

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN TAGIHAN  
LISTRIK MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI  
PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI  
SUMATERA SELATAN, JAMBI, BENGKULU (UID S2JB)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Administrasi Publik**



**Diajukan oleh :**

**NANDA AFRIA PUTRI**

**NIM. 07011382126192**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN TAGIHAN  
LISTRIK MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI  
PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI  
SUMATERA SELATAN, JAMBI, BENGKULU (UID S2JB)**

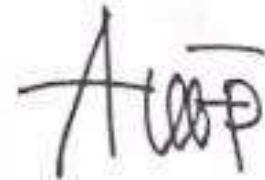
**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**NANDA AFRIA PUTRI  
NIM. 07011382126192**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 03 Januari 2025**

**Pembimbing**



**Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si.**

**NIP. 199508142019032020**

**Mengetahui, Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN TAGIHAN  
LISTRIK MELALUI APLIKASI PLN *MOBILE* DI  
PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI SUMATERA  
SELATAN, JAMBI, BENGKULU (UID S2JB)**

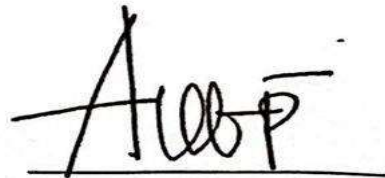
**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 8 Januari 2025  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Pembimbing

**Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si**  
NIP. 199508142019032020

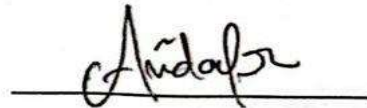


Penguji

**Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP**  
NIP. 198701052015041003



**Annada Nasyaya, S.IP., M.Si**  
NIP. 19880906201932016



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nanda Afria Putri

NIM : 07011382126192

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Tagihan Listrik Melalui Aplikasi PLN *Mobile* Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu (UID S2JB)” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan  
Palembang, 03 Januari 2025



Nanda Afria Putri

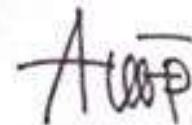
## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan pembayaran tagihan listrik melalui aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu (UID S2JB). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali pengalaman pengguna. Teori inovasi pelayanan menurut Rogers (2003) digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami proses adopsi inovasi serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi baru oleh pelanggan. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada tujuh orang informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu dalam proses pembayaran tagihan listrik. Meskipun terdapat tantangan terkait literasi digital di kalangan pelanggan, inovasi ini diakui mampu meningkatkan interaksi antara pelanggan dan perusahaan. Faktor-faktor seperti keuntungan relatif, kompleksitas, dan kemampuan beradaptasi menjadi kunci sukses pelaksanaan inovasi ini. Kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan edukasi digital bagi pelanggan dan pengembangan fitur aplikasi yang lebih *user-friendly* untuk memperluas jangkauan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Transformasi Digital**  
**Pembimbing**

Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si.

NIP. 199508142019032020



Palembang, Januari 2025  
Mengetahui, Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

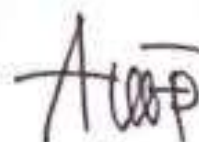
NIP. 196911101994011001

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the innovation of electricity bill payment services through the PLN Mobile application at PT PLN Main Distribution Unit for South Sumatra, Jambi, Bengkulu Region (UID S2JB). Using a qualitative approach, this study explores user experience. The theory of service innovation according to Rogers (2003) is used as an analytical framework to understand the process of innovation adoption and the factors that influence the acceptance of new technology by customers. Data collected through observation, interviews, and documentation to seven informants. The results of the study indicate that the Chairman of the Public Administration Department PLN Mobile application provides easy access and time efficiency in the electricity bill payment process. Although there are challenges related to digital literacy among customers, this innovation is recognized as being able to increase interaction between customers and the company. Factors such as relative advantage, complexity, and adaptability are the keys to the successful implementation of this innovation. The conclusion of this study emphasizes the importance of improving digital education for customers and developing more user-friendly application features to expand the reach of the use of the PLN Mobile application.*

**Keywords:** *Digital Transformation , Innovation, Public Service*

**Advisor**



**Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si.**

NIP. 199508142019032020

*Palembang, January 2025*

*Chairman of the Public Administration Department*



**Dr. M. Nur Budiyo, S.Sos., MPA**

NIP. 196911101994011001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Allah menaruhmu ditempatmu yang sekarang bukan karena kebetulan, tapi Allah telah menentukan jalan terbaik untukmu, Allah sedang melatihmu untuk menjadi kuat dan hebat”**

**“Sebab manusia memang tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan, tapi mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan, dan air mata”**

**(Ustadzah Halimah Alaydrus)**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Alm H. Syarkowi dan Hj. Misnawati selaku Orangtua Penulis.
2. Nanda Afria Putri selaku penulis.
3. Hendri Irawan, Tati Budiarti A.Md. Ak., & Tri Wahyuni A.Md. Keb. selaku Saudara dan Saudari penulis.
4. Ibu Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing penulis.
5. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telag memberikan ilmu dalam perjalanan studi kami, yang dimana ilmu tersebut tak ternilai harganya.
6. Almamater Kebanggaan ku Universitas Sriwijaya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, petunjuk serta karunianya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Penelitian Skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Tagihan Listrik Melalui Aplikasi PLN *Mobile* Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu (UID S2JB)”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan tingkat sarjana (S-1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya.

Penulis ingin mengekspresikan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-nya yang telah memberikan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sangat tulus kepada:

1. Alm. H. Syarkowi selaku Ayahanda tercinta penulis yang telah mendidik, memotivasi, menyayangi penulis dengan penuh cinta dan kasih serta senantiasa berjuang memberikan pendidikan yang terbaik dan layak sampai akhirnya untuk penulis dapat berada di titik ini. Terima Kasih Ayahku.
2. Ibuku Tercinta Hj. Misnawati yang menjadi peran penting di dalam hidup penulis, memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus kepada penulis serta doa yang selalu beliau panjatkan kepada penulis dalam setiap langkah yang penulis lakukan untuk menyelesaikan studi ini.
3. Teruntuk sosok diri ini Nanda Afria Putri, apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha walau kadang rapuh dengan proses yang terbilang tak mudah, terima kasih sudah bertahan sejauh ini.
4. Hendri Irawan, Tati Budiarti A.Md. Ak., & Tri Wahyuni A.Md. Keb. Selaku Saudara dan Saudari penulis yang telah memotivasi, mendukung serta memberikan doa kepada penulis sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Kepada Bripda Agam Bimbo Putra Maulana, selaku orang yang selalu membersamai penulis, menjadi pendengar yang baik dan menjadi rumah bagi



penulis, yang selalu menghibur penulis dikala sedih serta memberikan semangat untuk tak pantang menyerah dan mendoakan yang terbaik untuk penulis . Terima kasih Mas

6. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Januar Eko Aryansyah selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Ibu Aulia Utami Putri, S.I.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan serta dukungan sepenuh hati sehingga peneliti dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik.
11. PLN UID S2JB tempat dimana saya dapat memulai penelitian ini, terima kasih kepada Divisi Kom TJSL kepada Pak Iwan, Mba Mita, Mba Ika, Mba Yanet, Mba Ira, Mba Faiza, Ka Upay, Ka David, Pak Asta, dan Bu Nurul atas bimbingan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis.
12. *General Manager* PT. PLN UID S2JB Bapak Adhi Herlambang.
13. *Manager* Pelayanan Pelanggan PT. PLN UID S2JB Supatmo Injoyo, terima kasih pak atas pengalamannya dan waktunya yang senantiasa membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
14. *Assistant Manager Digital Service & Customer Experience* PT. PLN UID S2JB Bapak Ozzy Ramadhana, terima kasih pak atas bantuan dan pengalamannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya.
15. Para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa studi.
16. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam administrasi dan kelengkapan surat selama masa studi.
17. Rekan-rekan jurusan Ilmu Administrasi Publik, Septiana Dewi, Raisya Elvina Utami, Nabila Putri serta teman – teman PPK dan semua pihak yang tidak bisa

disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih (Administrasi Publik Tahun 2021 Kelas B Bukit)

