

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

(Skripsi)

Oleh

Anggita Agustin

NPM. 1516041086



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

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, compatibility, 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.

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

Oleh
Anggita Agustin

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **INOVASI PT. PLN (PERSERO) DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
(STUDI TERHADAP APLIKASI PLN
MOBILE PADA PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Anggita Agustin*

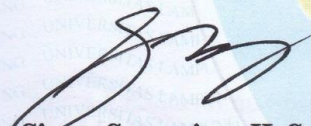
Nomor Pokok Mahasiswa : **1516041086**


Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Politik**


MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.P.A.
NIP 19810628 200501 1 003


Ita Prihantika, S.Sos., M.A.
NIP 19840630 201504 2 002

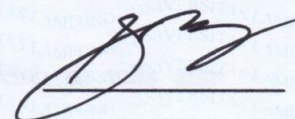
2. Ketua Jurusan Administrasi Negara


Meiliyana, S.IP., M.A.
NIP 19740520 200112 2 002

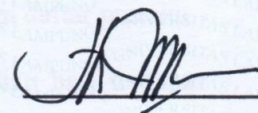
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

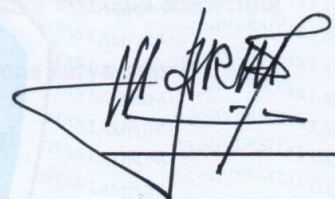
Ketua : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.



Sekretaris : Ita Prihantika, S.Sos., M.A.



Penguji Utama : Syamsul Ma'arif, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP 196108071987032001**

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 5 Juli 2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 5 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Anggita Agustin
NPM 1516041086

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Anggita Agustin, dilahirkan di Natar, Lampung pada tanggal 26 Agustus 1997. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Franedi dan Ibu Ida Sulyana. Memulai jenjang pendidikan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) 3 Natar dan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya pada tahun 2012 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Natar. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Yadika Natar pada tahun 2015. Tahun 2015, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Pada tahun 2018, Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Pariaman, Kecamatan Limau, Kabupaten Tanggamus.

MOTTO

Orang yang terlalu memikirkan akibat dari suatu keputusan atau tindakan, sampai kapanpun dia tidak akan menjadi orang berani
(Ali bin Abi Thalib)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”
(QS. Ar Rad: 11)

“Difficult does not mean impossible, it means that you have to work hard”
(Anggita Agustin)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucap Puji Syukur Kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan berkah-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Ku persembahkan karya ini untuk:

Kedua Orang tuaku

Bapak Franedi dan Ibu Ida Sulyana

yang telah memberikanku kehidupan, dukungan, motivasi, dan semangat, cinta dan kasih yang tak terhingga sepanjang masa. Terimakasih atas keikhlasan dan ketulusan serta doa yang tiada hentinya selalu kalian berikan untuk anakmu ini.

Kakak laki-laki dan Adik Perempuan:

Danu Anggriawan dan Viola Bunga Puspita

Terimakasih untuk kebersamaan dan dukungan selama ini

Para Pendidik, tanpa tanda jasa yang selalu ku hormati

Almamaterku Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Assalamualaikum, Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul *“Inovasi PT. PLN (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN Mobile Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung)”* adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT pemilik seluruh alam semesta dan isinya, dengan ridho-Nya diiringi rasa syukur selalu kupakanjatkan limpahan rahmat serta hidayah- Nya
2. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA., selaku dosen pembimbing utama yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, masukan, motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi. Terimakasih bapak, semoga keikhlasan dan ketulusan bapak dalam membimbing dan mendidik saya selama ini mendapat keberkahan dari Allah SWT.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos, M.A., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang selalu senantiasa meluangkan waktu, tenaga, pikiran, motivasi dan selalu memberikan pengarahan dan saran yang sangat bermanfaat kepada penulis

selama proses bimbingan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terima kasih ibu semoga segala keikhlasan ibu dalam membimbing saya selama ini mendapat berkah dari Allah SWT.

4. Bapak Syamsul Ma'arif, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji. Terima kasih atas bimbingan, motivasi serta segala masukan yang membangun dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih banyak kepada bapak, semoga bapak mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
5. Dra. Ida Nurhaida, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Eko Budi Sulistio S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih pak atas nasehat, arahan, motivasi dan ilmu yang diberikan selama proses pendidikan hingga saat ini.
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIP UNILA. Terimakasih atas segala ilmu yang telah bapak ibu berikan, semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh selama perjalanan di kampus dapat menjadi bekal untuk kehidupan penulis kedepan.
9. Mba Wulan dan Pak Jo selaku staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu membantu dalam hal administratif. Terimakasih atas kesabaran dan kesediaannya selama ini.
10. Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Terimakasih telah membantu segala urusan yang dibutuhkan penulis selama ini.

11. Seluruh informan, Bapak Sandi Wijatnika dan Bapak Joki Pandapotan selaku staf dari PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung, Bapak Hidayat Pratama anggota dari Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung, serta beberapa pengguna PLN *Mobile*. Terimakasih atas bantuan, informasi dan kerjasamanya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan., sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teristimewa untuk Ayah dan ibuku, orangtua yang sangat luar biasa bagi ku. Terimakasih untuk setiap perjuangan, dukungan, didikan, kasih sayang, serta doa demi keberhasilanku. Maaf bila masih menyusahkan di umur kalian yang sudah tidak muda lagi. Setelah selesainya pendidikanku di perkuliahan ini, semoga ini menjadi langkah awal untuk memulai kehidupan yang lebih baik lagi. Terimakasih atas segalanya semoga aku dapat membahagiakan, membanggakan, dan menjadi anak yang berbakti untuk Ayah dan Ibu tercinta.
13. Kakak dan Adikku Danu dan Viola. Terimakasih atas dukungan dan semangatnya kepadaku. Semoga saudara-saudaraku selalu diberikan kesehatan dan kelancaran rezeki oleh Allah SWT. Amiiin ya Rabbal` alamin.
14. Sahabat–sahabat penulis Nurma, Melani, Tina, Cambay, Vera, Rani, Indah, Muslimah, Sinta yang selama ini telah menemani dan meninggalkan kenangan yang indah selama perkuliahan. Teman liqo-ku Meri, Farida terimakasih telah menemani sejak awal dan sama-sama berjuang hingga akhir persemesteran ini.

15. Teman grup “Koboy Kampus” Ayu, Thanzilul, Anggi, Intan, Melani, Etika, Nafi, Basri, Devi. Terimakasih sudah mau berjuang bersama dan saling membantu.
16. Teman-teman ATLANTIK (ANE 2015) atas persahabatan, doa, dukungan serta kebersamaan selama proses perkuliahan. Semoga kita sukses semua. Aamiinn.
17. Almamater tercinta Universitas Lampung yang telah memberikan banyak ilmu, kenangan dan juga teman.
18. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas bantuannya.

Jika masih terdapat banyak kekurangan, dapat dijadikan evaluasi atau penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang memerlukannya.

Bandar Lampung, 1 Juli 2022
Penulis,

Anggita Agustin

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Manajemen Publik Baru (<i>New Public Management</i>).....	10
C. Tinjauan tentang Inovasi.....	12
1. Tinjauan tentang Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	12
2. Jenis Inovasi di Sektor Publik	14
3. Indikator dalam Inovasi	15
D. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Publik	20
E. Tinjauan tentang Transformasi pada PT PLN.....	22
F. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan <i>Online</i>	25
G. Tinjauan Tentang PLN <i>Mobile</i>	28
H. Kerangka Pikir	29
III. METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	32
B. Fokus Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian	34
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	38
G. Teknik Keabsahan Data	39

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. PLN (Persero)	41
1. Sejarah PT. PLN (Persero).....	41
2. Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	42
3. Wilayah Kerja PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	44
4. Struktur Organisasi PT. PLN Distribusi Lampung.....	46
B. Pelayanan PLN <i>Mobile</i>	47
1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	47
2. Keandalan (<i>Reability</i>)	51
3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	55
4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>).....	57
C. Atribut Inovasi PLN <i>Mobile</i>	59
1. <i>Advantage</i> (Keuntungan Relatif).....	59
2. <i>Compability</i> (Kesesuaian)	65
3. <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	71
4. <i>Triability</i> (Kemungkinan Dicoba)	76
5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	77
D. Faktor-Faktor Penghambat	79

