

KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE

(Studi Di PT. PLN (Pesero) ULP Malang Kota)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Disusun Oleh :

FITRIAH MAWARDHANI

NIM. 20031000103



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2024

KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN MOBILE

(Studi Di PT. PLN (Pesero) ULP Malang Kota)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

FITRIAH MAWARDHANI

NIM. 20031000103



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2024

MOTTO

Apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi pada kita. Jadi jika ingin mengubah hidup kita, kita perlu sedikit mengubah pikiran kita.

(WAYNE DYER)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul : **KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PLN
MOBILE DI PT. PLN (PERSERO) ULP
MALANG KOTA**
(Studi Di PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota)
2. Nama : Fitriah Mawardhani
3. NIM : 20031000103
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui Pada Tanggal : 19 Februari 2024

Malang, 19 Februari 2024

Menyetujui Pembimbing 1



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si
NIK. 206/FS

Menyetujui Pembimbing 2



Akbar Panda Dwinugraha, SAP., MAP
NIK. 949/FS

Menyetujui,

Dekan Fisip UNMER Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos, M.AB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Fitriah Mawardhani ini telah

Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Senin


Tanggal : 26 Februari 2024

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua



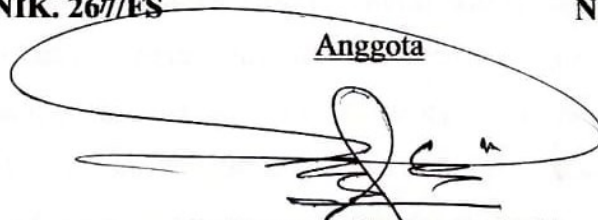
Dr. Kridawati Sadhana, M.S
NIK. 267/ES

Sekretaris



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si
NIK. 206/FS

Anggota



Dr. Tommy Harlyanto, M.S
NIK. 210/FS

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang




Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB
NIK. 775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitriah Mawardhani
NPM : 20031000103
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinyadan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperolehkan bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas Pasal: 25 Ayat 2 dan Pasal 70) serta Panduan Pencegahan Plagiasi yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor, Kep. 12.A/FISIP/UM/VIV 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 19 Februari 2024

Yang menyatakan,



Fitriah Mawardhani

ABSTRAK

Fitriah Mawardhani, NIM 20031000103, Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si dan Dosen Pembimbing II : Akbar Pandu Dwinugraha, SAP., MAP, “Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile (Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota)”.

Di era informasi yang menuntut semakin banyak dan mutlak akan kebutuhan informasi, hal ini menuntut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing- masing, perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Demi memastikan kenyamanan pelayanannya PT. PLN (Persero) telah meluncurkan aplikasi bernama PLN Mobile, aplikasi seluler ini menunjukkan perbedaan signifikan dengan layanan yang sebelumnya tersedia di PLN. Sebelumnya beberapa pelayanan harus dilakukan secara fisik dan langsung di kantor, namun dengan adanya aplikasi PLN Mobile kini anda dapat mengakses berbagai jenis layanan melalui satu platform dengan fitur-fitur yang disediakan. Walaupun Aplikasi PLN Mobile menyediakan akses pelayanan yang lebih mudah, ternyata masih banyak masyarakat awam yang belum sepenuhnya memahami penggunaannya. Sebagian dari mereka merasa lebih efektif dengan langsung mendatangi kantor PLN untuk mendapatkan pelayanan langsung dan informasi yang lebih jelas.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan aplikasi PLNMobile di PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota serta untuk Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini memiliki teknik pengumpulan data melalui tiga tahap yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi di lokasi penelitian PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota yang digunakan sebagai Informan dalam penelitian yaitu pegawai kantor khususnya bidang administrasi dan pelayanan pelanggan serta masyarakat sebagai pelanggan PLN Mobile.

Dalam penelitian ini dimensi kualitas layanan seperti aset fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati berhasil diterapkan pada aplikasi seluler PLN. Namun, ada permasalahan dalam penanganan keluhan pelanggan yang memerlukan perbaikan. Masalah yang muncul pada kantor ULP Malang Kota yaitu penanganan pengaduan pelanggan yang melebihi batasan waktu yang ditentukan.

Kata kunci: Kualitas, Keamanan, Aplikasi.

ABSTRACT

Fitriah Mawardhani, NIM 20031000103, Prodi of Public Administration, Faculty of Social and Political, University of Merdeka Malang, advisor I: Dr. Hj. Umi Chayatin, M.Si and advisor II: Akbar Pandu Dwinugraha, SAP., MAP, “Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile (Studi Pada PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota)”.

In an information age that demands more and more of the absolute need for information, it demands the Badan Usaha Milik Negara (BUMN) to improve services professionally according to their respective fields, technological changes and the very rapid flow of information have prompted companies to produce service products that can meet the needs and desires of consumers. In order to ensure the convenience of its services, PLN (Persero) has launched an application called PLN Mobile, this mobile application shows a significant difference from the services previously available in PLN. Previously some services had to be done physically and directly in the office, but with the presence of the PLN mobile application now you can access various types of services through a single platform with the features provided. Although the PLN Mobile App provides easier access to the service, it turns out that there are still a lot of civilians who do not fully understand its use. Some of them feel more effective by going directly to PLN's office for direct service and clearer information.

This research is aimed at analyzing and describing the quality of service of PLN Mobile applications in PLN (Persero) ULP Malang Kota as well as to analyze and describe the supporting and inhibiting factors of service quality of the PLN mobile applications at PLN ULP Malang Kota.

