

Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN Mobile di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan

Muhammad Reza Ifaldiansyah¹, Diana Hertati²

^{1,2}Program Studi Administrasi publik, UPN “Veteran” Jawa Timur
Email korespondensi: rezaifaldiansyah79@gmail.com

Abstract. PT PLN (Persero) made a breakthrough by giving a significant upgrade to the PLN Mobile application by adding a submission feature so that customers can access services through the application. One of the features added to the application is 'Pemasangan Baru Listrik' which is specifically for customers if they want to apply for a new installation of electricity, the feature was first tested in the Java-Bali region. The purpose of this research is to determine and analyze the effectiveness of the new electricity installation program using the PLN Mobile application. This research is a qualitative research with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that the new electricity installation program using PLN Mobile was effective because there was an increase in the number of users of the PLN Mobile application and the number of applications that were realized, but there is still a need for socialization activities to customers who are less tech-savvy, especially the elderly, so that they get complete information about using the PLN Mobile application in meeting needs around electricity, especially when accessing new electricity installation services.

Keywords: Effectiveness; Public Service; PLN Mobile

Abstrak. PT. PLN (Persero) membuat terobosan dengan memberi upgrade cukup signifikan pada aplikasi PLN Mobile dengan menambahkan fitur pengajuan sehingga pelanggan bisa mengakses layanan melalui aplikasi. Salah satu fitur yang ditambahkan pada aplikasi tersebut adalah 'Pemasangan Baru Listrik' yang dikhususkan untuk pelanggan apabila ingin melakukan pengajuan pemasangan baru listrik, fitur tersebut pertama kali diuji coba di wilayah Jawa-Bali. Tujuan penelitian kali ini adalah mengetahui dan menganalisis efektivitas program pemasangan baru listrik menggunakan aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan program pemasangan baru listrik dengan menggunakan PLN Mobile berjalan efektif karena terdapat kenaikan jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile dan jumlah pengajuan yang direalisasikan, akan tetapi masih diperlukan kegiatan sosialisasi kepada pelanggan yang kurang paham teknologi terutama lansia supaya mendapatkan informasi secara lengkap mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam memenuhi kebutuhan seputar kelistrikan terutama ketika mengakses layanan pemasangan baru listrik.

Kata kunci : Efektivitas; Pelayanan Publik; PLN Mobile

PENDAHULUAN

Kebutuhan akan tenaga listrik memiliki peran yang sangat penting bagi pembangunan secara nasional yang ditujukan untuk berbagai keperluan setiap masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Sebagai gambaran ketika situasi pandemi Covid-19 yang mengharuskan keseharian masyarakat tiba-tiba berubah dengan beraktivitas menggunakan metode online atau dalam jaringan dari berbagai tempat. Cara seperti itu secara tidak langsung dapat meningkatkan penggunaan listrik karena seluruh kegiatan masyarakat bergantung pada ketersediaan kelistrikan untuk menunjang kegiatan sehari-hari seperti keperluan hiburan, pendidikan bagi anak-anak, keperluan rumah tangga, usaha, kesehatan, dan masih banyak lagi. Dalam memenuhi kebutuhan akan tenaga listrik yang diperlukan masyarakat, Indonesia memiliki PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan tanggung jawab atas pengelolaan hingga distribusi tenaga listrik kepada seluruh lapisan masyarakat.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia jasa dengan persebaran pelanggan yang berada di seluruh Indonesia harus selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar jalannya pelayanan pelanggan dapat berjalan lebih efektif daripada sebelumnya, dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pelanggan yang tersebar di

seluruh pelosok Indonesia, PT. PLN (Persero) memiliki aplikasi PLN *Mobile* yang saat ini dilengkapi dengan fitur-fitur pengajuan yang dapat diakses seluruh pelanggan. Pada bulan April tahun 2021 bertempat di kantor Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan telah diluncurkan *upgrade* yang dapat dibilang cukup besar pada aplikasi PLN *Mobile* dengan menambahkan fitur pengajuan pemasangan baru listrik yang pada awal kemunculannya fitur tersebut diuji coba di wilayah Jawa-Bali.

