

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN PADA PROGRAM**

**APLIKASI PLN MOBILE DI PLN ULP AHMAD YANI**

**KOTA BANJARMASIN**



**M. IQBAL BAIHAKI ANNOOR**

**NIM. 2110411310012**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2025**

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN PADA PROGRAM APLIKASI  
PLN MOBILE DI PLN ULP AHMAD YANI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : M. Iqbal Baihaki Annoor 2110411310012

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 19 Maret 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP

NIP. 197501182000031002

()

b. Sekretaris

Sugiannoor, S.Sos, M.AP

NIP. 198903062022031005

()

c. Anggota

Anjani, S.AP, M.AP

NIP. 199506102022032018

()

Banjarmasin, 19 Maret 2025

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal Sembilan Belas bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1267 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : M. Iqbal Baihaki Annoor  
NIM : 2110411310012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN MOBILE di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai  
Nilai : 81 = A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Fidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 19 Maret 2025

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

M. Iqbal Baihaki Annoor

1. ketua : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP  
( )
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
( )
3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP  
( )



Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : M. Iqbal Baihaki Annoor  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 23 Mei 2003  
NIM : 2110411310012  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Keramat Raya RT 08 No. 12

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat diperguynakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Maret 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



M. Iqbal Baihaki Annoor

NIM. 2110411310012

## ABSTRAK

**M. Iqbal Baihaki Annoor (2110411310012), 2025. “Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sugeng Karyadi.**

Kebutuhan akan informasi di teknologi informasi saat ini semakin meningkat, hal ini sejalan pada arus perkembangan zaman yang terjadi di seluruh dunia. Penyebaran informasi dapat diterima dan dikirim dengan dukungan teknologi yang lengkap dan memadai. PT. PLN (Persero) telah mencatat untuk pengguna Aplikasi PLN Mobile di Indonesia mencapai 35 Juta pengguna diseluruh Indonesia. PT. PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah (UID KALSELTENG) mencatat pencapaian penting di mana hingga saat ini, pengunduh aplikasi PLN Mobile mencapai 2.353.821 pelanggan atau lebih dari 93%. Adapun mengenai data pengaduan gangguan pada PLN ULP Ahmad Yani, terdapat total keseluruhan pengaduan gangguan dari bulan agustus, september, dan oktober berjumlah 425 pengaduan, kemudian total keseluruhan status terakhir pelaporan selesai ada 58 dan status terakhir pelaporan batal ada 367. Adapun observasi dan wawancara awal pada masyarakat wilayah ULP Ahmad Yani, masih banyak masyarakat yang masih kurang paham dan masih merasa nyaman untuk melakukan pengaduan melalui call center 123 maupun secara langsung sehingga ketersediaan layanan yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan mengidentifikasi efektivitas layanan pengaduan pada program aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dengan informan kunci dan dokumentasi sesuai objek penelitian dan dianalisis dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin dapat dikatakan cukup efektif karena berhasil mengurangi beban layanan pengaduan konvensional dan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan PLN. Selain itu faktor penghambat dalam efektivitas layanan pengaduan pada program aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin disebabkan oleh 3 (tiga) hal, yaitu minimnya literasi digital, pengaruh sinyal internet dan sosialisasi yang kurang merata.

**Kata Kunci: Efektivitas, PLN Mobile, Pengaduan**

## **ABSTRACT**

**M. Iqbal Baihaki Annoor (2110411310012), 2025. “The Effectiveness of Complaint Services in the PLN Mobile Application Program at PLN ULP Ahmad Yani Banjarmasin City. Under the guidance of Sugeng Karyadi.**

