

**PELAKSANAAN PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN  
TERPUSAT (AP2T) DI PT PLN (PERSERO) RAYON BELANTI PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara sebagai salah satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**Oleh:**

**FADLI IRZA  
1101605/ 2011**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

## PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan  
Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Rayon Belanti  
Padang

Nama : Fadli Irza

NIM/TM : 1101605/2011

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

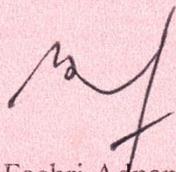
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 9 Februari 2016

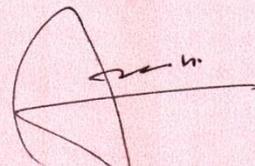
Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D  
NIP. 19581017 198503 1 001

**Pembimbing II**



Dra. Jumlati, M.Si  
NIP. 19621109 198602 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

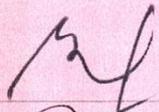
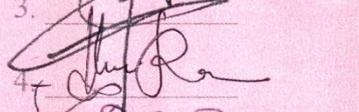
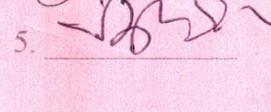
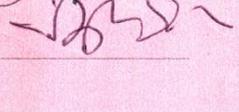
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang  
Pada hari Selasa 9 Februari 2016 Pukul 08.00 s/d 10.00 WIB

### **Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang**

Nama : Fadli Irza  
NIM/TM : 1101605/2011  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 9 Februari 2016

#### **Tim Penguji**

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	1. 
Sekretaris	: Dra. Jumiati, M.Si	2. 
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D	3. 
Anggota	: Nora Eka Putri, S.IP, M.Si	4. 
Anggota	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	5. 

Mengesahkan  
Dekan FIS UNP

  
Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd  
NIP. 19671001 198903 1 002

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadli Irza  
NIM/TM : 1101605/2011  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang”** adalah benar merupakan hasil karya asli saya dan bukan merupakan plagiat orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 9 Februari 2016

Yang Membuat Pernyataan,



FADLI IRZA  
1101605/ 2011

## ABSTRAK

**FADLI IRZA : Nim 2011/1101605. Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN Rayon Belanti Padang**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah yang ditemukan dalam pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN Rayon Belanti Padang, seperti seringnya terjadi permasalahan jaringan dan server pada program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), karyawan yang tidak semua mengikuti pelatihan penggunaan AP2T, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui program AP2T. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN Rayon Belanti Padang serta mengidentifikasi faktor penghambatnya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *insidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan uji keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Kemudian data dianalisis dengan cara reduksi data, analisis data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi yang diperoleh selama penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang belum terlaksana dengan optimal, dari empat indikator terkait unsur-unsur pelayanan yaitu personil, sarana prasarana, dan masyarakat sebagai pelanggan, beberapa dari unsur tersebut sudah terlaksana dengan baik seperti sistem pelayanan kepada pelanggan menjadi terpusat, dapat dilakukan secara *online* serta sudah sesuai dengan *standar operating procedure (sop)*. Kemudian personil yaitu karyawan yang juga sangat terbantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan juga sarana prasarana yang sudah memadai disediakan oleh PLN untuk pelanggannya. Yang menjadi permasalahan atau kendala yang terjadi selama pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yaitu terkait aspek masyarakat sebagai pelanggan, yang mana masih adanya pelanggan yang tidak mengetahui bahwa PLN telah menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang sudah bisa di akses oleh masyarakat guna mempermudah masyarakat dalam meminta pelayanan listrik kepada PLN. Selanjutnya yaitu kendala dari karyawan PLN yang belum keseluruhan mampu mengoperasikan aplikasi dengan maksimal, hal tersebut dikarenakan karyawan tidak mengikuti pelatihan yang ada.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillahirabbila'lamin*, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN PROGRAM APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPUSAT (AP2T) DI PT PLN (PERSERO) RAYON BELANTI PADANG”**. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, Kepada keluarga, sahabat, serta tak lupa juga kita yang senantiasa selalu istiqamah dan ikhlas untuk menjadi umatnya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