Adanya fitur pemasangan listrik baru pada aplikasi PLN *Mobile* merupakan perubahan yang ditujukan kepada pelanggan agar dapat melakukan pengajuan dengan mudah hanya melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan terdekat. Sebuah perusahaan dalam mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebuah perspektif manajerial. Suatu perusahaan penyedia jasa/barang dapat dikatakan berhasil apabila perusahaan tersebut mampu memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh pelanggan mereka dengan optimal dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Bagi perusahaan penyedia jasa layanan, inovasi dianggap penting karena merupakan salah satu jalan memenuhi kebutuhan organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi dapat membantu organisasi sektor publik agar dapat meningkatkan value/nilai kepercayaan masyarakat (Selfia et al., 2022).

Adanya perkembangan pada bidang teknologi informasi yang semakin modern dan telah terintegrasi seperti sekarang ini mengharuskan PT. PLN (Persero) melakukan perubahan pada model layanan kepada pelanggan supaya lebih memanjakan pelanggan dengan memberikan kemudahan atau solusi yang efektif sesuai kebutuhan, sehingga pelanggan merasakan kepuasan atas layanan yang diberikan. Pemanfaatan aplikasi bertujuan untuk mempermudah PT. PLN (Persero) dalam memberikan layanan kepada pelanggan, hal itu dapat disebut dengan istilah *e-government* yang secara umum kurang berfokus pada penciptaan model bisnis baru dan lebih pada peningkatan efisiensi penyampaian layanan dan peningkatan akses bagi warga (Meijer & Bekkers, 2015). Hadwi Soendjojo dalam (Pramono, 2019), *e-government* memiliki empat tingkatan dalam pelaksanaannya. Tingkat pertama berupa persiapan pembuatan situs website yang ditujukan sebagai media informasi sekaligus komunikasi antar lembaga. Tingkat kedua berupa pematangan program melalui website yang telah berisikan informasi dan bersifat interaktif bagi publik maupun antar lembaga. Tingkat ketiga yaitu memaksimalkan kemampuan website agar bisa melakukan transaksi pelayanan publik, dan terciptanya interoperabilitas aplikasi dan data antar lembaga lain yang membutuhkan. Tingkat keempat berupa pembuatan aplikasi yang ditujukan untuk melakukan pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Citizens/Consumers* (G2C).

Melalui aplikasi PLN *Mobile*, program pemasangan baru listrik diharapkan berjalan efektif karena penggunaan aplikasi secara tidak langsung ditujukan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pengajuan dan petugas dalam menerima pengajuan yang dilakukan oleh pelanggan. Meskipun demikian, ketika awal pelaksanaan program pemasangan baru listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile* di area kerja Unit Pelaksana Pelayanan pelanggan (UP3) Surabaya Selatan belum mengalami peningkatan yang signifikan jika dilihat dari pengajuan yang direalisasikan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) diketahui pada tahun 2020 Unit Pelaksana Pelayanan pelanggan (UP3) Surabaya Selatan merealisasikan 21.551 pelanggan yang melakukan pengajuan pemasangan listrik baru, sedangkan pada tahun 2021 ketika mulai memperkenalkan pelayanan menggunakan aplikasi masih belum terdapat peningkatan dari tahun sebelumnya, total hanya melakukan pemasangan baru listrik sebanyak 21.715 pelanggan.

Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelum program dijalankan. Seperti yang diungkapkan Mahmudi (2019) yang mendefinisikan bahwa efektivitas merupakan hubungan antara luaran dan tujuan yang dapat dicapai, jadi jika semakin besar kontribusi luaran terhadap pencapaian tujuan, maka jalannya program, organisasi atau kegiatan semakin efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif bisa disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitian dilaksanakan pada kondisi alamiah. Dalam penelitian ini sumber data terbagi menjadi dua macam yakni data primer yang berasal dari wawancara pelaksana program dan masyarakat. Sedangkan untuk data sekunder berasal dari rekaman suara, foto, dokumen, dan arsip perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jalannya program pemasangan baru listrik dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* merupakan program yang baru dikenalkan dan diresmikan oleh PT. PLN (Persero) pada April 2021. Sebuah program dikatakan berhasil apabila telah melalui serangkaian tahapan hingga tujuannya tercapai. Menurut Bernardin dan Russel dalam (Syafri & Alwi, 2014) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan nilai yang harus dicapai bagi organisasi privat maupun publik, karena efektivitas merupakan pencapaian tujuan sebuah program atau dengan bahasa yang sering digunakan dalam organisasi yang bergerak dibidang jasa yaitu pemenuhan kebutuhan pelanggan. Program pemasangan baru listrik yang saat ini dilakukan oleh PT. PLN (Persero) telah berjalan dengan memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile* yang saat ini didesain agar pelanggan dengan mudah melakukan pengajuan.

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dalam program pemasangan baru listrik, maka pengukuran efektivitas dilakukan dengan menggunakan teori dari Budiani (2007) dalam (Afifah & Hertati, 2022) yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program. Berikut adalah uraian dari hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti, diantaranya :

Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah salah satu tahapan untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan program. Ketika membahas program seputar pelayanan kepada masyarakat, maka suatu pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil sesuai target apabila membawa hasil positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan sekaligus menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya (Enitasari & Hertati, 2019). Sebuah program pasti mempunyai sasaran peserta program, begitu pula dengan program pemasangan baru listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile* memiliki sasaran program yang dituju adalah semua masyarakat yang memiliki id pelanggan PLN karena ketika ingin melakukan pengajuan pemasangan baru pelanggan harus mengakses layanan tersebut melalui aplikasi PLN *Mobile*. Selain dapat melakukan pengajuan pemasangan baru listrik, aplikasi PLN *Mobile* juga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan seputar kelistrikan seperti membeli token listrik dan catat meter mandiri yang dapat dilakukan pelanggan secara rutin. Sesuai dengan sasaran program yang ditujukan kepada seluruh masyarakat yang memiliki id pelanggan, diketahui bahwasannya pada bulan April 2023 jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang berada di bawah wilayah kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Downloader PLN *Mobile* di Wilayah UP3 Surabaya Selatan
Sumber: Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan

Pada gambar 1 diketahui jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* yang berada di area Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan memiliki jumlah yang tidak sedikit langsung berdampak pada kenaikan pelanggan pemasangan baru listrik yang telah direalisasikan petugas.

Berdasarkan data yang didapatkan dari sistem *Executive Information Systems* (EIS) milik Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan, diketahui sepanjang tahun 2022 wilayah kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan telah melakukan realisasi pemasangan baru listrik yang diajukan pelanggan sebanyak 23.514.

Tabel 1 Jumlah Pelanggan Pemasangan Baru Listrik

Jumlah Pelanggan Pemasangan Baru				
2018	2019	2020	2021	2022
26.317	23.593	21.551	21.715	23.514

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) dan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan

Pada tabel 1 diketahui bahwa pada tahun 2020-2021 merupakan jumlah realisasi pemasangan baru listrik paling rendah selama lima tahun terakhir. Selain dikarenakan situasi pandemi sepanjang tahun 2020-2021, pada tahun 2021 mulai terjadi perubahan platform pelayanan yang semula dijalankan dengan menggunakan *website* kemudian mengalami perubahan dengan mulai memaksimalkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* yang telah memiliki fitur-fitur pengajuan. Sepanjang tahun 2021 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan berfokus pada sosialisasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* sehingga masyarakat masih perlu beradaptasi dengan perubahan yang ada. Pada tahun 2022 kembali mengalami peningkatan angka realisasi pemasangan baru listrik setelah pada tahun sebelumnya mengalami penurunan karena periode tersebut selain terkendala situasi pandemi, proses sosialisasi kepada masyarakat mengenai perubahan metode yang akan diterapkan juga merupakan hambatan yang tidak bisa dihindari. Mengingat layanan pemasangan baru listrik merupakan layanan dasar yang menjadikan instansi tersebut bertanggung jawab atas pemberian layanan kepada pelanggan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Larasati, 2020). Herry Wibaya dikutip oleh (Haerana & Burhanuddin, 2022) menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang bertanggung jawab dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan menjelaskan bahwasannya pelaksanaan program pemasangan baru listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile* telah meliputi semua prosedur yang dibutuhkan pelanggan mulai dari proses pengisian formulir yang berisikan data diri pelanggan, hingga proses pembayaran sebagai tahap akhir pengajuan semua dapat dilakukan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Penggunaan aplikasi tersebut merupakan upaya dalam memaksimalkan sarana yang telah dimiliki, sebab konsep *e-government* bukan hanya seputar ilmu komputer, melainkan bidang ilmu politik, sosial, manajemen, administrasi publik juga termasuk didalam konteks *e-government* (Napitupulu et al., 2020).

Kemudahan yang dirasakan pada saat pengajuan pemasangan baru listrik dirasa membantu oleh kebanyakan pelanggan karena fleksibilitas yang didapatkan mulai dari mengakses layanan, hingga menyelesaikan pengajuan pemasangan baru listrik sesuai dengan prosedur yang ditetapkan hanya dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi yang memiliki banyak fitur layanan merupakan sarana kemudahan yang dapat dioptimalkan oleh pengguna dalam membantu penyelesaian berbagai macam pekerjaan (Auliyaa et al., 2022). Selain itu, pelanggan juga menyampaikan bahwa penanganan yang diberikan berjalan efektif karena prosesnya dilakukan dengan cepat jika pada saat pengajuan tidak ditemukan kendala administrasi.

Sosialisasi Program

Kegiatan sosialisasi termasuk salah satu tahapan yang digunakan untuk mengukur sudah seberapa efektif sosialisasi sebuah program. Sosialisasi berperan penting bagi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan, mengingat program yang dikenalkan kepada masyarakat merupakan hal yang baru dalam pelayanan kepada pelanggan. Herdiana (2018) menjelaskan sosialisasi dilaksanakan sebagai usaha dalam menyebarluaskan isi program kebijakan yang bertujuan untuk memunculkan pemahaman sekaligus pengetahuan pada sasaran program tersebut.

Pelaksanaan sosialisasi menjadi unsur penting karena kegiatan sosialisasi berisi penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi terdiri dari mempersiapkan materi yang ingin disampaikan, siapa saja pihak yang memberikan sosialisasi, siapa saja yang menjadi sasaran pada kegiatan sosialisasi, dan dilakukan dengan media apa saja kegiatan sosialisasi tersebut. Diawali pada tahun 2021 ketika PT. (PLN) Persero secara resmi memperkenalkan fitur-fitur pengajuan 'Pemasangan Baru Listrik', 'Tambah Daya', dan 'Pasang Sementara' pada aplikasi PLN *Mobile* membuat kegiatan sosialisasi yang ditujukan kepada pelanggan mulai gencar dilakukan. Secara umum sosialisasi dilaksanakan dengan menggunakan beberapa metode seperti memanfaatkan kemudahan penyampaian informasi melalui media online dengan menggunakan website resmi, artikel online, dan sosial media. Sosialisasi kedua yakni dilakukan secara langsung kepada calon pelanggan khususnya bagi golongan lansia yang masih awam penggunaan media sosial. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan melakukan sosialisasi dengan berfokus pada penggunaan media online seperti meneruskan artikel yang telah dipublish pada beberapa portal berita dan website resmi pln.co.id yang memuat informasi tentang kemudahan penggunaan aplikasi, prosedur pengajuan, hingga anjuran untuk mendownload aplikasi PLN *Mobile*. Sedangkan penggunaan media sosial difokuskan kepada instagram @up3surabayaselatan yang memuat materi sosialisasi dengan konten-konten yang berisikan tentang tutorial melakukan pengajuan dan anjuran untuk mendownload aplikasi yang diunggah melalui sosial media official @plnup3surabayaselatan.

