuktikan data sebagai berikut:

PT PLN (PERSERO)
UNIT INDUK DISTRIBUSI JAWA TIMUR

BESARAN TINGKAT MUTU PELAYANAN TENAGA LISTRIK TAHUN 2021

UP3 SIDOARJO

No.	Uraian	Satuan	ULP Sidoarjo Kota (A)	ULP Krian (A)	ULP Porong (B)
1.	a. Tegangan Tinggi 150 kV tertinggi di titik pemakaian	kV	-	-	-
	Tegangan Tinggi 150 kV terendah di titik pemakaian	kV	-	-	-
b.	Tegangan Tinggi 75 kV tertinggi di titik pemakaian	kV	-	-	-
	Tegangan Tinggi 75 kV terendah di titik pemakaian	kV	-	-	-
2.	Tegangan Menengah tertinggi di titik pemakaian	kV	21,00	21,00	21,00
	Tegangan Menengah terendah di titik pemakaian	kV	18,00	18,00	18,00
3.	Tegangan Rendah tertinggi di titik pemakaian	volt	231,00	231,00	231,00
	Tegangan Rendah terendah di titik pemakaian	volt	198,00	198,00	198,00
4.	Frekuensi tertinggi di titik pemakaian	Hz	50,50	50,50	50,50
	Frekuensi terendah di titik pemakaian	Hz	49,50	49,50	49,50
5.	Lama gangguan yang dialami konsumen	Jam/Bulan	05:00:00	05:00:00	07:00:00
6.	Jumlah gangguan yang dialami konsumen	Kali/Bulan	5	5	7
7.	Kecepatan pelayanan PB TM	Hari Kerja	100	100	100
8.	a. Kecepatan pelayanan PB TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	5	5
	b. Kecepatan pelayanan PB TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	15	15	15
	c. Kecepatan pelayanan PB TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	25	25	25
9.	Kecepatan pelayanan PD TM	Hari Kerja	100	100	100
10.	a. Kecepatan pelayanan PD TR tanpa perluasan jaringan	Hari Kerja	5	5	5
	b. Kecepatan pelayanan PD TR dengan perluasan jaringan	Hari Kerja	15	15	15
	c. Kecepatan pelayanan PD TR dengan penambahan trafo	Hari Kerja	25	25	25
11.	Kecepatan menanggapi pengaduan gangguan	Jam	01:00:00	01:00:00	01:00:00
12.	Kesalahan pembacaan kWh meter yang dialami konsumen	Kali/Triwulan	0	0	0
13.	Waktu koreksi kesalahan rekening	Hari Kerja	1	1	1

Gambar 1. 7 Indeks Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik pada tahun 2021

Sumber: gatrik.esdm.go.id

Namun dari observasi atas situasi yang ada, masih ada aduan dari pelanggan tentang ketidakefektifan penggunaan layanan *e-government* yang masih terdapat masyarakat yang mengajukan keluhan tetapi lebih dari lima jam belum terselesaikan. Hal ini dibuktikan pada ulasan google seperti berikut:

“Komplain lampu mati dari kmrn malam jam 20.00 sampai besok nya jam 12.00 belum ada yg menangani. Datang ke kantor PLN Porong malah tutup. Kerjanya apa saja paaaaaak”. Kata Juni pada ulasan google PLN ULP Porong, (07/22).

(Diakses Pada Rabu 11 Oktober 2023, 19.04 WIB)

Serta berdasarkan *survey* pada ulasan *Google* masih banyak terdapat pelanggan yang mengeluhkan kendala pelayanan yang buruk di kantor PLN. Hal ini dibuktikan seperti berikut:

“Pelayanan sangat lambat dan buruk, kecewa dengan kinerja PLN Sidoarjo, sangat tidak memuaskan, kantor sepi padahal banyak orang yg sedang mengadu”. Kata M Sigit Raharja pada ulasan google PLN ULP Sidoarjo Kota, (01/23).
(Diakses Pada Rabu 11 Oktober 2023, 19.44 WIB)

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik melalui pelaksanaan *e-government* diharapkan bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh data dengan cepat, akurat, mudah, simpel, dan juga membantu pejabat pemerintah untuk meningkatkan transparansi. Oleh karena itu, dibutuhkan indikator-indikator yang mampu mengevaluasi program *e-government* dalam lembaga pemerintahan. Evaluasi tingkat kematangan (*maturity*) suatu *e-Government* dapat berfungsi sebagai landasan untuk meningkatkan sistem yang telah diterapkan dalam sektor pemerintahan, merancang strategi pertumbuhan, serta menetapkan hal utama dalam penyempurnaan. Maka dari itu, model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Five pillars of e-Government* dari pernyataan Fietkiewicz et al. (2017) yang mencakup diseminasi informasi, komunikasi, transaksi, interoperabilitas, dan partisipasi. Model tersebut adalah salah satu evolusi yang paling baru dari model kematangan *e-Government* (*E-Government Maturity Model*) yang mana adalah hasil dari refleksi dan pertimbangan terhadap model kematangan *e-government* sebelumnya, seperti model Layne & Lee, Moon, Hiller & Bellenger, dan lainnya. Fietkiewicz et al., menerapkan terminologi "pilar"

dengan maksud untuk menguji tingkat kematangan *e-government* yang setiap komponen berkontribusi pada kemajuan dalam pembangunan *e-government*.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, penulis merasa terdorong guna menjalankan penelitian yang berkaitan dengan evaluasi *e-government* di UP3 Sidoarjo, dengan memanfaatkan kerangka model kematangan *e-Government*. Hasil penelitian ini diinginkan akan menyediakan wawasan komprehensif mengenai keadaan aktual, termasuk keunggulan dan kelemahan dalam implementasi *e-government* di PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo. Informasi yang diperoleh akan menjadi dasar bagi langkah-langkah yang direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelayanan Pelanggan Melalui Aplikasi Pln Mobile Di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sidoarjo.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan data yang diberikan sebelumnya, dapat ditarik suatu rumusan masalah yang dapat dianalisis dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut “bagaimana evaluasi pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* di unit pelaksana pelayanan pelanggan sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan evaluasi pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* di unit pelaksana pelayanan pelanggan Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan menambah pemahaman perihal evaluasi pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* di unit pelaksana pelayanan pelanggan Sidoarjo. Selain dari itu, hasil penelitian mampu menjadi kontribusi berharga guna pemahaman yang diperoleh selama menjadi mahasiswa di Program Studi Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

- a. Penelitian memiliki nilai tambah untuk dukungan dalam dunia akademik serta menjadi sumber referensi untuk penelitian di masa depan. Ini juga akan menjadi rujukan akademik yang berguna untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.
- b. Hasil penelitian dapat menjadi panduan bagi penulis dan peneliti lain di Program Studi Administrasi Publik.

2. Bagi PT PLN (Persero)

Harapan penelitian ini adalah menyediakan rekomendasi bermanfaat serta masukan berharga untuk memajukan kualitas layanan untuk pelanggan. Selain itu, penelitian diharapkan dapat memperbaiki kinerja pelayanan publik di (UP3) Sidoarjo.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Penelitian ini akan memperdalam pemahaman mengenai efektivitas penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan, membantu melihat kaitan antara teori dan praktik dalam dunia nyata.
- b. Selain itu, pengetahuan yang diperoleh selama penelitian ini akan menjadi bahan praktis yang dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan juga membantu menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama masa akademik.