3. Ibu Siska Sasmita, S.IP, MAPA. sebagai Pembimbing Akademik yang memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir.
4. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku Pembimbing I dan Dra. Jumiati, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk mendampingi, membimbing, dan memberi masukan serta motivator bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum. Ibu Nora Eka Putri, S.IP, M.Si, dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku Tim Penguji yang telah memberikan masukan berupa saran dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membimbing penulis selama belajar di UNP.
7. Bapak Roberto selaku Manajer PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang. Bapak Tri Wahyudi selaku Supervisor unit teknik PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang. Bapak Wira Anggi selaku Supervisor Transaksi Energi (TE) PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang dan Karyawan PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang serta pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang
8. Teristimewa untuk ayahanda dan ibunda tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan serta semangat untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan terutama rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih banyak terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Akhirnya dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi penulis. Amin ya rabbal allamin.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb*

Padang, 31 Januari 2016

Penulis  
Fadli Irza

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	7
1. Konsep Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).....	7
2. Konsep Sistem Informasi Manajemen dan Program Aplikasi .	16
3. Konsep Pelayanan Publik.....	20
B. Kerangka Konseptual .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Informan Penelitian.....	34

D. Jenis dan Sumber Data .....	36
E. Teknik dan Alat Pengumpul Data .....	37
F. Teknik Menguji Keabsahan Data .....	39
G. Teknik Analisis Data .....	41

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Temuan Umum .....	43
B. Temuan Khusus .....	50
C. Analisis dan Pembahasan .....	70
1. Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	70
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	85

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	93

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Informan Penelitian pada PT PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	35
Tabel 4.1	Tingkat Pendidikan Karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang yang Menjalankan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).....	57
Tabel 4.2	Penunjang Sarana Prasarana Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Start Aplikasi Mozila firefox.....	9
Gambar 2.2	Load address Aplikasi .....	10
Gambar 2.3	Login Aplikasi Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T).....	10
Gambar 2.4	Kesalahan User atau Pasword .....	11
Gambar 2.5	Menu Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat .....	11
Gambar 2.6	Skema Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai inti back office layanan PLN.....	12
Gambar 2.7	Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 4.1	Suasana Ruangan Kerja Karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	45
Gambar 4.2	Komputer Untuk Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	77
Gambar 4.3	Telephone Untuk Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	78
Gambar 4.4	Pelanggan yang Datang Ke Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang .....	78

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. LatarBelakang**

Untuk menunjang kinerja karyawan diperlukan sistem informasi manajemen yang tepat. Sistem informasi saat ini selalu dikaitkan dengan suatu sistem komputer. Sebagai alat bantu dalam pengambil keputusan dan sistem informasi tersebut digunakan untuk memperoleh hasil kerja yang lebih baik. Kebutuhan sistem informasi sekarang ini tentunya akan sangat penting sama halnya dengan kebutuhan sehari-hari tidak sedikit suatu instansi atau perusahaan menggunakan sistem informasi yang berjalan baik yang terkomputerisasi ataupun bersifat manual.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik seluruh masyarakat di Indonesia. Dalam menunjang kegiatannya, PT. PLN (Persero) menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan. Penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik. Sistem informasi sebaiknya didesain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna.

Sistem informasi yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) saat ini adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang

mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PT. PLN, Surat Edaran Direksi terkini, dan melayani kebutuhan integrasi terpusat sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat seperti: Pembayaran Online (P2APST), ERP PLN, Listrik PraBayar, Pembayaran Non Tagihan Listrik, dan Layanan informasi untuk *Contact Center*.(Rully,2012:5)

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) menghadirkan sistem pelayanan pelanggan yang terpusat (*centralized*), terpadu (*integrated*) dan dapat dikembangkan (*scalable*) dalam rangka membuat citra PT. PLN yang lebih baik lagi di mata para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Alasan lain diimplementasikannya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). adalah kesulitan yang dihadapi PT. PLN dalam mengontrol proses bisnis dan juga dalam menyajikan laporan konsolidasi. Selaras dengan kedua kendala tersebut, PT. PLN juga mengalami kesulitan yang cukup signifikan dalam melaksanakan pengawasan/kontrol terhadap pengamanan pendapatan secara terpusat secara *realtime online*. (Rully,2012:9)

Observasi awal yang penulis lakukan pada 17 juni 2014 di PT PLN Rayon Belanti Padang diketahui bahwa Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) ini masih memiliki kelemahan yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Permasalahan yang terjadi yaitu seperti masalah jaringan dan server. Permasalahan jaringan dan server tersebut tentu mengganggu bagi pengguna aplikasi karena dapat memperlambat kinerjanya.

