

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF DAN TRANSPARAN

Abbas¹, Zaratussyifa Trinabila ZR², Fitra Dwi Rayoni³,

Ulfah Dwi Umniyah⁴, Sri Indarti⁵

Universitas Muhammadiyah Bengkulu^{1,2,3,4,5}

abbaselshin21@gmail.com¹

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan transparan di Kota Bengkulu. Metode penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan metode deskriptif-eksplanatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner skala Likert, dan dokumentasi terhadap pengguna aplikasi serta pihak PT PLN (Persero) ULP Nusa Indah Kota Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor efektivitas sebesar 3,85, skor transparansi 3,90, dan kepuasan pengguna 3,78 (kategori efektif). Aplikasi PLN Mobile terbukti mampu meningkatkan efisiensi waktu, kemudahan akses, dan transparansi informasi layanan, namun belum optimal akibat kendala teknis sistem, keterbatasan respons pada waktu tertentu, dan kesenjangan literasi digital. Hasil ini konsisten dengan teori TAM (*Technology Acceptance Model*) dan studi *e-government* yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik ditentukan oleh kesiapan teknologi sekaligus kesiapan pengguna dan institusi. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile berperan efektif dalam mendukung pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, sehingga perlu didukung dengan peningkatan kapasitas sistem dan literasi digital pengguna agar manfaatnya lebih optimal.

Kata Kunci: *E-Governance*, Efektivitas, *Good Governance*, Pelayanan Publik, PLN Mobile, Transparansi.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the PLN Mobile application in realizing effective and transparent public services in Bengkulu City. The research method used is a mixed methods approach with a descriptive-explanatory method; data were collected through observation, interviews, Likert-scale questionnaires, and documentation from application users and PT PLN (Persero) ULP Nusa Indah Bengkulu City. The results show an average effectiveness score of 3.85, a transparency score of 3.90, and a user satisfaction score of 3.78 (effective category). The PLN Mobile application has proven to improve time efficiency, ease of access, and transparency of service information, but is not yet optimal due to technical system constraints, limited response at certain times, and digital literacy gaps. These results are consistent with the TAM (Technology Acceptance Model) theory and e-government studies, which confirm that the success of public service digitalization is determined by technological readiness as well as user and institutional readiness. It can be concluded that the PLN Mobile application plays an effective role in supporting transparent and accountable public services, and therefore needs to be supported by improved system capacity and user digital literacy to optimize its benefits.

Kata Kunci: *e-Governance*, Effectiveness, PLN Mobile, Public Service, Transparency.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi info dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep *good governance* menuntut adanya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan pada masyarakat. salah satu wujud nyata dari penerapan prinsip tersebut adalah melalui digitalisasi layanan publik yang memungkinkan akses yang lebih cepat, praktis, dan terjangkau, dalam konteks ini, PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan kelistrikan nasional turut melakukan transformasi digital guna menaikkan kualitas pelayanan kepada warga . salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi PLN Mobile, yang dirancang menjadi platform terpadu untuk aneka macam kebutuhan pelanggan, seperti pembayaran listrik, pembelian token, pengaduan gangguan, hingga permohonan layanan baru. (Akromah & Kusumasari, 2023)

Keberadaan sistem digital seperti PLN Mobile menjadi penting untuk dikaji karena tidak hanya berkaitan dengan kemudahan layanan, tetapi juga mencerminkan bagaimana tata kelola pemerintahan dan BUMN dijalankan secara modern. Dari sisi sistem digital, perlu dipahami fitur dan layanan apa saja yang disediakan dalam aplikasi tersebut serta sejauh mana inovasi ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era digital (Daraba et al.,2023)

Selain itu, pola kerja atau prosedur operasional sistem pula menjadi aspek krusial dalam penelitian ini. Sistem digital yang baik tidak hanya bergantung pada teknologi, namun jua di bagaimana alur kerja, integrasi data, serta respons pelayanan dilakukan secara efektif dan efisien. dengan demikian, analisis terhadap prosedur operasional PLN Mobile dapat memberikan gambaran perihal kualitas implementasi layanan digital dalam praktiknya.

Aspek durasi implementasi juga perlu diperhatikan untuk melihat sejauh mana sistem ini telah berkembang. Sejak pertama kali diluncurkan, PLN Mobile telah mengalami berbagai pembaruan dan peningkatan fitur. Hal ini menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, sekaligus menjadi indikator komitmen institusi dalam menerapkan prinsip *good governance* melalui inovasi digital.

