

INOVASI LAYANAN PLN *MOBILE* DI PT. PLN (Persero) AREA SURABAYA SELATAN

Arum Zahra Nadhif

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
arumzahra18@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP.,M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Listrik menjadi salah satu sumber energi utama, dan sudah seharusnya pemerintah menjadi bagian dari penyedia tenaga listrik untuk masyarakat. PT.PLN (Persero) merupakan perusahaan satu-satunya di Indonesia yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik masyarakat yang terus berbenah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) adalah PLN *Mobile*, yaitu suatu aplikasi berbasis *Android* yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam menerima pelayanan termasuk mendapatkan informasi terkini yang berkaitan dengan pelayanan PLN. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi layanan PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yaitu PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, *snowball sampling*, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Layanan PLN *Mobile* berdasarkan faktor penciptaan nilai dalam inovasi menurut Gebauer et al., Prahalad&Ramaswamy, yaitu: 1) Keterlibatan pelanggan, PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan telah melakukan upaya untuk mengenalkan inovasi ini melalui iklan dan sosialisasi kepada masyarakat. 2) Layanan mandiri, inovasi ini memiliki fitur-fitur yang dapat diakses secara mandiri oleh pelanggan. 3) Pengalaman pelanggan, inovasi ini telah menghadirkan suatu hal yang baru bagi pelanggan dalam menerima pelayanan secara cepat dan praktis. 4) Pemecahan masalah, kendala dalam inovasi ini yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat akan hadirnya inovasi ini sehingga PLN terus melakukan sosialisasi secara berkala. 5) *Co-designing*, inovasi ini didasarkan pada pertimbangan aspirasi masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Maka saran peneliti adalah meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang PLN *Mobile*, melakukan *updating* secara berkala dalam aplikasi sehingga nantinya pelayanan dan transaksi dapat terhubung langsung dengan aplikasi ini.

Kata Kunci: Inovasi, Listrik, *Mobile*

Abstract

Electricity as one of main power energy, and the government should be as part of provider of electric power for society. PT. PLN (Persero) is the one and only company as controlling, providing, and service electric needs of society that always revise on giving the high quality service. One of innovation that created by PT. PLN (Persero) is PLN *Mobile*, that is an application based on *Android* which aim to ease the customer on receive PLN service. The purpose of this study was to describe about service innovation PLN *Mobile* at PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Type of research used in this study is descriptive research with qualitative approach. Location of research at PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Data collection technique in this study consist of observation, interviews, *snowball sampling*, and documentation. Data analysis technique are done by data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. Research result shows that service innovation PLN *Mobile* based on value created on innovation according to Gebauer et al., Prahalad&Ramaswamy, are: 1) Customer engagement, PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan has made an effort to introduce this innovation by advertising and socialization. 2) Self service, this innovation

has features that can be accessed independently by the customer. 3) Customer experience, this innovation has been presented a new thing for customers on receive the practical and fast service. 4) Problem solving, obstacles on this innovation was lack of knowledge from society of this innovation, so PLN continue to socialize in periodically. 5) Co-designing, this innovation was based on consideration of community aspirations to create services that match the needs and desires of society. Then the researcher's suggestion is increase the socialization about PLN Mobile, make an updating periodically on this application so later on the service and transaction can be connected with this application

Keywords: Innovation, Electricity, Mobile

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, listrik menjadi kebutuhan utama di masyarakat modern saat ini. Apabila dibandingkan dengan zaman dahulu dimana segala kegiatan masih dilakukan secara manual dan banyak memakan waktu, pada era modern saat ini sudah banyak memanfaatkan energi listrik yang kehadirannya sangat membantu di segala bidang kegiatan dan lebih efisien. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya manfaat energi listrik yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, seperti penerangan jalan, pendingin ruangan, penggerak mesin di bidang industri, dan lain sebagainya.

