

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan umum menurut Nugroho & Suprpto (2021) adalah aktivitas berdasarkan pada faktor-faktor materil yang diselenggarakan seseorang atau sekelompok orang dengan tujuan mencukupi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya melalui skema, prosedur dan metode tertentu. Pelayanan publik adalah suatu bentuk perbuatan yang dilakukan oleh aparatur negara dalam melayani segala kebutuhan dan keperluan warga atau masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu perbuatan yang wajib dan harus dilakukan oleh instansi pemerintah. Setiap warga negara memiliki hak yang setara atas pelayanan publik. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merujuk pada sikap atau cara yang dilakukan pelaksana pelayanan publik dalam melayani masyarakat secara memuaskan (Lestari & Santoso, 2022).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pengertian pelayanan publik adalah 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. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada asas-asas yaitu kepentingan umum, kepastian, kepastian hukum, kesamaan hak,

keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus melakukan berbagai upaya dalam mengoptimalkan layanan yang diberikan. Pengoptimalan ini dilakukan agar pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat secara efektif dan efisien bisa terwujud. Efektivitas dari pelayanan publik dapat dilihat dari kecepatan waktu pelaksanaan, ketepatan pelayanan yang diberikan, kemudahan akses oleh masyarakat dan keadilan pada masyarakat dalam menerima pelayanan (Gusnia, 2024).

Agar pelayanan publik dapat optimal maka dilakukan berbagai inovasi. Tujuan dilakukannya inovasi agar terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat. Adanya inovasi akan mempermudah masyarakat dalam mendapat pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yakni dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, bahwa diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik guna memenuhi harapan masyarakat. Penyelenggara Inovasi Pelayanan Publik adalah seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, serta badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan kewajiban Pelayanan Publik.

Pengertian inovasi menurut Ancok (2012) yang dikutip dalam Zinsky, Rusli, & Bektu (2024) adalah suatu pengenalan pada organisasi yang dimaksudkan untuk menerapkan dari proses pemikiran yang berupa hal baru baik ide, kebijakan, produk baru, jasa, cara baru yang dilakukan untuk adopsi baru yang membawa manfaat cukup besar bagi individu, kelompok, organisasi atau masyarakat luas. Menurut Mulgan dan Albury (2003:3) dikutip dari Mahendra (2020) inovasi yang sukses merupakan penemuan dan penerapan prosedur, keluaran, fasilitas dan tata cara pelayanan baru yang lebih berkembang, efektif, efisien dan berkualitas. Inovasi dapat dikatakan berhasil apabila mampu membuat perubahan ke arah yang positif. Inovasi yang baik membuat birokrat maupun masyarakat penerima layanan mendapatkan manfaat seperti sistem kerja menjadi lebih cepat atau akses pelayanan yang lebih baik.

Saat ini berbagai organisasi pemerintahan atau instansi baik di tingkat nasional maupun pemerintahan daerah berlomba-lomba untuk membuat inovasi. Adanya inovasi ini merupakan tuntutan dari masyarakat yang kebutuhannya semakin beragam sehingga perlu dilakukan suatu terobosan agar pelayanan yang dilakukan dapat memuaskan masyarakat. Salah satu kebutuhan penting dalam masyarakat adalah listrik. Listrik memiliki peran besar dalam kegiatan sehari-hari masyarakat di Indonesia seperti kegiatan bekerja, sekolah, bahkan istirahat juga membutuhkan listrik. Hampir seluruh kegiatan masyarakat membutuhkan listrik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Pelaksanaan usaha

penyediaan tenaga listrik oleh Pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah.

Di Indonesia listrik dikelola oleh PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan listrik mulai dari pelaksanaan penyediaan hingga pendistribusian ke seluruh lapisan masyarakat. Agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pelayanan kelistrikan, PT. PLN (Persero) membuat suatu inovasi berupa aplikasi “PLN Mobile”. Lahirnya aplikasi ini adalah bentuk terobosan dari PT PLN (Persero) pada masa pandemi yang mana saat itu banyak masyarakat yang kesulitan untuk keluar rumah untuk mengurus berbagai keperluan mengenai kelistrikan. Aplikasi ini diluncurkan sejak 18 Desember 2020. Sebelum direformasi menjadi “New PLN Mobile” pada tahun 2020, awalnya aplikasi yang diluncurkan pada 31 Oktober 2016 hanyalah sebuah aplikasi yang wajib dimiliki oleh setiap korporasi pemerintah dan belum mampu menjangkau masyarakat untuk memanfaatkannya serta belum memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh Alois Wisnuhardana, Sekretaris Perusahaan PLN dalam marketeers (2023).