Pemilihan media sosial instagram menjadi platform yang digunakan untuk menyampaikan informasi merupakan pilihan yang tepat sebab media sosial merupakan platform yang sering dipilih sebagai media komunikasi antar pengguna. Secara umum karakter utama media sosial adalah setiap pengguna akan membentuk jaringan pertemanan baik terhadap sesama pengguna yang telah dikenal maupun membentuk jaringan pertemanan baru (Nasrullah, 2015). Sehingga penyampaian informasi yang dilakukan melalui media sosial berjalan efektif karena informasi yang diunggah sekaligus menjadi arsip digital yang dapat diakses siapapun menggunakan perangkat apapun, selain itu media sosial juga memiliki karakteristik sebagai platform yang digunakan masyarakat untuk bersosialisasi secara virtual yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi melalui media sosial (Nasrullah, 2015).

Selanjutnya adalah sosialisasi secara langsung yang ditujukan kepada golongan lansia yang tidak memahami penggunaan media sosial sehingga penyampaian informasi yang dilakukan kurang menjangkau golongan tersebut. Hal tersebut membuat sosialisasi dilaksanakan secara langsung oleh petugas dengan memberikan arahan untuk mendownload aplikasi PLN *Mobile* agar pelanggan dapat mengakses pelayanan pemasangan baru listrik. Keaktifan petugas dalam menyampaikan informasi atau bahkan melakukan pendampingan kepada pelanggan merupakan sebuah keharusan karena petugas dituntut mampu menguasai materi sosialisasi hingga membantu pelanggan untuk melakukan pengajuan lewat aplikasi terutama layanan pasang baru listrik.

Setelah pelaksanaan kegiatan sosialisasi dilakukan, pihak pelaksana program perlu memperhatikan mengenai pemahaman masyarakat yang menjadi penting karena dapat mengukur apakah kegiatan sosialisasi yang telah dilaksanakan berjalan efektif atau tidak. Hasil yang ditemukan adalah sebagian besar masyarakat memahami informasi yang disampaikan pelaksana program sebab dalam penyampaian informasi dilakukan secara terus menerus oleh para petugas. Walaupun masih ada sebagian kecil masyarakat yang didominasi lansia atau golongan pelanggan yang kurang memahami penggunaan media sosial sehingga menyebabkan informasi yang disampaikan tidak sepenuhnya dipahami oleh golongan tersebut. Mengingat cara penyampaian informasi yang dilaksanakan oleh pelaksana program difokuskan dengan memaksimalkan penggunaan sosial media, dan juga poster-poster digital.

Tujuan Pelaksanaan Program

Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang telah ditentukan ketika menyusun program tersebut dapat tercapai. Suatu program jika tidak menetapkan tujuan pada awal perencanaannya maka akan dalam mewujudkan tujuan program yang dimaksud. Pada penelitian kali ini dapat diartikan sebagai sejauh mana penggunaan aplikasi PLN *Mobile* ini dapat memenuhi tujuannya berupa pemberian kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan layanan. Sejatinya praktik e-

government harus dikembangkan secara berkala agar dapat memberikan kemanfaatan serta berdampak secara luas supaya dapat terwujud tata kelola pemerintahan yang baik (Napitupulu et al., 2020). Berdasarkan pendapat