Kehadiran energi listrik juga bermanfaat untuk kemakmuran masyarakat karena dengan pemanfaatan energi listrik juga dapat membantu proses pembangunan suatu wilayah. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yaitu :

“Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan”

Sebagai salah satu sumber energi utama, 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 voltasenya, maka semakin tinggi pula kebutuhan voltage di rumah tersebut sehingga diharuskan untuk menambah daya pada rumah tersebut (Qudsi:2016)

Sama halnya dengan instansi dan badan usaha lainnya, PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan dibawah naungan pemerintah memiliki kewajiban untuk menjalankan dan menerapkan prinsip-prinsip

kepemerintahan yang baik dimana diantaranya harus bersifat transparan, akuntabilitas, dan profesional dalam menjalankan kegiatannya demi memperoleh kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. Karena pada dasarnya, pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkatan pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani (Soegiarto dalam Friki, 2012).

Definisi lain dari pelayanan publik juga tertuang dalam KEMENPAN No.81 tahun 1993, yaitu pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, BUMN, BUMD dalam bentuk barang maupun jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik tentunya wajib menjalankan tanggungjawab atas misi perusahaan yaitu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas, karena setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan dari aparat pemerintah dengan baik.

Dalam proses memberikan pelayanan, PT. PLN (Persero) tak jarang menemukan kendala dan hambatan. Salah satu contohnya yaitu kasus pungutan liar yang dilakukan oleh oknum petugas PLN seperti, masih sering mengotak-atik meteran listrik hingga berujung pada membengkaknya tagihan pada pelanggan. Selain itu, hambatan lain yang berujung pada kerugian pelanggan ialah sering terjadinya pemadaman listrik, hal ini akan berpengaruh terhadap daya tahan alat elektronik. Berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebanyak 13 persen masyarakat pengguna listrik tak puas dengan pelayanan jasa kelistrikan PLN (<http://ekbis.sindonews.com>).

Menurut data PLN tahun 2014 menunjukkan bahwa area pelayanan Surabaya masih tergolong rendah, hal ini dapat dilihat dari beberapa jenis keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) yang menunjukkan bahwa keluhan yang paling banyak disampaikan oleh pelanggan adalah listrik padam yang mencapai 51% dan yang paling sedikit adalah tegangan listrik yang tidak stabil hanya sebesar 3% (Sumber : Jurnal Kebijakan dan Manajemen Vol.4 Unair, 2016)

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) masih belum sesuai harapan, padahal apabila dilihat dari segi bentuk, PT. PLN (Persero) merupakan sebuah perusahaan dan satu-satunya di Indonesia yang bergerak dalam bidang kelistrikan yang seharusnya lebih memiliki peluang dalam menarik loyalitas pelanggan akan penggunaan listrik untuk kebutuhannya.

Dalam meningkatkan proses pelayanan, PT. PLN (Persero) melakukan berbagai upaya salah satunya yaitu turut serta memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dimana PT. PLN (Persero) menciptakan sebuah inovasi yang keberadaannya ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT. PLN (Persero) yaitu PLN *Mobile* sebagai upaya PLN untuk lebih meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan para pelanggan. PLN *Mobile* adalah suatu aplikasi *Mobile customer self service* 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 maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi (sumber: <http://metrotvnews.com>).

Aplikasi PLN *Mobile* ini merupakan pelengkap layanan dan aplikasi dari layanan PLN sebelumnya seperti *contact center 123*, *facebook*, *twitter*, dan *web PLN*. Adapun fitur-fitur dari PLN *Mobile* adalah sebagai berikut:

1. Cek tagihan dan riwayat token
2. Permohonan pasang baru/ perubahan daya/ penyambungan sementara
3. Cek status pengaduan dan permohonan
4. Informasi tarif listrik terkini
5. Berita terkini dari PLN
6. Informasi pemeliharaan listrik
7. Telepon *Contact Center PLN 123* dengan Voice over Internet Protocol (VoIP)

Sejak adanya inovasi layanan PLN *Mobile*, banyak masyarakat yang antusias dan mengunduh aplikasi ini. Hal ini senada dengan ungkapan Julianti (46) salah satu pelanggan PLN:

“Saya sangat merasa terbantu dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* ini karena kadangkala ada permasalahan dan kami bingung untuk melaporkan kemana. Dengan adanya aplikasi ini saya dengan mudah mengakses informasi dan melakukan pengaduan dimana saja dan kapan saja.”

PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan merupakan kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Ngagel Timur No. 14-16 Surabaya, yang memiliki lima rayon yaitu Rayon Darmo Permai, Rayon Ngagel, Rayon Dukuh Kupang, Rayon Rungkut, dan Rayon Gedangan. Area Surabaya Selatan merupakan area yang didominasi oleh kawasan industri seperti salah satunya Surabaya Industrial Estate Rungkut (SIER) yang berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan PLN Jatim, sehingga diharapkan banyak pelanggan besar yang dapat mengakses dan memanfaatkan kelebihan dari aplikasi PLN *Mobile* ini dimana saja dan kapan saja serta lebih efisiensi waktu. Selain itu, dengan adanya PLN *Mobile* yang dapat diakses pelanggan PLN Jawa Timur

khususnya area Surabaya Selatan ini diharapkan dapat memberi fasilitas kemudahan untuk para pelanggan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero).

Dengan adanya kemudahan akses pelayanan oleh PLN ini ternyata masih menimbulkan ketidaktahuan masyarakat awam akan penggunaan PLN *Mobile* ini, karena sebagian dari mereka merasakan lebih efektif langsung datang ke kantor PLN untuk menerima pelayanan langsung dan diberikan keterangan yang lebih jelas.

Berdasarkan hal tersebut, telah memperkuat penulis sehingga tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Sehingga penulis dapat mengetahui apa saja kelebihan dan kelemahan dalam layanan tersebut. Maka penulis tertarik untuk membahas tentang “**Inovasi Layanan PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan**”. Tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi layanan PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan.

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2008) menjelaskan tentang metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Fokus penelitian berpedoman pada faktor penciptaan nilai dalam inovasi menurut Gebauer et al., Prahalad & Ramaswamy (dalam Sebatu, 2016): Keterlibatan Pelanggan, Layanan Mandiri, Pengalaman Pelanggan, Pemecahan Masalah, *Co-Designing*. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Teknik penentuan informan menggunakan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data digunakan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian terkait inovasi layanan PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan, dapat dilakukan sebuah analisis inovasi layanan yang telah dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan dengan menggunakan suatu teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian, sebagai alat untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai inovasi layanan PLN *Mobile*, yaitu faktor penciptaan nilai dalam inovasi menurut Gebauer et al., Prahalad & Ramaswamy. Faktor penciptaan nilai dalam inovasi yang dikemukakan oleh Gebauer et al., Prahalad & Ramaswamy yaitu Keterlibatan Pelanggan, Layanan Mandiri, Pengalaman Pelanggan, Pemecahan Masalah, *Co-Designing*. Untuk memperoleh suatu penjelasan lebih dalam dan akurat mengenai inovasi layanan PLN *Mobile*, maka dari itu

setiap hal yang berlangsung dan terjadi pada layanan PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan dapat diteliti lebih dalam dengan menggunakan faktor penciptaan nilai dalam inovasi yang telah disebutkan diatas.

Keterlibatan Pelanggan

Faktor keterlibatan pelanggan menunjukkan 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. Inovasi layanan PLN *Mobile* disini melalui faktor keterlibatan pelanggan menjelaskan beberapa upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan dalam meyakinkan pelanggan akan inovasi ini melalui berbagai iklan dan promosi yang dilakukan. Upaya-upaya tersebut antara lain adalah pemasangan iklan melalui brosur dan *banner*, sosialisasi terkait aplikasi PLN *Mobile* kepada masyarakat dengan cara turut mengikuti acara-acara pameran, dan mempromosikan aplikasi ini melalui media massa.

