

STRATEGI PLN KABUPATEN SUMBAWA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR BERBASIS APLIKASI (2021)

Susanti¹ dan Aldi Apriansyah*¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sumbawa.

Aldi.apriansyah@uts.ac.id

Abstrak

Sumbawa, masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya PLN Mobile dan ada juga yang belum tahu bagaimana cara mengaplikasikan PLN Mobile, karena kurangnya sosialisasi pihak PLN PT. PLN (Persero) di Rayon Sumbawa. Perlunya suatu sosialisasi dan promosi dari pihak PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa agar lebih mendekati diri kepada masyarakat sehingga masyarakat tahu adanya aplikasi PLN Mobile. Karena untuk bisa mempromosikan suatu aplikasi yaitu PLN Mobile tidaklah mudah karena mindset masyarakat sudah terpacu pada aplikasi lain seperti internet banking, sms banking, dan lain-lain. Alasan peneliti melakukan pendekatan kualitatif adalah untuk menganalisis terkait Strategi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Sumbawa dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Prabayar Berbasis Aplikasi PLN Mobile Tahun 2021, dengan mencari informasi ke lokasi penelitian. Jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah jenis deskriptif kualitatif yang mempelajari masalah-masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada. Jadi, peneliti akan mengumpulkan data dari para informan (Loket PLN, Security, Teknisi Listrik, Masyarakat dan lain-lain.) Tentang bagaimana Strategi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Sumbawa Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Prabayar Berbasis Aplikasi PLN Mobile Tahun 2021. Dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile sudah cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa untuk memenuhi kebutuhan kelistrikan, keluhan dan pengaduan. Akan tetapi sosialisasi yang belum cukup merata mengakibatkan masih ada pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang PLN Mobile mengakibatkan masyarakat tidak menggunakan Aplikasi PLN Mobile.

Kata kunci : Strategi; Pelayanan; PLN Mobile.

Abstract

Sumbawa, there are still many people who do not know about the existence of PLN Mobile and there are also those who do not know how to apply PLN Mobile, due to the lack of socialization by PLN PT. PLN (Persero) in the Sumbawa Region. The need for a socialization and promotion from the PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa to get closer to the community so that people know about the existence of the PLN Mobile application. Because being able to promote an application, namely PLN Mobile, is not easy because people's mindsets are already driven by other applications such as internet banking, SMS banking, and others. The reason for the researcher taking a qualitative approach is to analyze the Strategy of the Sumbawa Regency State Electricity Company (PLN) in Improving Prepaid Electricity Services Based on the PLN Mobile Application in 2021, by seeking information at the research location. The type of research used by researchers is a qualitative descriptive type that studies existing problems and work procedures that apply. Qualitative descriptive research aims to obtain information about the existing conditions. So, researchers will collect data from informants (PLN counters, security, electricians, community, etc.) about the strategy of the Sumbawa Regency State Electricity Company (PLN) in Improving Prepaid Electricity Services Based on the PLN Mobile Application in 2021. From the research results, the authors conclude that the PLN Mobile application is quite good and very useful for customers of PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa to meet electricity needs, complaints and complaints. However, socialization that has not been evenly distributed has resulted in PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa who have not used the PLN Mobile application. The lack of public knowledge about PLN Mobile has resulted in people not using the PLN Mobile Application

Keywords : Strategy; Service; PLN Mobile.

PENDAHULUAN

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero merupakan salah satu BUMN (Perusahaan Listrik Negara) terbesar di Indonesia. Segala aspek kehidupan yang berhubungan dengan kelistrikan pasti berhubungan dengan PLN sebagai pemasok listrik. Kami tahu sangat sulit untuk mendapatkan informasi tentang pemadaman listrik, serta informasi tagihan yang memerlukan antrean di kasir atau ATM.

Pada umumnya, pembayaran tagihan tetap dilakukan secara manual, antara lain dengan mendatangi kasir atau bank. Selain itu, pelanggan kesulitan mendapatkan pelayanan PLN yang hanya tersedia bila pelanggan mendatangi langsung kantor PLN.