Palembang, 03 Januari 2025

Nanda Afria Putri

## DAFTAR ISI

	Isi
<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Inovasi.....	8
2.1.2 Pelayanan Sektor Publik .....	11
2.1. 3 Inovasi Dalam Pelayanan Publik .....	13
2.1.4 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	16
2.1.5 Standar Pelayanan Publik .....	17
2.1.6 Faktor – faktor Implementasi Inovasi.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Definisi Konsep .....	32
3.4 Fokus Penelitian.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.6 Informan Penelitian.....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.8 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	37
4.1.1 Visi dan Misi.....	39
4.1.2 Tujuan Perusahaan .....	40
4.1.3 Tata Kerja, Fungsi, dan Tugas.....	40
4.1.4 Struktur Organisasi .....	41
4.2 Daftar Informan Penelitian .....	44
4.3 Hasil Penelitian .....	45
4.3.1 Inovasi Pelayanan Pembayaran Tagihan Listrik Melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu (UID S2JB) .....	45
4.3.2 <i>Relative Advantage</i> .....	45
4.3.3 <i>Compatibility</i> .....	52
4.3.4 <i>Complexity</i> .....	58
4.3.5 <i>Trialability</i> .....	64
4.4 Analisis dan Pembahasan Inovasi Pelayanan Pembayaran Tagihan Listrik Melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu (UID S2JB).....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan .....	76

5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Downloader Aplikasi PLN Mobile .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) UID S2JB.....	37
Tabel 4.2 Daftar Informan Penelitian.....	44
Tabel 4.3 Jumlah Downloader Aplikasi PLN Mobile .....	51
Tabel 4.4 Matriks Temuan Penelitian.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi PLN Mobile .....	4
Gambar 1.2 Subfitur Riwayat Tagihan Aplikasi PLN Mobile .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kerja UID S2JB .....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi 2024 .....	42
Gambar 4.3 Loker Pembayaran Tagihan Listrik Secara Konvensional .....	46
Gambar 4.4 Fitur- fitur pada Aplikasi .....	48
Gambar 4.5 Penilaian dan Ulasan aplikasi PLN Mobile .....	50
Gambar 4.6 Riwayat Pembaruan Sistem Aplikasi PLN Mobile .....	54
Gambar 4.7 Keamanan Data Pelanggan.....	56
Gambar 4.8 Kesederhanaan PLN Mobile .....	59
Gambar 4.9 Kesulitan Pembayaran Tagihan Listrik .....	61
Gambar 4.10 Saldo PLN Mobile.....	62
Gambar 4.11 Sosialisasi PLN Mobile .....	66

## DAFTAR SINGKATAN

PT	: Perseorangan Terbatas
PLN	: Perusahaan Listrik Negara
UID	: Unit Induk Distribusi
S2JB	: Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
APKT	: Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu
AP2T	: Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat
APLN	: Aplikasi PLN <i>Mobile</i>
KWH	: Killowatt Jam
DPL	: Distribusi Pelayanan Listrik
CS	: <i>Customer Service</i>
IT	: <i>Information Technology</i>
MB	: <i>Mobile Banking</i>
LPP	: Layanan Pelanggan Pengguna
PP	: Peraturan Pemerintah
PERMEN	: Peraturan Menteri
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPKLU	: Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum
UU	: Undang- Undang
UUD	: Undang- Undang Dasar
UU PDP	: Undang-Undang Perlindungan Data Pelanggan
SwaCAM	: Swadaya Catat Angka Meter



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara konsumen dalam berinteraksi dengan layanan publik, penggunaan teknologi *mobile* memungkinkan layanan yang lebih cepat, efisien, serta mudah untuk diakses oleh masyarakat luas, dengan hal ini listrik merupakan sebagai salah satu sumber energi utama dan sudah seharusnya pemerintah menjadi bagian dari penyedia tenaga listrik untuk masyarakat. Dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat, Indonesia tidak hanya memiliki instansi pemerintahan saja, melainkan juga terdapat badan usaha yang dimiliki oleh negara. Badan usaha tersebut dikelola atas nama Indonesia yang didasarkan dengan UUD Negara 1945 dengan modal yang dimiliki Indonesia.

BUMN atau Badan Usaha Milik Negara merupakan badan yang dimiliki oleh negara. Pelayanan publik dalam bidang kelistrikan dinaungi oleh perusahaan BUMN yaitu PT. PLN (Persero) yang merupakan perusahaan satu-satunya di Indonesia yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik masyarakat dengan kapasitas *voltage* yang berbeda-beda di setiap rumahnya tergantung dengan kebutuhan di rumah tersebut. Semakin banyak peralatan rumah dengan tingkat *voltagenya*, maka semakin tinggi pula kebutuhan *voltage* di rumah tersebut sehingga diharuskan untuk menambah daya pada rumah tersebut (Qudsi:2016).

Dengan hal demikian PLN berinovasi dengan meluncurkan sebuah aplikasi yaitu PLN *Mobile* untuk menjawab kebutuhan masyarakat di era saat ini yang semakin terbiasa dengan layanan digital, aplikasi *Mobile customer selfservice* berbasis Android yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dengan PLN *Mobile* ini, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, termasuk mendapatkan informasi pemadaman listrik dan lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat.

Tak hanya mengharapkan kemudahan kini konsumen juga mengharapkan kenyamanan dalam bertransaksi, termasuk pada pembayaran tagihan listrik. Salah satu

memungkinkan pelanggan untuk membayar tagihan listrik kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi loket pembayaran fisik. Peningkatan Efisiensi Operasional juga penting dengan adanya aplikasi PLN *Mobile*, PLN dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan pengelolaan pembayaran tagihan secara manual atau melalui loket, penggunaan aplikasi ini juga mengurangi risiko kesalahan di dalam pencatatan pembayaran dan mempercepat proses verifikasi. Meningkatkan kualitas layanan pelanggan merupakan bagian dari upaya PLN kepada pelanggan, dengan adanya berbagai fitur yang disediakan salah satunya fitur Token & Pembayaran Tagihan Listrik, PLN berusaha memberikan layanan yang lebih responsif dan transparan. Dorongan untuk Transparansi dan Akuntabilitas merupakan hubungan untuk meningkatkan inovasi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pembayaran.

PT. PLN (Persero) yang merupakan perusahaan dibawah naungan pemerintahan memiliki kewajiban untuk menjalankan serta menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dimana diataranya harus bersifat transparan, akuntabilitas, dan professional dalam berkegiatan demi kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas, yang pada dasarnya pelayanan bisa diartikan sebagai tindakan yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan banyak orang dimana tingkat kepuasan itu dapat di rasakan oleh orang yang dilayani maupun yang melayani (Soegiarto dalam Friki, 2012).

Aplikasi PLN *Mobile* memungkinkan pelanggan untuk memantau penggunaan listrik mereka secara real-time, melihat rincian tagihan, dan memastikan bahwa memang pembayaran tagihan mereka tercatat dengan benar. Dalam hal ini juga PLN juga membuat strategi untuk mengurangi ketergantungan kepada pihak ketiga, karena sebelum adanya PLN *Mobile* dan hingga saat ini masih banyak pembayaran tagihan dilakukan melalui Gerai-gerai minimarket, Kantor Pos atau loket pembayaran yang sebelumnya sudah bekerja sama dengan PLN. Dengan adanya aplikasi ini, PLN bisa langsung berinteraksi dengan pelanggan tanpa adanya perantara, hal ini tentunya dapat mengurangi biaya administrasi pelanggan dan mempercepat proses pembayaran, serta jika seketika terjadinya kendala saat melakukan transaksi maka akan cepat tanggap mendapatkan respon dari pihak PLN itu sendiri. Inovasi ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi pelanggan tetapi juga mendukung transformasi digital PLN untuk