The need for information in today's technology information age is increasing, this is in line with the times that occur throughout the world. The dissemination of information can be received and sent with complete and adequate technological support. PT PLN (Persero) has recorded PLN Mobile Application users in Indonesia reaching 35 million users throughout Indonesia. PT PLN South Kalimantan and Central Kalimantan Distribution Unit (UID KALSELTENG) recorded an important achievement where until now PLN Mobile application downloaders have reached 2,353,821 customers or more than 93%. As for the data on nuisance complaints at PLN ULP Ahmad Yani, the total complaints from August, September, and October were 425 complaints, then the total status of the last reported completion was 58 and the last status canceled was 367. As for the initial observations and interviews in the Ahmad Yani ULP area, there are still many people who still do not understand and still feel comfortable making complaints through the 123 Call center or directly so that the availability of services provided by the PLN Mobile application has not been widely used by the community. This study aims to describe and identify the effectiveness of complaint services in the PLN Mobile application program at PLN ULP Ahmad Yani in Banjarmasin City.

The research method used is qualitative research method, with data collection techniques through interviews with key informants and documentation in accordance with the object of research and analyzed by condensing data, presenting data, and drawing conclusions.

The results showed that the Effectiveness of Complaint Services on the PLN Mobile Application Program at PLN ULP Ahmad Yani Banjarmasin City can be said to be effective because it has succeeded in reducing the burden of conventional complaint services and making it easier for customers to submit complaints, thereby increasing the efficiency of PLN services. In addition, the inhibiting factors in the effectiveness of complaints services on the PLN Mobile application program at PLN ULP Ahmad Yani Banjarmasin City are caused by 3 (three) things, namely the lack of digital literacy, the influence of internet signals and uneven socialization.

**Keywords: *Effectiveness, PLN Mobile, Complaints***

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin”. Sholawat serta salam taklupa tcurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
5. Bapak Drs. Nurul Azkar M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada peneliti.
6. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
7. Bapak Sugiannor, S.Sos M.AP selaku Penguji 1 yang banyak memberi kritik dan saran
8. Ibu Anjani, S.AP M.AP selaku Penguji 2 yang banyak memberi kritik dan saran
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Seluruh Keluarga saya terutama kedua orang tua saya dan kedua kakak saya serta adik saya yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.

11. Kepada Magfira Rismalani yang menemani setiap proses saya sampai pada titik ini, yang memberikan motivasi, semangat dan rasa optimis dalam setiap langkah dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
12. Kepada teman-teman semuanya yang selalu mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, Maret 2025

M. Iqbal Baihaki Annoor  
NIM. 211041131001

LEMBAR PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN PENGADUAN PADA PROGRAM APLIKASI  
PLN MOBILE DI PLN ULP AHMAD YANI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : M. Iqbal Baihaki Annoor 2110411310012

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 19 Maret 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP

NIP. 197501182000031002

()

b. Sekretaris

Sugiannoor, S.Sos, M.AP

NIP. 198903062022031005

()

c. Anggota

Anjani, S.AP, M.AP

NIP. 199506102022032018

()

Banjarmasin, 19 Maret 2025

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal Sembilan Belas bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1267 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : M. Iqbal Baihaki Annoor  
NIM : 2110411310012  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN MOBILE di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai  
Nilai : 81 = A  
Dinyatakan : Lulus / ~~Fidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 19 Maret 2025

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

M. Iqbal Baihaki Annoor

1. ketua : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP  
( )
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
( )
3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP  
( )



Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

Nama : M. Iqbal Baihaki Annoor  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 23 Mei 2003  
NIM : 2110411310012  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Keramat Raya RT 08 No. 12

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dapat diperguynakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 19 Maret 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



M. Iqbal Baihaki Annoor

NIM. 2110411310012

## ABSTRAK

**M. Iqbal Baihaki Annoor (2110411310012), 2025. “Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sugeng Karyadi.**

Kebutuhan akan informasi di teknologi informasi saat ini semakin meningkat, hal ini sejalan pada arus perkembangan zaman yang terjadi di seluruh dunia. Penyebaran informasi dapat diterima dan dikirim dengan dukungan teknologi yang lengkap dan memadai. PT. PLN (Persero) telah mencatat untuk pengguna Aplikasi PLN Mobile di Indonesia mencapai 35 Juta pengguna diseluruh Indonesia. PT. PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah (UID KALSELTENG) mencatat pencapaian penting di mana hingga saat ini, pengunduh aplikasi PLN Mobile mencapai 2.353.821 pelanggan atau lebih dari 93%. Adapun mengenai data pengaduan gangguan pada PLN ULP Ahmad Yani, terdapat total keseluruhan pengaduan gangguan dari bulan agustus, september, dan oktober berjumlah 425 pengaduan, kemudian total keseluruhan status terakhir pelaporan selesai ada 58 dan status terakhir pelaporan batal ada 367. Adapun observasi dan wawancara awal pada masyarakat wilayah ULP Ahmad Yani, masih banyak masyarakat yang masih kurang paham dan masih merasa nyaman untuk melakukan pengaduan melalui call center 123 maupun secara langsung sehingga ketersediaan layanan yang diberikan oleh aplikasi PLN Mobile belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan mengidentifikasi efektivitas layanan pengaduan pada program aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dengan informan kunci dan dokumentasi sesuai objek penelitian dan dianalisis dengan cara kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin dapat dikatakan cukup efektif karena berhasil mengurangi beban layanan pengaduan konvensional dan memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan PLN. Selain itu faktor penghambat dalam efektivitas layanan pengaduan pada program aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin disebabkan oleh 3 (tiga) hal, yaitu minimnya literasi digital, pengaruh sinyal internet dan sosialisasi yang kurang merata.

**Kata Kunci: Efektivitas, PLN Mobile, Pengaduan**

## **ABSTRACT**

**M. Iqbal Baihaki Annoor (2110411310012), 2025. “The Effectiveness of Complaint Services in the PLN Mobile Application Program at PLN ULP Ahmad Yani Banjarmasin City. Under the guidance of Sugeng Karyadi.**

The need for information in today's technology information age is increasing, this is in line with the times that occur throughout the world. The dissemination of information can be received and sent with complete and adequate technological support. PT PLN (Persero) has recorded PLN Mobile Application users in Indonesia reaching 35 million users throughout Indonesia. PT PLN South Kalimantan and Central Kalimantan Distribution Unit (UID KALSELTENG) recorded an important achievement where until now PLN Mobile application downloaders have reached 2,353,821 customers or more than 93%. As for the data on nuisance complaints at PLN ULP Ahmad Yani, the total complaints from August, September, and October were 425 complaints, then the total status of the last reported completion was 58 and the last status canceled was 367. As for the initial observations and interviews in the Ahmad Yani ULP area, there are still many people who still do not understand and still feel comfortable making complaints through the 123 Call center or directly so that the availability of services provided by the PLN Mobile application has not been widely used by the community. This study aims to describe and identify the effectiveness of complaint services in the PLN Mobile application program at PLN ULP Ahmad Yani in Banjarmasin City.

The research method used is qualitative research method, with data collection techniques through interviews with key informants and documentation in accordance with the object of research and analyzed by condensing data, presenting data, and drawing conclusions.

The results showed that the Effectiveness of Complaint Services on the PLN Mobile Application Program at PLN ULP Ahmad Yani Banjarmasin City can be said to be effective because it has succeeded in reducing the burden of conventional complaint services and making it easier for customers to submit complaints, thereby increasing the efficiency of PLN services. In addition, the inhibiting factors in the effectiveness of complaints services on the PLN Mobile application program at PLN ULP Ahmad Yani Banjarmasin City are caused by 3 (three) things, namely the lack of digital literacy, the influence of internet signals and uneven socialization.