Digitalisasi layanan dilaksanakan karena memiliki tujuan agar jalannya pelayanan pelanggan akan lebih efektif dari yang sebelumnya telah berjalan. Sehingga adanya aplikasi PLN *Mobile* diharapkan masyarakat sebagai penerima layanan dan PT. PLN (Persero) sebagai penyedia jasa menjadi lebih dimudahkan dalam praktiknya. Sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, kemudahan yang dimaksud pada tujuan program kali ini adalah kemudahan pada saat pelanggan mengakses hingga melakukan pengajuan yang hanya perlu menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk memenuhi semua prosedur yang dibutuhkan. Selama proses pengajuan hanya perlu mengisi data diri sesuai dengan kartu identitas, menentukan lokasi bangunan, mengisi detail layanan (besaran daya, jenis layanan, dan keperluan), mengisi data SLO (sertifikat Laik Operasi), dan melakukan pembayaran melalui transfer sesuai nominal. Pelanggan menilai program pemasangan baru listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile* telah efektif karena prosedur yang ditetapkan dapat diakses hanya dengan melalui aplikasi PLN *Mobile* secara mandiri oleh pelanggan tanpa terbatas ruang dan waktu.

Dalam mencapai tujuan program tersebut, penyelenggara program mengalami hambatan dalam pelaksanaan program. Untuk mencapai tujuan program pemasangan baru listrik menggunakan aplikasi PLN *Mobile* terdapat hambatan yang ditemukan pada program kali ini disebabkan oleh perubahan yang ada dianggap signifikan yang menjadikan pelanggan harus beradaptasi dengan cepat mengingat penggunaan teknologi internet berupa aplikasi PLN *Mobile* yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan warga masyarakat, pelaku bisnis dan tentunya pihak penyelenggara program itu sendiri. Hambatan selanjutnya adalah ketidaktahuan pelanggan seputar syarat dan ketentuan pemasangan baru listrik yang menyebabkan terjadinya kesalahan administrasi yang dialami pelanggan ketika melakukan pengajuan, tetapi masalah seputar administrasi yang dialami pelanggan merupakan permasalahan yang dapat dengan cepat diatasi oleh petugas. Pelayanan publik harus dibarengi dengan sumber daya aparatur yang kompeten serta berkualitas supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal tersebut merupakan tantangan yang harus dihadapi ketika sebuah instansi melakukan perubahan yang berbasis *e-government* (Larasati, 2019).

Pemantauan Program

Kegiatan pemantauan adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah program tersebut berjalan. Pemantauan program mencakup kegiatan yang mengumpulkan, dan menganalisis informasi/data sehingga dimungkinkan untuk melakukan tindakan koreksi agar program berjalan sesuai dengan tujuan pada awal ditetapkan. Pemantauan program pemasangan baru listrik dilaksanakan sebagai upaya dalam mengontrol program agar dapat berjalan dengan baik dengan meminimalisir masalah yang muncul dan dapat memberikan penanganan dengan cepat terhadap permasalahan pelanggan. Pemantauan dilaksanakan dengan tujuan memastikan pelayanan yang berjalan cukup berkualitas dan memadai sesuai dengan standar yang telah diatur (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021). Pemantauan program pemasangan baru listrik dilaksanakan oleh pelaksana program dengan memanfaatkan aplikasi berbasis *website* yakni Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), dan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) yang dapat menampilkan berbagai informasi secara *realtime* sehingga dalam pemantauannya dapat membantu petugas dalam menganalisis data dan segala jenis informasi yang ada terkait layanan pasang baru listrik. Informasi yang dapat ditampilkan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terdiri dari informasi seputar permohonan pasang baru listrik perubahan daya, perubahan data pelanggan, sambung kembali, pencatatan meter, dan pembuatan rekening pelanggan.

Sedangkan untuk Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) berisikan tentang keluhan-keluhan yang diajukan oleh pelanggan sehingga sistem dapat menampung serta mengelola keluhan pelanggan sesuai dengan klasifikasinya, hal tersebut menjadikan bagian Pelayanan Pelanggan (PP) dapat mengetahui apa saja keluhan dari para pelanggan secara *realtime*. Jalannya pemantauan program sudah berjalan efektif karena petugas hanya perlu memantau dengan menggunakan sistem aplikasi berbasis *website* yang terintegrasi sehingga memungkinkan dapat menyelesaikan kendala dalam waktu

cepat. Masyarakat sebagai pelanggan juga merasa diperhatikan dengan respon cepat petugas dalam menangani keluhan yang diajukan.

