

## Analisis Atribut Inovasi dalam Layanan PLN Mobile di Surabaya Utara

Virania Azzahra Putri<sup>1</sup>, Ertien Rining Nawangsari<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Budaya Dan Politik,  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
viraniaazzahra@gmail.com<sup>1</sup>, ertien\_rining.adneg@upnjatim.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*PLN Mobile is a digital service innovation developed by PLN in the form of an application with the aim of simplifying electricity services. PLN Mobile was initially launched on October 31, 2016 and then relaunched on December 18, 2020. This study uses a descriptive qualitative research method with a focus on using Rogers (2003) innovation attributes, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability and observability. The purpose of this study is to describe and analyze the attributes of innovation in PLN Mobile services in North Surabaya in making it easier for people to accept. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. Data analysis uses an interactive model that starts from data collection, data condensation, data display and conclusion drawing/verification. The results of this study indicate that PLN Mobile innovation in the North Surabaya area has a great point of relative advantage, this is indicated by the superiority of PLN Mobile compared to the old service and users benefit from using this innovation. The second has a high level of compatibility to the old procedures, service flow, and in accordance with the needs of PLN customers. The third has a fairly high complexity because it uses technology and is related to internet connectivity to access it. The fourth has the attribute of triability because PLN Mobile has been tested before launching and is actively socialized. The fifth is that PLN Mobile has a great level of observability because every service process can be easily monitored.*

**Keywords:** Innovation; Public Service; PLN Mobile

### ABSTRAK

PLN Mobile merupakan suatu inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh PLN dalam bentuk aplikasi dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan kelistrikan. PLN Mobile pada awalnya diluncurkan pada 31 Oktober 2016 kemudian diluncurkan ulang pada 18 Desember 2020. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus menggunakan atribut inovasi dari Rogers (2003) yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*) dan kemudahan diamati (*observability*). Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi dalam layanan PLN Mobile di Surabaya Utara dalam mempermudah diterima masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif yang dimulai dari *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara yang pertama memiliki keuntungan relatif yang besar hal ini ditunjukkan dari keunggulan PLN Mobile dibanding layanan yang lama dan pengguna mendapatkan keuntungan dengan menggunakan inovasi ini. Yang kedua memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi terhadap prosedur yang lama, alur pelayanan, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan PLN. Yang ketiga memiliki kerumitan yang cukup tinggi karena menggunakan teknologi dan berkaitan dengan konektivitas internet untuk mengaksesnya.

Yang keempat memiliki atribut kemungkinan dicoba karena PLN Mobile telah dilakukan uji coba sebelum diluncurkan serta secara aktif dilakukan sosialisasi. Yang kelima PLN Mobile memiliki tingkat kemudahan diamati yang tinggi karena setiap proses pelayanannya dapat dengan mudah di-*monitoring*.

**Kata kunci:** Inovasi; Pelayanan Publik; PLN Mobile

## PENDAHULUAN

Pelayanan secara umum didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang berdasarkan faktor-faktor materil yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya melalui rancangan, prosedur dan metode tertentu (Nugroho & Suprpto, 2021). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pengertian 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. Menurut Lestari & Santoso (2022) suatu pelayanan dapat dianggap memuaskan apabila kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi. Pelayanan publik berkaitan dengan siap tidaknya instansi dalam memberi pelayanan, daya tanggap serta infrastruktur yang tersedia. Apabila dapat memenuhi harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas jika sebaliknya tidak dapat memenuhi harapan maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang berkualitas (Aalijulloh et al., 2024).

Berbagai upaya terus dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan ke masyarakat salah satunya adalah dengan melakukan inovasi. Pengertian inovasi menurut Ancok (2012) yang dikutip dalam Zinsky, Rusli, & Bekti (2024) adalah pengenalan yang dilakukan dengan kesadaran untuk menerapkan pemikiran baru dalam peran organisasi, ide, prosedur dan produk baru dengan tujuan mendorong adopsi agar membawa keuntungan yang berarti bagi individu, kelompok, organisasi atau masyarakat luas. Inovasi yang sukses menurut Mulgan dan Albury (2003) dikutip dari Mahendra (2020) adalah hasil ciptaan dan penerapan proses baru, produk, layanan dan prosedur pelayanan baru yang dihasilkan melalui pengembangan secara aktual yang memberikan hasil efektif, efisien dan hasil yang berkualitas. Inovasi tersebut dapat dikatakan sukses jika dapat membawa perubahan ke arah yang lebih positif. Serta inovasi tersebut membuat pemberi layanan maupun penerima layanan memperoleh manfaat seperti sistem kerja menjadi lebih baik atau akses pelayanan yang lebih terjangkau. Menurut Putri (2017) dikutip dalam Suleman & Fatah (2021) Inovasi memanfaatkan teknologi informasi (IT) agar meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam melakukan pelayanan sehingga membawa manfaat bagi penggunaannya.

Menurut Putri (2022) dikutip dalam Mustikasari & Reviandani (2024) pemerintah mendukung pengoptimalan potensi teknologi untuk digunakan dalam

berbagai inovasi yang dilakukan oleh institusi pemerintah sehingga kualitas pelayanan dapat meningkat. Saat ini berbagai organisasi dan instansi pemerintah baik tingkat nasional maupun regional saling berlomba untuk menciptakan inovasi. Keberadaan inovasi ini merupakan jawaban dari permintaan masyarakat yang memiliki kebutuhan yang semakin beragam sehingga perlu dilakukan terobosan agar pelayanan yang dilakukan dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu kebutuhan yang berperan penting bagi kehidupan sehari-hari adalah listrik. Hampir seluruh kegiatan sehari-hari seperti bekerja, belajar bahkan saat istirahat membutuhkan listrik.