“Pada tahun 2020, kami melakukan transformasi dan melakukan empat item, termasuk membuka pandangan. PLN Mobile sebelumnya hanya diposisikan sebagai sebuah *software* untuk pelanggan, tetapi pelanggan ternyata tidak melihatnya seperti itu. Rating dari aplikasi tersebut adalah representasi dari pelayanan yang diberikan oleh PLN, bukan dari kualitas aplikasinya. Kami melakukan perubahan pada PLN Mobile adalah untuk pelayanan pelanggan. Kami melakukan aktivitas campaign terintegrasi kepada seluruh pegawai PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan. Hari ini kalau konsumen komplain. Kami sarankan untuk menulis komplain langsung di aplikasi PLN Mobile. Personel kami yang terdekat akan langsung menjemput saat itu juga dan langsung dilayani. Dua puluh menit setiap komplain harus sudah tertangani”

Sumber :

(<https://www.marketeers.com/terus-bertransformasi-pln-mobile-sudah-diunduh-39-juta-pengguna/>), diakses tanggal 5 Oktober 2023

Alasan dilakukan perilisan ulang aplikasi ini adalah hasil dari proses analisis yang dilakukan oleh PT PLN (Persero). Dari analisis tersebut ditemukan berbagai solusi dari permasalahan yang ada. Jawaban dari permasalahan tersebut adalah dengan dilakukan penyederhanaan aktivitas yang sebelumnya berbelit dan melalui berbagai pintu menjadi satu pintu sehingga dapat masyarakat dapat mengoptimalkan aplikasi ini dengan baik. Setelah ditemukan jawaban maka dilakukanlah perilisan ulang aplikasi PLN Mobile.

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna PLN Mobile

Tahun	Jumlah Pengguna
Oktober 2021	13,2 Juta Pengguna (PLN, 2021)
Januari 2022	16,2 Juta Pengguna (PLN, 2022)
Juli 2022	24,8 Juta Pengguna (PLN, 2022)
Februari 2023	36,67 Juta Pengguna (PLN, 2023)
September 2023	44 Juta Pengguna (PLN, 2023)

Sumber: pln.co.id diolah oleh penulis, 2024

Dikutip dalam POSBELITUNG (2024) pada aplikasi sebelumnya hanya ada 500.000 pengguna dengan rating 2,5 dari skala 5 tapi kemudian oleh 450 ribu pengguna dihapus pemasangannya. Namun setelah direformasi aplikasi ini memiliki 48 juta pengguna pada bulan Februari 2024 dengan rating 4,8 dari 5. Adanya inovasi ini telah membawa beberapa manfaat bagi masyarakat. PLN Mobile memiliki beberapa fitur utama, yaitu pembelian token bagi pelanggan Prabayar, pembayaran

tagihan listrik bagi pelanggan paska bayar, monitor penggunaan listrik dan pembelian token. Dalam hal pembayaran transaksi dan tagihan PLN Mobile bekerja sama dengan beberapa Bank dan Fintech sehingga memudahkan para penggunanya. Para pengguna aplikasi ini juga dapat mengajukan layanan perubahan daya, swadaya catat angka meter (Swacam), serta layanan pengaduan pelanggan. Aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai pelayanan dari PLN dalam satu genggam.

Salah satu pengguna PLN Mobile yang mengungkapkan kepuasannya adalah Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Maluku Utara, Nikolaus Tangayo seperti yang diungkapkannya pada CNBC Indonesia. Selain memiliki penampilan yang modern dan fitur-fitur yang mudah digunakan dirinya juga dapat memanfaatkan berbagai fitur di aplikasi ini untuk membantu masyarakat (CNBC Indonesia, 2022).

“Bahkan, saya dapat menggunakan untuk keperluan membantu masyarakat yang kurang mampu, seperti tambah daya dan juga pasang lampu gratis kepada masyarakat kurang mampu di Halmahera Barat menggunakan aplikasi ini,”

Sumber :

[\(https://www.google.com/amp/s/www.cnbcindonesia.com/news/20220704102946-4-352664/tuai-respon-positif-ini-kata-pelanggan-pln-mobile/amp/\)](https://www.google.com/amp/s/www.cnbcindonesia.com/news/20220704102946-4-352664/tuai-respon-positif-ini-kata-pelanggan-pln-mobile/amp/), diakses tanggal 5 Oktober 2023

Salah satu pengguna PLN Mobile lain yaitu Ketua Persatuan Wartawan Indonesia (PWI) Berau, Yudhi Perdana. Dirinya mengungkapkan kepuasan saat memanfaatkan aplikasi ini. Melalui aplikasi ini dirinya dengan mudah melakukan berbagai transaksi sehingga sangat membantu keperluannya sehari-hari. Berbagai fiturnya membuat segala keperluan dan kebutuhannya dapat dilakukan dengan baik (CNBC Indonesia, 2022).

“Informasi pemeliharaan jaringan dan sejenisnya cukup cepat dan tepat, sementara program maupun promo yang dihadirkan tentunya sayang untuk dilewatkan,”

Sumber :

(<https://www.google.com/amp/s/www.cnbcindonesia.com/news/20220704102946-4-352664/tuai-respon-positif-ini-kata-pelanggan-pln-mobile/amp/>), diakses tanggal 5 Oktober 2023

Inovasi ini mengantarkan PT PLN (Persero) mengantongi berbagai penghargaan baik secara nasional maupun internasional diantaranya adalah ajang Merdeka Award 2023 yang diselenggarakan di Jakarta, Rabu, 30 Agustus 2023. PLN mendapatkan penghargaan dalam kategori Reformasi Birokrasi dan Program Inovatif untuk Negeri karena keberhasilannya dalam melakukan gebrakan yang inspiratif dan inovatif. Kemenangan ini disambut hangat oleh Direktur Utama PLN Darmawan Prasodjo seperti yang diungkapkan dalam Disway ID (2023).

“Melalui transformasi berbasis digital ini, kami mengubah kultur organisasi dari *bureaucratic-like* menjadi *business-like*, mengubah sistem pelayanan pelanggan yang sebelumnya lambat, tidak responsif menjadi cepat dan sangat memuaskan. Dulu untuk membayar listrik harus datang ke PPOB (*payment point online banking*), banyak calo, kalau mau melaporkan gangguan juga sulit, sekarang semua bisa dilayani dengan mudah lewat PLN Mobile mulai dari pasang baru, tambah daya, sampai lapor gangguan,”

Sumber :

(<https://www.google.com/amp/s/disway.id/amp/723102/pln-sukses-raih-dua-penghargaan-transformasi-dan-inovasi-pln-mobile-berdampak-besar-bagi-masyarakat/>), diakses tanggal 5 Oktober 2023

Inovasi PLN Mobile juga mendapatkan penghargaan internasional dalam ajang *Power & Energy Awards 2023* yang digelar Enlit Asia. Dikutip dalam Wahana News Sumsel (2023) Inovasi ini menenangkan kategori *Innovation of the Year*.

“Penghargaan ini diberikan kepada 60.000 insan PLN yang bekerja keras untuk dapat melayani pelanggan dengan lebih baik”

Sumber :

(https://sumsel.wahananews.co/utama/inovasi-pln-aplikasi-pln-mobile-raih-penghargaan-innovation-of-the-year-2023-wpckRx9Fl5/2#post_wahana), diakses tanggal 20 November 2023)

Tabel 1.2 Indeks Kepuasan Pelanggan

Tahun	Indeks (Skala 1-100%)
2021	95,17
2022	97,41
2023	98,02

Sumber: PLN, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasanya indeks kepuasan pelanggan meningkat tiap tahunnya. Dikutip dari PLN (2023) kontribusi PLN Mobile dalam peningkatan kepuasan pelanggan tercermin dari kenaikan indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2022 yaitu 97,41 meningkat menjadi 98,02 di tahun 2023. Berdasarkan banyaknya jumlah penghargaan yang diterima oleh PLN melalui inovasi ini serta meningkatnya indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat sebagai salah satu pencapaian PLN dalam menjawab kebutuhan pelanggan. Juga sebagai komitmen PLN dalam fokus transformasi digital dan inovasi berkelanjutan.