Pada dasarnya pelanggan harus menuntut kinerja atau pelayanan yang baik dari PLN sehubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN itu sendiri. PLN berkomitmen mengembangkan inovasi terbaru seperti PLN Mobile yang resmi diluncurkan oleh direksi PLN pada Oktober 2016 lalu. PLN telah membuat akses layanan PLN menjadi lebih ramah pengguna. Dengan aplikasi “PLN Mobile” yang sampai ke tangan pelanggan melalui smartphone Android. PT PLN (Persero) telah meluncurkan aplikasi smartphone yang dapat diunduh bernama "PLN Mobile" untuk meningkatkan layanan pelanggan. Aplikasi android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerjasama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Connect Plus. PLN Mobile terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Pengaduan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pusat Pelayanan Pelanggan (AP2T). PLN Mobile, dan program ini merupakan bentuk layanan contact center dan inovasi “PLN 123”. Dengan aplikasi "PLN Mobile".

PLN Mobile merupakan sinergi layanan PLN untuk pelanggan setelah menggunakan 123 Contact Center, Facebook, Twitter dan Web PLN. Pelanggan dapat memanfaatkan Aplikasi Seluler PLN, dengan syarat sudah berjalan lebih dari lima bulan sejak peluncuran aplikasi ini. Di sini Anda akan menemukan berbagai informasi mulai dari tagihan listrik, transaksi token, riwayat konsumsi listrik hingga informasi status/Jarak tempuh.

Masih banyak masyarakat Sumbawa yang belum mengetahui keberadaan PLN Mobile dan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui cara pengajuan PLN Mobile karena kurangnya sosialisasi di PT. PLN (Persero) di wilayah Sumbawa. Perlunya sosialisasi dan pemajuan dengan PT. PLN (Persero) Sumbawa Rayon untuk lebih mendekatkan diri dengan masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi PLN Mobile. Tidak mudah mempromosikan aplikasi seperti PLN Mobile karena pola pikir pelanggan sudah terdorong oleh aplikasi lain seperti internet banking, SMS banking, tiket ATM, ataupun yang lainnya.

Melihat hal tersebut di atas, maka peneliti tertarik dengan “Strategi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Sumbawa dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Prabayar Berbasis PLN Mobile Tahun 2021”.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Alasan peneliti mengambil pendekatan kualitatif adalah untuk menganalisis strategi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Sumbawa dalam meningkatkan pelayanan listrik prabayar berbasis aplikasi mobile PLN pada tahun 2021 dan mencari informasi pada laman penelitian. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti bersifat kualitatif-deskriptif, mengkaji permasalahan yang ada dan alur kerja yang dapat diterapkan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang kondisi yang ada. Oleh karena itu, ilmuwan akan mengumpulkan data dari informan (Loket PLN, Security, Teknisi Listrik, Masyarakat dan lain-lain.) Tentang bagaimana Strategi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Sumbawa Dalam Meningkatkan Pelayanan Listrik Prabayar Berbasis Aplikasi PLN Mobile Tahun 2021.

Sumber data penelitian ini adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder sebagai berikut:

1. Data primer

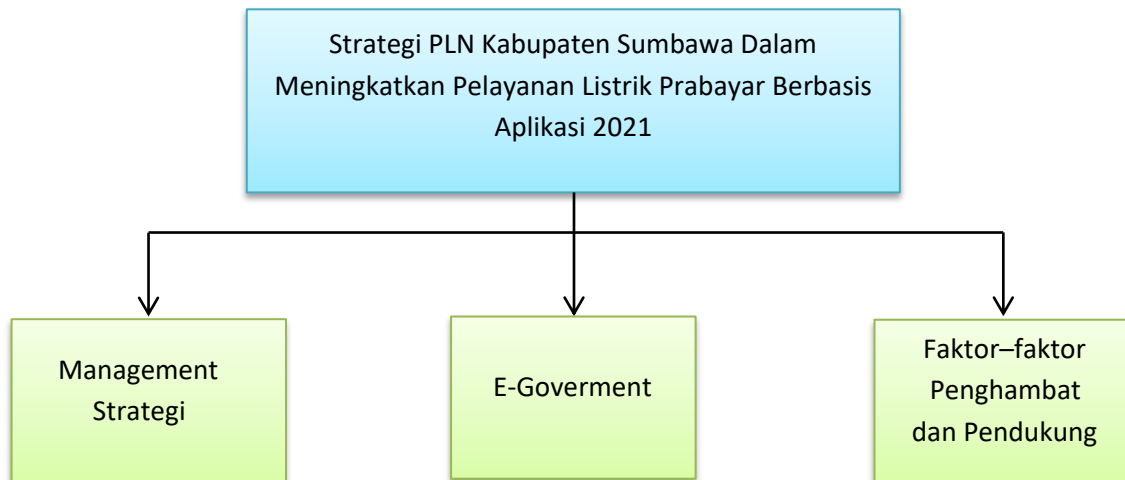
Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber data primer. Data primer dapat berupa opini individu (orang) atau kelompok. Data primer ini dapat dikumpulkan dengan dua metode, yaitu metode wawancara (metode intelijen) dan metode

observasi. Orang-orang yang dijadikan informan: Loker PLN, Security, Teknisi Listrik, dan lain-lain.