PT PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang kelistrikan. Sehubungan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terkait pelayanan kelistrikan, PT. PLN (Persero) menciptakan suatu inovasi berupa aplikasi yang bernama “PLN Mobile”. Terciptanya aplikasi ini merupakan suatu wujud inovasi dari PT PLN (Persero) pada masa pandemi covid-19 yang mana pada masa itu banyak pelanggan yang ingin melakukan pelayanan kelistrikan tapi terhambat karena tidak bisa keluar rumah untuk mengurus berbagai keperluan tersebut. Aplikasi ini secara resmi diluncurkan pada 18 Desember 2020. Pada awalnya sudah terdapat aplikasi “PLN Mobile” yang diluncurkan pada 31 Oktober 2016. Aplikasi tersebutlah yang menjadi cikal bakal lahirnya “New PLN Mobile” yang diluncurkan pada tahun 2020. Aplikasi PLN Mobile versi lama hanyalah aplikasi wajib korporasi pemerintah yang belum mampu menjawab permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat maupun belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan belum mampu menjangkau publik (Marketeers, 2023).

Salah satu hal yang mendasari dilakukannya perlisian ulang aplikasi ini adalah sebagai hasil dari prosedur analitik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) sehingga berbagai solusi telah ditemukan untuk masalah yang ada. Jawaban dari permasalahan tersebut adalah dengan melakukan penyederhanaan aktivitas agar tidak lagi berbelit dan pelayanan dilakukan melalui satu pintu bukan melalui berbagai pintu. PLN Mobile ini merupakan suatu *super apps*. Menurut Hasselwander (2024) *Super apps* merupakan sebuah aplikasi yang didalamnya terdapat berbagai pelayanan dalam satu aplikasi. Dengan adanya aplikasi ini maka masyarakat dapat lebih mudah mengakses berbagai pelayanan dari PLN dalam satu aplikasi. Pada aplikasi versi lama hanya ada 500.000 pengguna dengan *rating* 2,5 dari skala 5 tapi kemudian dihapus oleh 450 ribu pengguna. Namun setelah diluncurkan ulang aplikasi ini telah mencapai 44 juta pengguna pada bulan September 2023 dengan *rating* yang dimiliki adalah 4,9 dari 5 (POSBELITUNG, 2024).

Inovasi ini membuat PT PLN (Persero) berhasil membawa pulang berbagai penghargaan baik secara nasional maupun internasional salah satunya yaitu ajang Merdeka Award 2023 yang diselenggarakan di Jakarta, Rabu, 30 Agustus 2023. PLN berhasil menyabet penghargaan dalam kategori Reformasi Birokrasi dan Program Inovatif untuk Negeri karena kesuksesannya dalam melakukan gebrakan yang inspiratif dan inovatif (Disway ID, 2023). Selain penghargaan dalam negeri, inovasi PLN Mobile juga berhasil memperoleh penghargaan internasional salah satunya

adalah Power & Energy Awards 2023 yang digelar Enlit Asia. Inovasi ini berhasil menjadi juara di kategori Innovation of the Year (Wahana News Sumsel, 2023).

**Tabel 1. Indeks Kepuasan Pelanggan**

Sumber: PLN, 2023

Tahun	Indeks (Skala 1-100%)
2021	95,17
2022	97,41
2023	98,02

Setiap tahunnya indeks kepuasan pelanggan PLN meningkat. Kontribusi PLN Mobile terkait kenaikan ini dapat dilihat dari kenaikan yang terjadi pada tahun 2023 yaitu 98,02% meningkat dari yang sebelumnya pada tahun 2022 adalah 97,41% (PLN, 2023). Penghargaan yang diperoleh serta kenaikan indeks kepuasan pelanggan dapat dianggap sebagai salah satu bukti pencapaian PLN dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta menunjukkan komitmen PLN dalam melakukan transformasi digital dan inovasi berkelanjutan.

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang memiliki pertumbuhan yang signifikan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile. Pada 11 April 2021 pengguna PLN Mobile di Jawa Timur tercatat sebanyak 439.759 pengguna (Radar Surabaya, 2021). Pada tahun 2024, dalam kurun waktu kurang lebih 3 tahun jumlah pengguna di Jawa Timur sudah mencapai 13,5 juta pengguna (rri.co.id, 2023). Dalam pelaksanaannya PT PLN (Persero) memiliki Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan PLN di berbagai wilayah di Indonesia. Salah satunya adalah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Surabaya Utara. Wilayah Surabaya Utara memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak yaitu sebanyak 395.930 pelanggan (BPS Jatim, 2022).

Meski dalam praktiknya berjalan lancar ada beberapa hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara. Saat melakukan sosialisasi sering kali hambatannya adalah spesifikasi gadget yang tidak memenuhi sehingga menjadi lemot. Dari segi aplikasi meski jarang ada hambatan ada kalanya terjadi *error* karena *traffic* hingga membutuhkan waktu satu hingga dua jam hingga pulih.