Bentuk sosialisasi yang diberikan meliputi ajakan pihak PLN kepada pelanggan untuk mengunduh aplikasi PLN *Mobile* di *handphone* mereka dan menjelaskan fitur-fitur yang ada didalamnya, selain itu pihak PLN membagikan brosur dan cinderamata agar penyampaian mengenai aplikasi ini semakin menarik. Namun dalam pelaksanaan pengenalan aplikasi ini diakui PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan masih belum merata hingga ke pelosok-pelosok, akan tetapi hal tersebut akan tetap diupayakan mengingat saat ini banyak masyarakat yang memiliki *gadget*.

Nilai keefektifan dalam aplikasi PLN *Mobile* ini terlihat dalam kemudahan akses dan fitur-fitur yang ada didalamnya serta manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. PT. PLN (Persero) memberikan informasi yang lebih *update* dan pelayanan yang lebih mudah dan simpel dimana hal tersebut tersedia dalam layanan PLN *Mobile*. Manfaat yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat dari antusias masyarakat akan hadirnya aplikasi ini, karena masyarakat atau pelanggan, merasa lebih dimudahkan dalam memperoleh pelayanan dan tentunya proses pelayanan yang mereka dapatkan jadi lebih cepat.

Layanan Mandiri

Faktor penciptaan nilai layanan mandiri dalam inovasi 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 layanan PLN *Mobile* merupakan aplikasi terbaru yang diluncurkan oleh PT. PLN (Persero)

dimana apabila dihubungkan dengan faktor layanan mandiri terdapat fitur-fitur yang memang di desain untuk masyarakat agar dapat mengakses secara mandiri yang memungkinkan tidak adanya aktifitas tatap muka dengan pegawai PLN karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Layanan yang dapat diakses secara mandiri oleh pelanggan yaitu antara lain yang pertama terdapat menu permohonan yang terbagi menjadi tiga sub menu yakni pasang baru, yaitu ketika pelanggan ingin memasang aliran listrik baru di daerah mereka. Selain itu, pelanggan juga dapat mengakses informasi-informasi terkait pelayanan PLN seperti, informasi tagihan atau token terakhir, informasi laporan tagihan listrik per bulannya, dan informasi tarif listrik berlaku. Pelanggan juga dapat mengetahui berapa kisaran biaya yang akan dikeluarkan apabila ingin melakukan permohonan melalui fitur simulasi.

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan fasilitas pendukung untuk mempermudah pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan menawarkan akses layanan secara mandiri dan desain fitur yang dapat diakses dengan mudah, sehingga membantu pelanggan untuk memangkas prosedur dan memungkinkan pelanggan mendapat pelayanan tanpa interaksi langsung dari pegawai PLN.

Pengalaman Pelanggan

Faktor penciptaan nilai 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.

Inovasi layanan PLN *Mobile* menghadirkan suatu hal yang baru bagi pelanggan, karena pelanggan bisa mendapatkan pelayanan hanya dengan melalui telepon genggam atau *smartphone* mereka. Dalam hal ini yang dirasakan oleh pelanggan ialah suatu perbedaan nyata pada saat sebelum dan sesudah inovasi ini diluncurkan yaitu pelanggan lebih dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan dan pelayanan yang diberikan terasa lebih simpel dan praktis karena tidak ada prosedur yang berbelit-belit.

Selain kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan, pengalaman baru yang bisa dirasakan oleh pelanggan ialah dalam bentuk fitur informasi yang ada didalam aplikasi PLN *Mobile*. Fitur tersebut hadir dalam aplikasi ini dimana sebelumnya tidak dapat tersedia dan dapat diakses secara langsung oleh pelanggan. Jika sebelum adanya inovasi ini pelanggan harus menunggu adanya konfirmasi terlebih dahulu dari pihak PLN, namun semenjak inovasi ini diluncurkan pelanggan langsung bisa mengakses fitur informasi ini secara langsung karena telah muncul secara otomatis di *handphone* mereka.