2. Data sekunder

Merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Pada umumnya data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan, khususnya dengan mengumpulkan, membaca dan memahami teori-teori dari buku, artikel, jurnal, surat kabar atau data teori internet yang berkaitan dengan penelitian tersebut, yaitu sejauh mana strategi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kabupaten Sumbawa Dalam. Meningkatkan layanan listrik prabayar berbasis aplikasi mobile pada tahun 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Kerangka Berfikir

1. Management strategi

Dalam penelitiannya, penulis mengandalkan pendapat G.R. Terry (2011) mengemukakan bahwa ada empat fungsi manajemen strategis, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

a. *Perencanaan* (Planning)

Sebagai pengguna layanan listrik PLN, tidak jarang kita mengalami kendala yang berkaitan dengan kelistrikan yang ada di rumah, kendala yang mungkin kadang ditemui adalah misalnya daya listrik yang ada di rumah tidak stabil, listrik di rumah yang tidak menyala dan lain-lain. Menyikapi permasalahan kelistrikan di rumah, maka biasanya yang dilakukan adalah dengan datang ke kantor PLN terdekat untuk melaporkan permasalahan yang dihadapi atau menghubungi teman/rekan yang bekerja di PLN. Tidak tutup kemungkinan kita pasti mengeluarkan biaya dan waktu untuk mengatasi hal tersebut.

Dari hasil wawancara dengan bapak I Wayan Sudarsana selaku petugas pelayanan loket PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa, Tujuan dibuatnya aplikasi mobile PLN ini adalah untuk memberikan beberapa kemudahan kepada pelanggan dalam menggunakan layanan tersebut. Kemudahan Layanan PLN yang dapat diakses melalui aplikasi seluler PLN antara lain: Pengecekan riwayat tagihan dan token, simulasi permintaan PB (Pasang Baru), permintaan PD (Perubahan Daya) dan permintaan PS (sambungan sementara), update informasi tarif listrik, pengecekan status pengaduan, serta informasi terbaru dari PLN.

Lanjutnya, dengan aplikasi seluler PLN. PT PLN menawarkan pilihan layanan yang mempermudah akses informasi PLN. Aplikasi ini juga dapat membantu masyarakat untuk mencari informasi, pengaduan dan pertanyaan terkait ketenagalistrikan. Hanya bermodalkan smartphone atau gadget di zaman kita yang serba teknologi. Selain itu, aplikasi mobile PLN tidak hanya bertujuan untuk mengurangi keluhan pelanggan, tetapi juga memudahkan pelanggan untuk menghubungi Contact Center 123, website atau media sosial lainnya. Sekarang PLN Mobile yang bisa memuaskan pelanggan atau calon pelanggan.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah tindakan mendistribusikan tugas di antara orang-orang yang terlibat dalam organisasi. Salah satu prinsip organisasi adalah distribusi profesional dari semua tugas ke berbagai bagian organisasi, yaitu organisasi yang efektif terdiri dari pembagian dan penataan tugas ke dalam komponen bawahan atau organisasi.

Sebagai BUMN di bidang energi, PLN memiliki sejumlah anak perusahaan yang mendukung kegiatan dan layanan perusahaan. Menurut Bapak I Wayan Sudarsan, PT Layanan Listrik Negara Tarakan (PT PLN Tarakan), atau disingkat PLNT, adalah anak

perusahaan PT PLN (Persero) yang berbasis di Pulau Tarakan di Provinsi Kalimantan Utara, didirikan pada 17 Oktober 2003. Pemegang saham mengalokasikan PT PLN Tarakan ke Nusa Tenggara Barat termasuk Sumbawa Besar, bertanggung jawab untuk: Jasa Pengoperasian dan Pemeliharaan Generator/KIT (Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) dan Pembangkit Listrik Tenaga Mesin Gas (PLTMG)) dan Jasa Pengoperasian dan Pemeliharaan Transmisi (pengoperasian dan pemeliharaan gardu induk, pemeliharaan saluran transmisi, distribusi). Operasi dan Layanan / YANTEK dan Layanan Pelanggan / BILLMAN).

c. *Actuating* (Penggerakan)

