

## Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru

Adelia Putri<sup>1</sup> Adianto<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email : [adeliaputri3115@gmail.com](mailto:adeliaputri3115@gmail.com)<sup>1</sup> [adianto@lecturer.unri.ac.id](mailto:adianto@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan inovasi pelayanan yang diluncurkan oleh PLN yang berbasis aplikasi untuk mempermudah pelayanan kepada pelanggan listrik. Namun, inovasi ini masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya seperti masih banyak pelanggan listrik yang belum mengetahui aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan kesulitan dalam penggunaan aplikasi, dan aplikasi masih sering *error*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Penelitian ini mengacu pada teori inovasi Gebauer et al yaitu proses keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, dan *co-designing*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru telah mampu mencapai ke lima proses tersebut, namun pada proses keterlibatan pelanggan dan pengalaman pelanggan belum sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Faktor yang mendukung pelaksanaan inovasi ialah sosialisasi, perkembangan aplikasi PLN *Mobile* versi terbaru, promo menarik, dan kemajuan teknologi. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi ialah SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait PLN *Mobile* belum tersedia, masalah literasi dan gagap teknologi. Dengan demikian PLN diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, segera untuk menyediakan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait PLN *Mobile* dan menjalin kerja sama dengan perusahaan *provider* agar pelayanan berjalan dengan lancar.

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



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru merupakan bagian unit pelaksana di bawah unit induk atau pusat-pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN ke dalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanan PLN bisa lebih fokus dan langsung menyentuh pada masyarakat. UP3 Pekanbaru sendiri merupakan singkatan dari Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan, yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan khususnya wilayah Pekanbaru. Sebagai unit pelaksana pelayanan pelanggan, PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang maksimal dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan. Selain itu, Unit pelaksana ini memiliki peran penting dalam memastikan pasokan listrik yang handal dan berkualitas bagi masyarakat di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya. Sebagai bagian dari PLN, PT. PLN UP3 Pekanbaru bertanggung jawab atas berbagai tugas, termasuk pemeliharaan dan pengembangan jaringan distribusi listrik, peningkatan kapasitas daya, pemasangan Alat Pembatas Pemakaian (APP) untuk mengatur pemakaian listrik, dan menyediakan layanan bagi kebutuhan pelanggan. Dengan dedikasi dan komitmen tinggi, PT. PLN UP3 Pekanbaru berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, meminimalisir gangguan pasokan listrik, dan menjaga kualitasnya agar selalu memenuhi standar yang ditetapkan. Tim profesional dan berpengalaman bekerja keras untuk menjaga kelistrikan tetap stabil dan aman, terutama dalam menghadapi tantangan teknis dan situasi darurat.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam penyediaan dan pelayanan bidang kelistrikan. Pelayanan Publik adalah

suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jadi, BUMN merupakan salah satu kebijaksanaan Pemerintah untuk melayani masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Dalam memberikan pelayanan kelistrikan, PT.PLN (Persero) memiliki visi untuk menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan pilihan pelanggan untuk solusi energi. Dalam mewujudkan visi tersebut, PLN mengemban misi untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. PLN juga bertekad untuk menjadikan tenaga listrik sebagai media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Dalam kesehariannya PLN selalu berupaya menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Dalam menjalankan perannya sebagai perusahaan penyedia energi terkemuka, PT. PLN mengimplementasikan sejumlah program strategis yang tidak hanya mencerminkan komitmen perusahaan terhadap pembangunan berkelanjutan dan pemberdayaan sosial, tetapi juga memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Adapun program-program PT. PLN yaitu Program CSR (*Corporate Social Responsibility*), Program Listrik Pintar (Prabayar), Program *BEST4Life* (*Bright Energy Support for Agriculture, Livestock, Fishery and SME*), Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Pada Karyawan PT. PLN (Persero), Program Kemitraan dan Bina Lingkungan, PLN Peduli, Program Ojek Listrik, Program Bestari Riau 2020 (*Bright Energy Support for Agriculture, Retail & Industry*), Program Bantuan Pasang Baru Listrik (BPBL), Program layanan *Electric Vehicle* (EV) *Home Charging Services* dan Super *EVERYday* yang diperuntukkan bagi pemilik kendaraan listrik, serta salah satu program inovasi pelayanan dari PT. PLN yang memudahkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah layanan menggunakan aplikasi *PLN Mobile*.

*PLN Mobile* adalah salah satu program inovasi pelayanan yang diperkenalkan oleh PT. PLN (Persero) sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Program *PLN Mobile* bertujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi pelanggan dalam mengakses informasi terkait layanan listrik, melakukan transaksi, serta berinteraksi dengan PLN. *PLN Mobile* pertama kali diluncurkan pada tahun 2016. Pada saat itu, aplikasi *PLN Mobile* masih banyak kekurangan dari segi aplikasi maupun pelaksanaannya. Aplikasi *PLN Mobile* pertama kali diluncurkan pada 31 Oktober 2016 yang disebut *Old PLN Mobile*. Tetapi pada *Old PLN Mobile* masih banyak kekurangan seperti aplikasi yang masih sangat lambat, hanya dapat di unduh pada *playstore* saja, dan masih banyak kekurangan lainnya. Karena kekurangan tersebut, diluncurkanlah kembali *PLN Mobile* yang disebut *New PLN Mobile*. *Superapps* ini diluncurkan pada tanggal 18 Desember 2020. Perpindahan dari *Old PLN Mobile* ke *New PLN Mobile* jaraknya empat tahun. Sedangkan dari diluncurkannya *New PLN Mobile* sampai sekarang itu telah berjalan selama tiga tahun lamanya. *New PLN Mobile* ini menjadi bukti bahwa kehadiran *PLN Mobile* aplikasi unggulan yang berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan.

*PLN Mobile* didesain dalam bentuk aplikasi berbasis *platform digital* yang dapat diunduh dan diakses melalui perangkat *smartphone*. *PLN Mobile* ditujukan untuk mendukung pengabdian kepada masyarakat yang memiliki fitur atau layanan yang dapat memudahkan para pelanggan untuk mengakses layanan listrik PLN. Peluncuran aplikasi *PLN Mobile* juga dilatar belakangi dengan meningkatnya jumlah pengguna internet dan ponsel pintar pada saat sekarang ini, serta keinginan pelanggan untuk dapat menyelesaikan urusannya lebih cepat

dan mudah. Selain itu, situasi pandemi Covid-19 dua tahun lalu memaksa kita untuk tinggal dan mengurangi aktivitas di luar yang disertai dengan keluarnya kebijakan *WFH (Work From Home)*. Selain itu, jumlah pelanggan listrik dari tahun ke tahun semakin bertambah yang membuat pelayanan sulit terkontrol. Karena tuntutan di atas, PT. PLN (Persero) meluncurkan inovasi pelayanan PLN *Mobile* dalam versi fitur yang lebih banyak dan lengkap dibandingkan peluncuran aplikasi PLN *Mobile* sebelumnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Dengan adanya aplikasi PLN *Mobile*, dapat membantu masyarakat tidak perlu mendatangi kantor PLN secara langsung, sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan juga terhindar dari pencaloan.