This research is qualitative in nature using a descriptive approach. In this research has the technique of data collection through three stages namely, observations, interviews and documentation at the research site PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota which is used as the Informer in the research that is officers in particular the field of administration and customer service as well as the community as customers PLN Mobile.

In this study, service quality dimensions such as physical assets, reliability, responsiveness, security, and empathy were successfully applied to PLN mobile applications. However, there were problems in dealing with customer complaints that needed repair. The problem that arises at ULP Malang Kota's office is the handling of customer complaints that exceed the specified time limit.

Keywords: Quality, Security, Applications.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang tercinta yang telah mensupport saya selama ini:

1. Untuk saya sendiri Fitriah Mawardhani
2. Abah Mustakim Narung dan Mama Nurhayati
3. Kakak Fathun Nurul Khairat
4. Abang Alvian Zulfikar
5. Adek Ridho Alfattah
6. Semua keluarga yang telah mendukung dan mendoakan
7. Semua sahabat dan teman-temanku yang setia menemani
8. Kampus tercinta Universitas Merdeka Malang

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terimakasih kepada:

1. Abah dan mamah serta keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi dalam setiap langkah perjalanan penulisan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan dalam penulisan skripsi.
3. Teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat dan kerjasama yang memberi warna dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak yang turut berkontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas segala dukungan, inspirasi dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi banyak pihak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile (Studi Di PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota)”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal, maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE. M. Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S. Sos, MAB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
3. Bapak Chandra Dinata, S. Sos, M.PA, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Ibu Dra.Hj. Umi Chayatin,M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu menyemangati, memberikan motivasi, mengorbankan waktu serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Akbar Pandu Dwinugraha, SAP., MAP, selaku Dosen Pembimbing II yang selalu menyemangati, memberikan motivasi, vmengorbankan waktu serta arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen FISIP terlebih khusus Program Studi Administrasi Publik yang membimbing, mengajarkan dan memberikan pengetahuan yang lebih kepada penulis selama masa perkuliahan
7. Ibu Ria Kurni Ageng selaku Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi seluruh ULP Malang Kota serta masyarakat sebagai pelanggan telah membantu serta memberikan informasi yang menunjang penelitian penulis.
8. Abah Mustakim Narung, Mama Nurhayati, Kakak Fathun, Abang Alvian dan Adik Ridho yang selalu mendukung juga mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Nurkhaliza yang telah membantu dan menemani perjalanan selama penelitian.
10. Terakhir, tetapi tidak kalah penting Saya ingin berterimakasih kepada diri sendiri, terimakasih karena selalu percaya dan kuat, terimakasih kerana sudah menjalankan proses ini dengan baik, terimakasih kerana tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun itu.

Penulis menyadari bahwa pada penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun semangat penulis sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan kita semua.

Malang, 19 Februari 2024

Fitriah Mawardhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISIONALITAS NASKAH SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACK</i>	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II : KERANGKA DASAR TEORI	8
A. Pelayanan Publik	8
B. Konsep Kepuasan Pelanggan	19
C. PLN MOBILE	22
BAB III : METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Fokus Penelitian	25
C. Informan Penelitian	26
D. Jenis Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
F. Teknik Analisis Penelitian	29
G. Lokasi Penelitian	31
H. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	32
B. Penyajian Data	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V : PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran-saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
DAFTAR LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai di PT. PLN (Persero) UID Jawa Timur ULP Malang Kota berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Jam kerja karyawan di PT. PLN (Persero) UID Jawa Timur ULP Malang Kota	48
Tabel 4.3 Hal-hal yang berkaitan dengan bukti fisik dalam Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile.....	52
Tabel 4.4 hal-hal yang berkaitan dengan keadaan dalam Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile	56
Tabel 4.5 Hal-hal yang berkaitan dengan daya tangkap dalam Kulaitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana	29
Gambar 4.1 Kantor PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota	32
Gambar 4.2 Lambang PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota	37
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota	41
Gambar 4.4 Tampilan Fisik PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota	53
Gambar 4.5 Tampilan Fitur Pengaduan PLN Mobile	55
Gambar 4.6 Wawancara dengan Ibu Ria selaku Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PT. PLN (Persero) ULP Malang Kota	63
Gambar 4.7 Wawancara dengan saudara Erlin selaku Pelanggan	66

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	81
2. Berita Acara Bimbingan Skripsi	82
3. Surat diterima penelitian di Kantor PLN (Persero) ULP Malang Kota.....	88
4. Hasil Cek Plagiasi.....	90
5. Dokumentasi Wawancara.....	91

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Fitriah Mawardhani lahir pada tanggal 17 Desember 2000 di Kota Bima Nusa-Tenggara Barat putri dari pasangan Bapak Mustakim Narung dan Ibu Nurhayati, yang



merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Bertempat tinggal di Kabupaten Manggarai Barat Nusa Tenggara Timur. Mulai menempuh pendidikan MI Alfatah Waetiong pada tahun 2007-2013. Pada tahun yang sama melanjutkan melanjutkan pendidikan di MTS Almuhtadin Joneng dan lulus ditahun 2019. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Kota Bima dengan mengambil jurusan Administrasi Perkantoran. Kemudian menempuh jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Merdeka Malang pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik jurusan Administrasi Publik mulai tahun 2020. Pada saat menempuh pendidikan, mengikuti kegiatan wajib yaitu PKN (Praktek Kerja Magang) yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Bima Kota pada tahun 2022. Pada akhir studinya penulis dengan penuh ketekunan telah berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Aplikasi PLN Mobile (Studi di PT PLN (Persero) ULP Malang Kota)”, sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).