

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

Mardiansyah¹, Alifia Zahra²

¹Dosen Tetap Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

²Alumni Prodi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU

eMail: ahmadfauzan@fisip.uisu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai. Aplikasi PLN Mobile merupakan salah satu inovasi digital dari PT PLN (Persero) yang dikembangkan sebagai bentuk transformasi pelayanan serta sebagai bentuk pelaksanaan dari amanat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Meskipun telah diluncurkan dan memiliki beragam fitur unggulan seperti pencatatan meter mandiri, pelacakan pemakaian listrik, dan layanan pengaduan, namun dalam praktiknya masih banyak ditemukan kendala dalam proses implementasi di lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipan, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari pelanggan PLN, petugas lapangan (biller), dan petugas kantor seperti manajer dan supervisor. Temuan penelitian menunjukkan bahwa secara umum aplikasi PLN Mobile telah memberikan kemudahan bagi sebagian pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan. Namun, masih terdapat tantangan serius seperti ketidakstabilan sistem saat jam sibuk, ketidaksesuaian data tagihan, fitur pengaduan yang kurang responsif, serta desain antarmuka yang tidak ramah bagi pengguna lansia. Dari perspektif implementasi kebijakan menurut T.B. Smith, keberhasilan aplikasi ini belum optimal karena masih ada variabel seperti respons lingkungan dan kelompok sasaran yang belum terpenuhi secara maksimal. Sementara itu, dari perspektif kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dimensi responsiveness dan empathy menunjukkan kelemahan signifikan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan dan penguatan sistem, baik dari sisi teknis maupun komunikasi layanan, agar aplikasi PLN Mobile dapat benar-benar menjadi solusi pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terpercaya..

Kata kunci: Implementasi, Aplikasi PLN Mobile, Kualitas Pelayanan, Kebijakan Publik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik. Dalam konteks Badan Usaha Milik Negara (BUMN), transformasi digital menjadi keniscayaan agar pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan akuntabel. Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital

dalam pelayanan publik di Indonesia adalah implementasi aplikasi PLN Mobile oleh PT PLN (Persero). Aplikasi ini dikembangkan sebagai bentuk tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan kelistrikan yang mudah diakses, cepat, serta bebas dari hambatan birokratis. Kehadiran aplikasi ini tidak hanya mencerminkan inovasi teknologi, tetapi juga menjadi bagian dari pelaksanaan amanat peraturan

perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

PLN Mobile pertama kali diluncurkan secara nasional pada tahun 2016, dan sejak saat itu terus dikembangkan untuk mendukung visi perusahaan sebagai penyedia solusi energi pilihan utama masyarakat. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai aktivitas secara mandiri, mulai dari pengecekan tagihan listrik, pembelian token Prabayar, catat meter mandiri (SWACAM), pelaporan gangguan, hingga perubahan daya listrik. Kemudahan yang ditawarkan ini diharapkan mampu menjawab permasalahan klasik dalam pelayanan kelistrikan, seperti antrian panjang, keterbatasan waktu pelayanan kantor, dan ketergantungan pada petugas lapangan. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi PLN Mobile belum sepenuhnya optimal, khususnya di Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN Medan Denai.

PLN ULP Medan Denai merupakan salah satu unit layanan di Kota Medan yang memiliki cakupan wilayah pelayanan cukup luas, dengan karakteristik pelanggan yang heterogen, mulai dari rumah tangga, pelaku usaha kecil menengah, hingga pelanggan industri. Berbagai upaya telah dilakukan untuk memperkenalkan dan mendorong penggunaan PLN Mobile di wilayah ini, mulai dari penyebaran informasi melalui media sosial, pemasangan spanduk, hingga edukasi oleh petugas lapangan. Akan tetapi, berdasarkan observasi dan wawancara dengan pelanggan, masih ditemukan sejumlah persoalan. Sebagian masyarakat belum mengetahui