Kita bisa melihat kualitas layanan PLN melalui PLN Mobile jika sesuai dengan apa yang diklaim PLN tentang kualitas aplikasinya. Karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap PLN Mobile. Hal ini berlaku untuk kapasitas staf PT. PLN (Persero) Sumbawa Rayon untuk memberikan pelayanan yang memadai dan tepat waktu sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Hal ini dapat dibuktikan dengan mencermati opini publik tentang pelayanan di PT.PLN (Persero) melalui aplikasi PLN Mobile.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Indri berikut ini, beliau menegaskan bahwa beliau sudah menggunakan PLN Mobile selama 2 bulan :

“Pelayanan PLN sangat cepat dan gak ribet, setelah saya daftar pindah ke Listrik Prabayar lewat Aplikasi PLN mobile sebulan yang lalu, hari ini saya daftar besoknya sudah ada petugas yang ganti ke listrik prabayar”

Dilihat dari hasil wawancara dengan Ibu Indri diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PLN saat pelanggan mengajukan permohonan lewat aplikasi PLN Mobile perpindahan dari listrik pasca bayar ke listrik prabayar sangatlah cepat dan mudah.

Wawancara dengan Bapak Fajrin, Pak Fajrin menegaskan bahwa beliau memakai PLN mobile sudah hampir 5 bulan,

“Proses pasang Listrik Prabayar cukup mudah dan cepat, waktu saya daftar Listrik Prabayar lewat aplikasi PLN Mobile, selang 2 hari dari hari pendaftaran, Listrik Prabayar sudah terpasang di rumah saya”

Dilihat dari wawancara dengan Pak Fajrin diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayan PLN bukan hanya cepat dalam pelayanan perpindahan meter saja ternyata dalam pelayanan pemasangan baru juga , pelayannya sangat cepat dan tidak ribet.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Secara umum, pengawasan mengacu pada upaya pengendalian, dukungan, dan perbaikan dalam arti luas pengendalian mutu. Pengawasan adalah fungsi manajemen di mana setiap administrator memastikan bahwa semuanya dilakukan sesuai rencana. Oleh karena itu, perusahaan harus secara jelas menetapkan wewenang dan tanggung jawab khusus dari setiap pejabat atau karyawan PT. PLN (Persero) Kabupaten Sumbawa.

Pihak PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa, harus selalu mendorong setiap Vendor Mitra yang bekerja sama dengan PLN untuk menyadari hak, kewajiban dan tanggung jawabnya untuk mencapai kepercayaan dari semua masyarakat .

Berdasarkan dengan indikator tersebut penulis kemudian mewawancarai salah satu karyawan PT. PLN (persero) Rayon Sumbawa, Ibu Rosanna Agnesia Daniswari, selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PLN Rayon Sumbawa :

“Pejabat harus mematuhi PT. PLN., Pejabat harus melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan perilaku yang telah ditetapkan oleh PT.PLN , petugas harus bersertifikat sesuai bidang keahlian masing-masing. PLN tidak akan segan-segan memberikan pemberitahuan kepada Mitra Pemasok yang tidak bersedia atau tidak mau melaksanakan pekerjaan yang diamanatkan oleh PLN.”

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak PLN sudah memberikan pengawasan yang ketat kepada petugas ataupun karyawan sesuai dengan pekerjaan masing-masing.

2. E- Government

Menurut Loura (2014:442), implementasi e-government menawarkan peluang seperti:

a. Meningkatkan Efektivitas, Efisiensi, dan Mengurangi Biaya.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak I Wayan Selaku petugas loket PLN, beliau mengatakan: “PLN mobile sangat efektif penggunaannya sebagai sarana digital melakukan transaksi”. Walaupun demikian, masih banyak masyarakat Sumbawa yang tidak memakai PLN mobile sebagai sarana transaksi, karena masih kurangnya pengetahuan Masyarakat Sumbawa tentang aplikasi PLN Mobile ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak PT. PLN Rayon

Sumbawa. Sosialisasi hanya dilakukan jika masyarakat datang ke kantor. Padahal Masyarakat Sumbawa masih banyak yang belum mengetahui adanya Aplikasi PLN Mobile.