Salah satu inovasi pelayanan publik yang diluncurkan oleh PT. PLN (Persero) yaitu PLN *mobile*. Pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui akses yang adil terhadap layanan pendidikan, kesehatan, kelistrikan, dan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Pada Peraturan Menteri ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan inovasi layanan yang cepat, mudah, transparan, terjangkau, dan adil kepada masyarakat. Adapun Penyediaan Layanan Aplikasi Dan/Atau Konten Melalui Internet (*Over The Top*) diatur oleh Surat Edaran Menteri Komunikasi Dan Informatika Nomor 03 Tahun 2016. Surat ini mendorong kolaborasi antara penyedia *Over The Top* (OTT) dan operator telekomunikasi serta mewajibkan mereka untuk mematuhi regulasi terkait perlindungan data pribadi, hak kekayaan intelektual, dan pajak. Hal ini bertujuan untuk memastikan pelayanan OTT tetap menghormati hukum dan hak-hak konsumen serta mendukung perkembangan ekosistem *digital* di Indonesia. Dengan adanya Aplikasi PLN *Mobile* tentunya berharap bahwa aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yang maksimal dalam memberikan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, untuk dapat mengimplementasikan program layanan aplikasi PLN *Mobile* yang baik, PLN mengeluarkan Peraturan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor 0110. P/DIR/2020 tentang Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Di Lingkungan PT.PLN (Persero). Maksud ditetapkannya PLN *Mobile* adalah sebagai pedoman untuk mengimplementasikan PLN *Mobile* dalam rangka pemanfaatan aset PLN dan monetisasi data PLN melalui penyediaan layanan ketenagalistrikan dan program *beyond kWh* yang berbasis *platform digital*. Sehingga tujuan ditetapkannya PLN *Mobile* adalah untuk mewujudkan transformasi PLN dengan melakukan digitalisasi pelayanan konsumen khususnya layanan ketenagalistrikan, memenuhi kebutuhan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, akurat, dan transparan sehingga meningkatkan keterikatan antara PLN dan konsumen, serta merealisasikan program *beyond kWh* dengan melakukan pemanfaatan aset PLN.



Gambar 1. Fitur-Fitur Layanan Listrik PLN Mobile

Berdasarkan gambar 1 dilihat bahwa aplikasi PLN *Mobile* memiliki banyak fitur-fitur pelayanan yang mempermudah pelanggan, yaitu:

1. Token dan Pembayaran Tagihan. Pada fitur ini pelanggan pascabayar bisa langsung membayar tagihan listriknya dan pelanggan Prabayar juga bisa membeli token hanya dari PLN *Mobile*. Cara pembayarannya juga mudah, pelanggan bisa memilih berbagai akses seperti *virtual account*, *debit online*, *E-Wallet*, Link, OVO, hingga *Gopay*.
2. Ubah daya dan Migrasi. Pelanggan tidak perlu repot datang ke kantor PLN untuk mengurus hal ini. Hanya dengan PLN *Mobile*, pelanggan dapat mengajukan tambah daya tegangan listrik dengan mudah.
3. Catat Angka Meter Mandiri. Periode catat angka meter dapat dilakukan secara mandiri pada tanggal 23 sampai 27 setiap bulannya menjadi lebih praktis dengan mengunggah foto meteran listrik. Ini bertujuan untuk menyesuaikan dasar perhitungan tagihan rekening listrik pelanggan dengan kondisi di lapangan.
4. Pengaduan Gangguan dan Keluhan. Pelanggan bisa menyampaikan pengaduan gangguan dan keluhan melalui aplikasi ini. PLN *Mobile* aktif selama 24 jam, dan mereka siap memberi jawaban dari pengaduan gangguan dan keluhan pelanggan.
5. PLN *Non-Taglis*. Selain Pascabayar dan Prabayar, PLN memiliki fitur lain yang disebut *Non Taglis*. PLN *Non Taglis* adalah tagihan layanan PLN terkait dengan penyaluran tenaga listrik namun di luar tagihan listrik bulanan. Layanan yang bisa dibayarkan melalui PLN *Non-Taglis* adalah penyambungan baru, perubahan daya, perubahan nama, pemberhentian sebagai konsumen, dan masih banyak lagi.
6. Sambung Baru dan Penyambungan Sementara. Jika dulu pelanggan harus ke kantor pelayanan untuk pasang baru dan penyambungan sementara, sekarang dengan mudah lewat sentuhan jari pada *gadget*, cukup melalui PLN *Mobile*.
7. Simulasi Biaya. Pelanggan dapat melakukan simulasi perhitungan biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan PLN, seperti pasang baru, tambah daya, maupun jika pelanggan ingin menyambung sementara untuk keperluan hajatan/pesta.
8. *E-Billing*. Pelanggan dapat mengecek dan membayar tagihan bulanan pada fitur ini secara *online*. Sehingga bisa dijadikan sebagai salah satu upaya untuk menghemat tagihan bulanan.
9. *Marketplace*. Pelanggan dapat mengakses informasi promo terbaru PLN dan *platform* jual beli *online* di mana pelanggan dapat membeli motor listrik, produk elektronik dan barang-barang rumah tangga lain serta produk-produk mitra binaan PLN.
10. PLN *Magazine*. Pada fitur layanan ini menyediakan informasi terkini PLN serta seputar program-program terbaru.
11. Info Stimulus. Fitur ini diberikan untuk masyarakat kecil, industri, bisnis, dan sosial. Tujuannya untuk meringankan beban ekonomi masyarakat dan industri kecil yang terdampak pandemi.
12. Internet (*Iconnet*). Pelanggan dapat melakukan *order* secara *end to end*, mulai dari mengecek *Coverage Area*, memilih layanan, hingga melakukan pembayaran *iconnet* di aplikasi PLN *Mobile*.
13. *Electric Vehicle*. Pada fitur ini masyarakat dapat memilih motor listrik favorit dan pelanggan dapat mengetahui lokasi SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) terdekat dengan pelanggan.

Aplikasi PLN *Mobile* adalah aplikasi resmi dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) Indonesia yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi tagihan, melakukan pembayaran, dan melakukan berbagai transaksi dan pelayanan terkait dengan listrik. Untuk

menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan perlu mengunduh dan menginstalannya pada *smartphone*. Cara daftar aplikasi PLN *Mobile* sebagai berikut.