keberadaan aplikasi ini, atau merasa kesulitan dalam mengoperasikannya. Keluhan lain yang sering muncul adalah ketidakstabilan sistem saat diakses dalam waktu bersamaan, lambannya respon pada fitur pengaduan, serta ketidaksesuaian data tagihan yang ditampilkan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara struktural aplikasi telah tersedia, implementasi teknis di lapangan masih menemui berbagai kendala. Dalam perspektif implementasi kebijakan publik, sebagaimana dikemukakan oleh T.B. Smith, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada tiga faktor utama, yaitu: (1) isi kebijakan itu sendiri, (2) lingkungan atau konteks tempat kebijakan diterapkan, dan (3) karakteristik dari pelaksana kebijakan. Jika salah satu dari faktor tersebut tidak berjalan optimal, maka dampak dari kebijakan yang diterapkan cenderung tidak maksimal. Dalam hal ini, implementasi aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh kesiapan teknis PLN sebagai institusi, kapasitas SDM di lapangan, dan penerimaan masyarakat sebagai pengguna akhir layanan.

Di sisi lain, kualitas pelayanan juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi teknologi dalam pelayanan publik. Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi utama: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Dalam konteks PLN Mobile, keandalan mencakup konsistensi sistem aplikasi dalam menyediakan data tagihan yang akurat, daya tanggap mencakup kecepatan respon terhadap keluhan

pelanggan, sedangkan empati dan jaminan mencerminkan sejauh mana pelayanan ini memenuhi harapan psikologis pengguna, termasuk lansia atau pelanggan yang tidak terbiasa dengan teknologi digital.

Sebagai unit pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, PLN ULP Medan Denai memegang peranan penting dalam mewujudkan layanan kelistrikan berbasis digital. Akan tetapi, masih banyak tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya adalah literasi digital masyarakat yang masih terbatas, terutama di kalangan lanjut usia. Selain itu, keandalan infrastruktur jaringan internet juga menjadi kendala dalam mengakses layanan berbasis aplikasi. Disparitas kualitas layanan yang diberikan oleh petugas lapangan juga menjadi faktor penentu persepsi pelanggan terhadap aplikasi ini secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan utama: Bagaimana implementasi penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai? Pertanyaan ini penting dijawab karena hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi konkret dalam perbaikan sistem pelayanan, baik dari sisi teknis aplikasi maupun dari sisi pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga memiliki urgensi akademik, karena menambah khazanah pengetahuan mengenai transformasi digital dalam pelayanan publik dan relevansinya dengan konsep implementasi kebijakan dan kualitas layanan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga mencakup dimensi

sosial dan manajerial dari implementasi kebijakan pelayanan publik. Hasilnya diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pelayanan digital yang lebih inklusif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang mendalam dan sistematis terhadap proses implementasi aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Medan Denai, baik dari sudut pandang organisasi, teknis, maupun dari persepsi pelanggan sebagai pengguna akhir.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memungkinkan peneliti menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana implementasi aplikasi PLN Mobile berlangsung di lapangan, khususnya pada bagian pelayanan pelanggan di PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Medan Denai. Pendekatan ini dianggap relevan karena fokus penelitian bukan pada pengukuran angka atau statistik, melainkan pada pemaknaan terhadap proses, respons pelaksana, dan persepsi pengguna layanan.

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan kerja PLN ULP Medan Denai, Kota Medan. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan salah satu unit layanan yang secara aktif menjalankan transformasi digital melalui penerapan aplikasi PLN Mobile. Selain itu, wilayah ini juga memiliki keragaman profil pelanggan dan jumlah pengguna aktif aplikasi yang terus berkembang, sehingga memberikan konteks yang kaya untuk dianalisis.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti tetap memiliki panduan pertanyaan pokok, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara bebas. Informan dipilih secara purposif berdasarkan peran dan keterlibatan langsung mereka dalam proses implementasi aplikasi PLN Mobile. Informan utama terdiri dari manajer pelayanan pelanggan, supervisor operasional, serta petugas frontliner yang menangani pelanggan secara langsung. Selain itu, peneliti juga mewawancarai beberapa pelanggan PLN, baik yang aktif menggunakan aplikasi PLN Mobile maupun yang masih enggan menggunakannya, guna memperoleh gambaran yang seimbang antara sisi penyedia layanan dan pengguna.

