

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN *MOBILE*  
PADA BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN  
DI PLN ULP MEDAN DENAI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*

Diajukan Oleh :

Alifia Zahra

NPM : 71210611017

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2025**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul :**            **Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan di PLN ULP Medan Denai**

**Nama**                    **: Alifia Zahra**

**NIM / NPM**            **: 71210611017**

**Program Studi**        **: Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Raden Deni Atmiral,S.Sos.,M.AP)

(Mardiansyah,S.Sos.,MM)

Diketahui Oleh :  
KETUA PROGRAM STUDI

Disetujui:  
DEKAN

(Mardiansyah,S.Sos.,MM)

(Ridwan Nasution,S.Sos.,M.Ikom.I)

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

---

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari : Selasa  
Tanggal : 15 April 2025  
Jam : 13:30 Wib s/d Selesai  
Tempat : Ruang Sidang Meja Hijau FISIP UISU

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Ridwan Nasution,S.Sos.,M.Kom.I ( )  
Sekretaris : Mardiansyah,S.Sos.,MM ( )  
Pembimbing I : Raden Deni Atmiral,S.Sos.,M.AP ( )  
Pembimbing II : Mardiansyah,S.Sos.,MM ( )  
Penguji I : Dra. Fauziah Dongoran,MA ( )  
Penguji II : Ahmad Fauzan,S.Sos.,M.si ( )

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alifia Zahra  
NPM : 71210611017  
Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan di PLN ULP Medan Denai**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 6 April 2025

(Materai)

(Alifia Zahra)  
NPM: 71210611017

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan judul “Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Denai”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta umat muslim yang mengikuti ajaran hingga akhir zaman. Dalam skripsi ini dibahas mengenai bagaimana Implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile yang dilaksanakan di PLN ULP Medan Denai. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti sidang skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali tantangan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU.
2. Bapak Mardiansyah,S.Sos,MM selaku ketua program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU, selaku dosen pembimbing kedua skripsi, dan juga selaku Penasehat Akademik saya selama 3,5 tahun ini.
3. Bapak Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing kesatu skripsi.
4. Seluruh dosen serta pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU.

5. Untuk Ibu Manager pihak Kantor PLN ULP Medan Denai (Tri Rahayu), yang telah mengizinkan saya dan menerima baik untuk penelitian di kantor PLN ULP Medan Denai,serta seluruh staf pegawai di lingkungan PLN ULP Medan Denai.
6. Kedua Orang Tua saya, Saudara dan saudari kandung tersayang, Nabila Zulfa, M. Azam Al-Hakim, Azmi Rahayu.
7. Teman seperjuangan dikampus dari semester satu hingga selesai, terkhusus sahabat saya Lutfiah Amalia.
8. Sahabat-Sahabat ku di bangku SMA, Ayu Wulandari, Fadiah Aqilla.
9. Ucapan terimakasih kepada diri sendiri karena sudah mau bertahan sampai dititik ini dan yang selalu merayakan ketidak sempurnaan dengan senyum yang terus merekar. Maaf untuk segala kelelahan, kesusahan, serta kesedihan yang hadir tanpa terduga. Jiwa yang terbaik adalah Alifia Zahra.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis akan terus melakukan upgrading agar kedepannya akan menghasilkan karya-karya yang lebih baik lagi. Penulis juga menerima kritik serta saran yang bersifat membangun untuk Skripsi ini. Akhir kata, saya ucapkan Terimakasih untuk semuanya.