1. *Download* aplikasi PLN *Mobile* di *smartphone*. PLN *Mobile* dapat *download* melalui *playstore* bagi pengguna *android* dan *app store* untuk pengguna *iOS (Apple)*.
2. Kemudian lakukan instalasi aplikasi hingga berhasil.
3. Setelah terpasang, pilih opsi daftar sekarang.
4. Selanjutnya, lakukan pengisian data pribadi seperti nama lengkap, alamat *email*, dan nomor ponsel yang aktif.
5. Dikolom selanjutnya, isi *password* dan verifikasi ulang dengan memasukkan *password* yang sama.
6. Setelah itu, klik menu daftar.
7. Lalu anda akan diarahkan untuk memasukkan lokasi tempat tinggal dan ID pelanggan atau 11-12 digit angka yang tercantum di meteran listrik.
8. Jika berhasil, anda sudah terdaftar dan langsung bisa menggunakan beragam fiturnya.

Penting untuk selalu memastikan bahwa pelanggan mengunduh aplikasi resmi PLN *Mobile* dari sumber yang tepercaya untuk keamanan dan keandalan. Juga, pastikan bahwa pelanggan memiliki koneksi internet yang stabil saat menggunakan aplikasi ini. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tentunya PLN *Mobile* memiliki kelebihan atau keunggulan agar masyarakat tertarik untuk menggunakannya. PLN *Mobile* memiliki sejumlah kelebihan dan keunggulan yang memberikan nilai tambah signifikan bagi pelanggan dan perusahaan. Pertama, kemudahan akses informasi menjadi salah satu keunggulan utama. Pelanggan dapat dengan cepat memantau tagihan listrik, riwayat pembayaran, dan pemadaman listrik terencana melalui aplikasi ini, tanpa perlu mengunjungi kantor layanan fisik. Ini menghemat waktu dan usaha pelanggan. Kedua, fitur pembayaran online pada PLN *Mobile* mempermudah proses transaksi. Pelanggan dapat membayar tagihan listrik dengan cepat dan aman melalui aplikasi, menghindari antrian dan risiko membawa uang tunai. Keamanan transaksi juga ditingkatkan melalui penggunaan *platform digital* yang terkendali.

PLN *Mobile* juga memiliki fitur saran dan tips efisiensi energi yang memberikan panduan kepada pelanggan tentang bagaimana mengelola penggunaan energi listrik secara bijak. Hal ini tidak hanya membantu pelanggan mengontrol pengeluaran listrik, tetapi juga mendukung upaya perusahaan dalam mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya penggunaan energi yang berkelanjutan. Selanjutnya, PLN *Mobile* memungkinkan pelanggan untuk mengikuti program-program terbaru yang ditawarkan oleh PLN untuk memberikan peluang bagi pelanggan berpartisipasi aktif dalam inisiatif-inisiatif berkelanjutan yang dicanangkan oleh perusahaan. Dengan demikian, PLN *Mobile* tidak hanya menyederhanakan interaksi pelanggan dengan PT. PLN (Persero), tetapi juga memberikan kelebihan dalam bentuk kemudahan, efisiensi, interaktivitas, dan edukasi energi, menjadikannya sebagai alat yang berharga dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan dalam era *digital* saat ini. Alasan masyarakat belum menggunakan aplikasi PLN *Mobile* karena pelanggan listrik banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi PLN *Mobile*, kemudian untuk masyarakat dengan usia 40 tahun keatas menemukan kerumitan dalam menggunakan aplikasi dan tidak ingin rumit dengan aplikasi-aplikasi, selanjutnya aplikasi PLN *Mobile* hanya dapat diinstal dengan menggunakan *smartphone* seperti android saja sehingga PLN *Mobile* hanya dapat digunakan oleh pengguna *smartphone* yang membuat tidak semua kalangan bisa menikmati aplikasi PLN *Mobile* ini, serta masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara mendaftar dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

Melihat kenyataan terdapat kekurangan masyarakat untuk tertarik pada pelaksanaan aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. Untuk itu, perlu dilakukan inovasi pelayanan aplikasi PLN Mobile baik dari segi sosialisasi kepada masyarakat, pelayanan cepat yang diberikan pihak PLN kepada masyarakat, dan dari segi pelayanan lainnya. Maka dari itu, berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut yang berjudul: "Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru". Dengan mengacu pada latar belakang masalah tersebut maka disusun rumusan masalah yang akan dibahas yaitu: Bagaimana inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru? Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru? Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut: Untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengungkap informasi dan pemahaman mendalam terhadap masalah proses dan makna dengan mendeskripsikan suatu masalah. Pendekatan fenomenologi adalah suatu metode atau kerangka kerja dalam penelitian dan filsafat yang fokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman subjektif individu terhadap dunia dan realitas. Tujuan utama dari pendekatan fenomenologi adalah untuk menggali makna dan esensi dari pengalaman manusia. Penelitian yang bersifat deskriptif adalah penelitian mengacu pada pendekatan atau metode yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik atau keadaan suatu fenomena atau objek secara rinci dan obyektif. Alasan peneliti memilih jenis penelitian kualitatif karena untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana pengguna dan pihak terkait mengalami, memahami, dan memberi makna pada inovasi layanan aplikasi PLN *Mobile*. Selain itu, untuk mengeksplorasi pandangan, persepsi, dan pengalaman individu dalam penggunaan PLN *Mobile*. Penelitian ini menggunakan Pendekatan fenomenologi karena peneliti mendapatkan fenomena yang secara sadar dialami oleh pengguna layanan aplikasi PLN *Mobile*. Selain itu, peneliti memilih menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif karena untuk memberikan gambaran rinci tentang karakteristik, fitur, dan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam konteks masyarakat di Kota Pekanbaru.

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mendapatkan data-data informasi secara aktual dan faktual sebagai keperluan penelitian. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini sebagai bahan untuk menjawab semua permasalahan yang ada, maka penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru, yang beralamat di Jalan Dr. Setia Budhi No.57, Rintis, Kecamatan Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau. PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru merupakan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan yang dapat mengetahui informasi mengenai PLN *Mobile* serta pelaksana pelayanan pelanggan pada PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru, sehingga akan mempermudah untuk melakukan proses penelitian. Selain itu, lokasi ini dipilih dikarenakan untuk melihat apakah inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

Untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru, maka dapat diperoleh melalui informan penelitian. Untuk memperoleh informan, peneliti menggunakan metode *snowball sampling* yaitu metode pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif di mana peneliti memulai

dengan mengidentifikasi beberapa individu atau informan yang relevan untuk penelitian, dan kemudian meminta informan tersebut untuk merekomendasikan individu lain yang juga memiliki wawasan atau pengalaman yang relevan.