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.	Daftar Informan	36
Tabel 2.	Daftar Observasi	37
Tabel 3.	Dokumen Penelitian	38
Tabel 4.	Data Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung Tahun 2018.....	45
Tabel 5.	Sebelum dan Sesudah Inovasi PLN <i>Mobile</i>	66
Tabel 6.	Data Pengguna PLN <i>Mobile</i> PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 2. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	46
Gambar 3. Halaman awal PLN <i>Mobile</i>	48
Gambar 4. Tagihan Listrik Di PLN <i>Mobile</i>	48
Gambar 5. Informasi Layanan Listrik	49
Gambar 6. Isian Data Penyambungan Baru.....	49
Gambar 7. Status Pengaduan Layanan.....	50
Gambar 8. Informasi Berita Terkini.....	50
Gambar 9. Data Isian Pendaftaran PLN <i>Mobile</i>	52
Gambar 10. Formulir Isian Pengaduan.....	53
Gambar 11. Pembaruan PLN <i>Mobile</i> di <i>Play Store</i>	54
Gambar 12. Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 13. Informasi Promo PLN <i>Mobile</i>	61
Gambar 14. Sosialisasi PLN <i>Mobile</i> di Media Sosial.....	80
Gambar 15. Brosur PLN <i>Mobile</i>	81
Gambar 16. Peluncuran PLN <i>Mobile</i> di Provinsi Lampung.....	82

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum (LAN, 2017: 31). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Salah satu penyelenggaran pelayanan publik adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Badan Usaha Milik Negara menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 adalah badan usaha yang sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung, dan berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. BUMN memiliki salah satu peran yaitu melaksanakan kepentingan umum dan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan oleh organisasi pemerintahan karena pada saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah seperti yang disebutkan dalam

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Peningkatan pelayanan publik salah satunya dapat dilakukan dengan melakukan inovasi. Menurut Rogers dalam LAN (2007: 115) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Sedangkan menurut Hurley and Hult (1998) dalam Sartika (2015: 133) mendefinisikan inovasi sebagai sebuah mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Inovasi produk dalam sisi lain menurut Galbraith, (1973) Schon, (1967) dalam Sartika (2015: 133) didefinisikan sebagai proses dari penggunaan teknologi baru ke dalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Inovasi dapat dilakukan pada barang, pelayanan, atau gagasan-gagasan yang diterima oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru, sehingga mungkin saja suatu gagasan telah muncul di masa lampau, tetapi dapat dianggap inovatif bagi konsumen yang baru mengetahuinya. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan. Inovasi pelayanan publik merupakan bentuk transformasi terhadap pelayanan publik guna mendapatkan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga mendekati dengan harapan masyarakat.

Jika dahulu pelayanan lebih lazim dilakukan secara fisik langsung berhadapan dengan pemberi layanan, maka pada saat ini pelayanan dituntut untuk cepat, tanggap, mudah, dan akuntabel. Pada era globalisasi saat ini teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Salah satu peran teknologi dalam pelayanan yaitu teknologi dapat mempermudah proses pelayanan. Hal tersebut merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tanggap dan selaras dengan penggunaan *gadget* dan internet di Indonesia yang relatif tinggi.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan survei penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia periode 2019-kuartal II/2020 mencatat jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Berdasarkan survei tersebut, jumlah ini meningkat 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada 2018 lalu (<https://apjii.or.id/survei>, diakses pada 24 Maret 2022). Dalam lima tahun terakhir, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat. Perkembangan beberapa indikator pemanfaatan TIK di Indonesia memperlihatkan bahwa perkembangan indikator TIK yang paling pesat terlihat pada penggunaan internet dalam rumah tangga yang mencapai angka 78,18 %. Pertumbuhan penggunaan internet dalam rumah tangga ini diikuti pula oleh pertumbuhan penduduk yang menggunakan telepon seluler pada tahun 2020 mencapai 62,84 %. Kepemilikan komputer dalam rumah tangga tahun 2020 mengalami kenaikan menjadi 18,83 %. Penduduk yang menggunakan internet juga mengalami peningkatan selama kurun waktu 2016—2020, yang ditunjukkan dari meningkatnya persentase penduduk yang mengakses internet pada tahun 2016 sekitar 25,37 % menjadi 53,73 % pada tahun 2020. Sebaliknya kepemilikan telepon tetap kabel dalam rumah tangga mengalami penurunan dari tahun ke tahun, pada tahun 2016 persentase rumah tangga yang memiliki/menguasai telepon kabel sekitar 3,49 %, turun menjadi 1,65 persen pada tahun 2020. (www.bps.go.id diakses pada 31 Maret 2022).

Berdasarkan survei tersebut, terlihat bahwa jumlah pengguna *gadget* serta masyarakat yang sudah terhubung dengan internet di Indonesia relatif tinggi. 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. Mengacu pada hal tersebut, penggunaan teknologi merupakan suatu langkah strategis BUMN dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik ini merupakan salah satu cara penyesuaian tren *digital* pada masa kini dimana hampir segala macam kebutuhan dapat dilakukan dengan menggunakan internet melalui *gadget*.

Penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah maupun BUMN telah melakukan berbagai inovasi pelayanan dengan memanfaatkan TIK yaitu salah satunya dengan melakukan inovasi berbasis digital seperti *e-government*. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government* (World Bank, 2001). Pengembangan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi mencakup dua aktivitas yang berkaitan, yaitu: (a) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik; (b) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Penerapan *e-government* berupa teknologi informasi pada lembaga pemerintahan merupakan upaya untuk merevitalisasi pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi publik dalam pengelolaan kebijakan ataupun dalam pemberian pelayanan sebagai responsi atas perubahan lingkungan strategis yang menuntut adanya administrasi publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Muliawaty dan Hendyawan, 2020: 106)

Konsep *e-governmet* ini telah dimanfaatkan oleh beberapa lembaga pemerintah dalam penyediaan pelayanan seperti inovasi e-Samsat, Akta Kelahiran *Online*, JKN *Mobile*, dll. Sebagai perusahaan yang menyediakan pelayanan di bidang kelistrikan, PT PLN (Persero) pada bulan Oktober tahun 2016 mengeluarkan suatu aplikasi yang menyediakan layanan yang lebih lengkap dan praktis yaitu aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi ini sendiri diluncurkan di Provinsi Lampung oleh PT PLN (Persero) Distribusi Lampung pada bulan September tahun 2017. Hal tersebut menyesuaikan fenomena masyarakat yang telah terbiasa dengan pola hidup yang praktis. Oleh karena itu, hadirnya aplikasi ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan layanan publik yang praktis seperti cepat, tidak berbelit-belut, dan tanggap.

Aplikasi PLN *Mobile* ini berbeda dengan pelayanan yang ada di PLN sebelumnya, jika dahulu beberapa pelayanan dapat dilakukan harus secara fisik langsung ke kantor, namun kini dengan PLN *Mobile* berbagai jenis layanan dapat diakses dalam satu *platform*. Hal tersebut dapat dilihat dari fitur-fitur layanan yang dihadirkan

lebih lengkap yaitu fitur cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi terkini mengenai tarif listrik hingga perubahan daya. Selain itu pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi melalui aplikasi ini.

Adapun jumlah masyarakat yang telah mengunduh aplikasi PLN *Mobile* di Lampung yaitu berdasarkan data tahun 2018 pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung yang telah mengunduh aplikasi PLN *Mobile* yaitu berjumlah 4047 pengguna. Dengan adanya aplikasi ini seharusnya dapat memudahkan masyarakat khususnya dalam pelayanan di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat terkait dengan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* dapat diperoleh informasi dari dua narasumber yaitu Bapak Ramin sebagai pengguna aplikasi dan Bapak Sawaldi sebagai non pengguna. Menurut Bapak Ramin, beliau mengatakan bahwa adanya aplikasi ini cukup bagus karena dapat membantu bagi orang-orang yang memiliki kesibukan atau jam kerja yang padat. Di dalam aplikasi ini juga memiliki beberapa fitur untuk mempermudah pelayanan listrik, terutama yang sering saya gunakan yaitu fitur pengecekan tagihan listrik perbulan. Namun, masih banyak kekurangan dalam aplikasi ini seperti mengenai pembayaran. Selanjutnya menurut Bapak Sawaldi, beliau tidak mengetahui adanya aplikasi ini, beliau juga tidak terbiasa menggunakan aplikasi internet karena terbiasa membayar tagihan listrik lewat Indomaret (Wawancara pada tanggal 2 Januari 2019).

Berdasarkan penelitian terdahulu, inovasi pelayanan berbasis elektronik atau secara *online* pada pelaksanaannya biasanya memiliki hambatan-hambatan seperti penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Pambudi (2018) tentang Akta Kelahiran *Online* di Yogyakarta. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa budaya sangat berpengaruh terhadap proses inovasi, budaya masyarakat di Kota Yogyakarta dalam menerima pelayanan publik menjadi penghambat dikarenakan *support* yang rendah menggunakan pelayanan *online*. Selain itu cara pandang masyarakat memilih untuk bersosialisasi dengan petugas juga menghambat inovasi tersebut. Dari pendapat tersebut, temuan penelitian mengetahui bahwa kurangnya sosialisasi menjadi faktor penghambat inovasi pelayanan secara *online*. Sehingga dalam kenyataannya masih

terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya kebijakan akta kelahiran *online* (Putri dan Pambudi, 2018: 278).