Medan, 5 Maret 2025

Penulis  
Alifia Zahra

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS.....	6
2.1 Teori Penelitian .....	6
2.1.1 Teori Tentang “Implementasi Kebijakan, Menurut T.B. Smith”.....	6
2.1.2 Teori Tentang “Kualitas Pelayanan, Menurut Parasuraman” .....	8
2.1.3 Pelayanan Pelanggan .....	12
2.1.4 Aplikasi PLN <i>Mobile</i> .....	12
2.1.5 Undang-Undang (UU) Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	24
BAB III .....	25
METODOLOGI PENELITIAN.....	25

3.1	Metode Penelitian.....	25
3.2	Tempat dan Waktu .....	25
3.3	Populasi dan Sampel/Subjek Penelitian .....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5	Teknik Analisis Data.....	29
3.6	Jadwal Pelaksanaan .....	31
BAB IV .....		32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
4.1.1	Struktur Organisasi PLN ULP Medan Denai .....	35
4.1.2	Visi dan Misi PT PLN (PERSERO) .....	36
4.1.3	Komitmen Manajemen PT PLN (PERSERO).....	36
4.2	Hasil Penelitian .....	38
4.2.1	Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Pada Bagian Pelayanan Pelanggan di PLN ULP Medan Denai Dilihat Dari Perspektif Teori Implementasi kebijakan menurut T.B Smith.....	38
4.2.2	Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Denai Dilihat Dari Perspektif Teori Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman. ....	44
4.3	Pembahasan.....	50
BAB V.....		59
KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

## **DAFTAR TABEL**

No	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 2.3	Kerangka Berfikir .....	24
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan.....	31
Tabel 4.1.1	Struktur Organisasi PLN ULP Medan Denai.....	35

## **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Aplikasi dan Fitur-fitur PLN Mobile .....	13
Gambar 2.2	Lokasi SPKLU di SUMUT, di lihat dari Apk.PLN Mobile.....	15
Gambar 4.1	Peta Lokasi Wilayah Kecamatan Medan Denai Kota Medan .....	34
Gambar 4.1	Promosi apk PLN Mobile Dari Akun IG @plnsumut.....	54
Gambar 4.2	PLN Mobile Bukti Nyata Transformasi PLN .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Panduan Wawancara

Lampiran 2 Pegawai / TL PAD Kantor PLN ULP Medan Denai

Lampiran 3 Petugas Lapangan (Biller) PLN ULP Medan Denai

Lampiran 4 Koordinator Mp3 PLN ULP Medan Denai

Lampiran 5 Pelanggan/Masyarakat ( ibu Ratna Sari Dewi )

Lampiran 6 Pelanggan/Masyarakat (Arfan)

Lampiran 7 Pelanggan /Masyarakat (Faisal Abdau)

Lampiran 8 Surat Penelitian

Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian

## DAFTAR ISTILAH

<b>PT</b>	: Perseroan Terbatas
<b>PLN</b>	: Perusahaan Listrik Negara
<b>ULP</b>	: Unit Layanan Pelanggan
<b>UUD</b>	: Undang-Undang Dasar
<b>PDP</b>	: Perlindungan Data Pribadi
<b>SDM</b>	: Sumber Daya Manusia
<b>NZE</b>	: Net Zero Emissions
<b>APKT</b>	: Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu
<b>AP2T</b>	: Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat
<b>SPKLU</b>	: Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum
<b>ITE</b>	: Informasi dan Transaksi Elektronik
<b>SMAP</b>	: Sistem Manajemen Anti Penyuapan
<b>GCG</b>	: Good Corporate Governance
<b>HLN</b>	: Hari Listrik Nasional
<b>BUMN</b>	: Badan Usaha Milik Negara