### **Jenis Dan Sumber Data**

1. Data Primer. Data primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah berupa informasi dari hasil wawancara secara langsung dengan informan terkait data tentang layanan aplikasi PLN *Mobile* yang dilakukan. Lalu juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Niaga, *Staff* Bidang Niaga, dan *Account Executive* PT. PLN (Persero) UP3 Kota Pekanbaru melalui observasi serta pengamatan langsung terhadap masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi PLN *Mobile* terkait inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru.
2. Sekunder. Data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini berupa dokumentasi, jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi. Observasi dilakukan dari tanggal 29 Oktober 2023 sampai tanggal 29 November 2023, yang diperlukan dalam observasi ini yaitu: melakukan pengamatan mengenai pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi PLN *Mobile*. Hambatan dalam observasi ini yaitu keterbatasan sumber daya seperti tenaga, waktu, dan anggaran dapat mempengaruhi dan juga beberapa subjek mungkin merasa tidak nyaman atau tidak terbiasa dengan kehadiran pengamat.
2. Wawancara. Wawancara dilakukan dari tanggal 29 Oktober sampai tanggal 29 November 2023, yang diperlukan dalam wawancara ini yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara menanyakan langsung kepada objek yang diteliti yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya yang diajukan secara langsung kepada informan pendukung yaitu pengguna aplikasi PLN *Mobile* dan yang belum menggunakan aplikasi PLN *Mobile* serta informan dari pihak PLN untuk mendapatkan informasi mengenai inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru. Hambatan dalam wawancara ini yaitu peneliti menunggu lama untuk melakukan wawancara dengan PLN terkait data yang dibutuhkan menjadikan peneliti sulit mendapatkan data. Meskipun demikian peneliti mencoba memberikan arahan kepada informan bahwa data ini tidak akan disalahgunakan.
3. Dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dari tanggal 29 Oktober sampai tanggal 29 November 2023, yang diperlukan dalam dokumentasi ini yaitu foto-foto pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru. Data yang diambil dalam dan diperoleh peneliti selama melakukan wawancara dan observasi dipergunakan guna pemenuhan data yang berkaitan pada penelitian. Hambatan dalam dokumentasi adalah kesulitan dalam mendapatkan dokumentasi dengan pihak PLN karena wawancara dengan PLN yang harus menunggu lama.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru**

#### **Keterlibatan Pelanggan**

Keterlibatan pelanggan merupakan suatu upaya penyedia layanan dalam meyakinkan pelanggan akan hadirnya suatu inovasi yang diciptakan melalui iklan maupun promosi yang dapat dilakukan dalam bentuk sosialisasi maupun memanfaatkan media massa. Indikator keterlibatan pelanggan dalam penelitian ini menjelaskan upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) UP3 Kota Pekanbaru dalam meyakinkan pelanggan akan inovasi ini melalui

berbagai sosialisasi yang dilakukan. Keterlibatan pelanggan ini nantinya dapat membuat pelanggan listrik tertarik dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* yang dapat mempermudah pelanggan listrik mendapatkan pelayanan dari PLN hanya dengan menggunakan *smartphone*. Oleh karena itu, penerapan teori dari Gebauer et al., Prahalad & Ramaswamy dalam inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam penggunaan layanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru. Pihak PLN dapat melakukan berbagai cara untuk mempromosikan aplikasi PLN *Mobile* agar diketahui masyarakat. Pelanggan listrik usia 40 tahun keatas banyak yang belum mengetahui apa itu aplikasi PLN *Mobile*, tidak tau cara penggunaannya dan manfaat dari aplikasi PLN *Mobile* ini. Pelanggan listrik merasa bahwa sosialisasi melalui sosial media tidak cukup untuk mensosialisasikan aplikasi PLN *Mobile* ini kepada masyarakat. Karena penggunaan aktif sosial media kebanyakan digunakan oleh generasi milenial saja. Sehingga membuat pelanggan listrik yang berumur 40 tahun keatas tidak tau bahwa aplikasi PLN *Mobile* ini telah disosialisasikan melalui sosial media. Selain itu, pelanggan listrik lansia juga kebanyakan jarang dalam penggunaan sosial media seperti instagram. Bahkan yang sering digunakan oleh lansia zaman sekarang bagi yang menggunakan android adalah *whatsapp*. Saat ini masih banyak juga pelanggan listrik lansia yang belum menggunakan android karena tidak tau cara penggunaannya. Sehingga aplikasi PLN *Mobile* ini akan sulit untuk digunakan oleh pelanggan listrik lansia. Tetapi terdapat juga pelanggan listrik lansia yang telah menggunakan android yang ingin mengetahui cara penggunaan aplikasi PLN *Mobile* melalui sosialisasi secara langsung. Pelanggan listrik usia 40 tahun keatas merasa bahwa sosialisasi secara langsung dapat membuatnya lebih paham akan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* ini. Pelanggan dapat menanyakan secara langsung kebingungan dalam penggunaan aplikasi kepada pihak PLN. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa keterlibatan pelanggan dalam inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru dengan upaya yang telah dilakukan oleh PT.PLN (Persero) UP3 Pekanbaru sudah berjalan, namun belum bisa dikatakan baik karena masih belum optimal dalam mensosialisasikan pelayanan aplikasi PLN *Mobile*. Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru sekarang lebih dioptimalkan pada sosial media dan tentunya upaya ini sasarannya sekarang masih lebih kepada generasi milenial yang dimana pembayaran kelistrikan dirumahnya serta kelistrikan lainnya masih dilakukan oleh orang tua, sehingga membuat mereka mengurungkan diri untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* karena belum membutuhkan. Sedangkan sasaran ini bukan hanya untuk generasi milenial saja tetapi seluruh pelanggan listrik baik itu muda atau pun tua. Sosialisasi secara langsung juga sangat dibutuhkan oleh ibu-ibu atau bapak-bapak, baik itu sosialisasi dalam mendownload, mendaftar, dan cara menggunakan setiap fitur pada aplikasi tersebut.

### **Layanan Mandiri**

Layanan Mandiri dalam penelitian ini menjelaskan mengenai sebuah inovasi berbasis elektronik harus memiliki nilai layanan mandiri dimana hal tersebut dilakukan melalui internet, telepon genggam, terminal komputer, atau mesin tiket yang memungkinkan pelanggan untuk memesan, membeli, dan bertukar sumber daya tanpa adanya interaksi langsung dengan pegawai servis penyedia layanan. Inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* merupakan aplikasi terbaru yang diluncurkan oleh PT. PLN (Persero) yang dimana apabila dihubungkan dengan layanan mandiri terdapat fitur-fitur yang memang di desain untuk masyarakat agar dapat mengakses secara mandiri yang memungkinkan tidak adanya aktivitas tatap muka dengan pegawai PLN karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Pelanggan listrik disarankan oleh PLN untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* melalui layanan *call*

*center 123*, tetapi pelanggan listrik tidak atau apa itu PLN *Mobile* dan cara menggunakannya. Walaupun telah disarankan oleh PLN Menggunakan aplikasi PLN *Mobile* tetapi hal tersebut belum tentu pelanggan listrik bisa langsung menggunakan aplikasi PLN *Mobile* ini yang hanya penyampaian melalui layanan *call center 123* saja sehingga informasi yang disampaikan kepada pelanggan listrik kurang jelas untuk pelanggan listrik yang belum tau aplikasi ini. Sehingga perlu adanya sosialisasi secara langsung yang diberikan PLN kepada masyarakat mengenai cara mendownload, mendaftar, dan cara menggunakan setiap fitur pada aplikasi tersebut. Karena aplikasi PLN *Mobile* ini untuk pelanggan listrik dengan usia 40 tahun keatas atau lansia masih tergolong rumit cara penggunaan masing-masing fiturnya, tidak sama seperti anak milenial sekarang yang mahir dalam menggunakan teknologi. Bahkan banyak juga lansia yang tidak menggunakan android sehingga tidak bisa untuk menggunakan aplikasi tersebut dan memilih pelayanan dengan menggunakan *call center 123* atau bahkan langsung datang ke kantor PLN. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa layanan mandiri dalam inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru adalah baik karena inovasi ini telah dapat memberikan perubahan dari segala macam pelayanan yang dilakukan secara offline kemudian dilakukan secara online yang telah bisa melakukan layanan mandiri dari seluruh fitur yang ada tanpa harus berinteraksi langsung dengan pihak PLN. Dengan fitur lengkap PLN *Mobile* ini membuat semua masalah kelistrikan menjadi lebih mudah teratasi dimanapun dan kapanpun, sehingga membantu pelanggan untuk memangkas prosedur dan memungkinkan pelanggan mendapat pelayanan tanpa interaksi langsung dengan pegawai PLN. Namun, pelanggan listrik dengan usia 40 tahun keatas masih kesulitan dalam menggunakan fitur layanan mandiri pada aplikasi PLN *Mobile*.

### **Pengalaman Pelanggan**

Pengalaman pelanggan dalam inovasi mendefinisikan suatu layanan didalam inovasi dapat menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan atau menciptakan suatu pengalaman baru bagi pelanggan dalam menerima pelayanan. Dalam hal ini penelitian ini melihat bagaimana pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dalam memberikan pelayanan secara *online*. Dalam inovasi pelayanan PLN *Mobile* menghadirkan suatu hal yang baru bagi pelanggan, karena pelanggan bisa mendapatkan pelayanan hanya dengan melalui *smartphone*. Dalam hal ini yang dirasakan oleh pelanggan ialah suatu perbedaan nyata pada saat sebelum dan sesudah inovasi ini diluncurkan. Pelayanan yang diberikan menjadi lebih *simple* dan praktis karena tidak ada prosedur yang berbelit-belit. Pelanggan yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* merasa bahwa aplikasi ini telah dapat memberikan pelayanan yang baik. Adapun masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kelistrikan hanya dengan satu genggam saja atau menggunakan *smartphone*. Perbandingan pelayanan yang dilakukan dulu sebelum adanya aplikasi PLN *Mobile* dengan setelah adanya aplikasi PLN *Mobile* membuat pelanggan listrik mengapresiasi dengan ide atau inovasi ini dari PLN *Mobile*. Adapun sebelum adanya aplikasi PLN *Mobile* pelayanan yang dilakukan secara manual, masyarakat harus datang ke kantor mengantri, syarat yang ribet dan berbelit-belit membuat masyarakat mengeluh. Tetapi dengan dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* ini dapat mempermudah masyarakat, hanya dengan klik satu aplikasi pada *smarthphone* yang pelanggan gunakan, maka pelanggan sudah bisa mendapatkan pelayanan dari PLN dimanapun dan kapanpun pelanggan membutuhkan pelayanan kelistrikan dan juga membuat pelanggan lebih dekat dengan PLN yang menjadikan masyarakat lebih proaktif. Namun, aplikasi PLN *Mobile* juga memiliki kekurangan, yaitu terkadang pada aplikasi PLN *Mobile* alamat otomatis pelanggan tidak sesuai atau penempatan alamatnya salah sehingga ketika pelanggan menyampaikan pengaduan gangguan dirumahnya membuat pihak PLN lama dalam

memproses pengaduan tersebut. Kemudian, aplikasi ini juga sering *loading* lama untuk waktu sore sampai maghrib dan tengah malam. Sehingga ketika ada hal mendadak atau hal penting di jam-jam tersebut aplikasi PLN *Mobile* tidak bisa digunakan. Serta pelanggan listrik dengan usia 40 tahun keatas masih sulit dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* ini. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman pelanggan dalam inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru yaitu kurang baik karena masih terdapat masalah. Tetapi, inovasi ini telah dapat memberikan perubahan dari segala macam pelayanan yang dilakukan secara *offline* kemudian dilakukan secara *online* menunjukkan bahwa pelayanan telah mengalami perubahan dengan perbaikan hal tersebut terlihat sebelum dan sesudah adanya inovasi. Selain itu, aplikasi ini juga tidak memberikan pengalaman kurang baik yang berarti bagi pelanggan, kesalahan yang dilakukan sekarang kebanyakan masalah jaringan seperti alamat otomatis yang salah, *loading* lama di jam-jam sore sampai maghrib dan tengah malam, dan pelanggan listrik dengan usia 40 tahun keatas kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.