Pemecahan Masalah

Faktor penciptaan nilai 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 layanan PLN *Mobile*, faktor pemecahan masalah berhubungan dengan strategi PT. PLN (Persero) memberikan solusi dalam mengatasi kendala yang ada pada inovasi tersebut.

Tujuan dari adanya faktor 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) Area Surabaya Selatan, sejauh ini belum menemukan kendala dan hambatan yang berarti pada aplikasi PLN *Mobile* ini. Hambatan yang paling terlihat yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi ini dan tidak tahu bagaimana cara mengoperasikan aplikasi ini. Pelanggan PLN Area Surabaya Selatan kebanyakan masih menganggap lebih efektif untuk langsung datang ke kantor karena mereka akan mendapatkan arahan langsung dari pegawai daripada harus mengakses layanan PLN *Mobile* secara mandiri.

Untuk mengurangi hambatan tersebut, terutama hambatan yang dipengaruhi faktor eksternal, PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan menemukan solusi untuk mengatasi kendala tersebut, yaitu dengan cara terus memberikan sosialisasi secara rutin dan melakukan promosi kepada masyarakat agar dapat memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi PLN *Mobile*.

Co-Designing

Faktor 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.

Dalam menjaga keberlanjutan, PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan mengharuskan suatu upaya yang juga akan dilakukan oleh PLN Pusat yaitu dengan melakukan *updating* yang lebih mutakhir dalam fitur-fitur yang ada dalam PLN *Mobile*. Peran pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjaga kelangsungan inovasi ini, karena saat ini merupakan era dimana banyak masyarakat yang mengakses internet, oleh karena itu PT. PLN (Persero) menciptakan suatu inovasi yang didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan pelanggan semakin berminat untuk beralih memanfaatkan layanan dalam inovasi ini.

Hal ini sesuai dengan visi misi PLN dimana salah satunya yaitu didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga masukan atau aspirasi dari pelanggan dapat menjadi pertimbangan PLN untuk menciptakan suatu hal yang baru, termasuk inovasi PLN *Mobile* ini. Semenjak diterapkannya inovasi layanan PLN *Mobile*, pelanggan PLN Area Surabaya Selatan yang sudah mengunduh aplikasi ini merasa sangat dimudahkan dan desain fitur yang dibuat dirasa sudah sesuai dengan keinginan

pelanggan, hal ini dapat dibuktikan dengan masih sedikitnya komplain yang diterima dari PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil kajian penelitian mengenai inovasi layanan PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan PLN *Mobile* dapat dikatakan sudah baik, dalam kurun waktu dari awal diciptakannya inovasi layanan PLN *Mobile* ini yang kurang lebih sudah berjalan selama 1 tahun.

Inovasi PLN *Mobile*, terkait Keterlibatan pelanggan yaitu PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan melakukan sosialisasi kepada pelanggan untuk mengenalkan kepada pelanggan tentang PLN *Mobile* dengan penyampaian yang menarik. Selain upaya sosialisasi, PLN turut mempromosikan dan membuat iklan mengenai inovasi ini melalui media massa.

Layanan Mandiri inovasi PLN *Mobile* ini dianggap sudah memenuhi kriteria karena seluruh fitur yang terdapat dalam aplikasi ini dapat diakses secara mandiri oleh pelanggan dimana desain fitur-fitur tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pengalaman Pelanggan dalam inovasi layanan PLN *Mobile* ini menciptakan suatu hal baru bagi pelanggan yang dapat memperoleh pelayanan hanya dengan melalui telepon genggam.