Observasi dilakukan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan di kantor PLN ULP Medan Denai, termasuk interaksi antara petugas dan pelanggan, serta alur pelayanan yang melibatkan aplikasi PLN Mobile. Peneliti juga mencermati fasilitas dan infrastruktur pendukung digital yang tersedia di kantor pelayanan, seperti jaringan internet, komputer, dan sistem informasi pendukung lainnya. Observasi ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kesiapan organisasi dalam mendukung pelayanan berbasis digital.

Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data lapangan dengan cara mengkaji dokumen internal PLN, seperti panduan penggunaan aplikasi PLN Mobile, laporan

pelatihan petugas, data pengguna aktif aplikasi, serta laporan keluhan pelanggan terkait penggunaan aplikasi. Dokumen-dokumen tersebut menjadi sumber informasi penting dalam memahami konteks kebijakan dan praktik implementasi di tingkat operasional.

Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif sebagaimana dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan informasi yang relevan dari wawancara, observasi, dan dokumen. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif dan tematik, yang menggambarkan secara utuh konteks dan dinamika implementasi aplikasi PLN Mobile. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghubungkan temuan lapangan dengan kerangka teori implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini.

Untuk menjaga validitas data, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Informasi dari wawancara dikonfirmasi melalui observasi langsung dan dokumen resmi yang dimiliki oleh pihak PLN. Peneliti juga melakukan klarifikasi kepada beberapa informan kunci untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan realitas di lapangan. Teknik ini bertujuan agar hasil penelitian bersifat objektif, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dengan pendekatan dan teknik pengumpulan serta analisis data tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif

mengenai bagaimana implementasi aplikasi PLN Mobile dijalankan di PLN ULP Medan Denai, sekaligus mengungkap tantangan dan peluang perbaikan dalam pelayanan digital di sektor kelistrikan.

PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses kompleks yang tidak hanya mengandalkan keberadaan kebijakan formal, tetapi juga menuntut keterlibatan pelaksana yang kompeten, kondisi lingkungan yang mendukung, dan partisipasi dari kelompok sasaran. Aplikasi PLN Mobile, sebagai bagian dari kebijakan transformasi digital PT PLN (Persero), merupakan bentuk adaptasi terhadap kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat atas pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Dalam konteks PLN ULP Medan Denai, implementasi aplikasi ini telah berjalan, tetapi tidak tanpa kendala.

Berdasarkan teori T.B. Smith, ada empat variabel utama dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu kebijakan yang diinginkan, kelompok sasaran, organisasi pelaksana, dan faktor lingkungan. Pertama, dari sisi kebijakan yang diinginkan (*idealized policy*), PLN telah menetapkan tujuan yang cukup jelas dengan menghadirkan aplikasi PLN Mobile sebagai solusi pelayanan berbasis digital. Aplikasi ini dimaksudkan untuk mengurangi ketergantungan pelanggan pada layanan konvensional, mempercepat proses transaksi, serta mempermudah akses informasi dan pengaduan. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, baik digital maupun luring, untuk menjangkau sebanyak mungkin pelanggan.

Namun, ketika ditinjau dari sisi kelompok sasaran, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan, masih banyak pelanggan yang belum mengakses atau bahkan belum mengetahui keberadaan aplikasi tersebut. Dalam wawancara dengan beberapa informan pelanggan, ditemukan bahwa keterbatasan usia dan pemahaman terhadap teknologi menjadi penghambat utama. Misalnya, pelanggan lansia cenderung mengandalkan bantuan keluarga atau petugas PLN dalam menggunakan aplikasi, dan beberapa di antaranya merasa lebih nyaman dengan layanan konvensional seperti mendatangi kantor PLN langsung.