menjadi perusahaan yang lebih modern dan efisien salah satunya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Perkembangan aplikasi PLN *Mobile* sudah ada sejak tahun 2016 tetapi baru di kembangkan kembali pada awal tahun 2020 dengan terus memperbarui fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut, yaitu salah satunya fitur terkait dengan pembayaran tagihan listrik yang bisa di jangkau oleh pelanggan kapan saja dan dimana saja, hingga saat ini masih banyak pelanggan yang belum menggunakan bahkan ada yang belum mengetahui apa saja layanan – layanan yang di berikan di dalam PLN *Mobile* karena belum terlaksananya secara menyeluruh pengenalan aplikasi PLN *Mobile* kepada masyarakat secara langsung manfaat kegunaan aplikasi, dan juga pada inovasi ini masih terdapat beberapa kendala pada fitur Token & Pembayaran yaitu belum di kembangkan secara tepat *Icon Pay* pada aplikasi PLN *Mobile*, *Icon Pay* PLN *Mobile* saat ini ada tetapi, hanya dapat digunakan untuk pengembalian kelebihan dana pada SPKLU, hal tersebut membuat pelanggan saat melakukan transaksi pembayaran tagihan listrik masih mengandalkan pembayaran lain yang di lakukan secara via *virtual account* bank, hanya saja pelanggan dapat memilih untuk melakukan transaksi pembayaran disemua *platform* bank BUMN dengan biaya administrasi yang mungkin sedikit lebih kecil di banding membayar langsung melalui *mobile banking*, sehingga menyebabkan kurangnya minat dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berikut merupakan data *downloader* pada tahun 2023 - 2024 berdasarkan semester I, II, I jumlah pengguna sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah Downloader Aplikasi PLN Mobile**

No.	Unit UID S2JB	Downloader 2023 Januari – Juni	Downloader 2023 Juli – Desember	Downloader 2024 Januari - Juni
1.	PALEMBANG	1.880.648	2.307.587	2.457.579
2.	JAMBI	923.560	1.088.391	1.132.697
3.	BENGGULU	522.054	623.453	650.594
<b>Total:</b>		<b>3.326.262</b>	<b>4.019.431</b>	<b>4.240.870</b>
<b>Total Keseluruhan Downloader: 11.586.563</b>				

*Sumber: Data realisasi PT.PLN UID S2JB (2023 – 2024)*

Pada table 1.1 menunjukkan bahwa *downloader* semester I terdapat sebanyak 3.326.262 juta pengunduh, pada semester II sebanyak 4.019.431 juta pengunduh, dan pada pertengahan tahun 2024 sebanyak 4.240.870 juta pengguna aplikasi PLN *Mobile* di PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu. Dalam hal ini adanya jumlah peningkatan *downloader* walaupun secara signifikan peningkatan masih cenderung sedikit karena hingga saat ini masih banyak masyarakat yang belum menggunakan bahkan ada yang belum mengetahui adanya aplikasi tersebut, hal ini terjadi karena kurangnya edukasi atau branding kepada masyarakat secara *offline* tentang apa saja kegunaan dari aplikasi tersebut.

Dalam hal ini adapun layanan yang disediakan PT. PLN (Persero) secara digital yang sebelumnya untuk layanan pelanggan hanya ada *contact center* 123, *facebook*, *twitter*, *website* PLN, serta *email* dan sekarang berinovasi menjadi satu aplikasi yaitu Aplikasi PLN *Mobile*, dalam hal ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 1.1 Perbedaan Layanan PLN Sebelum dan Sesudah**



Sumber: Data PT. PLN (Persero) UID S2JB

Pada gambar 1.1 merupakan layanan digital yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) UID S2JB kepada pelanggan, namun saat ini PT. PLN (Persero) telah mengimplementasikan kebaruan layanan secara digital seiring dengan perkembangan zaman, yang cukup dalam satu genggam *smartphone* yaitu aplikasi PLN *Mobile*, didalam aplikasi ini tidak hanya berisikan layanan pelanggan seperti pengaduan seputar kelistrikan saja tetapi adanya layanan- layanan lain berupa fitur-fitur yang ada di dalam PLN *Mobile*, dengan fitur- fitur terbarunya nya sebagai berikut:

1. Token & Pembayaran
2. PLN Non - Taglis
3. Pengaduan
4. Catat Meter
5. Sambung Baru LSP Plus
6. Ubah Daya dan Migrasi
7. Penyambungan Sementara
8. Simulasi Biaya
9. *E – Billing*
10. *Marketplace*
11. Pulsa & Tagihan
12. Lainnya

Berdasarkan 12 fitur tersebut, peneliti hanya mengambil satu fokus penelitian yaitu pada fitur pertama Token & Pembayaran pelanggan yang dimana dalam sub fiturnya dapat melihat riwayat tagihan pelanggan, beserta rupiah dan kWh penggunaan listrik dalam waktu 6 bulan terakhir seperti pada persentasi riwayat penggunaan berikut:

**Gambar 1.1 Subfitur Riwayat Tagihan Aplikasi PLN Mobile**



*Sumber: Data diolah peneliti (2024)*

Pada Gambar 1.2 merupakan riwayat penggunaan listrik pelanggan selama enam bulan terakhir. Gambar ini tidak hanya menyajikan data berupa diagram, tetapi juga dilengkapi tabel yang menunjukkan rincian tagihan untuk setiap bulan. Dalam tabel tersebut, tersedia informasi yang sangat penting, antara lain seperti bulan tagihan, nominal rupiah, dan jumlah penggunaan listrik dalam *kilowatt-hour* (kWh). Penggambaran data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas kepada pelanggan mengenai pola penggunaan listrik mereka serta tagihan yang dikenakan

selama periode tertentu. Namun, analisis terhadap diagram dan tabel menunjukkan adanya inkonsistensi antara jumlah rupiah yang tercantum pada kedua media informasi tersebut yaitu terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai nominal yang ditampilkan dalam diagram dan yang tertera di tabel. Hal ini menunjukkan bahwa ada kemungkinan kesalahan dalam sistem yang mencatat penggunaan listrik atau dalam pengolahan data yang ditampilkan kepada pelanggan. Inkonsistensi ini penting untuk diperhatikan kembali karena dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan pelanggan terkait keakuratan informasi mengenai tagihan listrik yang mereka terima.

Pada wawancara awal yang dilakukan dengan *Assistant Manager Digital Service & Customer Experience* PT. PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu, bahwa masalah ini diakui sebagai salah satu tantangan yang harus dihadapi. Dalam pembicaraan tersebut, beliau menyatakan bahwa pihak PLN berencana untuk melakukan pengembangan lebih lanjut terkait sub fitur riwayat tagihan dalam aplikasi PLN *Mobile*. Pengembangan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melihat diagram riwayat tagihan yang lebih akurat dan sesuai dengan nominal rupiah tagihan listrik masing-masing.

Dalam hal ini upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan akurasi informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya perbaikan yang tepat, diharapkan pengguna aplikasi PLN *Mobile* dapat menikmati pengalaman yang lebih baik dan lebih bermanfaat dalam mengelola tagihan listrik mereka secara rinci.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai Inovasi pada Aplikasi PLN *Mobile* terhadap fitur dan sub fitur Token & Pembayaran yang berbentuk skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Tagihan Listrik Melalui Aplikasi PLN *Mobile* di PT. PLN Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu (UID S2JB)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka rumusan masalah di dalam skripsi ini ialah “Bagaimana inovasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu terhadap pembayaran tagihan listrik pada aplikasi PLN *Mobile*?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu terhadap pembayaran tagihan listrik pada aplikasi PLN *Mobile*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin di peroleh dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menjadi wadah untuk mengembangkan wawasan penulis terkait dengan inovasi pelayanan BUMN terkhusus PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu alam tujuan memberikan kualitas layanan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile*.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat menjadi wawasan tambahan bagi mahasiswa juga penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi pembaca yang ingin membahas masalah serupa mengenai inovasi pelayanan pada BUMN terkhusus PT. PLN (Persero) dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan yakni memberikan kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi terkait dengan kelistrikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, A. (2022). Inovasi PT. PLN (PERSERO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung).
- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2), 105-116.
- Awaliah, A. N., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 1440-1446.
- Borins, S. (2006). *The challenge of innovating in government*. Arlington: *The Pricewaterhouse Coopers Endowment for The Business of Government*.
- Chaerunisa, N. D., & Farida, I. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Pelayanan Pembayaran Listrik di Kota Bandar Lampung. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(3), 111-121.
- Hayat. (2017a). *Manajemen Pelayanan Publik* (R. Nugroho (ed.); 1st ed.). Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Tomohon.
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* dalam Melayani Pelanggan Rayon Medan Johor. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 235-243.
- Makmur dan Rohana Thahier. (2015). *Inovasi dan Kreatifitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung : PT.Refika Aditama
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in public sector*. London: *Office Strategy Unit.Cabinet*
- Nadhif, A. Z. (2018). Inovasi layanan PLN *mobile* di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2).
- Natalia, H. (2023). Inovasi Layanan Pemberitahuan Pembayaran Tagihan Listrik Pascabayar Melalui *Whatsapp* Broadcast terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (PERSERO) ULP MATTOANGING (*Doctoral dissertation*, Politeknik STIA LAN Makassar).