Mengingat begitu pentingnya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) maka sudah menjadi kewajiban bagi karyawan untuk memahami dan mengoperasikan aplikasi ini, namun penulis melihat dan mengetahui bahwa masih ada sebagian karyawan yang kurang paham tentang penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), sehingga dampak dari kurangnya pemahaman aplikasi ini masih ada beberapa pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal.

Berdasarkan wawancara tanggal 21 Mei 2015 dengan Bapak Wira Anggi yang merupakan salah satu staf dari PT PLN Rayon Belanti Padang, diperoleh informasi bahwa tidak semua karyawan mampu memahami dan mengoperasikan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu tidak meratanya tingkat pendidikan karyawan sehingga adanya keterbatasan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam pemahaman sistem informasi khususnya pemakaian Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), sehingga dampak dari kurangnya pemahaman aplikasi ini masih ada beberapa pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal. Selanjutnya yaitu faktor pelatihan, pelatihan tentang Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang kurang sebelum diterapkannya aplikasi tersebut.

Penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang digunakan oleh PT PLN (Persero) yang berguna dalam peningkatan pelayanan yang lebih baik kepada seluruh pelanggan terhadap pelayanan listrik dari PT PLN (Persero).

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mudah untuk diakses oleh semua pihak baik dari pihak PT PLN maupun pelanggan. Digunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) juga dapat mengikutsertakan masyarakat agar lebih partisipatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini karena masyarakat sangat butuh jasa yang disediakan oleh PT PLN sehingga secara tidak langsung masyarakat akan partisipatif dengan sendirinya terhadap apa saja program/aplikasi yang digunakan PT PLN. Penggunaan Aplikasi ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang merata baik itu manfaat internal bagi perusahaan dan juga kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan wawancara tanggal 21 oktober 2015 dengan Bapak Erick salah seorang karyawan pelayanan teknik PT PLN Rayon Belanti Padang menyebutkan bahwa program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), masih belum diketahui penggunaannya oleh masyarakat ataupun pelanggan hal itu disebabkan karna masyarakat lebih memilih datang ke kantor PT PLN untuk berinteraksi langsung dengan karyawan.

Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian dan evaluasi terkait implementasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) agar diketahui efektif atau tidaknya penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) tersebut terhadap kinerja para karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang. Selain itu juga diperlukan pemeliharaan dan peremajaan sistem guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem serta meningkatkan kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah dengan judul “Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN RayonBelanti Padang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti tentukan bahwa identifikasi masalah ini adalah:

1. Permasalahan sistem dan jaringan pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang sering terjadi sehingga memperlambat kinerja karyawan.
2. Kurangnya pelatihan dalam menjalankan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sehingga mengakibatkan pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal.
3. Masih adanya karyawan yang kurang memahami tentang penggunaan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dikarenakan tidak meratanya tingkat pendidikan karyawan.
4. Masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

## **C. Batasan Masalah**

Dari berbagai identifikasi masalah di atas, penulis membatasi masalah yang akan diteliti mengingat keterbatasan waktu dan tenaga. Masalah yang menjadi batasan dalam penulisan proposal penelitian ini adalah mengenai “Pelaksanaan Program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN Rayon Belanti Padang”

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka peneliti menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN Rayon Belanti Padang ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN Rayon Belanti Padang?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pelaksanaan program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN Rayon Belanti Padang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi program Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT PLN Rayon Belanti Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan keilmuan yang terkait Ilmu Administrasi Negara, khususnya, Administrasi Kepegawaian, Sistem Informasi Manajemen, E-Government, Manajemen Pelayanan Publik.
2. Secara Praktis penelitian ini bermanfaat bagi :
  - a. Bagi Pemerintah dalam hal ini adalah PT PLN Rayon Belanti, untuk memberikan solusi pelayanan yang elektronik guna mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat.
  - b. Bagi pelanggan. Mendapat pelayanan yang cepat serta data pemakaian listrik yang akurat.