Selanjutnya dalam penelitian Indayati tentang Program Paket Perizinan *Online* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Sidoarjo, *need assessment* belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga program atau inovasi pelayanan *e-service* kurang diminati oleh sebagian besar masyarakat karena masyarakat lebih memilih menggunakan layanan manual, serta strategi dan penetapan sasaran yang belum sesuai dengan tujuan program yang diharapkan (Indayati, 2015: 5). Selanjutnya dalam Putra (2017: 9) yang meneliti tentang partisipasi masyarakat pada pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Boyolali mengungkapkan bahwa pola dan metode sosialisasi dan masyarakat yang merasa tidak butuh, kualitas jaringan di beberapa daerah yang masih belum memadai, penggunaan sarana penunjang seperti *handphone* oleh masyarakat yang tidak optimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat menggunakan internet masih rendah, tingkat keterbiasaan masyarakat menggunakan pelayanan *online* yang masih rendah.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada umumnya inovasi pelayanan *online* belum dapat mencapai sasaran ke masyarakat dikarenakan masih terdapat beberapa faktor yang cukup mempengaruhi inovasi ini berjalan sesuai tujuan dan sasaran, seperti kurangnya sosialisasi dan faktor budaya masyarakat yang masih rendah menggunakan pelayanan *online*, serta pilihan masyarakat untuk menggunakan jasa lain. Selanjutnya dapat dicermati bahwa PLN *Mobile* merupakan suatu inovasi pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dengan beragam layanan yang lebih lengkap, namun dalam pelaksanaannya aplikasi ini belum berjalan secara optimal dikarenakan adanya hambatan-hambatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Inovasi PT PLN (Persero) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN *Mobile* Pada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian di atas, maka perumusan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana identifikasi atribut inovasi pada PLN *Mobile*?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas adalah:

1. Mengidentifikasi atribut inovasi pada PLN *Mobile*
2. Mengetahui apa yang menjadi faktor-faktor penghambat penerapan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penambahan ilmu pengetahuan dalam khasanah Ilmu Administrasi Negara, terutama tentang studi penerapan inovasi layanan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, penelitian ini yaitu diharapkan sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi pemerintah kota maupun pimpinan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) khususnya PT. PLN (Persero) dalam rangka meningkatkan pelayanan melalui inovasi pelayanan secara *online* kepada masyarakat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Adapun penelitian yang menjadi acuan penulis dalam melakukan penulisan skripsi adalah dengan memilih penelitian terdahulu yaitu:

1. Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi (2018) meneliti tentang “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui *E-government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan walaupun mempunyai nilai kebaruan dan memiliki nilai keuntungan relatif yang lebih baik, jumlah pengguna pelayanan ini relatif rendah sehingga inovasi akte kelahiran *online* ini belum berjalan optimal. Selain itu faktor-faktor lain seperti inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, belum terdapat petugas khusus yang melayani akta kelahiran *online*, serta pelaksanaan pelayanan akta kelahiran *online* yang masih parsial, dan masyarakat masih belum mengetahui adanya inovasi ini.
2. Dwi Sari Siti Indayati (2015) meneliti tentang “Keefektifan Program Paket Perizinan *Online* dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Program ini telah didukung dengan kesatuan pemahaman antar masing-masing staf dalam mendefinisikan layanan secara *online*. Rancangan program paket perizinan *online* sudah di desain

dengan cukup baik yaitu dengan melibatkan seluruh staf di bidang penanaman modal, bidang perizinan tertentu, bidang perizinan usaha, yang saling berkoordinasi dalam pelaksanaan pelaksanaan program. Namun strategi serta penetapan sasaran belum sesuai dengan tujuan program yang diharapkan. Pasaunya banyak sebagian besar masyarakat yang tidak mengetahui adanya program paket *online* serta BPPT tidak memiliki tim khusus untuk mengevaluasi pelaksanaan program paket perizinan *online*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan program perizinan *online* kurang efektif.

3. Mohammad Toha Putra (2018) meneliti tentang “Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam *E-government* Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali”. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian pendekatan metode campuran dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara, juga studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan *e-government* di Kabupaten Boyolali terbilang cukup, hal ini dikarenakan kesadaran orang-orang yang ingin berubah tetapi tidak sejalan dengan sikap masyarakat yang ingin menggunakan lisensi *online*. Secara keseluruhan yang mempengaruhi rendahnya partisipasi masyarakat kaitannya dengan *E-Government* sebagai inovasi pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat terhadap *E-Government* dalam mendorong pelayanan perizinan di Kabupaten Boyolali dengan skor 4237 dinilai CUKUP. Akan tetapi partisipasi masyarakat masih dianggap belum maksimal, karena masih ditemukan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat enggan untuk menggunakan perizinan *online* sebagai bentuk penerapan *E-Government* sebagai inovasi pelayanan publik. Faktor-faktor tersebut diantaranya pola dan metode sosialisasi dan/atau masyarakat yang merasa tidak butuh, kualitas jaringan di beberapa daerah yang masih belum memadai, penggunaan sarana penunjang seperti *handphone* oleh masyarakat yang tidak optimal karena keterbatasan kemampuan masyarakat menggunakan internet masih rendah, tingkat keterbiasaan masyarakat menggunakan pelayanan *online* yang masih rendah.

B. Manajemen Publik Baru (*New Public Management*)

1. Konsep Manajemen Publik Baru (*New Public Management*)

Tema pokok dalam *new public management* ini antara lain bagaimana menggunakan mekanisme pasar dan terminologi di sektor publik. Bahwa dalam melakukan hubungan antar instansi-instansi pemerintah dengan pelanggannya (*customer*) dipahami sama dengan pemerintah dengan proses hubungan transaksi yang dilakukan oleh mereka dunia pasar (*market place*).

Pada konsep *new public management* semua pimpinan (manajer) didorong untuk menemukan cara-cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal dan melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan. Konsep *new public management* ini dapat dipandang sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli perdagangan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah. Konsep seperti inilah maka Christopher Hood dari London School Of Economics (1995) dalam Tresiana (2015: 45) mengatakan bahwa *new public management* mengubah cara-cara dan model bisnis privat dan perkembangan pasar. Cara-cara legitimasi birokrasi publik untuk menyelamatkan prosedur dari diskresi administrasi tidak lagi dipraktikkan oleh *new public management* dalam birokrasi pemerintah.

Untuk lebih mewujudkan konsep *new public management* dalam birokrasi publik, maka diupayakan agar para pemimpin birokrasi meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik berdasarkan perspektif ekonomi. Mereka didorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas publik kepada pelanggan, meningkatkan kinerja, restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merumuskan kembali misi organisasi, melakukan streaming proses dan prosedur birokrasi, dan melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan.

Boston (1991) dalam Tresiana (2015: 47) menyatakan bahwa pusat perhatian dan doktrin *new public management* itu pada intinya sebagai berikut: lebih

menekankan pada proses pengelolaan (*management*) ketimbang perumusan kebijakan; perubahan dari penggunaan control masukan (*input controls*) ke penggunaan ukuran-ukuran yang bisa dihitung terhadap output dan kinerja target; devolusi sistem pelaporan, monitoring, akuntabilitas baru, disagresi struktur birokrasi yang besar menjadi struktur instansi yang kuasai otonomi; secara khusus melakukan pemisahan antara fungsi-fungsi komersial dengan yang nonkomersial; menggunakan preferensi untuk kegiatan privat seperti privatisasi, sistem kontrak sampai dengan penggunaan sistem penggajian dan remunerasi yang efektif dan efisien.

Menurut Mardiasmo (2006) dalam Mulyaningtyas (2015: 42), penerapan *new public management* dipandang sebagai bentuk reformasi manajemen, depolitisasi kekuasaan atau desentralisasi wewenang yang mendorong demokrasi. Perubahan dimulai dari proses *rethinking government* dan dilanjutkan dengan *reinventing government* (termasuk di dalamnya *reinventing local government*) yang mengubah peran pemerintah, terutama dalam hal hubungan pemerintah masyarakat. Perubahan teoritis, misalnya dari administrasi publik ke arah manajemen publik, pemangkasan birokrasi pemerintah dan penggunaan sistem kontrak telah meluas ke seluruh dunia meskipun secara rinci reformasinya bervariasi. Tren di hampir setiap negara mengarah pada penggunaan anggaran berbasis kinerja, manajemen berbasis outcome (hasil) dan penggunaan akuntansi akrual. *New public management* merupakan fenomena global, akan tetapi penerapannya dapat berbeda-beda tergantung faktor *localized contingencies*.