- Pertiwi, N. P., & Nirawati, L. (2024). Analisis Penerapan Aplikasi Transformasi Digital PLN *Mobile* Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 4367-4376
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.)*. New York, NY: Free Press.
- Sangkala. 2014. *Innovative Governance: Konsep dan aplikasi*. Surabaya. *Capiya publishing*
- Sector: On the Differences Between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: PUBLIN Research Project
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Steelman, Toddi A. 2010. *Implementing innovation: fostering enduring change Environmental and natural resource governance*, Washington: Georgetown University Press
- Suryani, T. (2008). Perilaku konsumen: implikasi pada strategi pemasaran. Yogyakarta: graha ilmu, 118, 304
- Thahier, R. (2014). Inovasi Dan Kreativitas Manusia Dalam Manajemen. *Jurnal Administrasi Negara STIA LAN Makassar*, 20(2), 42636.
- Wijaya, A. S. (2023). Strategi Komunikasi di PT. PLN (PERSERO) ULP Rivai Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Aplikasi PLN *Mobile*. *Kreativitas Pada Pengabdian Masyarakat (Krepa)*, 1(9), 61-70.
- No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- PERMENPAN No. 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik | Men, K. (2003). PAN Nomor 63/KEP/M.PAN, 7
- Negara, P. M. P. A., & Nomor, R. B. R. I. (2017). Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian. Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun Men, K. (2003). PAN Nomor 63/KEP/M.PAN, 7
- Sector: On the Differences Between Public and Private Sector Innovation*. Oslo: PUBLIN Research Project

- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik Teori kebijakan, dan implementasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Steelman, Toddi A. 2010. *Implementing innovation: fostering enduring change Environmental and natural resource governance*, Washington: Georgetown University Press
- Suryani, T. (2008). Perilaku konsumen: implikasi pada strategi pemasaran. Yogyakarta: graha ilmu, 118, 304
- Thahier, R. (2014). Inovasi Dan Kreativitas Manusia Dalam Manajemen. Jurnal Administrasi Negara STIA LAN Makassar, 20(2), 42636.
- Awaliah, A. N., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6(6), 1440-1446.
- Borins, S. (2006). *The challenge of innovating in government*. Arlington: The Pricewaterhouse Coopers Endowment for The Business of Government.
- Chaerunisa, N. D., & Farida, I. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Pelayanan Pembayaran Listrik di Kota Bandar Lampung. Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 3(3), 111-121.
- Hayat. (2017a). Manajemen Pelayanan Publik (R. Nugroho (ed.); 1st ed.). Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara, 2(2), 105-116.
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan Aplikasi PLN *Mobile* dalam Melayani Pelanggan Rayon Medan Johor. *Blend Sains* Jurnal Teknik, 1(3), 235-243.
- Peraturan Perundang-Undangan: Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- KEPMEN PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara