

**INOVASI PLN MOBILE DI PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) SURABAYA UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

**VIRANIA AZZAHRA PUTRI**

18041010109

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**INOVASI PLN MOBILE DI PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) SURABAYA UTARA**

**Disusun Oleh :**

**VIRANIA AZZAHRA PUTRI**

**18041010109**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi.

**PEMBIMBING**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**

**NIP. 196801161994032001**

**Mengetahui,**

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



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**

**NIP. 196804182021211006**


LEMBAR PENGESAHAN  
INOVASI PLN MOBILE DI PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
PELANGGAN (UP3) SURABAYA UTARA

Oleh :  
VIRANIA AZZAHRA PUTRI  
18041010109

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur  
Pada tanggal 21 Maret 2025

Tim Penguji,

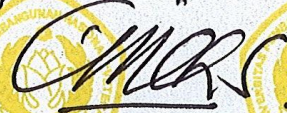
Pembimbing

  
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001


1. Ketua

  
Drs. Ananta Prathama, M.Si  
NIP. 197004131990031001

2. Sekretaris

  
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001

3. Anggota

  
Tukiman, S.Sos, M.Si  
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

  
Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**  
**INOVASI PLN MOBILE DI PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN**  
**PELANGGAN (UP3) SURABAYA UTARA**

Oleh :  
**VIRANIA AZZAHRA PUTRI**  
**18041010109**

Telah direvisi dan disahkan pada 15 April 2025

**TIM PENGUJI**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Anggota**

**Drs. Ananta Prathama, M.Si**  
**NIP. 196004131990031001**

**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**Tukiman, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 196103231989031001**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Virania Azzahra Putri  
NPM : 18041010109  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 15 April 2025  
Yang membuat pernyataan



Virania Azzahra Putri  
18041010109

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi PLN Mobile Di PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara”**.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik berupa moril, spiritual, maupun materiil dalam menyelesaikan skripsi ini ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Susi Hardjati, MAP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dan mengarahkan dalam proses dan kepenulisan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Kedua orang tua, adik, dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan, doa

dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Sahabat-sahabat penulis Annisa, Safira, Temi dan Laili yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua Teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang selalu memberi dukungan dan semangat kepada penulis. Serta pihak-pihak lain yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa tulisan ini jauh dari kata sempurna. Sehingga segala saran dan kritik sangat membantu penulis untuk memperbaiki dan menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Surabaya, Maret 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Landasan Teori .....	23
2.2.1 Pelayanan Publik.....	23
2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik .....	29



2.2.3 Aplikasi PLN Mobile .....	40
2.3 Kerangka Berfikir .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	45
3.2 Lokasi Penelitian.....	46
3.3 Fokus Penelitian.....	46
3.4 Sumber Data.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6 Teknik Analisis Data .....	55
3.7 Uji Keabsahan Data.....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	63
4.1.1 Sejarah PT PLN (Persero) .....	63
4.1.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero).....	64
4.1.3 Maksud dan Tujuan Perseroan .....	65
4.1.4 Tata Nilai PLN .....	65
4.1.5 Wilayah Kerja PT PLN (Persero) .....	65
4.1.6 Profil PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara.....	67
4.1.7 Struktur Organisasi PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara.....	68

4.1.8 Tugas dan Tanggung Jawab PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara .....	70
4.1.9 Komposisi Pegawai di PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara.....	74
4.2 Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 <i>Relative advantage</i> atau keuntungan relatif.....	76
4.2.2 <i>Compatibility</i> atau kesesuaian .....	88
4.2.3 <i>Complexity</i> atau kerumitan .....	99
4.2.4 <i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba.....	112
4.2.5 <i>Observability</i> atau kemudahan diamati.....	116
4.3 Pembahasan.....	128
4.3.1 <i>Relative advantage</i> atau keuntungan relatif.....	129
4.3.2 <i>Compatibility</i> atau kesesuaian .....	132
4.3.3 <i>Complexity</i> atau kerumitan .....	134
4.3.4 <i>Triability</i> atau kemungkinan dicoba.....	136
4.3.5 <i>Observability</i> atau kemudahan diamati.....	137
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>145</b>
5.1 Kesimpulan.....	144
5.2 Saran.....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>148</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>153</b>

