Krepa: Kreativitas Pada Abdimas
ISSN 2988-3059
Cahaya Ilmu Bangsa

Vol 7 No 5
Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

Efektivitas PLN Mobile dalam Mendukung Program Promo Tambah Daya 50% "Energi Kemerdekaan" di PLN ULP Krian

Selly Aprilia[1], Indah Respati Kusumasari[2]
[1,2] Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Budaya, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
Email: 23042010052@student.upnjatim.ac.id , indah_respati.adbis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi PLN Mobile dalam mendukung Program Promo Tambah Daya 50% "Energi Kemerdekaan" di PLN ULP Krian. Pendekatan yang digunakan Adalah metode kualitatif deskripsi, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, baik dari sumber primer maupun sekunder. Analisis difokuskan pada empat aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, pemahaman pelanggan, dan kendala yang dialami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PLN Mobile mampu mempermudah pelanggan dalam mengajukan permohonan tambah daya secara digital, sehingga proses menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan tanpa harus mengunjungi kantor secara langsung. Aplikasi ini juga meningkatkan aksesbilitas program promo sekaligus mendukung transformasi digital layanan public PLN. Namun, efektivitas aplikasi masih terbatas akibat beberapa kendala, seperti masalah teknis, keterbatasan literasi figital pelanggan, serta kurangnya sosialisasi fitur tertentu. PLN Mobile memiliki peran yang signifikan dan tergolong efektif dalam mendukung program promo tambah daya. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, diperlukan pengembangan fitur aplikasi, edukasi bagi pelanggan, dan pendampingan dari petugas gar layanan digital dapat lebih optimal, responsive, dan memutuskan. Temuan ini sekaligus menjadi dasar rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan digital di sektor public.

Kata Kunci: efektivitas, PLN Mobile, Energi Kemerdekaan.

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of the PLN Mobile application in supporting the 50% Power Increase Promotion Program "Energi Kemerdekaan" at PLN ULP Krian. The approach used is a descriptive qualitative method, with data collection through interviews, observations, and documentation, both from primary and secondary sources. The analysis focused on four main aspects, namely ease of use, speed of service, customer understanding, and obstacles encountered. The results of the study show that PLN Mobile makes it easier for customers to submit power increase requests digitally, making the process faster, more practical, and more transparent without having to visit the office in person. This application also increases the accessibility of the promo program while supporting the digital transformation of PLN's public services. However, the effectiveness of the application is still limited due to several obstacles, such as technical problems,

Article history
Received: Desember 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80
Prefix DOI :
10.8734/musytari.v1i2.365
Copyright : author
Publish by : musytari



This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

limited customer digital literacy, and a lack of socialization of certain features. PLN Mobile plays a significant and effective role in supporting the power increase promotional program. To enhance the user experience, further development of app features, customer education, and guidance from service staff are needed to optimize digital services, making them more responsive and decisive. These findings also serve as the basis for recommendations to improve the quality of digital services in the public sector.
***Keywords**: effectiveness, PLN Mobile, Energy Independence.*

1. PENDAHULUAN

Program magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang bertujuan untuk menerapkan pengetahuan dan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata. Melalui kegiatan magang, mahasiswa memperoleh pengalaman kerja, pemahaman terhadap budaya organisasi, serta kesiapan dalam menghadapi dunia kerja. Oleh karena itu, instansi tempat magang memiliki peran penting sebagai sarana pembelajaran praktis yang relevan dengan kebutuhan dan dinamika dunia kerja, khususnya dalam bidang administrasi dan pelayanan publik.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik nasional memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas masyarakat dan pembangunan negara. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan praktis, PT. PLN (Persero) terus melakukan inovasi melalui digitalisasi layanan. Salah satu bentuk inovasi tersebut Adalah pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai platform utama pelayanan pelanggan, termasuk dalam pelaksanaan Program Promo Tambah Daya 50% “Energi Kemerdekaan” yang bertujuan untuk meringankan biaya penambahan daya listrik bagi pelanggan. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada efektivitas PLN Mobile sebagai sarana pengajuan dan pelayanan digital.