## DAFTAR PUSTAKA

- Febrina, Devia. "Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara." SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi 3, no. 1 (2023).
- Gumilang, Galang Surya. "Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang." Jurnal Fokus Konseling 2, no. 2 (2016).
- Layla Hafni, Teddy Chandra. (2020) Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Purwokerto-Malang: CV IRDH. 68
- H. Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: API Bandung-Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Hasanah, Hasyim. "Teknik-Teknik Observasi," Jurnal at-Taqaddum, Volume 8, Nomor 1, Juli 2016.
- Ida Nur Hidayah, Budi Prabowo. "Benefits of Using the Pln Mobile Application in Pln Ulp." KARYA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat 4, no. 2 (2024).
- Marlini, Wenny, Uswatun Khasanah, and Kirana Adhani Rachma. "Jurnal E-Bis : Ekonomi Bisnis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak 1 Terhadap Kepuasan Calon" 7, no. 2 (2023).
- Natria Aminarti, and Rayyan Firdaus. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan PLN Mobile UP3 Binjai Untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pelanggan." Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset 2, no. 4 (2024).
- Rizki Edom Noperion Manalu, Alya Al Haura, Adinda Eloyfani Ginting, Bella Amanda, and Hania Syakira. "Analisis Manfaat Penggunaan PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di PLN ULP Medan Baru." Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen 2, no. 3 (2023).
- Satria, Muhammad Kamarulzaman, and Hudi Yusuf. "Analisis Yuridis Tindakan Kriminal Doxing Ditinjau Berdasarkan Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi." JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara 1, no. 2 (2024).

Fadli, Muhamad. "Metode Penelitian Kombinasi." *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)* 44 (2024).

Service, Customer, Siti Akromah, Indah Respati Kusumasari, *Administrasi Bisnis, and Increase Customer*. "Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota" 2, no. 2 (2023).

Tambunan, Handrea Bernando, and Tiva Winahyu Dwi Hapsari. "Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining." *Petir* 15, no. 1 (2021).

## LAMPIRAN

### A. Panduan Wawancara

Panduan Wawancara ini bersifat transparan dan tanpa paksaan dari pihak manapun. Berikut ini informasi yang di dapatkan peneliti di rekam dan di kelola.

<b>Informan Kunci</b>	
<b>Pertanyaan</b>	<b>Informan</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Apakah ada fasilitas atau perangkat pendukung, seperti surat himbauan,dll dari kantor PLN ULP Medan Denai yang di berikan kepada masyarakat atau pelanggan memadai untuk mendukung implementasi penggunaan aplikasi?</li><li>2. Apakah fitur di dalam aplikasi PLN Mobile berfungsi sesuai yang di janjikan?</li><li>3. Bagaimana Tingkat konsistensi aplikasi PLN Mobile dalam membantu menyelesaikan masalah pelanggan, seperti pengaduan,dll?</li><li>4. Apakah Anda sebagai pelanggan merasa aplikasi ini dapat diandalkan di bandingkan metode konvensional?</li><li>5. Apakah Tim pelayanan pelanggan PLN ULP Medan Denai responsif dalam memberikan bantuan saat anda mengalami kendala dengan aplikasi?</li><li>6. Apakah anda merasa di bantu dengan cepat saat meminta panduan dan informasi?</li><li>7. Bagaimana peran pegawai ULP Medan Denai dalam memberikan rasa percaya terhadap aplikasi ini?</li><li>8. Apakah pegawai PLN memberikan penjelasan yang meyakinkan tentang cara menggunakan aplikasi ini ?</li></ol>	Masyarakat / Pelanggan PLN ULP Medan Denai

Informan Utama	
Pertanyaan	Informan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apa tujuan utama dari kebijakan implementasi aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Medan Denai?</li> <li>2. Siapa saja pihak yang bertanggung jawab dalam implementasi aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Medan Denai?</li> <li>3. Bagaimana pelatihan atau sosialisasi di berikan kepada pegawai untuk mendukung implementasi ini?</li> <li>4. Bagaimana pegawai menanggapi tantangan yang muncul dalam pelaksanaan kebijakan ini?</li> <li>5. Apakah kondisi ekonomi pelanggan di wilayah PLN ULP Medan Denai memengaruhi tingkat adopsi aplikasi ini?</li> </ol>	<p>Petugas Lapangan (BILLER) PLN ULP Medan Denai</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p>Rino Abdi Wibowo</p>