<b>Lampiran 1. Pedoman Penelitian .....</b>	<b>153</b>
<b>Lampiran 2. Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>157</b>
<b>Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna PLN Mobile.....	5
Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	8
Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Komposisi Pegawai PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara berdasarkan Penempatan.....	75
Tabel 4.3 Tabel Perbandingan Inovasi.....	86
Tabel 4.4 Pangsa Pasar Versi Android untuk Ponsel dan Tablet di Indonesia.....	109
Tabel 4.5 Pangsa Pasar Versi iOS di Indonesia.....	109
Tabel 4.6 Matriks Hasil Penelitian.....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Launching Gelegar PLN Mobile.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data kualitatif/model Interaktif.....	57
Gambar 4.1 Wilayah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara...	66
Gambar 4.2 Gedung PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara.....	67
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara.....	68
Gambar 4.4 Fitur Beli Token Listrik.....	79
Gambar 4.5 Fitur Pembayaran Tagihan Listrik.....	80
Gambar 4.6 Fitur Marketplace.....	81
Gambar 4.7 Fitur ICONNET.....	82
Gambar 4.8 Menu Pembayaran.....	84
Gambar 4.9 Menu Utama di PLN Mobile.....	85
Gambar 4.10 Menu di PLN Mobile.....	85
Gambar 4.11 Prosedur Pelayanan Penyambungan Baru / Perubahan Daya.....	90
Gambar 4.12 Penyambungan Baru di Website dialihkan ke PLN Mobile.....	91
Gambar 4.13 Pemberitahuan Token Habis.....	94
Gambar 4.14 Pemberitahuan Tagihan Listrik.....	94
Gambar 4.15 Promo di Aplikasi PLN Mobile.....	95
Gambar 4.16 Fitur SwaCAM.....	98

Gambar 4.17 Permohonan Perubahan Daya.....	104
Gambar 4.18 Uji Coba <i>Autodispatch</i> .....	114
Gambar 4.19 Kampung PLN Mobile Genteng Sayangan.....	115
Gambar 4.20 Pintu Masuk Kampung PLN Mobile Genteng Sayangan.....	115
Gambar 4.21 Riwayat Status pada Pengaduan.....	117
Gambar 4.22 Riwayat Permohonan.....	118
Gambar 4.23 Rating & <i>Feedback</i> .....	121
Gambar 4.24 Survey Kepuasan Pelanggan.....	121
Gambar 4.25 Formulir Survey Kepuasan Pelanggan.....	122
Gambar 4.26 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).....	124
Gambar 4.27 Daftar Transaksi Aktif.....	124
Gambar 4.28 Daftar Transaksi History.....	125

## ABSTRAK

### INOVASI PLN MOBILE DI PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) SURABAYA UTARA

Virania Azzahra Putri  
18041010109

Bertujuan untuk mempermudah pelayanan kelistrikan, PLN meluncurkan suatu inovasi layanan digital yang bernama PLN Mobile. Adanya inovasi ini berbagai pelayanan yang dulu dilakukan dengan datang langsung atau melalui *call center* 123 sekarang dapat diakses dalam satu aplikasi. PLN Mobile awalnya dirilis pada 31 Oktober 2016 kemudian dirilis ulang pada tanggal 18 Desember 2020. Jika sebelumnya jumlah pengguna PLN Mobile versi lama belum terlalu banyak dan belum terlalu menjangkau ke masyarakat, jumlah pengguna PLN Mobile versi terbaru banyak dan terus meningkat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada atribut inovasi dari Rogers (2003) yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi pada PLN Mobile di Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yaitu *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Penelitian ini memiliki hasil yaitu inovasi PLN Mobile di Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara memiliki atribut keuntungan relatif yang besar. Yang kedua memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi. Yang ketiga memiliki kerumitan yang cukup tinggi. Yang keempat memiliki atribut kemungkinan dicoba. Yang kelima PLN Mobile memiliki tingkat kemudahan diamati yang tinggi.

**Kata Kunci** : Inovasi, Pelayanan, PLN Mobile

**ABSTRACT**  
**INOVASI PLN MOBILE DI PLN UNIT PELAKSANA PELAYANAN**  
**PELANGGAN (UP3) SURABAYA UTARA**

Virania Azzahra Putri  
18041010109

*Aiming to facilitate electricity services, PLN launched a digital service innovation called PLN Mobile. With this innovation, various services that used to be done by coming directly or through the 123 call center can now be accessed in one application. PLN Mobile was initially released on October 31, 2016, then re-released on December 18, 2020. If previously the number of users of the old version of PLN Mobile was not too many and had not reached the community, the number of users of the latest version of PLN Mobile is large and continues to increase. The research method used in this study is a qualitative descriptive method with a focus on innovation attributes from Rogers (2003), namely relative advantage, compatibility, complexity, trialability and observability. This study aims to describe and analyze innovation attributes in PLN Mobile at the North Surabaya Customer Service Unit (UP3). Data collection techniques use interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques use interactive models, namely data collection, data condensation, data display and conclusion drawing/verification. This study has the results that the PLN Mobile innovation in the North Surabaya Customer Service Unit (UP3) has a large relative advantage attribute. The second has a high level of compatibility. The third has a fairly high complexity. The fourth has the attribute of the possibility of being tried. The fifth PLN Mobile has a high level of observability.*

**Keyword :** *Innovation, Service, PLN Mobile*