Pelanggan juga diharapkan ikut berpartisipasi dalam meningkatkan transparansi jalannya pelayanan dengan melakukan pengawasan secara mandiri terhadap pengajuan pemasangan baru listrik yang dilakukan menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Pelanggan juga diberi akses untuk melakukan pengawasan mengenai pengajuan yang dilakukan, hal tersebut dapat dilaksanakan apabila pelanggan mengalami hambatan atau keterlambatan ketika proses realisasi dari petugas. Mukarom dan Laksana dalam (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021) menjelaskan pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat sebagai peserta program bertujuan supaya memastikan bahwa pelayanan yang saat itu berjalan sudah berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Ketepatan sasaran program pemasangan baru listrik dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sudah berjalan efektif dan tepat sasaran karena sasaran program kali ini adalah semua pelanggan PLN yang memiliki id pelanggan dan distribusi kelistrikkannya berada di wilayah Unit Pelaksana Pelayanan pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. Pelaksanaan program berjalan efektif karena penanganan yang dilakukan oleh pelaksana program sudah baik dan memuaskan bagi pelanggan yang membutuhkan layanan. Sosialisasi program saat ini difokuskan pada penggunaan media sosial, metode tersebut dianggap efektif namun kurang maksimal. Mengingat penggunaan media sosial kurang menjangkau pelanggan golongan lansia sehingga masih ada sebagian kecil masyarakat yang tidak mengetahui informasi tentang pemasangan baru listrik secara lengkap yang menyebabkan petugas masih perlu melakukan sosialisasi langsung hingga pendampingan langsung kepada pelanggan yang dimaksud demi persebaran informasi yang lebih luas.

Selanjutnya ketika mencapai tujuan program berupa memberikan kemudahan dalam akses hingga melakukan pengajuan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dalam praktiknya masih ditemukan kendala seputar administrasi yang dialami pelanggan, namun kendala tersebut dapat diselesaikan dengan cepat oleh petugas. Jadi dalam mencapai tujuan program untuk memberikan kemudahan dapat dikatakan efektif. Pemantauan program pemasangan listrik baru dengan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* sudah berjalan efektif karena pihak pelaksana melakukan pemantauan dengan menggunakan dua aplikasi berbasis *website* yang memungkinkan pelaksana program dapat memantau jalannya kegiatan pelayanan secara *realtime* dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dengan cepat karena segala jenis informasi yang dibutuhkan dapat ditampilkan melalui sistem tersebut meliputi keluhan pelanggan, jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile*, jumlah pelanggan perbulan, dan pertahun dari tiap-tiap rayon yang berada di bawah wilayah kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. Adanya data-data yang dapat ditampilkan pada sistem tersebut menjadikan bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan memiliki referensi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan ketika melakukan evaluasi mengenai program pemasangan baru listrik sesuai dengan yang dibutuhkan Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan untuk meningkatkan kualitas program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. S. H., & Hertati, D. (2022). Efektivitas Program Undercover 112 Covid-19 the Effectiveness of the Undercover 112 Covid-19 Program. *Kebijakan Publik*, 13(3), 238–245.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. *Kinerja*, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Haerana & Burhanuddin. (2022). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KONSEPTUAL, TEORETIS DAN FAKTUAL* (Malik Ihyani (ed.); p. 11). Widina Bhakti Persada.

<https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>

- Kushartiningsih, R. dan Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 10(3), 1–18.
- Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government Dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Kota Malang. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology, Ciastech*, 93–100. <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/ciastech/article/view/1091>
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2210>
- Mahmudi. (2019). *Manajemen kinerja sektor publik*. UPP STIM YKPN.
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Napitupulu, D., Ridwan, M. L., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaludin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Socioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Pramono, B. (2019). E-Government Implementation Evaluation in Local Government Agency in Pontianak Regency. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan ...*, XI, 48–60. <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/726/450>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Syafri, W., & Alwi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Press.