Komunikasi dan jangkauan yang buruk saat pengiriman PLN ke penerima berdampak besar dan menyebabkan banyak keluhan dan keluhan pelanggan. Minimnya pengetahuan masyarakat tentang PLN Mobile membuat penggunaan aplikasi menjadi lamban. Mereka lebih memilih untuk ke PLN langsung daripada melalui aplikasi PLN Mobile karena belum mengetahui seluk beluk PLN Mobile. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari wawancara berikut ini :

Hasil dari wawancara dengan bapak M.Amin, Beliau mengatakan baru tahu adanya aplikasi PLN Mobile:

“saya mengetahui aplikasi PLN Mobile melalui petugas PLN yang datang ke rumah saya untuk mengecek masalah listrik, mereka menyuruh saya memakai PLN Mobile supaya saya tidak susah ketika saya membutuhkan pelayanan dari PLN”

Hasil dari wawancara dengan bapak M Nur, Beliau mengatakan belum memakai aplikasi PLN Mobile:

“Masyarakat di Sumbawa, khususnya di desa-desa terpencil, masih belum memahami aplikasi seluler PLN. Tidak semua orang di Sumbawa dapat berbelanja atau membayar online karena internet kadang-kadang mati, apalagi PLN Mobile. Banyak juga tidak mengerti alternatif lain, seperti belanja atau pembayaran melalui internet banking, SMS banking dan ATM. Karena tidak semua masyarakat Sumbawa memahami kemajuan teknologi karena perbedaan tingkat pendidikan dan kondisi ekonomi”

Dalam wawancara dengan M. Nur dan M. Amin, peneliti menyimpulkan bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi mobile PLN. Minimnya komunikasi dan jangkauan penerima PLN berdampak pada banyak pihak yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi PLN Mobile. Dengan begitu, PLN Mobile tidak diminati oleh masyarakat Sumbawa, khususnya di pedesaan. Oleh karena itu untuk membangkitkan minat masyarakat terhadap aplikasi PLNmobile, PLN harus selalu memebritahukan masyarakat, agar tidak ada yang ragu terhadap PLN Mobile dan pengaduan atau keluhan pelanggan dapat diminimalisir..

b. Meningkatkan Pelayanan

Merupakan faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Karena dengan proses layanan yang sederhana, nilai plus dalam layanan pelanggan tercapai. Jika prosedur layanan pelanggan membingungkan, menunjukkan nilai negative PT PLN (Persero) karena masyarakat akan berhenti mempercayai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbawa.

Untuk memperkuat hasil penelitian, penulis kemudian mewawancarai salah satu pelanggan setia PLN yaitu Bapak Edy, bapak Edy memberikan pernyataan bahwa dia telah menggunakan aplikasi *PLN Mobile* sudah 6 bulan :

“Tingkat pelayanan yang diberikan oleh beberapa agen di PLN Sumbawa dalam hal pelayanan masyarakat cukup baik, namun terkadang beberapa agen hanya melakukan pekerjaannya tanpa bersikap ramah kepada pelanggan, padahal sebenarnya perlu diciptakan rasa kepuasan dalam menciptakan pelanggan. Tapi selain itu saya sangat puas dengan pelayanan PLN karena pelayanan pelanggan sangat cepat, apalagi ketika komplain *PLN Mobile*.”.

Dilihat dari hasil wawancara diatas, penulis memberikan pendapat bahwa Pihak PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa harusnya selalu menekankan kepada petugas dari masing-masing vendor untuk meningkat keramahan kepada pelanggan , agar terciptanya kepuasan kepada pelanggan dalam hal pelayanan. Pihak PLN harus selalu memperingati ke petugas agar selalu melayani dengan ramah, sopan, dan menguasai pekerjaannya, sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.

c. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat

Hasil wawancara dengan Ibu Rosanna Agnesia Daniswari, selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PLN Rayon Sumbawa :

“PLN Membuat aplikasi *PLN Mobile*, dilatar belakangi oleh keinginan dan kebutuhan pelanggan yang terintegrasi dengan pembaruan teknologi dan perkembangan zaman . selain untuk mempermudah pelayanan perusahaan juga bertujuan memberikan kemudahan bagi calon pelanggan serta pelanggan mendapatkan berbagai layanan kelistrikan dan mempermudah calon pelanggan untuk menyampaikan keluhan “

Selain itu, beliau juga menjelaskan bahwa dengan adanya aplikasi PLN Mobile Petugas bisa memantau keamanan listrik di tengah Masyarakat khususnya di tempat peDesaan karna aplikasi ini terintegrasi langsung dengan bagian pelayanan pelanggan”. Dalam hal ini partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan oleh pihak PLN, contohnya, pada saat ada konsleting listrik di rumah pelanggan ataupun rumah tetangga pelanggan, dengan adanya aplikasi PLN Mobile pelanggan tersebut bisa langsung melapor ke PLN, supaya bisa meminimalisir kecelakaan atau kebakaran akibat konsleting listrik.