**Keywords: Effectiveness, PLN Mobile, Complaints**

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin”. Sholawat serta salam taklupa tcurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga khususnya kepada :

13. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
14. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
15. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

16. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
17. Bapak Drs. Nurul Azkar M.Si Selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada peneliti.
18. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
19. Bapak Sugiannor, S.Sos M.AP selaku Penguji 1 yang banyak memberi kritik dan saran
20. Ibu Anjani, S.AP M.AP selaku Penguji 2 yang banyak memberi kritik dan saran
21. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
22. Seluruh Keluarga saya terutama kedua orang tua saya dan kedua kakak saya serta adik saya yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.

23. Kepada Magfira Rismalani yang menemani setiap proses saya sampai pada titik ini, yang memberikan motivasi, semangat dan rasa optimis dalam setiap langkah dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
24. Kepada teman-teman semuanya yang selalu mendukung saya dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, Maret 2025

M. Iqbal Baihaki Annoor  
NIM. 211041131001

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Akademis .....	8
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.3 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Konsep Administrasi Publik .....	13
2.3 E-Government.....	14
2.4 Efektivitas Program .....	17
2.4.1 Definisi Efektivitas .....	17
2.4.2 Pendekatan Efektivitas.....	18
2.5 Ukuran Efektivitas .....	19
2.5.1 Teori Tangkilisan (2005:141).....	20
2.5.2 Teori Duncan dalam Steers (2003).....	20
2.5.3 Teori Budiani (2007:53).....	21
2.5.4 Teori Sondang P. Siagian.....	21
2.6 Konsep Pelayanan dan Layanan .....	22
2.6.1 Pengertian Pelayanan .....	22
2.6.2 Pengertian Layanan.....	22
2.7 Aplikasi PLN Mobile.....	23
2.7.1 Definisi Aplikasi PLN Mobile .....	23
2.7.2 Tujuan Aplikasi PLN Mobile .....	25

2.7.3 Fungsi Aplikasi PLN Mobile .....	25
2.7.4 Manfaat Aplikasi PLN Mobile .....	26
2.8 Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	29
3.2 Tipe Penelitian .....	29
3.3 Lokasi Penelitian .....	29
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	30
3.4.1 Sumber Data Primer .....	30
3.4.2 Sumber Data Sekunder .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5.1 Wawancara .....	32
3.5.2 Observasi .....	33
3.5.3 Dokumentasi .....	33
3.6 Teknik Pengolahan Data .....	34
3.6.1 Kondensasi Data .....	34
3.6.2 Penyajian Data (Data Display) .....	34
3.6.3 Penarikan Kesimpulan .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan PT. PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin .....	36
4.1.2 Visi dan Misi PT. PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin .....	39
4.1.3 Struktur Organisasi PT. PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin ....	39
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	40
4.2 Gambaran Umum Aplikasi PLN Mobile .....	41
4.2.1 Fitur dan Layanan Aplikasi PLN Mobile .....	42
4.2.2 Syarat-syarat Aplikasi PLN Mobile .....	45
4.2.3 Alur Pengaktifasian Aplikasi PLN Mobile .....	45
4.3 Uraian Temuan Penelitian .....	46
4.3.1 Tujuan Efektivitas Aplikasi PLN Mobile .....	47
4.3.2 Mewujudkan transformasi PLN .....	47
4.3.3 Melakukan digitalisasi pelayanan .....	49
4.3.4 Pelayanan aman, cepat, akurat, dan transparan .....	51

4.3.5 Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.....	53
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Efektivitas Layanan Pengaduan Pada Program Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Ahmad Yani Kota Banjarmasin.....	60
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Total pengguna aplikasi PLN Mobile.....	3
Tabel 1. 2 Data Pengaduan Gangguan Pada Aplikasi PLN Mobile Wilayah PLN ULP Ahmad Yani Tahun 2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 4. 5 Matriks Hasil Penelitian.....	57
Tabel 5. 1 Matriks Efektivitas Program .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Data Keluhan Pelanggan pada Aplikasi PLN Mobile .....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1 Logo PT. PLN .....	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PLN ULP Ahmad Yani .....	39
Gambar 4. 3 Logo Aplikasi PLN Mobile.....	41