Meskipun demikian, implementasi sistem digital sering kali muncul berbagai hambatan, salah satunya adalah ego sektoral atau kurangnya integrasi antar sistem dan instansi. permasalahan ini bisa menghambat efektivitas pelayanan, terutama Jika terjadi tumpang tindih wewenang, kurangnya koordinasi, atau tidak sinkronnya data antar lembaga. oleh karena itu, krusial untuk menyelidiki apakah hambatan tadi pula terjadi dalam implementasi PLN Mobile dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. (Katamsi & Setiyarti, 2024)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan Hidayah & Prabowo (2024) meneliti manfaat penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro, menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan PLN sekaligus mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik. Penelitian ini menekankan manfaat aplikasi pada level operasional cabang lokal, namun belum mengaitkannya dengan prinsip *good governance* secara menyeluruh. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Fajaryanto et al., (2024) di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang menemukan hubungan erat antara penanganan komplain dan kinerja pelayanan publik, di mana penanganan komplain yang baik terbukti dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik secara signifikan. Penelitian ini menyoroti pentingnya sistem pengaduan yang responsif, namun dilakukan pada konteks pelayanan kesehatan, bukan sektor kelistrikan/BUMN. Tekahir penelitian oleh Tambunan & Dompok, (2025)

Menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik di era digital harus sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik. Penelitian ini memberikan kerangka konseptual *good governance* dalam pelayanan digital, namun bersifat literatur umum dan belum diuji secara empiris pada satu aplikasi layanan tertentu.

Kebaharuan (Novelty) dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada satu aspek tunggal secara terpisah (misalnya kepuasan pengguna atau kualitas sistem semata), penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menganalisis penggunaan aplikasi PLN Mobile secara komprehensif dari empat aspek *good governance* sekaligus, yaitu sistem digital, pola kerja/prosedur operasional, durasi implementasi, dan tantangan ego sektoral, pada lokus spesifik ULP Nusa Indah Kota Bengkulu yang belum banyak diteliti. Pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan data kuantitatif (skor efektivitas, transparansi, dan kepuasan pengguna) dengan data kualitatif (observasi dan wawancara) juga memperkuat orisinalitas penelitian ini dibandingkan studi terdahulu yang umumnya hanya menggunakan satu pendekatan metodologis. Kebaruan ini sekaligus menjadi pembeda (gap) dengan penelitian sebelumnya: jika penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti aspek teknis atau kepuasan pengguna secara parsial, penelitian ini berupaya menghubungkan kinerja teknis aplikasi dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) secara menyeluruh.

Dalam penelitian ini, lokus kajian difokuskan pada PT PLN (Persero) ULP Nusa Indah Kota Bengkulu sebagai unit pelayanan yang mewakili karakteristik pelanggan perkotaan dengan tingkat literasi digital yang beragam. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya dilakukan di kota atau instansi lain, penelitian ini secara khusus menyoroti konteks lokal Kota Bengkulu dan mengintegrasikan empat aspek *good governance* sekaligus dalam satu kajian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia (Elvia et al., 2025)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-eksplanatif (asosiatif). Penelitian kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berupa angka (skor kuesioner) untuk menggambarkan tingkat efektivitas penggunaan aplikasi dan menguji keterkaitan antar variabel berdasarkan jawaban responden. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan tingkat efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile serta tingkat transparansi pelayanan yang dirasakan pengguna di Kota Bengkulu. Pendekatan eksplanatif/asosiatif digunakan untuk menganalisis hubungan antara efektivitas penggunaan PLN Mobile (X) terhadap pelayanan publik yang efektif (Y1) dan transparansi pelayanan publik (Y2).

Penelitian dilaksanakan di PLN ULP Nusa Indah Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu pada bulan April 2026. Data primer diperoleh melalui kuesioner skala Likert (1-5), wawancara semi-terstruktur dengan pengguna dan pegawai PT PLN (Persero), serta observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi PLN, referensi teori, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan *mixed methods*, yaitu analisis kualitatif model Miles dan Huberman (reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan) terhadap data wawancara dan observasi, serta analisis kuantitatif deskriptif melalui skoring skala Likert pada data kuesioner yang diperkuat dengan triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan validitas hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam menaikkan kualitas pelayanan publik di Kota Bengkulu. aplikasi ini dikembangkan oleh PT PLN (Persero) menjadi bagian dari transformasi digital pelayanan kelistrikan yang menekankan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta transparansi informasi. Fitur primer meliputi pembayaran listrik, pengaduan gangguan, pencatatan meter mandiri, hingga monitoring riwayat penggunaan listrik. Secara umum, masyarakat Kota Bengkulu telah mulai memanfaatkan aplikasi ini, terutama di kalangan pengguna yang memiliki akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet. tetapi, taraf pemanfaatan masih bervariasi tergantung di faktor literasi digital dan norma rakyat dalam menggunakan layanan berbasis teknologi.

Hasil Observasi

Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile mampu mempercepat proses pelayanan dibandingkan metode konvensional. Pengguna dapat mengakses layanan kapan saja tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Namun, ditemukan beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kesulitan navigasi pada pengguna baru.

Hasil Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan pengguna dan pihak PT PLN (Persero) menunjukkan beberapa temuan sebagai berikut:

1. Sebagian besar pengguna merasa aplikasi memudahkan akses layanan.
2. Transparansi informasi meningkat, terutama dalam hal tagihan dan status pengaduan.
3. Terdapat keluhan terkait respons lambat pada fitur pengaduan di waktu tertentu.
4. Pegawai menyatakan aplikasi membantu mengurangi beban pelayanan langsung di kantor.

Hasil Kuesioner

Hasil analisis kuesioner menunjukkan rata-rata skor efektivitas sebesar 3,85 (kategori efektif), rata-rata skor transparansi sebesar 3,90 (kategori efektif), dan tingkat kepuasan pengguna sebesar 3,78 (kategori efektif). Data ini menunjukkan bahwa secara umum aplikasi telah berjalan dengan baik, meskipun belum mencapai kategori sangat efektif.

Tabel 1. Hasil Analisis Kuesioner PLN Mobile

Indikator	Rata-rata Skor	Kategori
Efektivitas Layanan	3,85	Efektif
Transparansi Pelayanan	3,90	Efektif
Kepuasan Pengguna	3,78	Efektif

Sumber: Data primer diolah, 2026

PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Publik

Suatu layanan dianggap efektif jika ia dapat mencapai tujuan dengan cara terbaik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PLN Mobile telah meningkatkan efisiensi waktu dan membuat layanan lebih mudah diakses. Hal ini ditunjukkan oleh penurunan antrean fisik dan peningkatan akses ke layanan mandiri oleh masyarakat. Namun, karena

kendala teknis dan keterbatasan pemahaman pengguna, kinerjanya belum optimal. Ini menunjukkan bahwa tidak hanya sistem yang bertanggung jawab atas kinerja, tetapi juga pengguna yang siap. Aplikasi telah melakukan banyak hal untuk membantu pelayanan, dengan skor rata-rata efektivitas 3,85. (Pertiwi & Nirawati, 2024).

Transparansi Pelayanan

Transparansi merupakan indikator penting dalam pelayanan publik modern. Aplikasi PLN Mobile memberikan akses terbuka terhadap informasi tagihan, riwayat penggunaan, dan status pengaduan. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan keterbukaan informasi (Jaya & Widiarto, 2025).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi meningkat secara signifikan dengan skor rata-rata 3,90. Pengguna dapat memantau layanan secara *real time* tanpa harus bergantung pada petugas. Namun, beberapa pengguna masih mengeluhkan kurangnya notifikasi yang jelas terkait progres pengaduan, sehingga aspek transparansi ini masih perlu ditingkatkan.

Dampak terhadap Masyarakat

Penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Pertama, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor untuk urusan layanan rutin. Kedua, mengurangi interaksi langsung sehingga proses lebih praktis. Ketiga, meningkatkan kepercayaan terhadap layanan PT PLN (Persero) berkat transparansi informasi yang lebih baik. Namun, kesenjangan digital masih menjadi tantangan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Hal ini menjadi catatan penting bahwa transformasi digital perlu disertai dengan program literasi digital yang merata.

Analisis Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini konsisten dengan studi *e-government* yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan transparansi (Suryaningsih et al., 2024; Hamdillah, 2023). Kerangka TAM menjelaskan bahwa *perceived usefulness* dan *ease of use* menjadi faktor utama yang mendorong adopsi teknologi. (Namora, et al., 2025). Temuan ini mengonfirmasi bahwa masyarakat yang merasakan manfaat nyata dan kemudahan penggunaan PLN Mobile cenderung menggunakannya secara aktif.

Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh faktor infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Hal ini sejalan dengan studi Aldila Rahma Putri (2025) yang menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna.

Sintesis Hasil Penelitian

Secara keseluruhan, aplikasi PLN Mobile terbukti efektif dalam mendukung pelayanan publik di Kota Bengkulu. Aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna. Namun, optimalisasi masih diperlukan melalui peningkatan kualitas sistem, percepatan respons layanan, dan edukasi kepada masyarakat.

Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya memerlukan inovasi teknologi, tetapi juga kesiapan institusi dan masyarakat dalam mengadopsi perubahan tersebut.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh PT PLN (Persero) di Kota Bengkulu tergolong efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada aspek kemudahan akses, efisiensi waktu, dan transparansi informasi layanan. Hal ini tercermin dari rata-rata skor efektivitas 3,85, transparansi 3,90, dan kepuasan pengguna 3,78 yang semuanya berada pada kategori efektif. Namun efektivitas tersebut belum optimal karena masih terdapat kendala teknis sistem, keterbatasan respons layanan pada waktu tertentu, serta kesenjangan literasi digital di masyarakat. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) perlu meningkatkan stabilitas aplikasi, mengoptimalkan fitur pengaduan, dan melaksanakan program sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat Kota Bengkulu guna mendorong adopsi teknologi yang lebih merata.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan. Bagi PT PLN (Persero) ULP Nusa Indah Kota Bengkulu, diharapkan dapat terus memperbaiki dan memperbarui aplikasi PLN Mobile agar kendala teknis yang masih sering terjadi dapat diminimalisir, serta meningkatkan respons layanan agar pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama ketika membutuhkan bantuan. Bagi Pemerintah Kota Bengkulu, diharapkan dapat lebih aktif mendukung program literasi digital di masyarakat, terutama bagi warga yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi, sehingga manfaat PLN Mobile dapat dirasakan oleh semua kalangan. Bagi masyarakat, diharapkan mau mencoba dan membiasakan diri menggunakan aplikasi PLN Mobile untuk berbagai kebutuhan layanan kelistrikan, serta tidak ragu menyampaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2), 105–116. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Elvia, V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2025). Peran Teknologi dalam Mewujudkan Good Governance: Perspektif Teori Administrasi Publik. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 5(1), 199–206. https://www.researchgate.net/publication/390048411_Peran_Teknologi_dalam_Mewujudkan_Good_Governance_Perspektif_Teori_Administrasi_Publik
- Fajaryanto, F. A., Hanani, R., & Santoso, R. S. (2024). Penanganan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di RSUD dr. R. Soetrasno Rembang. *Journal of Management and Public Policy*, 13(3), 232–251. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i3.44700>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Hidayah, I. N. ., & Prabowo, B. (2024). Manfaat Penggunaan Aplikasi PIn Mobile Dalam Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada*

- Masyarakat*, 4(2), 250–254. Retrieved from https://jurnal.fkip.samawa-university.ac.id/KARYA_JPM/article/view/672
- Jaya, W., & Widiarto, D. S. (2025). Analisis Strategi Komunikasi Digital dalam Melayani Pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) UP3 Palembang. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 4(5), 2978–2993. <https://doi.org/10.38035/jim.v4i5.1426>
- Katamsi, K., & Setiyarti, T. (2024). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Elektronik Di Aplikasi Pln Mobile. *Journal Of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(3), 487-492. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i3.1523>
- Namora, N., Army, W. L., Anita, S., Nugroho, A. (2025). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) dalam Penggunaan Aplikasi E-Commerce. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*. 5(1). <https://doi.org/10.47709/jpsk.v5i01>
- Pertiwi, N. P., & Nirawati, L. (2024). Analisis Penerapan Aplikasi Transformasi Digital PLN Mobile Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 4367 – 4376. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1739>
- Putri, A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Usaha Retail Kobantitar Mart. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*. 8(2). <https://share.google/hGA5P6zhBN6XYrku6>
- Suryaningsih, K., Dewi, N. D. U., & Widnyani, I. A. P. S. (2025). Transformation of Administration and Government Bureaucracy in Efforts to Improve the Quality of Public Services. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 23(1), 145–152. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v23i1.436>
- Tambunan, M., Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*. 12(1). 281-288. <https://share.google/4XLq2MS6WY2L50qjk>