Pemecahan Masalah dalam inovasi layanan PLN *Mobile* ini dapat dilihat dari solusi PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi atas kendala dan hambatan yang terjadi dalam aplikasi ini. Di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan, kendala dan hambatan datang dari faktor eksternal, yaitu ketidaktahuan masyarakat akan inovasi ini dan ketidaktahuan untuk mengoperasikan. Solusi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan untuk mengatasi kendala ini adalah dengan terus melakukan sosialisasi mengenai inovasi ini secara rutin. Selain itu disisi pelanggan, masih belum ada kendala dan hambatan yang berarti.

Co-Designing dalam inovasi layanan PLN *Mobile* ini merupakan bentuk kerjasama antara pelanggan dengan PLN. Penciptaan inovasi ini didasarkan pada pertimbangan aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat, hal ini dilakukan untuk menjaga keberlanjutan dari inovasi ini, sehingga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, PT. PLN (Persero) selalu mempertimbangkan aspirasi dari masyarakat.

Saran

Berdasarkan penelitian diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada pihak PT. PLN (Persero) sebagai pencipta inovasi layanan PLN *Mobile* agar kedepannya inovasi ini dapat berjalan dan berkembang dengan baik serta dapat memberikan manfaat bagi pelanggan PLN. Saran tersebut antara lain:

- 1) Meningkatkan proses sosialisasi sehingga inovasi layanan PLN *Mobile* benar-benar diketahui oleh masyarakat luas hingga daerah pelosok serta lebih mengenalkan bagaimana cara pengoperasiannya.
- 2) Untuk pelanggan yang tidak memiliki *gadget* sehingga tidak dapat mengunduh aplikasi PLN *Mobile* tetap dapat mengakses layanan lain di web resmi PLN yaitu www.pln.co.id atau telepon *call center* 123 maupun bisa langsung datang ke kantor, sehingga diharapkan PLN tetap meningkatkan kualitas layanan lain selain di aplikasi PLN *Mobile*.
- 3) Melakukan *updating* fitur-fitur yang ada dalam inovasi layanan PLN *Mobile* secara berkala agar proses layanan yang diberikan semakin beragam dan juga mempercepat waktu pelayanan, seperti adanya layanan pembelian token untuk pelanggan listrik prabayar sehingga segala bentuk transaksi dan pelayanan dapat langsung terhubung oleh aplikasi ini.
- 4) Melakukan kerjasama dengan perusahaan provider untuk meningkatkan kualitas jaringan sinyal sehingga pelayanan yang diberikan melalui PLN *Mobile* dapat berjalan dengan lancar

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
- b. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP dan Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M Khairul. 2004. *Aplikasi SIM bagi Pemerintahan di Era Otoda, SIMDA*. Yogyakarta :PustakaPelajar
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Hardiansyah. 2017. *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung : Sumber Sari Indah
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi. E-Book : APTIKOM*

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta ; Salemba empat
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. BumiAksara
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang :Bayu Media
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung :Remaja Rosdakarya
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA LAN
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada
- Hilda, Nurul. 2014. "Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.2 : Hal. 4 – 6
- Irawan, Bambang. 2013. "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik". *Jurnal Paradigma*. Vol.2 : Hal. 174-201
- Kurniawan, Achmad Dwiki. 2015. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. 3 : Hal. 170 – 171
- Qudsi, Pisciesha. 2016. "Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya". *Jurnal Kebijakan dan Manjemen Publik*. Vol.4 : hal. 1-2
- Sebathu, Samuel Petros, dkk. 2016. "Service Innovation in a Complex Service System: Public Transit Service Sustainability Business Cases". *Jurnal Internasional Social and Behavioral Science* 224. Hal. 269-275

Manual Book PLN Mobile v.21 tahun 2017

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 30 tahun
2009 tentang Ketenagalistrikan

www.pln.co.id diakses pada 9 September 2017

www.metrotvnews.com diakses pada 9 September 2017