Provinsi Jawa Timur adalah salah satu provinsi dengan perkembangan yang pesat dalam pemanfaatan aplikasi PLN Mobile ini. Dikutip dalam Radar Surabaya (2021) sebelumnya tercatat 439.759 pengguna hingga 11 April 2021. Dalam kurun waktu 3 tahun yaitu di di tahun 2024 dikutip dalam rri.co.id (2023) jumlah pengguna PLN Mobile di Jawa Timur sudah mencapai 13,5 juta pengguna. Berbagai upaya dilakukan untuk mensosialisasikan adanya inovasi ini diantaranya adalah acara

launching Gelagar PLN Mobile yang diadakan pada tanggal 19 Agustus 2023 di Jatim Expo dan menghadirkan berbagai artis ibu kota untuk menarik minat masyarakat untuk datang. Tiket acara tersebut didapatkan dengan membeli token listrik atau membayar listrik melalui aplikasi PLN Mobile. Selama acara berbagai video mengenai PLN Mobile serta penjelasan mengenai PLN Mobile disampaikan pada masyarakat. Selain itu terdapat berbagai *booth* dari PLN yang memperkenalkan berbagai fitur dan kemudahan aplikasi PLN Mobile.

Gambar 1.1 Launching Gelegar PLN Mobile



Sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2023

Selain itu PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Timur juga mengadakan program Kampung PLN Mobile. Sosialisasi dan pendampingan secara aktif dilakukan oleh PLN sehingga masyarakat dapat mengetahui kemudahan fitur PLN Mobile. Untuk menarik minat warga dilakukan berbagai hiasan jalan, mural dan sebagainya sehingga menjadi kawasan dengan branding PLN Mobile (Jatim Newsroom, 2023).

Kegiatan Kampung PLN Mobile ini juga diungkapkan oleh Ibu Nisa selaku Team Leader Sales Retail Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara pada penulis pada tanggal 11 September 2024.

“Rutin mbak biasanya paling enggak itu sebulan sekali. Jadi kita kayak sosialisasi-sosialisasi itu bisa kadang ke kelurahan kadang ke sekolah-sekolah SMA terus kemarin yang terakhir itu ke Sekolah SMP. Kadang-kadang juga FUIP Arisan ibu-ibu PKK. Kita juga ada kayak semacam kalau di Jawa Timur ini ada lomba namanya kampung PLN Mobile itu kita bikin kampung yang istilahnya disitu kita perkenalkan lebih intens terkait PLN Mobile sehingga disitu warganya benar-benar menggunakan PLN Mobile semua.” (Hasil Wawancara 11 September 2024)

Dalam pelaksanaannya PT PLN (Persero) memiliki Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PLN di berbagai wilayah di Indonesia. Di Jawa Timur terdapat 16 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Di Kota Surabaya terdapat 3 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan, Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat dan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara. Diantara ketiganya Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara memiliki review paling tinggi di Google Maps (2024) yaitu 3.2 dibanding dengan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan dengan nilai 2.4 di Google Maps (2024) serta Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat dengan nilai 2.6 di Google Maps (2024). Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara juga memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak.

Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN

Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PLN	Jumlah Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN	
	2020	2021
UP3 Surabaya Selatan	650438	672153
UP3 Surabaya Utara	385649	395930
UP3 Malang	1215250	1254329
UP3 Pasuruan	946005	975613
UP3 Kediri	1231846	1266968
UP3 Mojokerto	1233008	1267944
UP3 Madiun	837180	869500
UP3 Jember	1031248	1060209
UP3 Bojonegoro	1073339	1106881
UP3 Banyuwangi	570015	591290
UP3 Pamekasan	943552	1003934
UP3 Situbondo	452918	473527
UP3 Gresik	334250	344330
UP3 Sidoarjo	567565	588436
UP3 Surabaya Barat	290969	302904
UP3 Ponorogo	668357	690836
Gabungan	12431589	12864784

Sumber : BPS Jatim (2022)

Meski dalam praktiknya berjalan lancar ada beberapa hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara. Hal ini

disampaikan oleh Ibu Nisa selaku Team Leader Sales Retail Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara pada peneliti pada tanggal 11 September 2024.

“Kalau untuk penggunaannya sih sejauh ini aman ya mbak ya. Cuma memang terkendalanya mungkin kalau disini itu ketika kita mungkin kayak sosialisasi ke pelanggan itu adalah kadang-kadang pelanggan itu HP nya itu ada yang RAM nya gak cukup jadinya lemot kayak gitu-gitu. Cuma dari sisi aplikasinya sendiri selama ini sih hampir jarang si mbak. Ada sih memang kadang beberapa ada error tapi error itu biasanya gak sampai paling satu jam dua jam habis itu balik lagi biasanya itu karena traffic aja sih, traffic penggunaan mungkin pada saat itu memang banyak sekali pelanggan yang menggunakan menu itu biasanya seperti itu.” (Hasil Wawancara 11 September 2024)

