

ABSTRAK

INOVASI PT. PLN (PERSERO) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Terhadap Aplikasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung)

Oleh

ANGGITA AGUSTIN

Penyelenggaraan pelayanan publik selalu berkembang mengikuti kebutuhan. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai salah satu badan usaha sekaligus penyelenggara pelayanan publik menghadapi tantangan dalam bersaing sekaligus memberikan pelayanan kepada masyarakat mengingat semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi berdampak pada sikap masyarakat yang semakin kritis akan layanan yang diterima dan dirasakannya. PT PLN (Persero) pada tahun 2016 mengeluarkan suatu aplikasi yang menyediakan layanan yang lebih lengkap dan praktis yaitu aplikasi PLN *Mobile*. PLN *Mobile* adalah aplikasi pelayanan kelistrikan yang di dalamnya terdapat beragam jenis pelayanan PLN. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah derajat kepercayaan, kebergantungan, dan kepastian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi PLN *Mobile* memiliki dampak yang baik bagi peningkatan pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Hal tersebut dapat dilihat dari lima atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dapat diuji coba, dan dapat diamati. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yaitu budaya masyarakat yang masih mengandalkan pelayanan secara langsung, sosialisasi yang kurang, dan pilihan jasa pelayanan lain. Rekomendasi yang peneliti berikan, yaitu PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung perlu meningkatkan sosialisasi yang disertai dengan edukasi penggunaan PLN *Mobile*, pembuatan pedoman pelaksanaan PLN *Mobile* yaitu *Standar Operating Procedure (SOP)*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, PLN *Mobile*.

ABSTRACT

INNOVATION PT. PLN (PERSERO) IN IMPROVING PUBLIC SERVICES (Study of PLN Mobile Application at PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung)

By

ANGGITA AGUSTIN

The implementation of public services is always growing following the needs. State-owned enterprises (SOEs) as one of the business entities as well as public service providers face challenges in competing as well as providing services to the community considering the easier the public to obtain information has an impact on the attitude of the public who are increasingly critical of the services received and felt. PT PLN (Persero) in 2016 issued an application that provides a more complete and practical service, namely the PLN Mobile application. PLN Mobile is an electricity service application in which there are various types of PLN services. The type of research used in this research is descriptive type with qualitative approach. Data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data display, and conclusion. Data validity techniques used are credibility, dependability, and certainty. The results of this research show that PLN Mobile has a good impact on improving public services in PT. PLN (Persero) Lampung distribution. It can be seen from the five attributes of innovation, namely relative advantage, compability, complexity, triability, and observability. However, in its implementation there are still some obstacles, namely the culture of the people who still rely on direct service, lack of socialization, and other service options. Recommendations that researchers gives are PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung needs to increase socialization accompanied by education on the use of PLN Mobile, making Standard Operating Procedures (SOP) as guidelines for the implementation of PLN Mobile

Keywords: Public Service, Public Service Innovation, PLN Mobile.