d. Meningkatkan Transparansi dan Mengurangi Korupsi

Dari hasil wawancara dengan bapak I Wayan Sudarsana selaku petugas pelayanan loket PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa, Untuk menjamin kenyamanan warga, layanan pemasangan baru, penambahan pasokan listrik, sambungan sementara atau pengaduan kini dapat disampaikan secara online melalui aplikasi resmi PLN, i. H. aplikasi "PLN Mobile". Artinya, warga tidak lagi harus ke kantor PLN, cukup smartphone atau laptop/komputer yang terkoneksi internet, integrasi, pemasangan baru atau permintaan daya sudah bisa dilakukan. Selain memberikan kemudahan kepada pelanggan aplikasi “PLN MOBILE” juga berguna untuk supaya biaya pelayanan bisa lebih transparan dan terhindar dari calo ataupun petugas lapangan yang tidak bertanggung jawab.

Dilihat dari hasil wawancara dengan bapak I wayan di atas, penulis menyimpulkan bahwa dengan adanya PLN mobile selain memberikan kemudahan, pelanggan juga bisa terhindar dari penipuan oleh petugas yang tidak bertanggung jawab.

3. Faktor-faktor penghambat dan pendukung.

a. Faktor pendukung.

Adapun faktor pendukung pelaksanaan strategi PT. PLN (persero) Rayon Sumbawa dalam meningkatkan pelayanan publik melalui PLN Mobile, adalah sebagai berikut:

- a) Kemajuan Teknologi
- b) Perkembangan Versi Terbaru.

- c) Promo Menarik
- b. Faktor Pendukung.

Adapun faktor penghambat pelaksanaan strategi PT. PLN (persero) Rayon Sumbawa dalam meningkatkan pelayanan publik melalui PLN Mobile. adalah sebagai berikut:

- a). Faktor Kurangnya Sosialisasi.
- b).Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait PLN Mobile belum tersedia
- c).Hanya Tersedia di Playstore Perangkat Berbasis Android.
- d). Faktor Budaya Masyarakat.
- e).,Pilihan Masyarakat Untuk Menggunakan Inovasi Lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mengambil kesimpulan bahwa aplikasi PLN Mobile cukup baik dan sangat bermanfaat bagi pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sumbawa untuk pasokan listrik, klaim dan pengaduan. Namun sosialisasi yang tidak merata menyebabkan banyak masyarakat Sumbawa yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile, Karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang PLN Mobile.

Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi dan promosi PT. PLN (Persero) Sumbawa Rayon untuk lebih mendekatkan diri dengan masyarakat agar masyarakat mengetahui keberadaan aplikasi PLN Mobile. Karena promosi PLN Mobile tidak mudah karena pola pikir masyarakat sudah ditentukan oleh aplikasi lain seperti online banking, SMS banking dan ATM, maka diperlukan inovasi agar masyarakat beralih ke PLN Mobile tanpa harus memaksa, melainkan meyakinkan dengan lancar dan lebih awal. agar mereka lebih percaya kepada PLN, bahwa produk yang mereka tawarkan (PLN) benar-benar bermanfaat bagi masyarakat, sehingga tidak merasa dirugikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Febri Budi Susilo(2020), Strategi Komunikasi PT PLN (persero) Cabang Kota Pekanbaru Rayon Simpang Tiga Dalam merespon Keluhan Pelanggan Atas Gangguan pemadaman Listrik Terencana.
- George R. Terry (2011), Dasar-Dasar Manajemen, PT Bumi Aksara, Jakarta
- George R. Terry (2011), Prinsip-Prinsip Manajemen, Bumi Aksara, Jakarta
- George R. Terry (2011),Asas-Asas Manajemen, Alumni Bandung, Bandung
- Muh. Ansar (2018), Manajemen Strategi Pelayanan terkait keluhan Pelanggan PLN Rayon Panakkukang Makassar
- Isti Ariani Arifin (2017), Strategi Komunikasi PT. PLN (PERSERO) Rayon Kabupaten Kepulauan Selayar Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan Atas Pemadaman Listrik terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN(Persero) Rayon Makasar Barat.
- Indrajit; 2016, A. (n.d.). e-Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia.
- Sugiyono, (2010). Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta.
- Yulinda Nurul Isnaini (2021), Strategi Komunikasi PLN Melalui PLN Mobile dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di PLN Rayon Slawi.