Menurut Rogers (2003) tingkat adopsi adalah kecepatan suatu inovasi dapat diterima oleh masyarakat yang menggunakan inovasi tersebut. Sebesar 49 hingga 87% tingkat adopsi dipengaruhi oleh atribut inovasi. Inovasi yang memiliki atribut keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati lebih besar serta kerumitan lebih rendah maka akan lebih mudah untuk diadopsi serta lebih cepat untuk diterima oleh masyarakat dibanding inovasi yang tidak memenuhi atribut tersebut. PLN Mobile sebagai suatu inovasi agar dapat dengan mudah diterima oleh penggunanya maka harusnya memiliki beberapa atribut inovasi. Atribut inovasi menurut Rogers (2003) adalah sebagai berikut:

- 1) *Relative advantage* atau keuntungan relatif  
Inovasi harus memiliki nilai lebih dibanding dengan gagasan yang telah ada sebelumnya. Semakin besar keuntungan yang dirasakan maka semakin cepat inovasi ini diterima oleh penerimanya.
- 2) *Compatibility* atau kesesuaian  
Inovasi hendaknya sesuai dengan nilai yang dianut masyarakat, pengalaman serta kebutuhan masyarakat. Atribut ini menilai seberapa jauh kesesuaian inovasi terhadap poin-poin tersebut. Inovasi yang memiliki kesesuaian yang tinggi lebih mudah diadopsi dibanding inovasi dengan kesesuaian yang rendah.
- 3) *Complexity* atau kerumitan  
Merupakan tingkat seberapa susah suatu inovasi bisa dipahami dan digunakan. Semakin sulit dan rumit maka proses adopsinya akan semakin lambat. Sedangkan jika inovasinya lebih mudah dipahami maka adopsinya dapat dengan cepat dilakukan.
- 4) *Triability* atau kemungkinan dicoba  
Inovasi harus dapat diuji coba dan dapat diterima jika telah terbukti dan telah dilakukan uji coba. Inovasi yang dapat diuji coba maka tingkat adopsinya menjadi lebih tinggi.
- 5) *Observability* atau kemudahan diamati  
Inovasi hendaknya dapat diamati cara kerja maupun keberhasilan inovasi ini. Semakin mudah suatu inovasi diamati maka semakin besar dan cepat inovasi ini dapat diterima.

Dimasa lalu, belum ada penelitian tentang inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara akan tetapi sudah ada penelitian terdahulu mengenai PLN Mobile di wilayah Surabaya Selatan pada aplikasi PLN Mobile versi lama yang diluncurkan pada 31 Oktober 2016. Penelitian tersebut dilakukan oleh Nadhif & Niswah (2018) yang berjudul Inovasi Layanan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Surabaya Selatan. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwasanya aplikasi pada saat itu sudah cukup baik akan tetapi hambatan muncul dari ketidaktahuan pengguna dalam mengoperasikannya. Penelitian terdahulu kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Putri & Adianto (2024) yang berjudul Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru yang mana hasil penelitian ini adalah bahwasanya telah tercapai lima proses inovasi dari inovasi Gebauer et al, yaitu : 1) proses keterlibatan pelanggan, 2) layanan mandiri, 3) pengalaman pelanggan, pemecahan masalah, 4) *co-designing* dalam penerapan inovasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. Akan tetapi masih ada hambatan yang ditemukan diantaranya adalah dalam proses keterlibatan pelanggan dan pengalaman pelanggan karena inovasi ini belum mampu mengoptimalkannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti menjadi tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi yang telah diluncurkan ulang pada tanggal 18 Desember 2020 di wilayah kerja yang belum dilakukan penelitian tentang ini sebelumnya yaitu Surabaya Utara dengan teori yang belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dideskripsikan, penulis tertarik untuk meneliti inovasi PLN Mobile di Surabaya Utara menggunakan atribut-atribut inovasi dari Rogers yaitu *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, *Compatibility* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, dan *Observability* atau kemudahan diamati. Dengan menggunakan teori Rogers maka diharapkan dapat diketahui apakah inovasi PLN Mobile sudah memiliki atribut inovasi yang membuat lebih mudah diterima masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan maksud menguraikan secara mendalam dan terperinci berkaitan dengan kajian penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi PLN Mobile di Surabaya Utara dalam mempermudah diterima masyarakat. Peneliti juga menggunakan fokus yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis atribut inovasi PLN Mobile di Surabaya Utara dalam mempermudah diterima masyarakat menggunakan atribut inovasi menurut Rogers (2003) yaitu *Relative advantage* atau keuntungan relatif, *Compatibility* atau kesesuaian, *Complexity* atau kerumitan, *Triability* atau kemungkinan dicoba, dan *Observability* atau kemudahan diamati.

Fokus penelitian tersebut digunakan untuk menggali informasi mengenai inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara. Lokasi penelitian ini adalah Surabaya Utara tepatnya di wilayah kerja Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) PLN wilayah Surabaya Utara yang mencakup wilayah Embong Wungu, Tandes, Indrapura, Ploso, Kenjeran dan Perak. Peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti Sugiyono (2019). Sedangkan data sekunder menurut Siyoto & Sodik (2015) adalah data yang didapat dan dikumpulkan oleh peneliti secara tidak langsung dari berbagai sumber yang telah ada, peneliti merupakan tangan kedua yang menerima data tersebut. Dalam memperoleh data sekunder peneliti dapat memperolehnya dari orang lain atau dari dokumen yang telah tersedia seperti laporan, buku, jurnal, Biro Pusat Statistik (BPS) dan lain-lain. Menurut Cooper & Emory (1999) dikutip dalam Salma et al., (2021) Data sekunder ini mempermudah peneliti untuk memutuskan langkah selanjutnya yang dibutuhkan dalam penelitian juga menjadi sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian. Model analisis data interaktif digunakan peneliti untuk menganalisis data merupakan model analisis yang dikembangkan oleh Miles, M.B, Huberman (1984) dikutip dalam Sugiyono (2019) yang dimulai dari *data collection*, *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PLN Mobile merupakan inovasi yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) dan diluncurkan sejak 18 Desember 2020. Pada awalnya PLN Mobile diluncurkan sebagai jawaban dalam mengatasi permasalahan pelayanan yang muncul saat pandemi