Sebelumnya belum ada penelitian mengenai Inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara. Akan tetapi sudah ada penelitian mengenai inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Selatan pada tahun 2018 yang ditulis oleh Arum Zahra Nadhif dan Fitrotun Niswah dengan judul Inovasi Layanan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 pada aplikasi PLN Mobile yang diluncurkan 31 Oktober 2016. Hasil dari penelitian ini adalah bahwasanya aplikasi saat itu dapat dikatakan cukup baik. Yang pertama ada keterlibatan pelanggan, saat itu berbagai upaya dilakukan agar dapat menjangkau banyak orang. Yang kedua adalah layanan mandiri, aplikasi saat itu telah memiliki berbagai fitur yang dapat diakses secara mandiri oleh pengguna. Yang ketiga adalah pemecahan masalah, ketidaktahuan pengguna dalam pengoperasiannya merupakan hambatan terbesar. Yang keempat *Co-Designing* yang mana aplikasi ini tercipta dari aspirasi-aspirasi masyarakat. Berdasarkan hal tersebut membuat peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi yang telah diluncurkan ulang pada tanggal 18 Desember 2020 di wilayah kerja yang belum dilakukan penelitian tentang ini sebelumnya yaitu Surabaya Utara. Peneliti ingin menemukan perkembangan dari

inovasi ini setelah diluncurkan ulang dan mengetahui apakah aplikasi yang diluncurkan ulang ini dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dulu dihadapi oleh inovasi sebelumnya.

Penelitian terdahulu kedua adalah penelitian dari Adelia Putri & Adianto (2024) yang berjudul Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa telah tercapai lima proses inovasi dari inovasi Gebauer et al, yaitu : 1) proses keterlibatan pelanggan, 2) layanan mandiri, 3) pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, 4) *co-designing* dalam penerapan inovasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. Akan tetapi ditemukan beberapa hambatan dalam proses keterlibatan pelanggan dan pengalaman pelanggan karena inovasi masih belum memaksimalkannya. Dalam mendukung pelaksanaannya beberapa factor yang penting diantaranya adalah sosialisasi, perkembangan aplikasi PLN Mobile versi terbaru, promo menarik, dan kemajuan teknologi. Sedangkan hal-hal yang menjadi faktor penghambat diantaranya adalah belum tersedianya SOP (Standar Operasional Prosedur), kurangnya pengetahuan serta ketidakmampuan mengoperasikan perangkat teknologi. Kedepannya diharapkan PLN dapat lebih aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menyediakan SOP (Standar Operasional Pelayanan) PLN Mobile serta melakukan kerja sama dengan provider yang dapat mendukung kegiatan pelayanan. Pada penelitian tersebut lokusnya di Kota Pekanbaru dengan menggunakan teori dari Gebauer tentang proses inovasi sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki lokus di Surabaya Utara dan mendeskripsikannya dengan menggunakan lima atribut inovasi dari Rogers untuk mengetahui apakah

inovasi ini memiliki lima atribut ini yang membuatnya lebih mudah diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dideskripsikan, penulis tertarik untuk meneliti inovasi PLN Mobile yang telah dilakukan oleh PT PLN (Persero) di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara menggunakan atribut-atribut inovasi dari Rogers, yaitu : 1) Relative advantage atau keuntungan relatif, 2) Compatibility atau kesesuaian, 3) Complexity atau kerumitan, 4) Triability atau kemungkinan dicoba, 5) Observability atau kemudahan diamati. Judul yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah **“Inovasi PLN Mobile di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN Surabaya Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi PLN Mobile di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN Surabaya Utara?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi PLN Mobile di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN Surabaya Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian maka diharapkan penelitian ini dapat membawa manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat mengembangkan tentang konsep pelayanan publik khususnya tentang inovasi pelayanan publik melalui analisis Inovasi PLN Mobile serta menjadi bahan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan analisis inovasi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis sesuai dengan keilmuan yang dipelajari. Selain itu juga dapat membawa manfaat sebagai bentuk praktik langsung atas ilmu yang telah dipelajari di perguruan tinggi.

b. Bagi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN Surabaya Utara dalam menerapkan inovasi PLN Mobile di Surabaya Utara serta dapat memberi saran dan masukan sehingga kedepannya program ini dapat lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dan referensi di perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur. Juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai acuan oleh peneliti lainnya yang ingin mengembangkan kajian serupa dimasa mendatang.