Ketiga, organisasi pelaksana, dalam hal ini PLN ULP Medan Denai, memiliki struktur yang cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan kebijakan ini. Namun demikian, belum adanya pelatihan khusus secara berkala untuk petugas di lapangan maupun frontliner menyebabkan pemahaman terhadap aplikasi PLN Mobile tidak merata. Dalam wawancara, salah satu petugas menyatakan bahwa pemahaman aplikasi diperoleh secara mandiri, meskipun ada monitoring dari kantor pusat. Hal ini menunjukkan bahwa kendala implementasi juga muncul dari aspek internal organisasi yang belum sepenuhnya siap mendukung transformasi digital secara menyeluruh.

Faktor lingkungan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap implementasi. Kondisi sosial ekonomi masyarakat, ketersediaan perangkat digital seperti smartphone, dan kualitas jaringan internet sangat memengaruhi sejauh mana aplikasi dapat diakses dan dimanfaatkan secara maksimal. Beberapa pelanggan menyebutkan bahwa saat

jaringan internet lambat, fitur-fitur aplikasi menjadi tidak responsif, bahkan gagal menampilkan tagihan listrik atau menyelesaikan transaksi. Di sisi lain, terdapat pelanggan yang merasa puas karena kemudahan akses, fitur lengkap, dan fleksibilitas dalam waktu pembayaran.

Selain pendekatan dari teori implementasi kebijakan, keberhasilan aplikasi PLN Mobile juga dapat dianalisis dari sudut pandang kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang mencakup lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pada aspek keandalan, aplikasi ini dinilai cukup mampu memberikan pelayanan yang stabil, terutama dalam transaksi pembayaran listrik. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa aplikasi dapat diandalkan karena mudah digunakan dan memungkinkan pembayaran dari mana saja. Namun demikian, masalah teknis seperti gangguan server pada akhir bulan menunjukkan bahwa aspek keandalan belum sepenuhnya terjaga secara konsisten.

Dari sisi daya tanggap (responsiveness), respons PLN terhadap pengaduan pelanggan melalui aplikasi masih terkesan lambat. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa laporan mereka tidak segera ditindaklanjuti, dan mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun media pengaduan sudah digital, namun proses penanganan di balik layar masih konvensional dan belum sepenuhnya adaptif terhadap sistem digital.

Dimensi jaminan (assurance) menunjukkan bahwa pelanggan yang memahami dasar hukum aplikasi ini—

yakni Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi—merasa lebih percaya menggunakan aplikasi tersebut. Namun, sebagian besar pelanggan masih belum memahami latar belakang hukum ini, sehingga rasa percaya terhadap aplikasi muncul bukan karena pemahaman yang kuat, melainkan karena imbauan dari petugas. Maka dari itu, aspek jaminan perlu diperkuat melalui komunikasi yang lebih intensif dan edukatif dari pihak PLN.

Empati sebagai dimensi pelayanan juga masih menjadi tantangan. Petugas PLN di lapangan dinilai cukup responsif dan membantu, namun belum ada pendekatan yang sistematis untuk memperhatikan kebutuhan kelompok rentan seperti lansia atau pelanggan disabilitas. Padahal, pelayanan berbasis empati membutuhkan sentuhan personal yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna, termasuk pemberian pendampingan khusus atau bimbingan penggunaan aplikasi bagi kelompok yang kesulitan.

Terakhir, pada dimensi bukti fisik (tangibles), aplikasi PLN Mobile secara visual dinilai cukup menarik dan user-friendly, namun masih ada ruang untuk peningkatan pada aspek antarmuka yang lebih sederhana dan intuitif, terutama bagi pengguna pemula. Kantor pelayanan PLN ULP Medan Denai juga telah menyediakan fasilitas seperti Wi-Fi dan banner informasi, namun perlu ditingkatkan ke bentuk yang lebih interaktif seperti video tutorial atau demonstrasi langsung di ruang pelayanan.

