



IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN *MOBILE* DI PT.PLN (PERSERO) ULP CURUP

IMPLEMENTATION OF THE PLN MOBILE APPLICATION PROGRAM AT PT. PLN (PERSERO) ULP CURUP

Sania¹⁾; Sri Indarti^{2*)}, Titi Darmi³⁾, Rekho Adriadi⁴⁾

^{1,2)}Universitas Muhammdiyah Bengkulu

*Email Korespondensi: sriindarti@umb.ac.id

How to Cite :

Sania, Indarti, S., Darmi, T., Adriadi, R. (2025). IMPLEMENTASI PROGRAM APLIKASI PLN MOBILE DI PT.PLN (PERSERO) ULP CURUP. Journal – Social Sciences and Humanities. 6(1). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.6.1.107-112>

ARTICLE HISTORY

Received [15 April 2025]
Revised [22 May 2025]
Accepted [30 May 2025]
Published [30 June 2025]

KEYWORDS

PLN Mobile, Digital
Innovation, Customer
service, Digital Literacy,
Implementation Model

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Penelitian ini menggali implementasi aplikasi PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) ULP Curup sebagai upaya inovatif untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan implementasi model David C. Korten, penelitian ini memunculkan tiga elemen kunci. Elemen program menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan fitur-fitur seperti pembayaran tagihan dan pelaporan gangguan. Elemen pelaksana menyetujui kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia di PLN ULP Curup. Namun, elemen sasaran mengungkapkan tantangan yang signifikan: rendahnya literasi digital dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Meskipun terdapat dukungan positif, banyak pelanggan yang masih lebih memilih layanan konvensional, mencerminkan kurangnya sosialisasi dan komunikasi yang efektif dari pihak PLN. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan strategi yang lebih humanis, seperti peningkatan literasi digital dan pendekatan sosialisasi yang melibatkan masyarakat secara aktif, agar manfaat digitalisasi ini dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat dengan cara yang lebih inklusif dan bermakna.

ABSTRACT

This research explores the implementation of the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) ULP Curup as an innovative effort to improve customer service. Using

a descriptive qualitative approach and David C. Korten's implementation model, this research uncovered three key elements. The program element shows that this application is designed to meet the needs of the community with features such as bill payment and reporting of disturbances. The implementer element agreed on the readiness of infrastructure and human resources at PLN ULP Curup. However, the target element revealed a significant challenge: low digital literacy and community understanding of technology. Despite positive support, many customers still prefer conventional services, reflecting a lack of socialization and effective communication from PLN. Therefore, it is important to develop more humanistic strategies, such as improved digital literacy and socialization approaches that actively involve the community, so that the benefits of digitalization can be felt by all levels of society in a more inclusive and meaningful way.

PENDAHULUAN

Transformasi digital menjadi salah satu ciri utama dalam reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik di era Revolusi Industri 4.0. Pemerintah Indonesia, melalui berbagai kebijakan dan inovasi, mendorong instansi publik termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengadopsi teknologi informasi sebagai sarana meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk konkret dari upaya ini adalah pengembangan aplikasi layanan publik berbasis digital oleh PT. PLN (Persero), yakni aplikasi "PLN Mobile".

PLN Mobile hadir sebagai inovasi strategis untuk memberikan akses pelayanan listrik yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi pelanggan. Sejak diluncurkan pada Oktober 2016, aplikasi ini memfasilitasi berbagai layanan seperti pengecekan tagihan listrik, pembelian token, pelaporan gangguan, hingga pengajuan sambungan baru atau perubahan daya. Aplikasi ini juga terintegrasi dengan sistem internal seperti AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dan APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu), serta contact center "PLN 123". Inovasi ini diharapkan menjadi solusi terhadap keterbatasan layanan konvensional dan meningkatkan interaksi antara PLN dengan masyarakat secara digital (Yuliana et al., 2019).

Namun, implementasi aplikasi ini belum menunjukkan hasil yang optimal di berbagai wilayah, khususnya di daerah yang memiliki keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital. Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Curup, Kabupaten Rejang Lebong, pemanfaatan aplikasi PLN Mobile masih rendah. Pelanggan di wilayah ini cenderung lebih memilih mendatangi langsung kantor pelayanan atau menggunakan layanan *WhatsApp* dan telepon untuk menyampaikan keluhan atau kebutuhan kelistrikan. Kurangnya sosialisasi dari pihak PLN, keterbatasan akses internet, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi menjadi faktor penghambat utama (Nadhif et al., 2018).

Fenomena ini menandakan bahwa digitalisasi layanan tidak hanya membutuhkan infrastruktur teknologi, tetapi juga kesiapan sosial dan institusional. Dari perspektif Administrasi Publik, persoalan implementasi ini menuntut adanya pemahaman mendalam mengenai hubungan antara program yang dirancang,

kapasitas organisasi pelaksana, dan karakteristik kelompok sasaran. Dalam konteks ini, model implementasi program yang dikembangkan oleh David C. Korten menjadi relevan. Korten menekankan pentingnya kesesuaian antara tiga elemen kunci: program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran. Jika salah satu elemen tidak berjalan secara harmonis, maka keberhasilan program akan sulit dicapai (Bahri et al., 2018).

Konsep Implementasi Program. Implementasi program merupakan proses yang merupakan suatu proses yang menghubungkan antara suatu kebijakan yang telah dirumuskan dengan hasil nyata di lapangan. Nugroho (2022) menjelaskan bahwa implementasi bukan hanya soal eksekusi, tetapi juga proses penyesuaian kebijakan terhadap kondisi lokal, termasuk karakteristik sosiokultural dan kapasitas institusi pelaksana. Dalam praktiknya, implementasi sering kali menghadapi kesenjangan antara desain kebijakan dan realitas di lapangan (*policy-practice gap*).

Model implementasi David C. Korten. Model implementasi Korten dalam Bahri, et al. (2018) digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian antara program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran. Jika terdapat ketidaksesuaian antara ketiganya, maka implementasi program cenderung tidak efektif atau bahkan gagal. Ketiga elemen tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Program: Isi program harus sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat.
2. Organisasi Pelaksana: Harus memiliki kemampuan teknis, struktur, dan dukungan SDM untuk melaksanakan program.
3. Kelompok Sasaran: Harus memiliki kesiapan untuk menerima dan memanfaatkan program.

Pelayanan Publik Berbasis Digital. Pelayanan publik berbasis digital adalah inovasi dalam administrasi negara untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Winarno & Pratama (2021), digitalisasi pelayanan publik menciptakan sistem yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, efektivitas pelayanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada literasi digital masyarakat serta kapasitas birokrasi dalam menyosialisasikan dan mengedukasi pengguna layanan.

Literasi Digital dan Kesenjangan Akses. Menurut UNESCO (2018), literasi digital adalah kemampuan untuk mengakses, mengevaluasi, menggunakan, dan membuat informasi melalui teknologi digital secara efektif. Di Indonesia, laporan Katadata Insight Center dan Kemenkominfo (2022) menunjukkan bahwa wilayah dengan infrastruktur lemah dan tingkat pendidikan rendah memiliki tantangan besar dalam adopsi aplikasi digital, termasuk layanan publik.

Keterkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik. Ilmu administrasi publik menempatkan implementasi sebagai tahapan strategis yang mencerminkan kapasitas negara dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Implementasi yang baik menuntut birokrasi yang adaptif, masyarakat yang partisipatif, serta interaksi yang sinergis antar aktor. Dengan menggunakan model Korten, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkuat perspektif implementasi program di era digital, terutama pada pelayanan publik yang melibatkan adopsi teknologi oleh masyarakat lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan model implementasi David C. Korten. Model ini menitikberatkan pada tiga elemen utama: program, pelaksana, dan kelompok sasaran. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari lima

orang, yaitu satu manajer, satu admin pelayanan, dan tiga orang pelanggan dari latar belakang yang berbeda. Data dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif yang melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi PLN *Mobile* di ULP Curup telah dilakukan dengan baik dalam hal penyediaan browsur sebagai bentuk upaya pengenalan kepada masyarakat. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih rendah. Banyak pelanggan masih memilih datang langsung ke kantor PLN atau menggunakan media lain seperti telepon dan WhatsApp. Hambatan utama terletak pada kurangnya literasi digital dan minimnya sosialisasi dari pihak PLN. Pelaksana di ULP Curup telah berupaya memberikan edukasi, namun masih dibutuhkan pendekatan yang lebih intensif dan komunikatif.



Gambar 1. Browsur Aplikasi PLN *Mobile*

Berdasarkan gambar diatas menjelaskan mengenai penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dengan fitur Cek Tagihan dan Riwayat Pemakaian, dari gambar tersebut bisa memantau tagihan listrik bulanan dan konsumsi listrik rumah secara real-time. Bagi pengguna listrik prabayar, tersedia fitur Pembelian Token Listrik yang memungkinkan Anda membeli token langsung dari aplikasi tanpa harus keluar rumah. Untuk pelanggan pascabayar, aplikasi ini juga menyediakan Pembayaran Tagihan Listrik yang dapat dilakukan dengan cepat melalui berbagai metode pembayaran digital. Jika terjadi gangguan listrik, cukup gunakan fitur Pelaporan Gangguan, dan pengaduan Anda akan langsung ditangani oleh petugas PLN. Anda juga bisa melacak status pengaduan secara langsung, sehingga Anda tahu sampai di mana penanganan yang sedang dilakukan.

Program PLN *Mobile* secara substansi sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan masa kini, karena menawarkan efisiensi dan kenyamanan. Namun, belum semua pelanggan menyadari manfaatnya. Hal ini menunjukkan kurangnya komunikasi publik yang efektif dari pihak pelaksana. Organisasi Pelaksana. PLN ULP Curup memiliki sumber daya manusia yang telah mendapatkan pelatihan penggunaan aplikasi. Sistem internal seperti AP2T dan contact center PLN 123 sudah terintegrasi. Namun, intensitas penyuluhan langsung ke masyarakat masih rendah.

Kelompok Sasaran. Mayoritas pelanggan di wilayah Curup berasal dari kalangan usia menengah ke atas dan berpendidikan menengah ke bawah. Hal ini berpengaruh besar terhadap literasi digital mereka. Banyak di antaranya merasa kesulitan menggunakan aplikasi dan lebih memilih layanan langsung.

Kesesuaian Tiga Elemen Korten. Berdasarkan model Korten, program dan organisasi pelaksana berada dalam kondisi siap. Namun, kelompok sasaran belum memiliki kesiapan penuh. Ini menciptakan ketimpangan yang menyebabkan tingkat adopsi rendah. Sosialisasi yang lebih personal, seperti melalui tokoh masyarakat dan kegiatan sosial lokal, dibutuhkan.

STRATEGI PENINGKATAN IMPLEMENTASI

Beberapa strategi yang dapat ditempuh untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi PLN *Mobile*:

- a) Peningkatan Literasi Digital: Melalui pelatihan komunitas, kunjungan rumah, atau kerjasama dengan sekolah dan kampus lokal.
- b) Strategi Sosialisasi Partisipatif: Melibatkan tokoh masyarakat, RT/RW, dan media lokal dalam menyampaikan informasi.
- c) Simplifikasi Aplikasi: Memperbaiki antarmuka pengguna agar lebih ramah untuk pengguna pemula, termasuk penyediaan panduan penggunaan secara visual dan lokal.
- d) Evaluasi Berkala: Melakukan survei kepuasan dan evaluasi dampak implementasi untuk penyesuaian kebijakan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi PLN *Mobile* di PT. PLN (Persero) ULP Curup belum sepenuhnya berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital. Meskipun infrastruktur teknologi dan kesiapan organisasi pelaksana sudah memadai, tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, kurangnya sosialisasi dua arah, dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan konvensional. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat, bukan hanya oleh teknologi dan kesiapan organisasi pelaksana.

Saran

Untuk meningkatkan implementasi aplikasi PLN *Mobile* di ULP Curup, beberapa langkah strategis perlu diambil. Pertama, PLN harus mengubah pendekatan sosialisasi menjadi lebih proaktif dengan melibatkan tokoh masyarakat lokal dan mengedukasi masyarakat melalui kegiatan keliling dan konten edukatif dalam bahasa lokal. Kedua, program literasi digital berbasis komunitas perlu dijalankan dengan menggandeng sekolah, kampus, dan komunitas pemuda untuk membantu mengajarkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Selain itu, adaptasi aplikasi agar lebih ramah pengguna, terutama di kalangan masyarakat pedesaan, juga sangat diperlukan. Terakhir, pengembangan sistem pemantauan berbasis data wilayah dan koordinasi dengan sektor lain, seperti pemerintah daerah dan lembaga pendidikan, akan mendukung terciptanya ekosistem pelayanan digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahri, S., et al. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Katadata Insight Center & Kemenkominfo. (2022). *Survei Indeks Literasi Digital Indonesia*.
- Korten, D. C. (1980). *Community Organization and Rural Development: A Learning Process Approach*. *Public Administration Review*, 40(5), 480–511.
- Misnaniarti, M., & Hidayat, R. (2020). *Digitalisasi dan Literasi Teknologi dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 55–67.
- Nugroho, R. (2022). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis, Advokasi, dan Implementasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- OECD. (2021). *Digital Government in the Post-COVID Era*. OECD Publishing.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018.
- Susanto, H., & Rachmawati, I. (2021). *Tantangan Digitalisasi Layanan di Daerah Tertinggal*. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 14(2), 88–102.
- UNESCO. (2018). *Digital Literacy Global Framework*.
- Winarno, B., & Pratama, B. D. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi: Antara Peluang dan Tantangan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 133–145.
- Yuliana, M., et al. (2019). *Inovasi Layanan PLN Mobile dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 23–31.