### **Pemecahan Masalah**

Pemecahan masalah dalam inovasi merupakan suatu proses dimana sebuah inovasi yang berkaitan dengan literatur tentang pemulihan layanan, yang memerlukan nilai perbaikan bersama. Dalam kajian mengenai inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile*, proses pemecahan masalah berhubungan dengan strategi PT. PLN (Persero) memberikan solusi dalam mengatasi kendala yang ada pada inovasi tersebut. Tujuan dari adanya proses pemecahan masalah ini adalah untuk tercapainya nilai perbaikan bersama pada inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile*. Dalam kajian mengenai inovasi layanan PLN *Mobile*, faktor pemecahan masalah berhubungan dengan strategi PT. PLN (Persero) memberikan solusi dalam mengatasi kendala yang ada pada inovasi ini. Tujuan dari adanya indikator pemecahan masalah adalah untuk tercapainya nilai perbaikan bersama, untuk itu PT. PLN (Persero) membutuhkan peran masyarakat untuk mengatasi kendala dan hambatan yang ada. Di PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru. Sampai saat ini hambatan pada aplikasi PLN *Mobile* yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi ini dan tidak tahu bagaimana cara mengoperasikan aplikasi ini karena saat sekarang pihak PLN lebih menekankan sosialisasi melalui media massa dan sosial media. Sosialisasi yang dilakukan oleh PLN telah benar karena saat ini orang sering atau aktif dalam penggunaan sosial media. Tetapi penggunaan sosial media ini kebanyakan hanya dilakukan oleh generasi milenial saja. Sehingga untuk pelanggan listrik yang berusia 40 tahun keatas belum mengetahui aplikasi PLN *Mobile* dan tidak tau cara penggunaannya. Selain itu, kesalahan dalam penempatan lokasi otomatis juga dialami oleh pelanggan listrik, *loading* lama diwaktu tertentu seperti sore dan tengah malam sehingga ketika ada hal yang mendadak pihak PLN tidak mengetahui alamat pelanggan saat itu. Kemudian masalah selanjutnya, ketika pelanggan listrik melakukan pengaduan gangguan tetapi keluhan tersebut lama di respon oleh PLN. Pelanggan tidak tau apa selanjutnya yang harus dilakukan oleh pelanggan pada aplikasi tersebut. Pada aplikasi ini juga sebaiknya terdapat informasi proses selanjutnya yang harus dilakukan pelanggan jika pihak PLN lama atau tidak merespon keluhan pelanggan.

Masalah dari pelanggan yang menggunakan aplikasi dan tidak menggunakan aplikasi PLN *Mobile* setelah peneliti wawancara yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi ini dan tidak tahu bagaimana cara mengoperasikan aplikasi ini. Selain itu, masalah jaringan yang harus stabil saat menggunakan aplikasi, kesalahan dalam penempatan lokasi otomatis, dan *loading* lama diwaktu tertentu seperti sore dan tengah malam. Dari permasalahan tersebut tentunya PLN harus memberikan solusi untuk

mengurangi masalah yang ada pada PLN *Mobile*. Alur pelayanan PLN *Mobile* bermula dari PLN pusat yang nantinya PLN pusat akan menyampaikan pengaduan kepada PLN terdekat dengan lokasi Pelanggan. Seluruh karyawan PLN yang menangani pelayanan PLN *Mobile* akan memperoleh notifikasi di email, yang selanjutnya pengaduan dapat ditindak lanjuti dan pelanggan dapat memantau pada status pengaduan. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pemecahan masalah dalam inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru dengan upaya yang telah PLN lakukan adalah baik. Hal ini karena PLN melakukan upaya yang dapat mengurangi masalah tersebut yaitu ketika *loading* lama saat menggunakan aplikasi PLN *Mobile*, pelanggan tetap bisa menyampaikan pengaduan kelistrikan melalui *call center* 123. Namun, sosialisasi yang PLN lakukan sekarang masih kurang karena masih terdapat pelanggan yang belum mengetahui dan belum tahu cara mengoperasikan aplikasi PLN *Mobile*.

### **Co-Designing**

Proses penciptaan nilai *co-designing* dalam inovasi merupakan sebuah proses dimana suatu penciptaan inovasi didasarkan atas kerjasama antara pelanggan dengan penyedia layanan untuk menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kerjasama ialah suatu aspirasi atau masukan pelanggan kepada penyedia layanan untuk menciptakan suatu produk baru atau inovasi demi menjaga keberlanjutan suatu inovasi tersebut. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa *co-designing* dalam inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru adalah baik. Hal ini karena telah tersedianya tempat kritikan dan saran yang dapat pelanggan listrik sampaikan mengenai pelayanan aplikasi PLN. Sehingga hal ini tentunya baik bagi PLN untuk memperbaiki kesalahan dalam memberikan pelayanan yang kurang baik bagi pelanggan, serta masukan untuk fitur aplikasi PLN *Mobile* kedepannya. Hasil penelitian ini menemukan bahwa inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru yang sesuai dengan proses penciptaan nilai berkelanjutan dalam konteks inovasi harus mencakup 5 proses, yakni: proses keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, dan *co-designing*. Inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru telah mampu mencapai ke lima proses tersebut, namun pada proses keterlibatan pelanggan dan pengalaman pelanggan setelah dilakukannya evaluasi ternyata belum sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Upaya yang dilakukan oleh pihak PLN dalam proses keterlibatan pelanggan masih kurang optimal yang hanya dimaksimalkan pada sosialisasi secara online saja sedangkan sosialisasi secara offline juga sangat dibutuhkan. Selanjutnya, pada pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* masih sering mengalami masalah jaringan dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru**

#### **Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru**

1. Sosialisasi. Sosialisasi merupakan proses pembelajaran setiap individu, pengenalan terhadap hal baru dan sumber pengetahuan terhadap suatu hal. Dalam proses ini sosialisasi menjadi sangat penting, karena berawal dari sosialisasilah masyarakat terutama pelanggan memperoleh pengetahuan pertamanya tentang inovasi pelayanan publik sebelum ikut berpartisipasi menggunakan PLN *Mobile*. Dari sosialisasi nantinya pelanggan yang belum mengetahui aplikasi PLN *Mobile* akan tau dengan aplikasi ini dan tertarik untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* karena pelayanan dari PLN *Mobile* ini dapat dilakukan kapan pun dan dimanapun pelanggan listrik berada.

- a. Perkembangan versi terbaru. Perkembangan versi terbaru merupakan unsur yang penting dalam pengembangan produk *Information Technology* (IT) khususnya aplikasi *mobile*. Dalam pengembangannya PLN *Mobile* yang dikembangkan oleh anak perusahaan PT. PLN (Persero) yaitu PT. Indonesia *Comnets Plus* atau disebut *Icon+*. Saat ini aplikasi PLN *Mobile* telah meluncurkan aplikasi versi terbaru nya yang memiliki beragam fitur-fitur canggih yang dapat digunakan pelanggan listrik yang dinamakan *new PLN Mobile*.
- b. Promo Menarik dan biaya admin yang murah. Dalam mengajak pelanggan untuk mengunduh dan menggunakan PLN *Mobile* PT. PLN (Persero) tak henti-hentinya melakukan promosi salah satunya dengan mengadakan promo menarik untuk memancing perhatian para pelanggan. Seperti promo terbaru pada bulan Desember ini untuk seluruh pengguna aplikasi PLN *Mobile* mendapatkan gratis *voucher* listrik sampai dengan 1 juta yang nantinya mendapatkan kesempatan menang wisata Eropa. Selain itu melalui aplikasi PLN *Mobile* biaya admin untuk pembelian token listrik lebih murah dibandingkan dengan menggunakan aplikasi lain. Biaya admin dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sebesar Rp 1.750 sedangkan aplikasi lain Rp 2.750 bahkan bisa lebih.
- c. Kemajuan Teknologi. Di era modern seperti ini kemajuan teknologi tidak bisa dielakan lagi, salah satu dampak kemajuan teknologi adalah semakin mudahnya akses internet sehingga internet bukan hal yang lagi mahal. Selain internet dampak kemajuan teknologi adalah pengguna *smartphone* yang semakin menjamur seiring dengan internet yang juga kian terjangkau. Begitupula di Indonesia jumlah penduduk Indonesia yang mencapai 278,8 juta jiwa adalah pasar yang besar. Pengguna *smartphone* Indonesia juga bertumbuh dengan pesat. Angka yang berlaku untuk setiap orang yang mengakses internet setidaknya satu kali setiap bulan. Tingginya pengguna internet ini, menjadikan Indonesia peringkat keempat pemakai internet terbanyak di dunia tahun 2023, di bawah Tiongkok, India dan Amerika Serikat. Sedangkan Lembaga riset *digital marketing Emarketer* memperkirakan pada 2023 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang. Dengan jumlah sebesar itu, Indonesia menjadi Negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Tiongkok, India, dan Amerika. Jadi, dengan kemajuan teknologi ini dapat mendukung pelaksanaan aplikasi PLN *Mobile*. Dengan kemajuan zaman yang telah serba teknologi ini, hanya dengan menggunakan *smartphone* pelanggan listrik telah dapat menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dimana pun dan kapan pun pelanggan berada.

### **Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru**

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait PLN *Mobile* belum tersedia. Dalam pelaksanaan suatu inovasi pelayanan publik Standar Operasional Prosedur (SOP) diperlukan sebagai langkah mempercepat proses pelaksanaan kegiatan dalam upaya agar proses pelaksanaan kegiatan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dan dilandasi dengan peraturan. Selain itu Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi aspek penting untuk mewujudkan inovasi pelayanan publik yang baik, dengan penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik maka akan terwujud pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang baik pula. Namun pada pelaksanaan PLN *Mobile* belum tersedia Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait PLN *Mobile*. Selama belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman atau prosedur pelaksanaan inovasi PLN *Mobile* secara khusus sebenarnya sudah ada pedoman atau prosedur mengenai PLN *Mobile* meskipun belum secara menyeluruh, yaitu pada Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 0110. P/DIR/2020 Tentang Implementasi Aplikasi PLN

Mobile Di Lingkungan PT.PLN (Persero). Jadi dengan belum tersedia SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait aplikasi PLN *Mobile* dapat membuat pelaksanaan inovasi ini terkendala karena tidak memiliki panduan.

2. Masalah Literasi dan gagap teknologi. Masyarakat Indonesia pada umumnya belum terbiasa benar dengan sistem pelayanan yang serba *online*. Tingkat Pendidikan masyarakat yang rata – rata belum tinggi menyebabkan hanya sedikit saja dari masyarakat yang benar – benar terkoneksi dan mengenal IT. Pelanggan listrik lansia mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Pelanggan listrik dengan usia 40 tahun tersebut terkadang belum menggunakan android sehingga pelanggan tersebut kesulitan dalam penggunaan aplikasi PLN *Mobile* yang telah serba teknologi untuk sekarang ini. Selain itu, pihak PLN juga kurang dalam memberikan sosialisasi khusus untuk pelanggan listrik lansia. Pelanggan listrik lansia sulit untuk memahami sosialisasi yang dilaksanakan secara *online* tersebut. Pelanggan tersebut lebih paham dengan sosialisasi secara langsung.
3. Masih terdapat pelanggan yang belum mempunyai android. Beberapa pelanggan tidak memiliki perangkat android karena alasan ekonomi. Penggunaan aplikasi PLN *Mobile* kebanyakan digunakan oleh pelanggan listrik dengan ekonomi kalangan menengah keatas dan untuk pelanggan listrik dengan kalangan ekonomi menengah kebawah yang belum mempunyai android tidak bisa menikmati layanan dari aplikasi PLN *Mobile* ini. Adanya kesenjangan teknologi antara pelanggan yang memiliki dan tidak memiliki perangkat android dapat menciptakan divisi dalam pelayanan. Pelanggan yang tidak memiliki smartphone merasa tertinggal dan kesulitan mengakses manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi PLN *Mobile*. Sehingga dengan pelanggan yang tidak mempunyai android menjadi terhambat dalam terlaksananya pelayanan aplikasi PLN *Mobile* ini.

Berdasarkan keterangan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait PLN *Mobile* belum tersedia, masalah literasi dan gagap teknologi dan masih terdapat masyarakat yang belum mempunyai android. Hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor pendukung inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru adalah sosialisasi yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) UP3 Pekanbaru. Namun, sosialisasi ini belum terjalankan secara maksimal karena PLN melakukan sosialisasi dimaksimalkan hanya di sosial media saja, sedangkan pelanggan listrik juga sangat membutuhkan sosialisasi langsung ke masyarakat. Selain itu, faktor pendukungnya lainnya adalah perkembangan versi terbaru aplikasi PLN *Mobile*, terdapat promo menarik, dan kemajuan teknologi. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait PLN *Mobile* belum tersedia, masalah literasi dan gagap teknologi serta masih terdapat pelanggan listrik yang belum mempunyai perangkat berbasis android.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menemukan bahwa inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru yang sesuai dengan proses penciptaan nilai berkelanjutan dalam konteks inovasi harus mencakup 5 proses, yakni: proses keterlibatan pelanggan, layanan mandiri, pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, dan *co-designing*. Inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru telah mampu mencapai ke lima proses tersebut, namun pada proses keterlibatan pelanggan dan pengalaman pelanggan setelah dilakukannya evaluasi ternyata belum sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Upaya yang dilakukan oleh pihak PLN dalam proses keterlibatan pelanggan masih kurang optimal yang hanya dimaksimalkan pada sosialisasi secara online saja sedangkan sosialisasi secara offline juga

sangat dibutuhkan. Selanjutnya, pada pengalaman pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile* masih sering mengalami masalah jaringan dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa faktor pendukung inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* di Kota Pekanbaru adalah sosialisasi yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) UP3 Pekanbaru. Namun, sosialisasi ini belum dijalankan secara maksimal. Selain itu, faktor pendukungnya lainnya adalah perkembangan versi terbaru aplikasi PLN *Mobile*, terdapat promo menarik, dan kemajuan teknologi. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) UP3 Pekanbaru adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait PLN *Mobile* belum tersedia, masalah literasi dan gagap teknologi, serta masih terdapat pelanggan yang belum mempunyai perangkat berbasis android.