Secara keseluruhan, implementasi aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Medan Denai dapat dikatakan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan

efisiensi pelayanan. Aplikasi ini mampu memangkas waktu tunggu pelanggan, menyediakan layanan mandiri yang fleksibel, serta memberikan alternatif komunikasi dua arah antara pelanggan dan penyedia layanan. Namun demikian, implementasi ini masih menghadapi tantangan serius dalam aspek pemerataan penggunaan, kesiapan sumber daya manusia, dan keandalan teknis sistem.

Dengan merujuk pada teori T.B. Smith dan teori Parasuraman, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan ini belum mencapai tingkat ideal. Masih diperlukan perbaikan dalam penyusunan strategi sosialisasi, pelatihan petugas, penyempurnaan teknis sistem aplikasi, serta penguatan dimensi pelayanan berbasis empati dan jaminan. Evaluasi berkala yang melibatkan suara pelanggan secara langsung harus dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan manajerial agar aplikasi ini tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi benar-benar menjadi alat yang memudahkan dan memberdayakan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan secara mandiri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai telah memberikan kontribusi positif dalam upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan kelistrikan. Aplikasi ini memfasilitasi pelanggan untuk melakukan berbagai layanan secara mandiri, mulai dari pengecekan tagihan, pembayaran, pengaduan, hingga catat meter mandiri,

sehingga mengurangi ketergantungan pada layanan konvensional. Namun demikian, penerapan aplikasi ini belum sepenuhnya optimal dan masih dihadapkan pada berbagai tantangan teknis dan non-teknis.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan menurut T.B. Smith, keberhasilan aplikasi PLN Mobile di Medan Denai dipengaruhi oleh kesiapan organisasi pelaksana, keterlibatan kelompok sasaran, serta faktor lingkungan yang belum sepenuhnya mendukung. Kendala utama mencakup rendahnya literasi digital masyarakat, ketidaksiapan sebagian petugas dalam memberikan edukasi kepada pelanggan, serta keterbatasan infrastruktur jaringan internet yang stabil. Di sisi lain, sosialisasi yang belum merata dan minimnya pelatihan internal bagi aparatur PLN juga menjadi hambatan tersendiri dalam pelaksanaan kebijakan ini.

Dari sisi kualitas pelayanan berdasarkan teori Parasuraman, dimensi keandalan dan bukti fisik menunjukkan capaian yang cukup baik, namun dimensi lain seperti daya tanggap, jaminan, dan empati masih belum maksimal. Pelanggan masih mengeluhkan lambannya respon terhadap pengaduan, keterbatasan dukungan teknis saat aplikasi mengalami gangguan, dan minimnya pendekatan personal yang memperhatikan karakteristik pengguna yang rentan terhadap perubahan teknologi, seperti lansia dan masyarakat kurang mampu secara ekonomi.

Dengan demikian, meskipun PLN Mobile telah menjadi langkah strategis dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital, penerapannya di PLN ULP Medan Denai masih membutuhkan

sejumlah pembenahan yang bersifat struktural dan kultural. Diperlukan peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan teknis dan layanan berbasis empati, peningkatan sistem infrastruktur digital agar lebih stabil dan responsif, serta strategi sosialisasi yang lebih inklusif dan masif kepada seluruh kelompok pelanggan. Evaluasi secara berkala dengan melibatkan suara pelanggan juga penting untuk menjaga relevansi dan efektivitas aplikasi ini dalam jangka panjang.

Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya membutuhkan inovasi teknologi, tetapi juga transformasi nilai dalam cara melayani. Oleh karena itu, PLN sebagai institusi pelayanan publik perlu memastikan bahwa setiap kebijakan digital yang dikembangkan benar-benar menyentuh kebutuhan masyarakat, mudah diakses oleh semua golongan, serta dikelola secara profesional dengan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang tinggi..

DAFTAR BACAAN

- 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_Bidan." 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: ALPI 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).