Covid-19 yang mana pelayanan tatap muka menurun drastis maka dibuatlah aplikasi ini untuk kemudahan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan kapan saja dan dimana saja tanpa terikat waktu dan tempat. Menurut Rogers (2003) suatu inovasi yang memiliki atribut keuntungan relatif, kesesuaian, kemungkinan dicoba dan kemudahan yang lebih besar serta kerumitan yang lebih kecil maka akan lebih cepat diadopsi dibanding inovasi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian PLN Mobile memiliki keuntungan relatif yang besar, memiliki kesesuaian dengan prosedur yang telah ada dan kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan, masih memiliki kerumitan cukup tinggi, memiliki kemungkinan untuk diuji coba serta mudah diamati penerapan inovasi ini. Berikut adalah penjabaran dari masing-masing indikator :

## **Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)**

Menurut Rogers (2003) keuntungan relatif merupakan seberapa besar suatu inovasi dianggap lebih baik dari gagasan yang digantikannya. Sebelum adanya PLN Mobile, pelayanan sebagian besar dilakukan dengan datang langsung ke kantor PLN atau melalui *call center* 123. Kemudian pada tahun 2016 diluncurkan PLN Mobile versi lama yang dikemudian hari direformasi dan diluncurkan ulang menjadi New PLN Mobile atau PLN Mobile yang kita kenal sekarang. Selain *call center* 123 dan PLN Mobile versi lama, terdapat juga pelayanan yang bisa diakses dengan membuka *website* PLN di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) akan tetapi layanan ini sekarang sudah tidak aktif karena dialihkan semuanya ke PLN Mobile. Persamaan dari keempat pelayanan ini adalah sama-sama pelayanan jarak jauh yang mana pelanggan tidak perlu datang langsung ke kantor dan mengantre untuk mendapatkan pelayanan.

Sebagai suatu inovasi, PLN Mobile yang diluncurkan 18 Desember 2020 harus memiliki nilai lebih dibanding inovasi yang sebelumnya. Dibandingkan PLN Mobile versi lama, New PLN Mobile memiliki server yang lebih kuat. PLN Mobile versi lama juga memiliki jumlah pengguna yang relatif jauh lebih sedikit yaitu angka tertinggi adalah 500 ribu pengguna dibanding pengguna New PLN Mobile yang sudah mencapai 44 juta pengguna pada tahun 2023 hal ini menunjukkan bahwasanya PLN Mobile versi lama belum menjangkau ke masyarakat yang lebih luas dibanding dengan PLN Mobile yang sekarang. Selain itu fitur yang dimiliki PLN Mobile yang sekarang menjadi lebih lengkap. Tidak hanya fitur utama pelayanan akan tetapi ada juga fitur-fitur penunjang seperti *marketplace*. PLN Mobile versi lama fiturnya juga masih sangat terbatas untuk pengajuan saja tidak ada fitur seperti pengurusan berkas seperti pengurusan NIDI (Nomor Identitas Instalasi Tenaga Listrik) dan SLO (Sertifikat Laik Operasi) yang harus dilakukan di luar aplikasi. Sedangkan pada aplikasi New PLN Mobile berbagai macam kebutuhan pelanggan dapat dilakukan melalui satu pintu. Pada PLN Mobile juga terdapat fitur pencatatan meter atau SwaCAM mandiri yang mana secara sistematis dapat diketahui berapa banyak penggunaan listrik dalam satu bulan serta estimasi tagihan yang harus dibayar. Selain itu juga terdapat fitur i-CONNET yang mana pengguna PLN Mobile dapat mengajukan pemasangan layanan internet yang disediakan PLN. Proses pembayarannya juga lebih mudah karena New PLN Mobile memiliki banyak kerja sama dengan *merchant bank*

dan *e-wallet* sehingga ada banyak pilihan pembayaran. Verifikasi pembayaran juga cepat karena secara otomatis terproses setelah membayar.

Nilai lebih yang PLN Mobile miliki dibanding dengan *call center* 123 adalah tidak membutuhkan pulsa untuk mengaksesnya. Biaya pulsa cukup mahal apalagi jika harus menjelaskan secara lisan yang membutuhkan waktu cukup lama, sedangkan pada PLN Mobile cukup menggunakan koneksi internet. Selain itu karena PLN Mobile adalah aplikasi maka pengguna tidak perlu menjelaskan secara lisan yang terkadang lebih sulit. Tinggal mengisi di formulir pada fitur layanan yang diinginkan. Dari segi kelengkapan fitur meski *call center* 123 juga lengkap akan tetapi tidak memiliki fitur-fitur penunjang seperti *marketplace*. Selain itu pada *call center* 123 menu dan fitur yang dimiliki belum tersistem atau tertata dengan baik sedangkan pada PLN Mobile fitur-fitur yang dimiliki tersistem dengan baik.

Dilihat dari sisi keuntungan bagi pengguna, PLN Mobile membuat pelanggan jadi lebih mudah mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan juga lebih mudah untuk memeriksa berbagai hal terkait kelistrikan. Inovasi ini juga digunakan sebagai wadah untuk menilai atau memonitor kinerja pegawai PLN sehingga pelayanan yang diberikan dapat terus optimal. Dengan adanya inovasi ini respons pengajuan atau pengaduan serta proses pengajuan atau pengaduan pelayanan kelistrikan yang diberikan PLN menjadi lebih cepat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Atus & Samsudin (2024) yang menyatakan bahwa kehadiran Aplikasi PLN Mobile terbukti dapat membantu memudahkan petugas PLN dan juga pelanggan jika ada keluhan dan masalah terkait kelistrikan.

Dapat dikatakan bahwasanya PLN Mobile memiliki keuntungan relatif yang besar. Hal ini dilihat dari banyaknya keunggulan PLN Mobile dibanding dengan pelayanan-pelayanan sebelumnya. PLN Mobile ini juga membawa keuntungan bagi penggunanya. Mengingat keunggulan yang dimilikinya PLN Mobile dapat lebih mudah diterima oleh penggunanya di wilayah Surabaya Utara.

## **Kesesuaian (*Compatibility*)**

Menurut Rogers (2003) kesesuaian adalah tingkat seberapa besar suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu serta kebutuhan pengguna inovasi. Semakin besar kesesuaian yang dimiliki maka semakin mudah inovasi tersebut diterima. Sebaliknya inovasi yang tidak sesuai dengan nilai yang ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengguna maka inovasi itu akan lebih sulit diterima. Hal ini dikarenakan pengadopsiannya harus melalui pengadopsian sistem yang sepenuhnya baru yang mana itu membutuhkan waktu untuk dapat diterima. Inovasi harus sesuai dengan inovasi atau sistem yang digantinya, ada nilai kebaruan tapi sistem yang telah ada tidak dibuang begitu saja (Hertati et al., 2024).

Pada PLN Mobile tidak ada perubahan secara signifikan pada prosedur pelayanan yang dilakukan. Hal ini karena tidak ada perubahan terhadap prosedur yang ada. Perbedaannya hanya terletak pada media yang digunakan yang mana pada PLN Mobile menggunakan sistem digital berupa aplikasi untuk pelayanannya. Apabila

dulu harus datang langsung ke kantor atau melalui telepon di *call center* 123 sekarang melalui aplikasi pada ponsel pintar. Sehingga pengguna tidak perlu mempelajari semuanya dari nol lagi cukup menyesuaikan pada perbedaan media yang digunakan. Aplikasi PLN Mobile yang lama juga tidak dihilangkan begitu saja melainkan dikembangkan kemudian diluncurkan kembali sebagai New PLN Mobile sehingga tidak perlu membangun sistem aplikasi lagi dari awal. Standar pelayanannya juga tidak berubah, selain itu integrasi PLN Mobile dengan aplikasi-aplikasi milik PLN yang sudah ada membuat petugas tidak perlu kesulitan mempelajari hal baru lagi dari awal dan tidak perlu lama-lama beradaptasi. Alur pelayanan yang tak banyak berubah juga membuat pelanggan yang terbiasa menggunakan layanan *call center* 123 atau pelanggan yang biasanya datang langsung ke kantor tetap bisa menggunakan inovasi PLN Mobile untuk mengurus kebutuhan pelayanan kelistrikannya.

Inovasi ini juga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya fitur yang ada dalam satu aplikasi sehingga memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan yang beragam. Adanya inovasi ini juga membuat pelanggan bisa mendapatkan pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor dan tanpa antre. Sehingga lebih menghemat waktu, tenaga dan biaya. Aplikasi ini juga dapat diakses 24 jam sehingga kapan pun pelanggan membutuhkan pelayanan bisa didapatkan saat itu juga tanpa terikat tempat dan waktu. Adanya fitur SwaCAM juga memudahkan pelanggan untuk *me-monitoring* energi yang dihabiskan tiap bulannya serta bisa menyiapkan uang terlebih dahulu karena adanya estimasi tagihan sehingga saat membayar tagihan nanti tidak kaget. Hal ini sejalan dengan penelitian Jafar & Samsudin (2024) yang menyatakan bahwa adanya fitur SwaCAM membuat pencatatan meter menjadi lebih mudah dan memungkinkan pelanggan untuk aktif terlibat memantau penggunaan listriknya. Dengan begitu pelanggan menjadi lebih sadar akan konsumsi energi listrik mereka dan dapat mengontrol penggunaan listriknya secara efisien dengan berhemat agar tagihan listrik tidak membengkak. Adanya fitur notifikasi juga membantu pelanggan mengingat kapan waktunya membayar tagihan atau kapan waktunya *top-up* token listrik ini sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang mana memudahkan pelanggan mengingat waktu-waktu penting pembayaran. Adanya promo juga sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang ingin berhemat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi dengan prosedur, pengalaman pelanggan, kebiasaan pelanggan maupun kebutuhan pelanggan. Sehingga pelanggan di wilayah Surabaya Utara tidak perlu menyesuaikan lagi segalanya dari awal. Tingginya tingkat kesesuaian ini membuat inovasi PLN Mobile dapat lebih mudah dan cepat untuk diadopsi.

## **Kerumitan (*Complexity*)**

Menurut Rogers (2003) kerumitan merupakan seberapa besar suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi lebih mudah dipahami oleh masyarakat, sedangkan yang lain lebih sulit dipahami sehingga lebih

lambat diterima. Menurut Oktaviani et al., (2024) dikutip dalam Yuanita & Wahyudi (2024) kerumitan merupakan tingkat kesulitan dalam memahami dan menerapkan suatu inovasi bagi pembuat inovasi tersebut ataupun bagi penggunanya.

Sebagai suatu inovasi PLN Mobile tentu memiliki kerumitan. Berbagai kerumitan masih ditemukan pada inovasi PLN Mobile diantaranya adalah kesulitan menggunakan aplikasi digital. Beberapa pelanggan yang masih awam dengan teknologi tidak terbiasa dengan sistemnya sehingga membutuhkan waktu untuk mempelajarinya. Banyaknya menu dan fitur pada aplikasi selain membawa keuntungan karena membuat pelayanan dapat diakses dalam satu genggaman juga menimbulkan kerumitan. Karena fitur yang banyak pelanggan-pelanggan yang tidak terbiasa dengan teknologi maka akan mudah lupa pada fitur-fiturnya, sehingga perlu waktu untuk mencari fitur yang dibutuhkan jika sudah lama tidak membuka aplikasi. Meskipun ada kesulitan Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara secara aktif melakukan edukasi dan membantu pengguna yang kesulitan. Seperti menerima dan mengajari pengguna yang datang ke kantor karena belum tahu adanya PLN Mobile atau tidak tua cara menggunakan PLN Mobile atau secara aktif melakukan sosialisasi. Meski awalnya kesulitan setelah diajarkan lama-lama pelanggan menjadi tahu dan bisa menggunakan PLN Mobile. Sedangkan untuk pelanggan yang melek teknologi tidak mengalami kesulitan apa pun untuk memahami dan menggunakan PLN Mobile.

PLN Mobile adalah aplikasi digital yang sangat bergantung pada koneksi internet. Sehingga ketika tidak ada kuota atau tidak ada sinyal maka layanan PLN Mobile tidak dapat diakses. Selain itu meski server PLN Mobile lebih kuat dibanding server PLN Mobile versi lama akan tetapi ketika akses sedang tinggi seperti saat ada promo maka terkadang server menjadi *down* meskipun itu tak lama karena dalam beberapa saat sudah pulih kembali. Aplikasi juga terkadang *error* sehingga tidak dapat menandai lokasi dengan presisi. Pada beberapa perangkat aplikasi juga terkadang *lag* atau *force closed* tapi hal ini mungkin disebabkan oleh ponsel pintar pengguna yang meng-*install* terlalu banyak aplikasi berat. Selain itu jika ada pengaduan dalam satu waktu akan terjadi penumpukan pada daftar tunggu sehingga dalam memrosesnya memerlukan waktu karena harus menyelesaikan pengaduan pertama terlebih dahulu. Pada jam-jam tertentu juga terkadang kecepatan responsnya menurun. Selain itu masih ada layanan yang belum tersedia di PLN Mobile fitur atau menunya seperti penggantian nama. Pada aplikasi PLN Mobile hanya bisa menggunakan fitur *chat*-nya lalu kemudian di tindak lanjut melalui kontak untuk membawa berkas-berkas yang dibutuhkan ke kantor.

Dalam hal kompatibilitas dengan berbagai perangkat, PLN Mobile dapat di-*install* di perangkat android maupun perangkat iOS. Spesifikasi yang dibutuhkan juga sangat rendah sehingga mayoritas ponsel pintar tidak akan kesulitan untuk meng-*install*-nya. Hambatan datang dari pelanggan yang tidak memiliki ponsel pintar atau yang memiliki ponsel pintar tapi sudah diotak-atik sebelumnya. Juga pelanggan yang meski memiliki ponsel pintar dengan spesifikasi tinggi akan tetapi memiliki terlalu banyak aplikasi sehingga jadi sulit untuk membuka.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa layanan PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara masih memiliki berbagai kerumitan. Akan tetapi kerumitan tersebut bukanlah kerumitan yang fatal atau signifikan. Sehingga meski perlu waktu inovasi PLN Mobile tetap bisa diterima oleh pelanggan PLN di wilayah Surabaya Utara.

## **Kemungkinan Dicoba (*Triability*)**

Menurut Rogers (2003) kemungkinan dicoba adalah seberapa bisa suatu inovasi diuji coba dalam kisaran terbatas. Inovasi yang dapat diuji secara bertahap maka secara umum dapat diadopsi lebih cepat dibandingkan inovasi yang baru bisa diuji coba secara utuh. Setiap inovasi harus melalui tahap uji coba sebelum diluncurkan untuk menguji kualitas dari inovasi tersebut (Maysara & Asari, 2021).

Sebelum diluncurkan, Inovasi PLN Mobile telah dilakukan uji coba secara internal pada seluruh pegawai PLN. PLN juga mendorong para pegawainya untuk mengajak keluarga untuk ikut serta dalam uji coba. Oleh karena itu dapat ditemukan kekurangan-kekurangan yang nantinya akan dijadikan bahan perbaikan. Uji coba ini juga dilakukan agar dapat memberi gambaran ketika inovasi ini diterapkan. Uji coba internal mulai dilakukan pada Rabu, 24 Juni 2020 (TRIBUNNEWS.COM, 2020). Uji coba dilakukan secara bertahap. Salah satunya uji coba yang dilakukan pada Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara terkait *Autodispatch* yang mana nantinya *New APKT Mobile Autodispatch* akan terintegrasi dengan aplikasi PLN Mobile. Dengan adanya integrasi ini maka pengaduan atau keluhan yang masuk dapat langsung diterima petugas lapangan.

Setelah diluncurkan PLN juga secara aktif melakukan sosialisasi. Di wilayah kerja Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Utara juga terdapat sebuah kampung yang dikenal sebagai kampung PLN Mobile di Genteng Sayangan, Kecamatan Genteng, Surabaya. Pengguna PLN Mobile merupakan faktor yang penting akan kesuksesan adopsi inovasi ini. Sehingga perlu dilakukan sosialisasi secara rutin. Hal ini sejalan dengan penelitian Katamsi & Setiyarti (2024) yang menyatakan bahwa pentingnya peran aktif pelanggan pada kesuksesan inovasi PLN Mobile sehingga petugas perlu secara aktif mengajari serta menginformasikan manfaat adanya PLN Mobile ini ke masyarakat. Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut maka dapat dikatakan bahwa PLN Mobile memiliki kemungkinan untuk dicoba sehingga inovasi ini dapat lebih mudah diadopsi.

## **Kemudahan Diamati (*Observability*)**

Menurut Rogers (2003) Kemudahan diamati adalah seberapa bisa hasil suatu inovasi dapat terlihat dan diamati oleh orang lain. Inovasi yang mudah diamati maka inovasi tersebut lebih mudah untuk diterima. Sedangkan inovasi yang sulit diamati maka semakin sulit pula untuk diterima.

Pada PLN Mobile pengaduan dapat dengan mudah diamati prosesnya. Terdapat juga status riwayat yang dapat dilihat dengan mudah sehingga sangat transparan. Pengguna PLN Mobile dapat memonitor progres pengaduannya. Mulai

dari pengaduan dibuat, pengaduan diterima, penugasan regu, perjalanan ke rumah, proses pengerjaan hingga penyelesaian. Setiap detail informasi dijabarkan seperti nama petugas yang mengerjakan hingga detail waktu. Maka dari itu pelanggan tidak menunggu tanpa ketidakpastian ketika mengajukan pengaduan karena setiap tahapan dapat pelanggan lihat. Meski sebagian pelayanan dilakukan dengan cepat akan tetapi pada beberapa kasus respons menjadi kurang cepat ketika di jam-jam seperti tengah malam.

Manajemen PLN pusat juga dapat melakukan *monitoring* yang mana respons *time* dan *recovery time* termasuk dalam target pencapaian kinerja. Oleh karena itu petugas akan melakukan yang terbaik untuk memberi pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Turunnya jumlah pelanggan PLN yang datang langsung ke kantor juga menunjukkan keberhasilan inovasi ini. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat dikatakan bahwa pada inovasi layanan PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara tingkat kemudahan diamatinya tinggi karena inovasi ini mudah untuk diamati hasilnya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan yang pertama bahwa inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara memiliki tingkat keuntungan relatif yang tinggi sehingga lebih mudah untuk diadopsi. Hal ini dapat dilihat dari keunggulan-keunggulan yang dimiliki inovasi ini dibanding layanan yang sebelumnya. Inovasi PLN Mobile juga membawa keuntungan untuk penggunanya yang mana dengan adanya inovasi ini menjadikan pelayanan menjadi lebih mudah. Kedua, inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara telah sesuai dengan pengalaman, nilai-nilai serta kebutuhan pelanggan PLN di wilayah Surabaya Utara. Hal ini dapat dilihat dari tidak adanya perubahan prosedur yang signifikan. Perbedaannya hanya terletak pada pemanfaatan teknologi bukan dengan datang langsung atau melalui telepon. PLN Mobile juga telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang beragam. Oleh karena itu PLN Mobile memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi sehingga lebih mudah untuk diterima oleh masyarakat.

Ketiga, inovasi PLN Mobile di wilayah Surabaya Utara masih memiliki kerumitan yang cukup tinggi sehingga perlu waktu untuk bisa diterima. Hal ini dapat dilihat dari ditemukannya beberapa kerumitan terkait inovasi ini seperti mengenai konektivitas internet dan penggunaan teknologi. Keempat, inovasi PLN Mobile di Surabaya Utara telah memiliki atribut kemungkinan dicoba. Inovasi ini telah dilakukan uji coba sebelum diluncurkan dan telah secara aktif dilakukan sosialisasi. Kelima, inovasi PLN Mobile di Surabaya Utara memiliki tingkat kemudahan diamati yang tinggi hal ini dikarenakan inovasi ini dapat dengan mudah dimonitor setiap tahapannya.

Saran yang direkomendasikan adalah membuat versi *website* dari PLN Mobile sehingga dapat diakses melalui *website* pada komputer di balai desa atau warnet. Penyederhanaan tampilan aplikasi tanpa perlu mengubah penampilan secara total sehingga lebih mudah diingat tanpa perlu mempelajari lagi dari awal. Meningkatkan

sosialisasi lebih banyak dengan memanfaatkan sosial media atau bekerja sama dengan komunitas-komunitas. Meningkatkan publikasi keberhasilan di sosial media seperti testimoni pelanggan atau membagikan kenaikan jumlah pengguna sehingga membuat masyarakat yang belum meng-*install* menjadi tertarik untuk menggunakan. Memberi sistem *reward* poin atau pemberian *voucher* untuk pelanggan yang sering bertransaksi di PLN Mobile sehingga bisa mempertahankan keaktifan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aalijulloh, A. M., Sunarya, A., & Roekminiati, S. (2024). Inovasi Pelayanan Publik LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Mahasiswa : Soetomo Administrasi Publik*, 2(1), 25–38. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/8070>
- Atus, B., & Samsudin, A. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan ULP Bojonegoro Kota Terhadap Pelayanan Tambah Daya Dan Migrasi Melalui PLN Mobile. *JBI : Jurnal Bisnis Indonesia*, 16(1), 409–415. <http://www.ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jbi/article/view/4571>
- BPS Jatim. (2022). *Jumlah Pelanggan Listrik Menurut UP3 PLN, 2020-2021*. <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/2/NTcwIzI=/jumlah-pelanggan-listrik-menurut-up3-pln.html>
- D, M. B. (2020). *Inovasi DPR Dalam Wujudkan Parlemen Modern* [Universitas Muhammadiyah Jakarta]. <https://repository.umj.ac.id/9290/>
- Disway ID. (2023). *PLN Sukses Raih Dua Penghargaan, Transformasi dan Inovasi PLN Mobile Berdampak Besar Bagi Masyarakat*. Disway.ID. <https://disway.id/amp/723102/pln-sukses-raih-dua-penghargaan-transformasi-dan-inovasi-pln-mobile-berdampak-besar-bagi-masyarakat/>
- Hasselwander, M. (2024). Digital platforms' growth strategies and the rise of super apps. *Heliyon*, 10(5), e25856. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25856>
- Hertati, D., Azizatun Nafi, B., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (2024). Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(5), 2612–2618. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i5.1512>
- Jafar, L. R. I., & Samsudin, A. (2024). Implementasi SwaCAM dalam Meningkatkan Pelayanan PLN ULP Bojonegoro. *JBI : Jurnal Bisnis Indonesia*, 16(1), 416–422. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)

- Katamsi, K., & Setiyarti, T. (2024). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Elektronik Di Aplikasi Pln Mobile. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 8(3), 487. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i3.1523>
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL Dan ILMU POLITIK*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Marketeers. (2023). *Terus Bertransformasi, PLN Mobile Sudah Diunduh 39 Juta Pengguna*. Marketeers. <https://www.marketeers.com/terus-bertransformasi-pln-mobile-sudah-diunduh-39-juta-pengguna/>
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(September), 215–226. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.290>
- Mustikasari, I., & Reviandani, O. (2024). Transformasi Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) melalui Inovasi Aplikasi Digital Korlantas Polri di SATPAS Colombo Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(11), 5551–5569. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i11.4242>
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2), 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/22663>
- Nugroho, R., & Suprpto, F. A. (2021). *Administrasi Pemerintahan Desa Bagian 4: Pelayanan Publik*. Elex Media Computindo.
- PLN. (2023). *Sustainability Report PLN 2023: Kolaborasi untuk Keberlanjutan Collaboration for Sustainability*. <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2024/06/SR-PLN-2023.pdf>
- POSBELITUNG. (2024). *PLN Dinobatkan Sebagai Best of The Best BUMN Entrepreneurial Marketing 2024 dan Raih 2 Gold Winner*. POSBELITUNG. <https://belitung.tribunnews.com/2024/05/19/pln-dinobatkan-sebagai-best-of-the-best-bumn-entrepreneurial-marketing-2024-dan-raih-2-gold-winner?page=2>
- Putri, A., & Adiando, A. (2024). Inovasi Pelayanan Aplikasi PLN Mobile di Kota Pekanbaru. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, 2(1), 587–602. <https://doi.org/10.57235/jerumi.v2i1.2029>
- Radar Surabaya. (2021). *Pertama di Jatim, Aplikasi New PLN Mobile Hadir dg Fitur Pasang Baru*. Radarsurabaya.Id. <https://radarsurabaya.jawapos.com/ekonomi/77972967/pertama-di-jatim-aplikasi-new-pln-mobile-hadir-dg-fitur-pasang-baru?page=2>

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations 5th edition* (5th ed.). Free Press.
- rri.co.id. (2023). *Pengguna PLN Mobile di Jawa Timur Capai 13,5 juta*. Rri.Co.Id. <https://www.rri.co.id/bisnis/450988/pengguna-pln-mobile-di-jawa-timur-capai-13-5-juta>
- Salma, S. A., Putri, V. A., Fikri, A. F., & Nawangsari, E. R. (2021). Peran Kepala Desa dalam Meningkatkan Pembangunan di Desa Kedungrejo Kecamatan Waru Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(5).
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (3rd ed.). Alfabeta.
- Suleman, S., & Fatah, R. (2021). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 68–83. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/4281>
- TRIBUNNEWS.COM. (2020). *Siap Mudahkan Pelanggan, PLN Uji Coba Aplikasi 'New PLN Mobile*. *Tribun Bisnis*. <https://www.tribunnews.com/bisnis/2020/06/24/siap-mudahkan-pelanggan-pln-uji-coba-aplikasi-new-pln-mobile>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wahana News Sumsel. (2023). *Inovasi PLN: Aplikasi PLN Mobile Raih Penghargaan Innovation of the Year 2023*. Wahana News Sumsel. [https://sumsel.wahananews.co/utama/inovasi-pln-aplikasi-pln-mobile-raih-penghargaan-innovation-of-the-year-2023-wpckRx9Fl5/2#post\\_wahana](https://sumsel.wahananews.co/utama/inovasi-pln-aplikasi-pln-mobile-raih-penghargaan-innovation-of-the-year-2023-wpckRx9Fl5/2#post_wahana)
- Yuanita, F. D., & Wahyudi, K. E. (2024). Inovasi “Daakian” Sebagai Transformasi Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bojonegoro. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(10), 4309–4324. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i10.2499>
- Zinsky, W. P., Rusli, B., & Bekti, H. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bekasi dalam Bentuk Kebijakan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 13(2), 515–522. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.11387>