Selama pelaksanaan magang di PLN ULP Krian, penulis terlibat secara langsung dalam proses pelayanan pelanggan, baik melalui pelayanan tatap muka maupun melalui aplikasi PLN Mobile. Keterlibatan tersebut memberikan pemahaman nyata mengenai peran layanan digital dalam mendukung efektivitas pelayanan, sekaligus mengungkap berbagai kendala yang muncul dalam praktiknya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas PLN Mobile dalam mendukung Program Promo Tambah Daya 50% “Energi Kemerdekaan” di PLN ULP Krian, mendeskripsikan proses pelayanan yang berlangsung, serta mengidentifikasi kendala dalam penggunaan aplikasi sebagai dasar pemberian rekomendasi peningkatan kualitas layanan digital

Efektivitas dapat dimaknai sebagai kemampuan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Istilah ini berasal dari kata bahasa inggris “Effective,” yang menggambarkan keberhasilan suatu upaya dalam menghasilkan hasil sesuai dengan target yang diharapkan. Untuk mencapai Tingkat efektivitas yang baik, diperlukan perencanaan yang jelas serta strategi pelaksanaan yang tepat dan terarah. Dalam konteks organisasi, kegiatan, maupun sistem program, efektivitas menjadi salah satu unsur penting dalam menilai sejauh mana tujuan yang telah dirumuskan dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat H. Emerson yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan Tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Soewarno Handayaningrat S., 2006:16) dalam Sugianto et al, (2023).

Efektivitas dapat dipahami sebagai ukuran yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu target atau tujuan, meliputi aspek kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu. Semakin besar presentase pencapaian target tersebut, semakin tinggi Tingkat efektivitasnya. Selain itu,

efektivitas juga dapat dinilai dari sejauh mana kegiatan yang dilakukan dapat dilaksanakan dengan benar dan mampu memberikan manfaat nyata melalui hasil yang diperoleh (Rahman et al, 2020).

PLN Mobile adalah aplikasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai kebutuhan terkait kelistrikan. Aplikasi ini dirancang sebagai sebuah platform terpadu yang menyediakan beragam fitur, mulai dari penyampaian informasi, pengajuan pengaduan, transaksi pembayaran, hingga layanan teknis yang dapat dilakukan secara daring. Dengan demikian, pelanggan tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan PLN untuk memperoleh layanan tersebut. (Siti et al, (2023)).

PLN Mobile menjadi bagian dari upaya transformasi digital yang dijalankan PLN dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Kehadiran aplikasi ini mencerminkan perubahan model pelayanan dari sistem tatap muka menuju layanan berbasis digital yang lebih efisien, responsif, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Transformasi ini sekaligus menunjukkan komitmen PLN dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta tuntutan kebutuhan pelanggan yang semakin dinamis.

Program “Energi Kemerdekaan” merupakan inisiatif PT. PLN (Persero) yang diluncurkan dalam rangka memperingati HUT ke-80 Republik Indonesia. Program ini memberikan potongan biaya sebesar 50% bagi pelanggan yang melakukan penambahan daya listrik dalam periode 10 Agustus - 23 Agustus 2025. Kebijakan ini mencerminkan peran PLN sebagai badan usaha milik negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan.

Menurut Darmawan Prasodjo selaku Direktur Utama PLN, program ini merupakan bentuk apresiasi kepada pelanggan setia sekaligus upaya mendukung masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik dengan biaya yang lebih terjangkau. Program ini juga diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap PLN sekaligus mendorong penggunaan listrik yang lebih efisien. Melalui program ini, PLN menunjukkan komitmennya dalam menghadirkan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan prinsip keadilan, keterjangkauan, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan infrastruktur dasar.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan objek penelitian secara rinci dan mendalam. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berupaya mengungkapkan berbagai fakta, proses, serta kondisi yang berkaitan dengan objek yang diteliti sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang dikaji (Anggara, 2015) dalam Astuti et al, (2025). Selanjutnya, Anggito (2018) dalam Septiani et al, (2022) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menemukan, memahami, serta mendeskripsikan suatu aktivitas atau peristiwa yang terrjadi secara alamiah. Penelitian ini menekankan pada makna dan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.

Dalam penelitian ini, sumber data dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan masyarakat yang menggunakan PLN Mobile untuk melakukan permohonan Tambah Daya 50% dan studi literatur. Sementara itu, data sekunder bersumber dari bahan pendukung, seperti rekaman suara, dokumentasi foto, dan arsip Perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi untuk melihat kondisi secara langsung di lapangan, wawancara guna memperoleh informasi secara mendalam dari informan, serta dokumentasi sebagai pelengkap dan penguat data penelitian.

3. PEMBAHASAN

PT. PLN (Persero) ULP Krian merupakan salah satu Unit Layanan Pelanggan yang berada di bawah koordinasi PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo yang bergerak di bidang penyediaan dan pelayanan tenaga listrik. Perusahaan ini berlokasi di Jl. Ki Hajar Dewantara No.11, Ngingas, Krian, Kec. Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61262, Indonesia. Dengan cakupan wilayah kerja paling banyak diantara ULP yang berada di bawah koordinasi PT. PLN (Persero) UP3 Sidoarjo yaitu sebanyak 204 desa. ULP Krian memegang tanggung jawab besar dalam menjaga kualitas layanan di area yang cukup luas dan beragam. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan efektivitas pelayanan, pemeliharaan jaringan, pemantauan sistem distribusi, serta optimalisasi teknologi digital seperti PLN Mobile.