2. Karakteristik *New Public Management* (NPM)

Menurut Hood dan Peter (2004) dalam Mulyaningtyas (2015: 42), tulisan tentang *new public management* dimulai pada awal tahun 80-an yang merefleksikan gabungan antara prinsip normative dan usaha dalam melakukan mapping pengembangan institusional pada tingkat deskriptif. Menurut Hood (1991) dalam Mulyaningtyas (2015: 42) walaupun beberapa penulis *new public*

management menekankan pada aspek yang berbeda mengenai doktrin *new public management*, tetapi sebenarnya kalau diringkas ada tujuh aspek. Ketujuh aspek tersebut adalah sebagai berikut Hood (1991) dalam Mulyaningtyas (2015: 42-43):

- 1) Manajemen profesional di sektor publik
- 2) Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja
- 3) Penekanan yang lebih besar pada output dan outcome
- 4) Pemecahan unit-unit kerja di sektor publik
- 5) Menciptakan persaingan di sektor publik
- 6) Pengadopsian manajemen sector bisnis ke sektor publik.
- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumber daya.

C. Tinjauan tentang Inovasi

1. Tinjauan tentang Inovasi dalam Pelayanan Publik

Secara khusus inovasi dalam di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh

inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur melainkan, sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat (Mirnasari, 2013: 7)

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif (Mirnasari, 2013: 7) seperti:

- 1) Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah, *Community Based Organization (CBO) - Non Government Organization (NGO)* dengan pemerintah.
- 2) Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- 3) Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum atau keamanan masyarakat).
- 4) Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yang merupakan keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan boleh merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi. Dengan bahasa populer replikasi inovasi pelayanan publik dilakukan dengan proses yang mudah yaitu amati, tiru, dan modifikasi. Pemikiran inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi. Inovasi pelayanan publik idealnya harus tumbuh dari budaya organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan

berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik (www.sumbarprovinsi.go.id diakses pada 26 Desember 2018).

2. Jenis Inovasi di Sektor Publik

Damanpour dan Evan (1984) dalam Lemy (2010: 34) menyebutkan dua jenis inovasi, yaitu:

1) Inovasi secara teknis (*Technical innovation*).

Inovasi ini didefinisikan sebagai inovasi yang dilakukan pada sistem teknis organisasi dan terkait langsung dengan aktivitas utama organisasi tersebut. Contoh inovasi secara teknis adalah implementasi ide baru produk maupun jasa, atau pengenalan elemen baru proses produksi organisasi dan kegiatan operasional jasa. Dalam hal ini, inovasi secara teknis dianggap sebagai alat yang membawa perubahan dan peningkatan pada sistem teknis organisasi.

2) Inovasi secara administratif (*Administrative innovation*).

Inovasi ini terjadi pada sistem sosial organisasi. Sistem sosial yang dimaksudkan adalah hubungan di antara orang-orang yang berinteraksi mencapai tujuan atau tugas tertentu. Termasuk di dalamnya adalah peraturan-peraturan, peranan, prosedur-prosedur, dan struktur berkaitan dengan komunikasi dan pertukaran di antara orang-orang serta di antara orang dengan lingkungannya. Inovasi administratif juga dapat terjadi dalam bentuk implementasi cara baru untuk merekrut pegawai, alokasi sumber-sumber daya, struktur tugas, otoritas dan penghargaan.

Damanpour, Szabat, dan Evan (1989) dalam Lemy (2010: 35) menyatakan inovasi yang berbeda saling memengaruhi satu sama lain dan seringkali melengkapi. Adopsi terhadap inovasi administratif dan inovasi teknis yang berimbang akan lebih efektif dalam membantu organisasi untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja mereka dibandingkan jika organisasi tersebut hanya melakukan inovasi administratif ataupun inovasi teknis saja. Di dalam studinya, Darnanpour (1989) fokus pada hubungan antara

inovasi administratif dan inovasi teknis, dan bermaksud untuk memperlihatkan pada organisasi-organisasi tertentu, perubahan-perubahan yang dilakukan pada struktur sosial berperan penting dalam pengenalan terhadap perubahan-perubahan alas sistem teknis. Sebaliknya, perubahan-perubahan sistem sistem teknis menyebabkan penyesuaian terhadap struktur sosial (Lemy, 2010: 35).

Sedangkan menurut Halvorsen yang dikutip oleh Suwarno (2008: 43), jenis inovasi di sektor publik dapat juga dilihat dari pembagi tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini:

- 1) *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan kesehatan di rumah sakit.
- 2) *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
- 3) *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan.
- 4) *System innovation* (sistem inovasi) adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi.
- 5) *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam *outlook*, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.
- 6) *Radical change of rationally* (perubahan radikal) adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

3. Indikator dalam Inovasi

Inovasi merupakan suatu mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis. Oleh sebab itu, perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dengan

menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Indikator inovasi (Kusumawati, 2010: 55) antara lain:

1) Keunikan

Keunikan dalam membuat sebuah produk akan menjadi awal kelangsungan bisnis tersebut. Selanjutnya tinggal melakukan inovasi atau perbaikan yang tanpa henti untuk meningkatkan kualitas produk tersebut. Bila ini sudah dijalankan dijamin bisa mendapatkan margin keuntungan yang maksimal.

2) Kualitas

Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing dengan pesaing, meningkatkan pangsa pasar dan volume penjualan, serta dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi.

3) Multi fungsi

Produk yang multifungsi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, mengurangi waktu pengiriman produk ke pasar, meningkatkan hasil (*yield*) dan kapasitas, dan memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa.

Selanjutnya menurut Rogers (2003) dalam Suwarno (2008: 17-18), suatu inovasi harus memiliki atribut inovasi diantaranya sebagai berikut:

1) *Advantage* atau keuntungan relatif

Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Selanjutnya menurut Kotler

dan Keller dalam Wulandari (2017: 22-23) keuntungan relatif adalah tingkat dimana inovasi tampak lebih bagus dari produk lama. Tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh adopter, maka semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Ceccucci dalam Wulandari (2017: 22-23) menyatakan keuntungan relatif adalah sejauh mana adopter merasakan inovasi untuk mewakili peningkatan baik efisiensi atau efektivitas bila dibandingkan dengan menggunakan metode yang sudah ada.

Flight dalam Wulandari (2017: 22-23) mengemukakan bahwa keuntungan relatif dirancang untuk mencerminkan persepsi konsumen bahwa semua atau atribut tertentu dan kualitas inovasi yang dapat membawa nilai tambahan untuk adopter dibandingkan dengan alternatif yang tersedia saat ini. Keuntungan relatif mengacu pada tingkat di mana calon adopter akan mendapatkan manfaat dari adopsi inovasi baru. Dimensi ini, umumnya ditemukan dalam literatur adopsi, sering disebut sebagai yang paling signifikan dalam tingkat adopsi. Menurut Suryani (2013:231) sebuah produk baru mempunyai keunggulan relatif dari produk yang beredar di pasaran jika produk tersebut dapat mudah diterima oleh konsumen. Artinya konsumen akan tertarik dengan produk baru jika produk tersebut mempunyai nilai lebih dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya di pasar.

2) *Compability* atau kesesuaian

Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja karena inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru, selain itu, dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih cepat. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller dalam Wulandari (2017: 23) kompatibilitas adalah tingkat sesuainya inovasi

dengan nilai dan pengalaman perorangan. Tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman dan kebutuhan yang ada. Jika inovasi berlawanan atau tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang dianut oleh *adopter* maka inovasi baru tersebut tidak dapat diadopsi dengan mudah oleh *adopter*. Kompatibilitas menurut Islamy dalam Wulandari (2017: 23) adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan calon pengadopsi.

Menurut Flight dalam Wulandari (2017: 23) jika kompatibel, inovasi cocok erat dengan situasi kehidupan individu dan mungkin kompatibel pada dua sub-dimensi: pribadi dan sosial. Menurut Suryani (2013:232) kesesuaian berpengaruh pada hasil inovasi terhadap penerimaan konsumen. Produk yang kompatibel merupakan produk yang mampu memenuhi nilai-nilai, keinginan, dan kebutuhan konsumen secara konsisten.

3) *Complexity* atau kerumitan

Kompleksitas adalah tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima, dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah yang penting. Menurut Kotler dan Keller dalam Wulandari (2017: 24) kompleksitas adalah tingkat sulitnya inovasi untuk dipahami atau digunakan. Tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh *adopter*, maka semakin cepat inovasi diadopsi. Kompleksitas mengacu pada apakah inovasi tersebut sulit untuk dipahami atau diterapkan. Menurut Premkumar dan Ramamurthy dalam Wulandari (2017: 24) semakin besar kompleksitas, semakin lambat tingkat adopsi. Menurut Flight dalam Wulandari (2017: 24) kompleksitas berasal dari karakteristik yang

membantu memperkirakan kemungkinan calon *adopter*, apakah inovasi akan gagal untuk memenuhi kebutuhan calon *adopter* atau tidak. Inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

Senge dalam Wulandari (2017: 24) mengkombinasikan pemikiran sebagai organisasi pembelajaran untuk mengurangi sebuah kerumitan. Pendapat serupa tentang kompleksitas kerumitan inovasi disampaikan oleh Mulgan dan Albury dalam Wulandari (2017: 24) bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

4) *Triability* atau kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba maksudnya adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Trialabilitas (*triability*), yaitu dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diuji cobakan atau trialabilitas adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji coba dalam batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji cobakan dalam pengaturan (*setting*) sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulannya. Kemampuan untuk dapat diuji bertujuan untuk mengurangi ketidakpastian. Mempunyai kemungkinan untuk diuji coba terlebih dahulu oleh para adopter untuk mengurangi ketidakpastian mereka terhadap inovasi itu.

5) *Observability* atau kemudahan diamati

Kemudahan diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

Observability (keterlihatan) Keterlihatan merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya (Rogers, 1983). Dapat diamati (*observability*), yaitu mudah diamati atau tidaknya suatu hasil inovasi oleh penerima. Kemampuan untuk diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

Berdasarkan ke lima indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian, kemampuan untuk diuji cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan indikator inovasi menurut Rogers (2003) dalam (Suwarno, 2008: 17-18) yaitu *advantage* atau keuntungan relatif, *compability* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba, dan *observability* atau kemudahan diamati.

D. Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2011: 164), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat

kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang dikehendaki konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung langsung.

Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam LAN (2017: 8) sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak *image* perusahaan.
2. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena

melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

5. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

E. Tinjauan tentang Transformasi pada PT PLN

1. Listrik Prabayar

PT PLN (Persero) pada Januari 2008 melakukan perubahan pada layanan listrik dari listrik non prabayar menjadi listrik prabayar atas tuntutan masyarakat. Listrik prabayar ini berbasis teknologi informasi yang disebut “Prabayar” atau “Listrik Prabayar”. Sistem prabayar merupakan konsep sistem layanan baru bagi PT PLN (Persero). Sistem prabayar menjadi pilihan PT PLN (Persero) karena banyak manfaat yang bisa didapat oleh pelanggan maupun oleh PT PLN (Persero). Layanan prabayar ini merupakan penjabaran dari misi PT PLN (Persero), yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, dan pemegang saham. (www.pln.co.id diakases pada 20 Desember 2018)

Sejak diluncurkan pada Januari 2008, listrik prabayar menjadi salah satu pilihan masyarakat dalam kemudahan pengelolaan pemakaian listrik mereka. Listrik prabayar merupakan cara pembelian listrik dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik. Inovasi ini terletak pada konsep layanannya yang mirip dengan konsep telepon seluler prabayar. Dengan layanan ini, energi listrik (kWh) nya dibeli oleh pelanggan. pemakaian listriknya dapat dihemat sesuai kebutuhan seperti pemakaian pulsa. (Sitorus, 2015: 65)

2. Penyambungan baru

Pemasangan atau penyambungan baru ini dapat dengan cepat dilakukan karena dengan hanya 5 hari setelah pembayaran pengajuan pemasangan dan penambahan listrik kita pasti dipasang. Penyambungan baru yang dilakukan dengan cara:

- 1) Datang langsung ke kantor pelayanan PLN terdekat dengan domisili/lokasi bangunan yang akan disambung listriknya
- 2) Pengajuan permohonan sambungan permohonan sambungan baru juga dapat dilakukan melalui saluran telepon *Call Center* PLN 123.

3. Cek tagihan secara *online*

PLN sudah menerapkan teknologi dalam sistemnya yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan. Salah satunya adalah cek tagihan secara *online*. Untuk melakukan cek tagihan secara *online*, pelanggan tinggal membuka web resmi PLN www.pln.co.id setelah terbuka, perhatikan bagian kanan tengah dari website, akan ada *form* layanan online dan silahkan mengisi ID pelanggan dan klik cek disampingnya. Setelah itu akan keluar berapa tagihan listrik kita pada bulan ini dan sebelumnya sesuai dengan bulan yang kita inginkan dibawah kolom nama dan ID Pelanggan (Sitorus, 2015: 88).

4. *Call Center* 123

Layanan Teknik PLN ini atau yang dulu dikenal dengan pelayanan gangguan dapat diakses pelanggan melalui *Call Center* PLN 123. Pelayanan teknik merupakan program peningkatan layanan PLN, terutama di bidang pemeliharaan jaringan listrik dan penanganan gangguan sehingga minimalisasi terjadinya listrik padam dan mempercepat pelayanan pemulihan kembali apabila terjadi gangguan. Layanan *call center* 123 PLN adalah sebuah software mesin penjawab yang akan meneruskan keluhan permasalahan anda sesuai dengan kategori masalah yang anda hadapi.

Cara melaporkan keluhan maupun permohonan melalui *call center* 123 ini yaitu dengan cara menghubungi atau menelpon. Melalui *call center* 123, pelanggan dapat melakukan/mengajukan: (1) Pasang Baru; (2) Perubahan Daya; (3) Penyambungan Sementara sampai dengan 197 kVa. Selain itu, pelanggan bisa mendapatkan informasi yang meliputi: (a) informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik antara lain: Penyambungan baru, Perubahan daya, Penyambungan sementara, perubahan/balik nama, perubahan alamat dan lain-lain; (b) informasi tentang cara perhitungan dan besarnya biaya yang harus dibayar antara lain: Harga jual listrik, biaya penyambungan, uang jaminan pelanggan, perhitungan rekening listrik, dan biaya lain-lain; (c) informasi tentang ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik dan peraturan instalasi pelanggan; (d) Informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik antara lain: daftar instalasi dan PJU.

5. PLN *Mobile*

PLN *Mobile* adalah suatu aplikasi pada *smartphone* berbasis Android yang diluncurkan oleh PT PLN (Persero) untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kelistrikan. Aplikasi ini sudah dirilis sejak 31 Oktober tahun 2017 lalu. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan layanan pelanggan untuk mengakses layanan listrik dan juga wadah aduan masyarakat. Dengan PLN *Mobile*, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, dan informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Selain itu, pelanggan juga dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atas gangguan kelistrikan yang terjadi. Adapun fitur-fitur yang tergabung dalam aplikasi ini meliputi: (1) cek tagihan dan riwayat token; (2) simulasi permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara; (3) permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara; (4) informasi tarif listrik terkini; (5) cek status pengaduan dan permohonan berita terkini dari PLN.

Fitur-fitur pada versi 2.1 aplikasi ini terus dikembangkan. Beberapa diantaranya yang akan muncul di versi selanjutnya adalah layanan untuk

mengunjungi *Customer Service Officer* PLN 123 tanpa melalui telepon rumah dan operator seluler, tetapi dengan menggunakan *Voice Over Internet Protocol (VOIP)*. Selain itu, akan ada pula fitur informasi pemeliharaan yang terdampak kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat mengetahui alasan mengapa pemadaman terjadi di area layanan pelanggan. Berita terbaru aplikasi PLN *Mobile* ini telah diupgrade ke versi 3.1.0 yang menghadirkan fitur-fitur baru yang lebih memudahkan masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan untuk mendapatkan layanan yang lebih baik. Fitur-fitur baru tersebut yaitu: (1) pasang Baru dan Rubah Daya dengan fitur Layanan Satu Pintu (LSP); (2) perbaikan performansi Maps; (3) bug fixin.

F. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan *Online*

Suatu proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik. Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam menembus sebuah inovasi. Faktor-faktor tersebut dapat dipengaruhi karena beberapa alasan, Berdasarkan beberapa penelitian tentang inovasi pelayanan publik *online* atau *e-service*, terdapat beberapa hambatan yang terjadi pada pelaksanaan suatu inovasi pelayanan publik secara *online* seperti:

1. Faktor Budaya Masyarakat

Budaya masyarakat sangat berpengaruh terhadap inovasi. Hal ini berkaitan dengan penggunaan teknologi untuk dapat mengakses pelayanan melalui *e service*. Oleh karena itu, keengganan masyarakat untuk mengakses menjadikan suatu inovasi akan terhambat. Dalam melakukan implementasi teknologi, dibutuhkan keterampilan dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Perkembangan teknologi yang seringkali menjadi sebuah inovasi atau sesuatu hal yang baru, terkadang tidak mudah bagi masyarakat untuk dapat menerima

hal tersebut karena secara perspektif masih kerap terikat pada budaya-budaya yang lama. Kemudian cara pemakaian dari teknologi itu sendiri yang seringkali bertolak belakang dengan nilai-nilai budaya yang konvensional menjadi penghambat munculnya inovasi dalam dunia teknologi dapat diterima secara lebih cepat dan terbuka (Listianing, 2015: 147).

Faktor tersebut juga dipengaruhi oleh kesenjangan digital, yaitu salah satu dampak dari adanya hambatan-hambatan dalam pengimplementasian teknologi. Kesenjangan digital juga dapat diartikan sebagai kesenjangan yang mengacu pada fakta bahwa ada sekelompok orang yang dikategorikan dalam masyarakat yang mampu dalam konteks ekonomi yang dapat menikmati akses dan menggunakan berbagai teknologi modern, sedangkan kelompok lain yang dikategorikan pada masyarakat ekonomi bawah tidak dapat melakukannya (Listianing, 2015: 148).

Kesenjangan digital bukan hanya berbicara mengenai kesenjangan mengenai akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saja, tetapi juga pada kemampuan tiap individu dalam menggunakan TIK baik mengenai cara mengakses internet maupun penggunaannya. Kemampuan menggunakan internet, kemampuan menggunakan aplikasi *online*, dan kebiasaan menggunakan pelayanan *online*. Namun, di sisi lain masyarakat juga telah dapat menggunakan fasilitas tersebut akan tetapi dalam penggunaannya masih belum optimal seperti tidak bisa menggunakan internet dan hanya menggunakan telepon genggam atau perangkat lain sebatas komunikasi saja (Putra, 2017 :9)

2. Faktor Sosialisasi

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam inovasi, jika sosialisasi tidak dilakukan secara giat, maka suatu program tidak akan bisa diketahui oleh masyarakat. Oleh karena itu, sosialisasi program sangat penting untuk pencapaian tujuan dari lahirnya suatu inovasi. Sosialisasi sendiri sangat penting adanya, karena bila tidak ada sosialisasi maka bisa dipastikan apapun tujuan yang kita maksudkan untuk orang lain tidak akan tercapai (Suyanto, 2010: 13).

Sosialisasi dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberitahukan atau mempengaruhi masyarakat untuk tetap menggunakan produk yang dihasilkan. Sosialisasi merupakan bagian dari suatu pemasaran dalam setiap kegiatan, baik yang bersifat produksi barang maupun jasa sehingga sosialisasi ini merupakan titik awal untuk konsumen barang maupun jasa (Amalana, 2016: 11). Kemudian dalam kaitannya dengan kegiatan sosialisasi yang dimaksud adalah suatu proses memberitahukan dan mempengaruhi masyarakat untuk selalu memanfaatkan jasa-jasa yang ditawarkan.

Sosialisasi ini adalah salah satu kegiatan penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan maupun pemerintahan, dimana pemasaran sebagai salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya. Pada dasarnya, tujuan sosialisasi (Amalana, 2016: 23-24). adalah:

- a. sosialisasi diharapkan dapat menyampaikan pesan pada masyarakat yang dituju atau ditargetkan;
- b. untuk menarik perhatian, dalam hal ini aktivitas sosialisasi harus dikemas dalam bentuk yang menarik perhatian agar masyarakat tertarik dan menyimpan pesan yang disampaikan;
- c. tercapainya pemahaman, dalam hal ini sosialisasi yang direncanakan dengan baik akan memudahkan masyarakat memahami pesan yang disampaikan;
- d. perubahan sikap, dalam hal ini setelah sosialisasi dapat dipahami, organisasi mengharapkan suatu tanggapan dari masyarakat terhadap sosialisasi tersebut;
- e. tujuan akhir dari sosialisasi adalah mempertahankan keberadaan organisasi melalui peningkatan hasil yang dicapai akibat meningkatkan pengguna yang memanfaatkan barang dan jasa yang ditawarkan organisasinya itu.

Oleh karena itu, berdasarkan pentingnya manfaat sosialisasi diatas, sosialisasi dalam suatu program itu penting karena tujuan akhir sosialisasi adalah menimbulkan tindakan calon pengguna yang dituju untuk memanfaatkan barang dan jasa yang disosialisasikan.

3. Pilihan Masyarakat Untuk Menggunakan Inovasi Lain.

Pada saat ini banyak penyedia jasa yang menyediakan layanan pembayaran listrik maupun pembelian token listrik, diantaranya yaitu Bukalapak, Indomaret, Tokopedia, Blibli, Alfamart, agen pulsa, dan lain-lain. Sehingga banyaknya pilihan tersebut menyebabkan pilihan masyarakat pun semakin beragam. Hal ini dikarenakan banyaknya pesaing yang lebih dahulu mengeluarkan inovasi-inovasi di bidang yang sama. Faktor tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap keberhasilan dari pelaksanaan aplikasi PLN Mobile ini.

G. Tinjauan Tentang PLN *Mobile*

1. Pengertian PLN *Mobile*

PLN *Mobile* adalah produk yang digagas oleh anak perusahaan PT. PLN (Persero) yaitu PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) yang bergerak di bidang *Information and Technology* (IT) untuk menciptakan suatu aplikasi yang diperuntukkan untuk pelanggan PLN. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan layanan pelanggan untuk mengakses layanan listrik dan juga wadah aduan masyarakat, serta juga menghadirkan fitur yang memudahkan layanan pelanggan, seperti cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi terkini mengenai tarif listrik hingga perubahan daya. Dengan adanya layanan ini khususnya bagi para pelanggan PLN diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola pengaduan dan keluhan pelanggan menjadi lebih maksimal serta memutus jalur birokrasi dan prosedur. PLN *Mobile* ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN *Mobile* merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (*contact center*) “PLN 123”. Dengan perangkat “PLN *Mobile*”, maka pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tagihan, gangguan kelistrikan, keluhan, pemadaman, maupun layanan PLN.

2. Fitur-fitur PLN *Mobile*

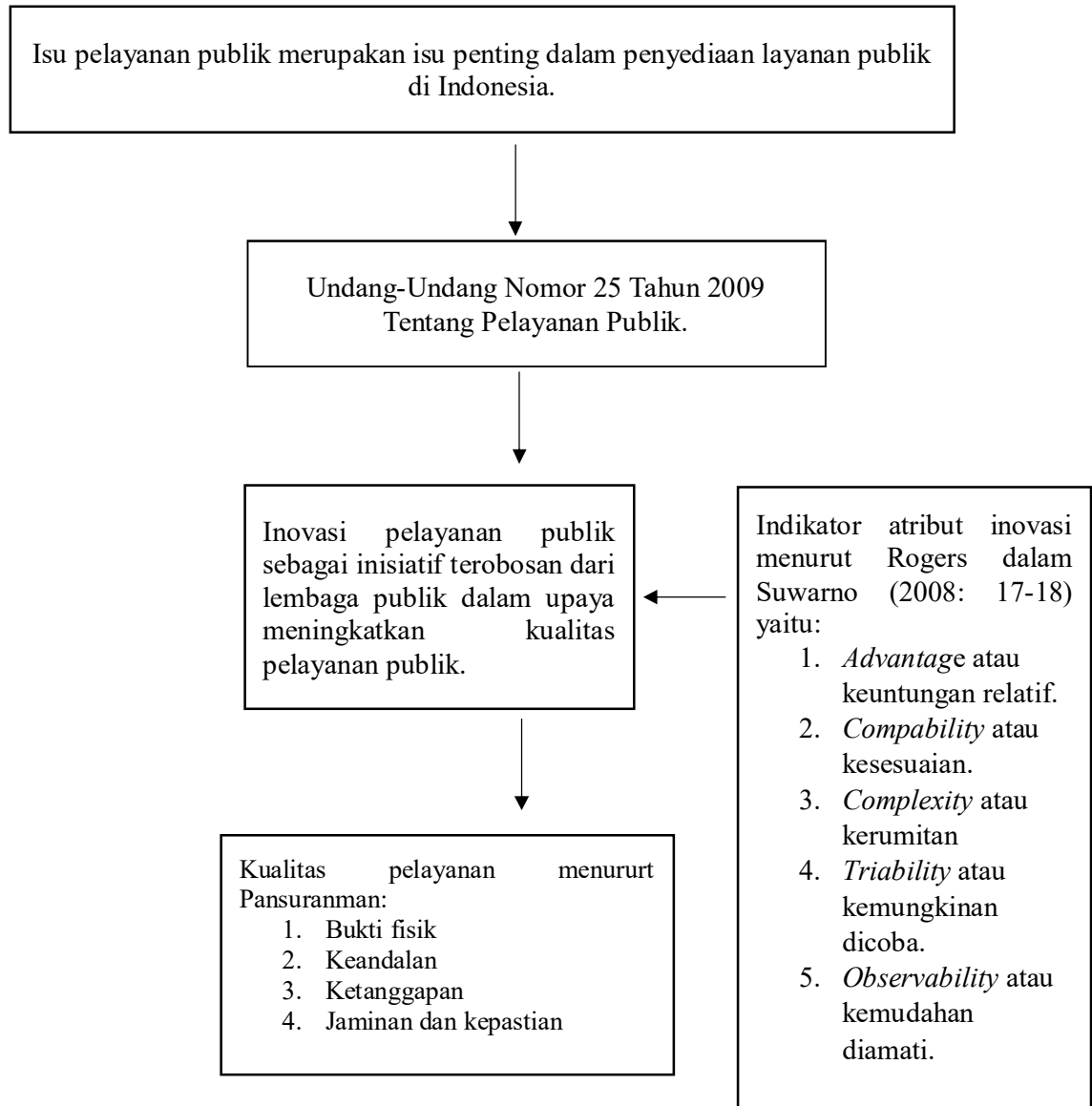
Adapun fitur-fitur dalam PLN *Mobile* antara lain:

- a. Prediksi biaya listrik bulanan, mengecek tagihan dan riwayat token listrik.
- b. Informasi tarif listrik terkini.
- c. Simulasi permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara.
- d. Melayani permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan.
- e. Status pengaduan dan permohonan *up to date*.
- f. Berita terkini dari PLN.

H. Kerangka Pikir

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang karena tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, dll. Pada era masa kini, teknologi telah menggeser banyak hal dalam penyelenggaraan pelayanan dan kehidupan. Salah satu peran teknologi dalam pelayanan yaitu teknologi dapat mempermudah proses pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan oleh organisasi pemerintahan karena pada saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan mudah seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel. Peningkatan pelayanan publik salah satunya dapat dilakukan dengan melakukan inovasi pelayanan publik. Salah satunya yaitu dengan penggunaan teknologi seperti yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) yang mengeluarkan aplikasi PLN *Mobile* untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Namun, pelaksanaan inovasi ini di Provinsi Lampung belum berjalan secara optimal.

Selanjutnya untuk melihat inovasi tersebut, digunakan indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17-18) yaitu: (a) *advantage* atau keuntungan relative, yaitu keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya; (b) *compability* atau kesesuaian, yaitu kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima; (c) *complexity* atau kerumitan, yaitu tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima; (d) *triability* atau kemungkinan dicoba, yaitu kemampuan untuk diujicobakan atau kemungkinan dicoba oleh penerima; (e) *observability* atau kemudahan diamati, yaitu mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Selanjutnya setelah dianalisis menggunakan indikator tersebut, dapat dilihat faktor-faktor yang menyebabkan inovasi PLN *Mobile* ini belum berjalan optimal di Provinsi Lampung.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
(Sumber : diolah oleh peneliti, 2022)

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan atau melukiskan fenomena atau kejadian secara sistematis. Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2017:4) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2017:9).

Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk memaparkan dan menganalisis data yang didapatkan, sehingga dapat menggambarkan kejadian sesuai dengan yang terjadi di lapangan mengenai mengenai inovasi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan pelayanan publik (studi terhadap aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung).

B. Fokus Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut juga dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Penelitian kualitatif menjadi penentu fokus yang lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Penelitian ini menggunakan fokus yaitu indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17-18) yaitu sebagai berikut:

1. Indikator atribut inovasi pelayanan publik menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008: 17-18) yaitu sebagai berikut
 - a. *Relative advantage* atau keuntungan relatif mengenai manfaat apa saja yang didapatkan oleh masyarakat dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* seperti dari segi ekonomi, kenyamanan, dan kepuasan.
 - b. *Compatibility* atau kesesuaian antara keinginan dan kebutuhan penerima/pengguna secara konsisten pada aplikasi PLN *Mobile*.
 - c. *Complexity* atau kerumitan mengenai kreasi dan implemetasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru pada aplikasi PLN *Mobile*.
 - d. *Triability* atau kemungkinan dicoba mengenai kemampuan untuk diujicobakan, yaitu PLN *Mobile* ini harus melewati fase uji publik dimana penerima akan menilai apakah inovasi tersebut terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan sebelumnya.
 - e. *Observability* atau kemudahan diamati mengenai keterlihatan hasil inovasi PLN *Mobile* ini dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan atribut seperti itu maka inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.
2. Faktor-faktor penghambat inovasi PLN *Mobile*:

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data yang akurat (Moelong, 2017:128). Penelitian yang penulis lakukan berlokasi di PT PLN (Persero) Distribusi Lampung karena PT PLN (Persero) Distribusi Lampung merupakan PLN (Persero) pusat di Lampung yang membawahi rayon-rayon PLN di provinsi Lampung dan masyarakat wilayah Provinsi Lampung sebagai sampel penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

Menurut Lofland dalam Moleong (2017: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti membagi data dalam penelitian ini kedalam 2 (dua) jenis yaitu:

1. Data primer merupakan merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Sumber data primer adalah segala informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan konsep penelitian yang diperoleh secara langsung (tidak melalui perantara) dari unit analisis yang dijadikan sebagai objek penelitian (informan). Data primer dikumpulkan saat melaksanakan penelitian lapangan berupa rekaman wawancara. Pengamatan langsung melalui komunikasi yang tidak secara langsung tentang pokok masalah. Data primer dapat berupa jawaban langsung narasumber yang didapat dari proses pengumpulan data itu sendiri. Data primer diperoleh peneliti dengan cara menggali informasi langsung dari pihak yang terkait. Data-data tersebut merupakan bahan analisis utama yang digunakan dalam penelitian ini dan pengamatan pada inovasi PLN *Mobile* di Provinsi Lampung.

2. Data skunder merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data ini dapat berupa sumber tertulis di luar kata dan tindakan, dapat berupa naskah, dokumen resmi, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut dapat dijadikan informasi pendukung dalam analisis yaitu berupa surat-surat, koran, peraturan-peraturan, artikel dan sebagainya yang berkaitan dengan strategi pengembangan daerah penyangga wisata berbasis komunitas.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari:

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono,2017: 137). Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, artinya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan, sehingga dengan wawancara mendalam itu data-data dapat dikumpulkan semaksimal mungkin. Wawancara mendalam dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara. Dalam hal ini peneliti mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan inovasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Informan yang dijadikan sumber informasi yaitu:

Tabel 1. Daftar Informan

No	Informan	Keterangan	Tanggal Wawancara	Data yang diperoleh
1	Sandi Wijatnika	Staff bidang niaga PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	27 Juli 2019	3. Proses berjalannya layanan PLN <i>Mobile</i> . 4. Komunikasi dalam penerimaan layanan. 5. Strategi dalam mensosialisasikan PLN <i>Mobile</i> .
2.	Joki Pandapotan	Staff bidang niaga PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	27 Juli 2019	1. Proses berjalannya layanan PLN <i>Mobile</i> . 2. Komunikasi dalam penerimaan layanan. 3. Strategi dalam mensosialisasikan PLN <i>Mobile</i> .
4.	Hidayat Pratama, S.H selaku	Asisten Ombudsman RI Bidang Pencegahan Ombudsman	2 Oktober 2019	1. Bentuk aplikasi PLN <i>Mobile</i> 2. Pengawasan pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung 3. Kesesuaian inovasi PLN <i>Mobile</i>
5.	Subeno Hadiwijaya	Pengguna PLN <i>Mobile</i>	4 September 2019	Keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan dalam mengamati layanan PLN <i>Mobile</i> .
6.	Ikhwan Ferdian	Pengguna PLN <i>Mobile</i>	15 Oktober 2019	Keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan dalam mengamati layanan PLN <i>Mobile</i> .
7.	Ayu Sari	Pengguna PLN <i>Mobile</i>	15 Oktober 2019	Keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan dalam mengamati layanan PLN <i>Mobile</i> .
8.	Nur Ifani	Pengguna PLN <i>Mobile</i>	13 September 2019	Keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan dalam mengamati layanan PLN <i>Mobile</i> .
9.	Sinta Febriani	Pengguna PLN <i>Mobile</i>	16 Oktober 2019	Keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan dalam mengamati layanan PLN <i>Mobile</i> .
10.	Dasori	Pengguna PLN <i>Mobile</i>	16 Oktober 2019	Keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan dalam mengamati layanan PLN <i>Mobile</i> .

(Sumber: diolah peneliti, 2019)

2. Observasi

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada objek penelitian, Pengamatan lapangan dilakukan dengan mengetahui kondisi dan lokasi penelitian. Nasution dalam Sugiyono (2009:226), menyatakan bahwa observasi adalah dasar bagi semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia yang diperoleh melalui observasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data mengenai hal yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi PLN *Mobile*.

Tabel 2. Daftar Observasi

No.	Observasi	Informasi	Waktu
1.	Fitur-fitur PLN <i>Mobile</i> .	Untuk mengetahui kelengkapan jenis pelayanan di PLN <i>Mobile</i>	2 Maret 2022
2.	Notifikasi pelayanan	Untuk mengetahui update informasi pada PLN <i>Mobile</i> .	2 Maret 2022
3.	Pembaruan PLN <i>Mobile</i> di Google <i>Play Store</i> .	Untuk mengetahui update versi terbaru aplikasi PLN <i>Mobile</i> .	2 Maret 2022
3.	Pelayanan pengaduan PLN <i>Mobile</i>	Untuk mengetahui respon pelayanan yang diberikan apakah cepat dan tanggap	2 Juli 2022

(Sumber: diolah peneliti, 2019)

3. Dokumentasi

Sangadji dan Sopiah (2010: 151), mengemukakan bahwa dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang bersumber pada data-data tertulis, arsip maupun gambar yang berkaitan dengan inovasi PLN *Mobile* di Provinsi Lampung.

Tabel 3. Dokumen Penelitian

No	Dokumen	Substansi
1	Profil PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung	Berisi tentang sejarah PT. PLN (Persero), organisasi PLN Unit Induk Distribusi Lampung, dan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.
2.	Data Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung Tahun 2018	Berisi tentang jumlah pelanggan listrik di Provinsi Lampung tahun 2018.
4.	Data Jumlah Pelanggan PLN Mobile PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Lampung Tahun 2018	Berisi tentang jumlah pengguna PLN <i>Mobile</i> di Provinsi Lampung tahun 2018.
5.	Tingkat Mutu Pelayanan PT. PLN (Persero)	Berisi tentang besaran tingkat mutu pelayanan listrik.

(Sumber: diolah peneliti, 2021)

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang di wawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono, 2017:246). Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun beberapa kegiatan yang dilakukan dalam menganalisis data kualitatif yaitu :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dalam penelitian ini, peneliti telah memilah-milah data yang berkaitan dan dibutuhkan dalam penelitian mengenai inovasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Batasan yang digunakan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian teks naratif, gambar, tabel, grafik, dan bagan. Penyajian data telah dilakukan dengan mendeskripsikan atau merapikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami inovasi PLN *Mobile* pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung.

3. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Penelitian kualitatif menyebut standar tersebut dengan keabsahan data. Artinya keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut Moleong (2017 : 326), mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dalam hal ini peneliti menggunakan

triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

b. Kecukupan refrensial

Kecukupan refrensial yaitu, dengan memanfaatkan bahan-bahan terekam sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafisiran data. Kecukupan refrensial peneliti melakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk menganalisis data.

2. Kebergantungan

Pengujian kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

3. Kepastian

Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian oleh banyak orang maka hasil penelitian tidak lagi bersifat subjektif tapi sudah objektif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan terkait inovasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Hal tersebut dinilai melalui teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2018: 17) yaitu:

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif) sudah sesuai, dalam hal ini adanya PLN *Mobile* memberikan dampak yang saling menguntungkan bagi pelanggan maupun pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Bagi pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung, pelayanan melalui PLN *Mobile* memberikan keuntungan dari sisi penghematan biaya, waktu, kenyamanan karena sudah terotomatisasi dan cepat.
2. *Compability* (Kesesuaian) sudah sesuai, dalam hal ini inovasi PLN *Mobile* tidak langsung terlepas dari inovasi-inovasi pelayanan PLN sebelumnya namun juga menjadi bagian dari perubahan dan proses inovasi. Pada poin ini, PLN *Mobile* lebih sederhana, cepat, mudah, dan terintegrasi.
3. *Complexity* (kerumitan) belum sesuai, dalam hal ini PLN *Mobile* belum sesuai dengan standar pelayanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dimana dalam jangka waktu penyelesaian PLN *Mobile* belum mencantumkan informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan, dan dalam sistem mekanisme dan prosedur PLN *Mobile* belum menampilkan profil PT. PLN (Persero) seperti visi dan misi perusahaan.
4. *Triability* (kemungkinan dicoba) sudah sesuai, dalam hal ini PLN *Mobile* mempunyai kelebihan dari inovasi sebelumnya seperti kemudahan pelayanan dan beragam informasi yang dapat diakses dengan mudah.

5. *Observability* (kemudahan diamati) sudah sesuai, dalam hal ini keterlihatan pelayanan melalui PLN *Mobile* memberikan dampak yang positif dari inovasi sebelumnya.

PLN *Mobile* di Provinsi Lampung masih memiliki hambatan-hambatan diantaranya:

1. Budaya masyarakat yang masih mengandalkan pelayanan tatap muka atau secara langsung. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor kemampuan masyarakat yang berbeda-beda seperti dari tingkat pendidikan.
2. Faktor sosialisasi yang kurang.
3. Pilihan jasa lain selain aplikasi PLN *Mobile*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat peneliti berikan terkait inovasi PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung yaitu:

1. PT. PLN (Persero) diharapkan dapat membuat sistem terikat atau layanan satu pintu guna mengkhususkan PLN *Mobile* sebagai akses utama pengaduan, pembelian, dan pelayanan kelistrikan.
2. Diadakannya pembentukan divisi khusus pada PT. PLN (Persero) yang difokuskan untuk menjaring kerjasama dengan pihak-pihak eksternal perusahaan yang dapat meningkatkan efektivitas aplikasi PLN *Mobile* seperti kerjasama dengan *merchant* Shopee, Gopay, Dana, dalam proses pembayaran di PLN *Mobile*.
3. PLN *Mobile* dapat menjalin kerjasama dengan pihak stasiun televisi baik daerah maupun nasional untuk meningkatkan penyebaran informasi mengenai aplikasi PLN *Mobile*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Halim, Fitria, dkk. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Irawan dan Hidayat. 2021. *E-government : konsep, esensi dan studi kasus*. Samarinda: Mulawarman University.
- LAN, 2017. *Panduan Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Moleong, L.J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen; Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN Press.
- Tresiana, Novita. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Jurnal:

- Indayati, D.S.S. *Keefektifan Program Paket Perizinan Online dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Investasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Airlangga: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.
- Kusumawati, Ratna. *Pengaruh Karakteristik Pimpinan dan Inovasi Produk Baru Terhadap Kinerja Perusahaan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Berkelanjutan*. Universitas Wahid Hasyim : Fakultas Ekonomi.

- Lemy, D.M. 2010. *Identifikasi Indikator Inovasi Layanan yang Mempengaruhi Preferensi Pelanggan dalam Memilih Hotel*. HOSPITOUR Volume I No. 1 – April 2010.
- Listianing, T.D. 2015. *Pengaruh Kekuatan Media Sosial dalam Pengembangan Kesenjangan Digital*. Universitas Negeri Semarang : Jurnal Volume 2, Nomor 2, November 2015.
- Mirnasari, RM. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303-341X Volume 1, Nomor 1, Januari 2013.
- Muliawaty dan Hendryawan. 2020. *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)*. Jurnal Ilmu Administrasi Volume 11, Nomor 2, Juni 2020 E-ISSN: 2656-2820 P-ISSN 1829-5762.
- Putri dan Pambudi, 2018. *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial.
- Putra, M.T. 2017. *Evaluasi Partisipasi Masyarakat dalam E-government Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali*. Universitas Diponegoro: Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan.
- Sartika, Dewi. *Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi: Studi Kasus pada Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara*. Samarinda: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III LAN.
- Sugandi, Dyah, dan Effendi, M Irhas. 2018. *Keunggulan Relatif, Keterlihatan, Persepsi Risiko, Pengalaman Dan Sikap Dalam Penolakan Adopsi Inovasi Pupuk Organik Bersubsidi*. Fakultas Ekonomi: Universitas Pembangunan Nasional.
- Wahyuni, Nina. *Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police)*. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi :

Sitorus, Intan. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Lampung Rayon Way Halim)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Wulandari, Dewisri. 2017. *Pengaruh Inovasi Produk (Keuntungan Relatif, Kompatibilitas Dan Kompleksitas) Terhadap Niat Penggunaan Mobile Banking BRI (Studi Pada Agen LPG 3 Kg Di Bandar Lampung)*. Universitas Lampung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

Website :

APJII. 2020. <https://apjii.or.id/survei>, diakses pada 31 Maret 2022.

Badan Pusat Statistik, 2020. “Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020.” <https://www.bps.go.id/publication/2021/10/11/e03aca1e6ae93396ee660328/statistik-telekomunikasi-indonesia-2020.html>, diakses pada 31 Maret 2022

<eprints.walisongo.ac.id/5997/3/BAB%20II.pdf>

<https://digilib.unila.ac.id> diakses pada 15 Agustus 2018 pukul 11.00 WIB.

IDN TIMES, 2017. “PLN Ciptakan SPLU, "Pom Bensin" untuk Motor Listrik”. <https://www.idntimes.com/automotive/motorbike/rizal/pln-ciptakan-splu-pom-besin-untuk-motor-listrik> diakses pada 15 Desember 2018 pukul 10.30 WIB.

Sistem Inovasi Pelayanan Publik, 2016. “Percepatan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik”. <https://rsam-bkt.sumbarprov.go.id/berita-261-inovasi-pelayanan-publik-percepatan-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html> diakses pada 26 Desember 2018 pukul 20.00 WIB.

Tobing, M.L., 2017. “Aplikasi PLN Mobile dan SPLU Resmi Meluncur di Lampung”. <http://lampung.tribunnews.com/2017/09/10/aplikasi-pln-mobile-dan-splu-resmi-meluncur-di-lampung> diakses pada 12 Agustus 2018 pukul 14.00 WIB.

www.pln.co.id diakses pada 20 Desember 2018 pukul 10.00 WIB.

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik