

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI
APLIKASI PLN *MOBILE* DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH:

FADHIL WAHYU YULISTIAR
NPM. 20041010019

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI PLN
MOBILE DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN SIDOARJO**

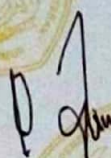
Disusun Oleh:

Fadhil Wahyu Yulistiar
20041010019

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Catur Suratnaji, M.Si
NIP. 196304182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI PLN
MOBILE DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN SIDOARJO**


Disusun Oleh:

Fadhil Wahyu Yulistiar
20041010019

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal La
Sociale (Terakreditasi Sinta 3), Volume 05 Nomor 04 Tahun 2024 Edisi Juli

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si
NIP. 198907222022031007

TIM PENGUJI
Ketua


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Sekretaris


Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si
NIP. 198907222022031007

Anggota


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI APLIKASI PLN
MOBILE DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN SIDOARJO**


Disusun Oleh:

Fadhil Wahyu Yulistiar
20041010019

Telah direvisi dan disahkan pada Mei 2024

Menyetujui,

Dosen Penguji 1


Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Dosen Penguji 2


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Dosen Penguji 3


Arimurti Kriswibowo, S.I.P., M.Si
NIP. 198907222022031007

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

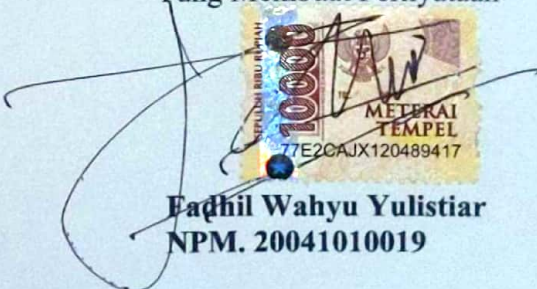
Nama Mahasiswa : Fadhil Wahyu Yulistiar
NPM : 20041010019
Program Studi/Fakultas : Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **EVALUASI PELAYANAN PELANGGAN
MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI UNIT
PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN
SIDOARJO**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 16 Mei 2024

Yang Membuat Pernyataan


Fadhil Wahyu Yulistiar
NPM. 20041010019

ABSTRAK

PT PLN (Persero) menciptakan aplikasi PLN Mobile untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dengan aspek fleksibilitas, kemudahan, kecepatan, keakuratan, dan transparansi. Namun, di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Sidoarjo, masih banyak pelanggan yang mengalami masalah dan menyampaikan keluhan terkait kinerja aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi PLN Mobile di UP3 Sidoarjo menggunakan kerangka Electronic Government Maturity Model, yaitu lima pilar yaitu Penyebarluasan Informasi, Komunikasi, Transaksi, Interoperabilitas, dan Partisipasi. Metode penelitian ini yaitu menggunakan studi kasus kualitatif untuk memberikan gambaran mendalam mengenai evaluasi pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile dalam kerangka e-government maturity model di UP3 Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan beberapa pilar, terutama Transaksi dan Interoperabilitas, belum terpenuhi dengan baik oleh PLN Mobile di UP3 Sidoarjo. Kurangnya integrasi dengan layanan lainnya menyebabkan sebagian layanan tidak dapat diakses melalui aplikasi, memaksa pelanggan untuk datang ke kantor. Namun, pilar lainnya seperti Penyebarluasan Informasi, Komunikasi, dan Partisipasi sudah dilakukan dengan baik, menunjukkan adanya upaya yang signifikan dari PLN untuk meningkatkan aspek-aspek tersebut. Oleh karena itu, meskipun beberapa tujuan PLN Mobile dalam meningkatkan kualitas layanan masih belum tercapai sepenuhnya, terdapat perkembangan positif pada aspek-aspek lainnya.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Kematangan, PLN Mobile

ABSTRACT

PT PLN (Persero) created the PLN Mobile application to improve the quality of service to customers with aspects of uniqueness, convenience, speed, accuracy and transparency. However, at the Sidoarjo Customer Service Implementation Unit (UP3), there are still many customers who experience problems and submit complaints regarding the application's performance. This research aims to activate PLN Mobile in UP3 Sidoarjo using the Electronic Government Maturity Model framework, namely five pillars, namely Information Dissemination, Communication, Transactions, Interoperability and Participation. This research method uses a qualitative case study to provide an in-depth description of the evaluation of customer service through the PLN Mobile application within the framework of the e-Government maturity model in UP3 Sidoarjo. The research results show that several pillars, especially Transactions and Interoperability, have not been fulfilled properly by PLN Mobile in UP3 Sidoarjo. Lack of integration with other services means some services cannot be accessed via the application, forcing customers to come to the office. However, other pillars such as Information Dissemination, Communication and Participation have been carried out well, showing that there are significant efforts by PLN to improve these aspects. Therefore, although some of PLN Mobile's goals in improving service quality have not yet been fully achieved, there have been positive developments in other aspects.