<b>Informan Pendukung</b>	
<b>Pertanyaan</b>	<b>Informan</b>
<p>1. Bagaimana kebijakan ini di sosialisasikan kepada pelanggan dan pegawai PLN ULP Medan Denai ?</p> <p>2. Bagaimana proses monitoring di lakukan untuk mengevaluasi keberhasilan terhadap implementasi aplikasi PLN Mobile dilakukan di PLN ULP Medan Denai ?</p> <p>3. Apakah ada evaluasi berkala terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile untuk di akses kepada pelanggan ?</p> <p>4. Apa saja hambatan utama yang di hadapi oleh pegawai dan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile ?</p> <p>5. Langkah apa saja yang di ambil oleh PLN ULP Medan Denai untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan efektifitas aplikasi pln Mobil dalam pelayanan pelanggan ?</p>	<p>Petugas/pegawai di kantor PLN ULP Medan Denai</p> <hr/> <p>Koordinator Mp3 (Alya Darmaini), TL PAD ( Yudha Pratama )</p>

**Lampiran 1 Panduan Wawancara**

**B. Dokumentasi Penelitian**



**Lampiran 2 Pegawai / TL PAD Kantor PLN ULP Medan Denai**



**Lampiran 3 Petugas Lapangan (Biller) PLN ULP Medan Denai**



**Lampiran 4 Koordinator Mp3 PLN ULP Medan Denai**



**Lampiran 5 Pelanggan/Masyarakat ( ibu Ratna Sari Dewi )**



**Lampiran 6 Pelanggan/Masyarakat (Arfan)**



**Lampiran 7 Pelanggan /Masyarakat (Faisal Abdau)**



الجامعة الإسلامية Sumatera Utara  
**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 22/EI.03/1/2025  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian

Medan, 14 Rajab 1446H  
14 Januari 2025M

Kepada Yth : Pimpinan Kantor PLN UP3 Medan Utara  
Jln. KL. Yos Sudarso No. 115, Glugur Kota, Kec. Medan Barat  
Di -  
Medan

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara  
(Fisip UISU) Medan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Alifia Zahra  
Tpt Tgl Dan Lahir : Medan, 1 Juni 2003  
NPM : 71210611017  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan diberi izin melakukan penelitian dan mengambil data guna menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul : **"Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan Di ULP Medan Denai"**. Maka dengan ini mohon kepada Bapak/Ibu berkenan memberikan Izin kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalam  
Dekan,  
  
Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

Tembusan :  
1. Yang bersangkutan  
2. Peringgal

Website : [fisip.uisu.ac.id](http://fisip.uisu.ac.id) - Email : [admin@fisip.uisu.ac.id](mailto:admin@fisip.uisu.ac.id)

Lampiran 8 Surat Penelitian



Nomor : 0004/STH.01.04/F08120500/2025 14 Januari 2025  
Lampiran : -  
Sifat : Segera  
Hal : Izin Penelitian

Kepada :  
Yth.  
UNIV ISLAM SUMATERA UTARA  
F. ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Dengan hormat

Menindaklanjuti surat dari Universitas Islam Sumatera Utara fakultas ilmu social dan politik dengan nomor 22/E/L03/I/2025 tanggal 14 Januari 2025 tentang permohonan izin penelitian dengan judul " Implementasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Pada Bagian Pelayanan Pelanggan di ULP Medan Denai" pada tanggal 14 Januari 2025, dengan data sebagai berikut:

Nomor	Nama	Prodi	NIM
1	Alifa Zahra	Ilmu Sosial & Politik	71210611017

Dapat kami terima untuk pelaksanaan penelitian diunit kerja kami. Agar peserta dapat menggunakan data penelitian tersebut dengan bijak dan dapat di pertanggung jawabkan.

Demikian kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Manager,  
PT PLN (persero) ULP Medan Denai



Jl. Sei Kera No. 199, Pandau Hilir Kec. Medan Timur  
Kota Medan, Sumatera Utara. Kode pos: 20222  
W [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) T (061)-123

Paraf 

### Lampiran 9 Surat Balasan Penelitian