Peneliti memberikan saran yang jika dianggap perlu untuk dapat dijadikan bahan masukan tentang inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* Di Kota Pekanbaru, sebagai berikut: Terkait inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile*, penulis memberikan saran kepada PT.PLN (Persero) agar lebih meningkatkan proses sosialisasi dengan melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat seperti sosialisasi pada saat CFD (*Carr Free day*), *workshop offline* atau pertemuan tatap muka dengan pelanggan dan acara-acara besar lainnya di Kota Pekanbaru. Ini akan membantu mendukung pemahaman pelanggan dan meningkatkan partisipasi dalam inovasi. Selain itu, sebaiknya PLN juga memberikan sosialisasi langsung secara berkala kepada seluruh masyarakat setiap daerah yang ada di Kota Pekanbaru. Sehingga inovasi layanan PLN *Mobile* benar-benar diketahui oleh masyarakat luas hingga daerah pelosok serta lebih mengenalkan bagaimana cara pengoperasiannya. Kemudian untuk masalah jaringan dalam penggunaan aplikasi, pihak PLN perlu melakukan kerjasama dengan perusahaan *provider* untuk meningkatkan kualitas jaringan sinyal sehingga pelayanan yang diberikan melalui PLN *Mobile* dapat berjalan dengan lancar. Terkait kendala yaitu SOP (Standar Operasional Prosedur) PLN *Mobile* yang belum tersedia, pihak PLN sebaiknya untuk segera menyusun dan menyediakan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait PLN *Mobile* untuk memberikan panduan yang jelas dalam pelaksanaan inovasi, sehingga inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* ini dapat berjalan dengan efektif. Kemudian untuk masalah literasi dan gagap teknologi, penulis menyarankan untuk mengatasi masalah tersebut melalui program pelatihan dan dukungan teknis untuk pelanggan yang membutuhkannya serta masyarakat diharapkan untuk meningkatkan literasi dan mempelajari sedikit demi sedikit cara penggunaan teknologi sehingga yang demikian inovasi ini akan bisa berjalan dengan lancar. Selanjutnya, kendala inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* ini yaitu pelanggan listrik yang masih belum mempunyai perangkat berbasis android, penulis menyarankan agar sebaiknya PLN fokus pada upaya untuk menyediakan alternatif atau solusi bagi pelanggan yang belum mempunyai perangkat berbasis android dengan tetap berfokus pada peningkatan pelayanan melalui inovasi baru. Terkait penelitian inovasi pelayanan aplikasi PLN *Mobile* yang penulis dapatkan ketika berada di lapangan, penulis memberikan saran kepada pihak PLN untuk dapat memberikan informasi mengenai kelanjutan atau panduan pengguna aplikasi PLN *Mobile* apabila pengaduan atau masalah kelistrikan lainnya tidak di respon atau lama di proses oleh PLN. Karena beberapa pelanggan listrik merasa bingung untuk tindakan selanjutnya ketika pengaduan yang diberikan oleh pelanggan tidak diberikan respon balik oleh pihak PLN.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdul Malik Sain. (2019). Pengaruh Kemampuan Inovasi Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada UKM Batik Jumputan di Yogyakarta). 3(1), 10–27.  
<https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

- Adianto, & Vani, R. V. (2022). The Adoption Model of Technological Innovations That Have an Impact on the Welfare of the Community in the Village of Koto Masjid, Riau Province. *International Journal of Social Science and Business*, 6(3), 446–451.
- Adianto. (2020). *Inovasi Sosial: Praktek Adopsi Inovasi yang Memberikan Dampak Kesejahteraan*. Pekanbaru: Taman Karya.
- Dewanto, W. (2014). *Manajemen Inovasi : Peluang Menghadapi Perubahan*. Andi. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Lebak.
- Fauziah. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan Paleteang Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 194–204.
- Ferdian, F. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. 53(1), 1–8. doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001
- Fitriani, D. (2022). Analisis Inovasi Kebijakan Pembiayaan Musyarakah Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus KSPPS BMT Buana Mas Purwokerto) 2017-2021. Vol 19(1).
- Heri, H., Zakaria, M., & Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Nagreg Kendan Kecamatan Nagreg Kabupaten Bandung. *Neo Politea*, 3(1), 1–20. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.498>
- Hikmawati, F. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Hilda Mayang Sari, A. F. (2023). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten kerinci). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), 276–287.
- Kartini, Nur. M., M. A. dan M. A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 921–934.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Nadhif, A. Z. (2018). *Inovasi Layanan PLN Mobile Di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan*. Publika, 6(2).
- Nanda, F. S. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pelaksanaan PLN Mobile Di PT. PLN (Persero) Area Pekalongan Rayon Pekalongan Kota. (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya)*. 6(2).
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik : Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Bandung : Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Ketenagalistrikan Daerah.
- Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 0110. P/DIR/2020 Tentang Implementasi Aplikasi PLN Mobile Di Lingkungan PT.PLN (Persero).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pramandani, H. N., & Niswah, F. (2019). *Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap* . Publika.
- Rahmadana, M.F. et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rio Nanda Pratama, & Adianto, A. (2022). Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2(2), 92–112. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v2i2.446>

- Rufaidah, E., & Kodri. (2020). Strategi Inovasi dan Kreativitas Berwirausaha Era Revolusi 4.0 (Kajian Empiris & Kajian Literatur). Alfabeta, 0, 1–118.
- Sapioper, H. C. M., Flassy, M., & Ilham. (2021). Kualitas Pelayanan Sertifikat Tanah Hak Milik Di Kantor Pertanahan Kabupaten Jayapura. In *Jurnal Borneo Administrator*. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i1.769>
- Sellang, K., Jamaluddin. & Mustanir, A. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jawa Timur : Qiara Media.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya : PT Medika Aksara Globalindo.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyedia Layanan Aplikasi Dan/Atau Konten Melalui Internet (Over The Top)
- Suwarno, Y. (2008) Inovasi Di Sektor Publik. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Syafhendry, & Utomo, S. (2023). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Batu Hampar Kabupaten Rokan Hilir. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(3), 2297–2303.
- Umam, U., & Adianto, A. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
- Urahmah, N., & Andri. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Unit Kerja Imigrasi Kelas I Tpi Banjarmasin Di Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), 17–34.
- Walo, J. et al. (2021). Inovasi Digitalisasi : Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif. Jakarta: Bina Praja Press.