Keywords: *Evaluation, Service, Maturity, PLN Mobile*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Pelanggan Melalui Aplikasi Pln Mobile Di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sidoarjo”. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari kewajiban dalam mengajukan seminar hasil skripsi pada Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Arimurti Kriswibowo, S.I.P, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, atas perhatian dan kesabaran beliau selama proses pembimbingan serta telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi ini, diantaranya:

1. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan rahmat, doa, restu, serta pertolongan tiada henti;
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu Dra. Susi Hardjati, M,AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membekali penulis berbagai ilmu pengetahuan dan wawasan;
6. Ibu Lisa Nur Fatmah selaku Team Leader Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kegiatan penelitian dan memberikan informasi dalam pengumpulan data skripsi.
7. Ibu Novi Hardiani, S.T selaku Assistant Manager Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo yang telah bersedia memberikan informasi dalam pengumpulan data skripsi.
8. Ibu Yunia Marta Ningsih selaku Supervisor pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sidoarjo Kota yang telah bersedia memberikan informasi dalam pengumpulan data skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang memberikan dukungan, motivasi, semangat dan saling mendoakan.

Akhirnya, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua orang. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk membantu penulis memperbaiki dan menyempurnakan karya berikutnya, sehingga skripsi ini dapat lebih bermanfaat lagi.

Surabaya, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian	21
1.4 Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Landasan Teori	30
2.2.1 <i>New Public Management</i>	30
2.2.2 Pelayanan Publik.....	34
2.2.3 Evaluasi	37
2.2.4 <i>E-Government</i>	39
2.3 Kerangka Berpikir	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi Penelitian	50
3.3 Fokus Penelitian	51
3.4 Sumber Data dan Teknik Penentuan Informan.....	52

3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.7 Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	61
4.1.1 Profil PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	61
4.1.2 Visi, Misi dan Motto PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo.....	63
4.1.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	64
4.1.4 Jumlah Pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo.....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Diseminasi Informasi (<i>Dissemination Information</i>).....	69
4.2.2 Komunikasi (<i>Communication</i>)	77
4.2.3 Transaction (<i>Transaction</i>)	90
4.2.4 Interoperabilitas (<i>Interoperability</i>)	88
4.2.5 Partisipasi (<i>Participation</i>)	90
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Diseminasi Informasi (<i>Dissemination Information</i>).....	92
4.3.2 Komunikasi (<i>Communication</i>)	97
4.3.3 Transaksi (<i>Transaction</i>).....	102
4.3.4 Interoperabilitas (<i>Interoperability</i>)	106
4.3.5 Partisipasi (<i>Participation</i>)	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN 2019-2021	11
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini	28
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	51
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil <i>United Nations E-Government Survey</i> Tahun 2022	3
Gambar 1. 3 Laman Website layanan.pln.co.id Saat Ini	13
Gambar 1. 4 Pengaduan Masyarakat Terkait PLN Mobile (1)	15
Gambar 1. 5 Pengaduan Masyarakat Terkait PLN Mobile (2)	16
Gambar 1. 6 Pengaduan Masyarakat Terkait PLN Mobile (3)	16
Gambar 1. 7 Persentase Ulasan PLN Mobile	17
Gambar 1. 8 Indeks Kualitas Pelayanan Tenaga Listrik pada tahun 2021	19
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 3. 1 Komponen-komponen Model Analisis Data Miles dan Huberman .	57
Gambar 4. 1 Kantor PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	65
Gambar 4. 3 Penyebaran Informasi PLN Mobile	73
Gambar 4. 4 Informasi Listrik Padam PT PLN (Persero) UP3 Sidoarjo	75
Gambar 4. 5 Tingkat Mutu Pelayanan Unit Pelayanan Pelanggan Sidoarjo Kota	81
Gambar 4. 6 Bukti Transaksi pada PLN Mobile	87
Gambar 4. 7 Ulasan Aplikasi PLN Mobile	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	117
Lampiran 2 Pedoman Observasi	120
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	121
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	122
Lampiran 5 Disposisi Penelitian	123
Lampiran 6 Surat Selesai Penelitian	124
Lampiran 7 Bukti Cek Plagiasi	125
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	126
Lampiran 9 Letter of Acceptance.....	127
Lampiran 10 Sertifikat Akreditasi.....	128
Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian	129