Pelaksanaan Program Promo Promo Tambah Daya 50% “Energi Kemerdekaan” melalui PLN Mobile diawali dengan sosialisasi oleh PT. PLN (Persero) melalui berbagai media digital dan juga SarLing (Pemasaran Keliling). Setelah itu, pelanggan dapat mengajukan permohonan tambah daya secara langsung menggunakan fitur yang tersedia di aplikasi. Dalamm prosesnya, pelanggan diarahkan untuk membuka menu layanan tambah daya, mengisi data yang diperlukan, penerapan diskon sesuai ketentuan promo dan menunggu verifikasi. Responden menggambarkan proses ini sebagai cara yang memudahkan akses layanan tanpa harus datang ke kantor PLN, sehingga sejalan dengan upaya digitalisasi layanan. Beberapa responden juga menyatakan bahwa promo ini meningkatkan ketertarikan mereka menggunakan PLN Mobile karena adanya keuntungan biaya yang lebih besar dibandingkan layanan konvensional.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa PLN Mobile berperan penting dalam menghadirkan layanan digital bagi pelanggan, seperti informasi tagihan listrik, pengaduan gangguan, serta layanan lain yang berkaitan dengan pengelolaan kebutuhan listrik. Aplikasi ini menjadi salah satu Langkah transformasi digital PLN dalam rangka meningkatkan kualitas layanan public sekaligus kepuasan pelanggan (Lolok et al., 2025).

Analisis efektivitas PLN Mobile dalam pelaksanaan promo tambah daya dilihat dari empat aspek utama, yaitu kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, pemahaman pelanggan, dan kendala yang dihadapi selama proses. Pendekatan ini membantu memahami sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan mendukung program digitalisasi layanan PLN.

3.1 Kemudahan Penggunaan

Hasil wawancara menunjukkan hampir semua responden menilai PLN Mobile mudah digunakan karena berbagai layanan sudah terintegrasi dalam satu aplikasi, sehingga pelanggan tidak perlu melakukan prosedur manual atau datang ke kantor PLN. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa kualitas layanan dan pengalaman pengguna sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Lolok et al., 2025).

Meski begitu, beberapa responden mengaku kebingungan dengan struktur menu dan istilah teknis tertentu, terutama ketika mengakses fitur promo tambah daya, menunjukkan adanya tantangan literasi digital bagi Sebagian pelanggan yang kurang familiar dengan aplikasi.

3.2 Kecepatan Layanan

Sebagian besar pelanggan merasakan bahwa pengajuan tambah daya melalui aplikasi lebih cepat dibandingkan prosedur manual karena bisa dilakukan kapan saja. Namun, beberapa responden menyebut adanya keterlambatan dalam proses verifikasi email, sehingga menimbulkan ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian. Keterlambatan ini biasanya trkait dengan sistem PLN Mobile yang masih memerlukan sinkronisasi data lebih efisien agr notifikasi dapat diterima pelanggan lebih cepat.

3.3 Pemahaman Pelanggan

Wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan memahami fungsi dasar PLN Mobile sebagai aplikasi layanan listrik, namun masih ada yang kurang familiar dengan fitur promo tambah daya. Beberapa pelanggan merasa istilah dan prosedur promo perlu dijelaskan lebih rinci. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan aplikasi tidak hanya

bergantung pada kemudahan fitur, tetapi juga pada sejauh mana pelanggan memahami layanan yang tersedia.

3.4 Kendala yang Dihadapi

Kendala yang paling sering disebutkan pelanggan meliputi koneksi internet yang kurang stabil, keterbatasan literasi digital, dan kurangnya sosialisasi terkait fitur promo tambah daya. Selain itu, beberapa responden juga mengalami masalah teknis, seperti aplikasi mengalami eror atau notifikasi tidak muncul setelah pengajuan. Masalah-masalah ini menjadi masukan penting bagi pengembang PLN Mobile untuk memperbaiki sistem dan meningkatkan pengalaman pengguna secara berkelanjutan.

Teori efektivitas layanan digital pada dasarnya menilai sejauh mana suatu layanan berhasil mencapai tujuannya, yaitu memudahkan pelanggan memperoleh hasil yang diinginkan dengan cara yang cepat, nyaman, dan minim hambatan. Dalam penelitian ini, efektivitas PLN Mobile dianalisis dari kemampuannya mendukung program promo tambah daya 50%, yang mencakup akses, proses pengajuan, dan respon layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PLN Mobile efektif dalam menyediakan layanan tambah daya secara digital, memungkinkan pelanggan mengajukan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga proses menjadi lebih cepat dan praktis. Hal ini sesuai dengan teori yang menyebutk bahwa layanan digital efektif ketika mampu mengurangi hambatan tradisional dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, pengalaman pelanggan yang positif terkait kemudahan penggunaan menjadi indicator awal keberhasilan adopsi teknologi layanan.

Meski demikian, terdapat beberapa factor yang membatasi efektivitas secara menyeluruh, terutama terkait pemahaman pelanggan dan kendala teknis. Teori efektivitas menekankan pentingnya kualitas layanan dan user experience untuk mencapai kepuasan optimal. Dalam kasus pada PLN ULP Krian, hambatan seperti masalah jaringan dan keterbatasan akses promo untuk daya ke 900 VA menunjukkan bahwa efektivitas belum sepenuhnya maksimal, meskipun program promo tetap dapat diakses. PLN Mobile memiliki peran penting dan cukup efektif dalam mendukung program promo tambah daya, namun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal peningkatan kualitas teknis aplikasi agar pengalaman pelanggan menjadi lancer dan memuaskan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile memiliki peran yang cukup efektif sebagai sarana pelayanan pelanggan berbasis digital. Aplikasi ini mempermudah proses pengajuan tambah daya dengan memberikan akses layanan yang lebih cepat, praktis, dan transparan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Program “Energi Kemerdekaan” yang didukung oleh PLN Mobile juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan jangkauan program promosi serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh informasi dan layanan kelistrikan. Meskipun demikian, efektivitas tersebut masih dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pelanggan serta pendampingan dari petugas pelayanan dalam mengatasi kendala teknis yang muncul. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan komunikasi yang diberikan oleh pihak PLN kepada pelanggan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. PLN (Persero)
   Diharapkan PLN dapat terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan fitur pada aplikasi PLN Mobile agar semakin mudah digunakan oleh seluruh masyarakat. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan terkait penggunaan aplikasi perlu terus dilakukan untuk meminimalkan kendala dalam pelayanan digital.

2. Bagi Pelayanan di Unit Kerja
   Petugas pelayanan diharapkan terus meningkatkan kualitas komunikasi dan pendampingan kepada pelanggan, khususnya bagi pelanggan yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Hal ini penting agar tujuan program promosi dapat tercapai secara optimal dan merata.
3. Bagi Penulis dan Mahasiswa Selanjutnya
   Pengalaman magang ini dapat dijadikan pembelajaran untuk meningkatkan kompetensi akademik dan keterampilan praktis, terutama dalam bidang pelayanan publik dan pemanfaatan teknologi digital. Mahasiswa selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih mendalam dengan ruang lingkup yang lebih luas guna memperkaya informasi terkait efektivitas layanan digital di sektor publik.

DAFTAR PUSTAKA

Astuti, R., Baihaqi, A., & Hidayatullah, G. M. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai. *Ali lidara Balad, Jurnal Administrasi Negara*. 6(2). 591-601. https://doi.org/10.36658/aliidarabalad.6.2.929.

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik - PT PLN (Persero). (n.d.). PT PLN (Persero). https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan. . Diakses pada 01 Desember 2025.

Lolok, N. a. S., Saerang, D. P. E., & Rogi, M. H. (2025). INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND USER EXPERIENCE ON CUSTOMER SATISFACTION OF PLN MOBILE APPLICATION. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *13*(3). https://doi.org/10.35794/emba.v13i03.64158

Portal Layanan Pelanggan PLN. (n.d.). https://layanan.pln.co.id/info-layanan-pln/layanan-listrik-makin-mudah-dengan-pln-mobile. Diakses pada 01 Desember 2025.

Rahman, A., Rajindra, R., & Mayangsari, N. S. (2020). ANALISIS EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP PROVINSI SULAWESI TENGAH. *Jurnal Sinar Manajemen*, *7*(1), 34-41. https://doi.org/10.56338/jsm.v7i1.1098 .

Septiani, R. Anisya., Widjojoko., & Wardana, D. (2022). Implementasi Program Literasi Membaca 15 Menit Sebelum Belajar Sebagai Upaya Dalam Meningkatkan Minat Membaca. *Jurnal Perseda*. 5(2). 130-137.

Suarmiriadi, P. D., & Putra, I. N. T. A. (2025). Optimasi UI Aplikasi PLN Mobile untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna dengan Metode SUS. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, *19*(1), 1–6. https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2025.19.1.2284

usuf, B., Arif, M. R., & Rukaiyah, S. (2025). The Influence of Service Quality and Digital Service Innovation of PLN Mobile on Customer Satisfaction of PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Mamuju. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, *5*(2), 1680–1689. https://doi.org/10.58191/jomel.v5i2.455