

Analisis Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara

Wulan Aulia Buton^{1*}, Mohamad Arsad Rahawarin², Julia Theresia Patty³
¹⁻³ Universitas Pattimura, Indonesia

Alamat : Jalan IR. Putuhena Nomor 77 Poka Kecamatan Teluk Ambon Kota Ambon

Korespondensi penulis: ulanaulia049@gmail.com*

Abstract. *This study analyzes the impact of employee performance on customer satisfaction in using the PLN Mobile application at PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku and Maluku Utara. The study employs simple linear regression analysis, utilizing t-tests and F-tests to assess the significance of the relationship between variables. The findings reveal that employee performance has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a regression coefficient of 0.787 and a significance value of < 0.001 . The F-test results indicate that the regression model is valid and effectively explains variations in customer satisfaction, with an F-value of 1834.299, significantly exceeding the critical F-table value. Additionally, the high coefficient of determination (R^2) suggests that most variations in customer satisfaction can be explained by employee performance. This study confirms that optimizing employee performance is a key factor in improving customer satisfaction, particularly in digital services such as PLN Mobile. Therefore, PT PLN (Persero) must enhance employee competence and service quality to support digital transformation and meet customer expectations.*

Keywords: *Employee Performance, Customer Satisfaction, PLN Mobile*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara. Metode yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan uji t dan uji F untuk menilai signifikansi hubungan antara variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 0.787 dan nilai signifikansi < 0.001 . Uji F menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan valid dan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan secara signifikan, dengan nilai F-hitung 1834.299 yang jauh lebih besar dari F-tabel. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) yang tinggi mengindikasikan bahwa mayoritas variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. Hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa optimalisasi kinerja pegawai menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama dalam layanan digital seperti PLN Mobile. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) perlu meningkatkan kompetensi dan kualitas layanan pegawai dalam mendukung transformasi digital dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan, PLN Mobile

1. LATAR BELAKANG

Birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih lekat dengan stigma negatif. Kecenderungan penilaian masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik adalah lamban, inefisien, dan tidak efektif. Birokrasi publik di Indonesia identik dengan berbagai penyakit administrasi yang merugikan kepentingan masyarakat. Masyarakat sering mengeluh karena lambannya kinerja birokrasi pemerintah. Citra yang berkembang di masyarakat menunjukkan bahwa birokrasi pemerintah masih kaku dan tidak responsif terhadap kebutuhan warga pengguna layanan.

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan perekonomian sangat pesat. Hal ini berdampak pada kinerja pegawai yang harus menyesuaikan

diri dengan kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi. Perubahan dalam berbagai aspek kehidupan semakin cepat, pola pikir masyarakat semakin maju, dan tuntutan terhadap pelayanan publik yang optimal semakin meningkat. Untuk menghadapi perubahan ini, setiap organisasi harus meningkatkan peran dan kemampuannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan komunikasi memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang tinggi. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang profesional, sulit bagi suatu organisasi untuk menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Pegawai yang bertanggung jawab dalam pelayanan publik harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik agar dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal.

Pegawai dituntut memiliki kinerja yang tinggi karena hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam birokrasi harus dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan. Dengan kinerja yang baik, pegawai akan memiliki komitmen yang kuat dalam menyelesaikan tugas-tugas sesuai tanggung jawab dan fungsinya secara efisien, efektif, dan produktif.

Dalam dunia bisnis dan pelayanan publik, manajemen profesional menjadi faktor utama dalam meningkatkan performa suatu organisasi. Menurut Philip Kotler, integrasi dalam pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya menjadi keunggulan kompetitif suatu organisasi.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah mendapatkan suatu produk atau pelayanan. Kepuasan ini timbul karena pelanggan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan yang diperoleh. Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang telah dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi. Robbins menyatakan bahwa kinerja karyawan berkontribusi terhadap perkembangan dan kemajuan suatu organisasi. Untuk mengukur kinerja pegawai, terdapat beberapa indikator yang digunakan, seperti kualitas kerja, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, dan kemandirian.

Menurut Wirawan, kepuasan pelanggan dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu kepuasan terhadap kualitas produk atau layanan, kepuasan terhadap harga, dan keyakinan pelanggan bahwa produk atau layanan yang mereka gunakan adalah yang terbaik dibandingkan

pesaing. Dimensi-dimensi ini menentukan seberapa besar suatu organisasi dapat memenuhi harapan pelanggan.

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia listrik bagi masyarakat Indonesia. Listrik merupakan kebutuhan esensial bagi kehidupan sehari-hari, baik untuk rumah tangga maupun industri. Oleh karena itu, PLN harus berfokus pada kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan terbaik bagi seluruh masyarakat, termasuk di daerah terpencil.

Dengan berkembangnya teknologi informasi, PT PLN (Persero) terus berinovasi dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan PLN, seperti cek tagihan, pengaduan, perubahan daya, dan informasi terkait lainnya.

PLN Mobile merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan sistem pelayanan pelanggan lainnya, seperti Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini memungkinkan pelanggan mendapatkan layanan secara lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional.

Namun, meskipun PLN Mobile dirancang untuk meningkatkan pelayanan, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Beberapa di antaranya adalah rendahnya literasi digital di kalangan pelanggan tertentu serta kendala teknis seperti gangguan jaringan atau error dalam aplikasi. Masalah-masalah ini dapat menghambat efektivitas layanan dan menurunkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja pegawai dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan setelah implementasi aplikasi PLN Mobile. Pegawai sebagai ujung tombak pelayanan harus mampu memanfaatkan fitur aplikasi dengan baik serta merespons keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap sejauh mana aplikasi ini mendukung kinerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memastikan bahwa inovasi teknologi seperti PLN Mobile benar-benar memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam era digitalisasi saat ini, kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dan memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret.

Dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dalam penggunaan PLN Mobile, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk meningkatkan

pelayanan publik. Implementasi teknologi dalam birokrasi harus diiringi dengan peningkatan kompetensi pegawai agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian ini mengangkat judul "Analisis Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara."

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian dan dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016: 13). Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data dalam bentuk angka yang kemudian diolah menggunakan rumus statistik berdasarkan variabel yang telah dioperasionalkan dengan skala nominal, ordinal, interval, dan rasio (Indrawan & Yaniawati, 2016, hlm. 141).

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara, dengan fokus pada Negeri Passo, Kecamatan Baguala, Kota Ambon. Pemilihan lokasi didasarkan pada tingginya jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile di wilayah tersebut, sehingga memudahkan peneliti dalam memperoleh responden sesuai dengan kebutuhan penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama tiga minggu pada bulan Januari hingga Februari 2025.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator yang relevan dengan variabel penelitian. Kuesioner ini menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju", untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden dalam jangka waktu tertentu guna memastikan keakuratan dan validitas jawaban yang diberikan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Baguala di Desa Passo yang menggunakan aplikasi PLN Mobile, dengan jumlah sebanyak 2.916 kepala keluarga. Sampel penelitian ditentukan menggunakan Rumus Slovin yang mempertimbangkan margin of error tertentu. Berdasarkan perhitungan, jumlah sampel yang representatif dalam penelitian ini adalah 97 responden. Metode ini memastikan bahwa sampel yang diambil tetap dapat mewakili keseluruhan populasi yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dalam Aplikasi PLN Mobile di PT PLN Persero Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara. Penelitian ini akan di analisis menggunakan Software SPSS Versi 30.0.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel yang dimaksud, sementara uji reliabilitas memastikan bahwa instrumen memberikan hasil yang konsisten. Dengan pengujian ini, penelitian dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya dan dianalisis secara akurat.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai

Pernyataan	N	Korelasi Pearson	Keterangan
X1.1	97	0.711	Valid
X1.2	97	0.637	Valid
X1.3	97	0.644	Valid
X2.1	97	0.722	Valid
X2.2	97	0.690	Valid
X2.3	97	0.661	Valid
X3.1	97	0.766	Valid
X3.2	97	0.684	Valid
X3.3	97	0.705	Valid
X4.1	97	0.732	Valid
X4.2	97	0.773	Valid
X4.3	97	0.656	Valid
X5.1	97	0.731	Valid
X5.2	97	0.747	Valid
X5.3	97	0.723	Valid

Berdasarkan uji validitas variabel kinerja pegawai menggunakan Pearson Correlation, seluruh butir pernyataan memiliki nilai korelasi di atas 0,5, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini valid. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada pernyataan X4.2 (0,773) dan terendah pada X1.2 (0,637), dengan rentang korelasi 0,637 hingga 0,773, yang mengindikasikan hubungan kuat antara setiap item dengan total skor variabel. Pernyataan dengan korelasi tertinggi memiliki kontribusi lebih besar dalam menggambarkan variabel yang diteliti, sementara pernyataan dengan korelasi lebih rendah tetap valid meskipun kontribusinya sedikit lebih lemah. Secara keseluruhan, setiap indikator memiliki korelasi di atas standar minimum, menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah dirancang dengan baik dan dapat mengukur kinerja pegawai secara konsisten tanpa perlu revisi atau penghapusan item.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	N	Korelasi Pearson	Keterangan
Y1.1	97	0.732	Valid
Y1.2	97	0.693	Valid
Y1.3	97	0.674	Valid
Y2.1	97	0.780	Valid
Y2.2	97	0.717	Valid
Y2.3	97	0.689	Valid
Y3.1	97	0.688	Valid
Y3.2	97	0.701	Valid
Y3.3	97	0.713	Valid
Y4.1	97	0.725	Valid
Y4.2	97	0.757	Valid
Y4.3	97	0.701	Valid

Berdasarkan uji validitas variabel kepuasan pelanggan menggunakan Pearson Correlation, seluruh butir pernyataan memiliki nilai korelasi di atas 0,5, sehingga dinyatakan valid. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada pernyataan Y2.1 (0,780) dan terendah pada Y1.3 (0,674), dengan rentang korelasi 0,674 hingga 0,780, yang menunjukkan hubungan cukup kuat antara setiap item dengan total skor variabel. Pernyataan dengan korelasi tertinggi memiliki kontribusi lebih besar dalam menjelaskan variabel ini, sementara pernyataan dengan korelasi lebih rendah tetap valid meskipun pengaruhnya sedikit lebih kecil. Setiap indikator memiliki korelasi yang baik dengan total skor, menandakan bahwa instrumen penelitian ini mampu mengukur kepuasan pelanggan secara konsisten dan akurat tanpa perlu revisi atau penghapusan item.

Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian harus diuji reliabilitasnya untuk memastikan data yang diperoleh konsisten dalam berbagai kondisi. Menurut Ghazali (2009), reliabilitas mengukur konsistensi jawaban dalam kuesioner sebagai indikator suatu konstruk, di mana instrumen dianggap reliabel jika jawaban tetap konsisten dalam pengukuran berulang. Salah satu metode uji reliabilitas adalah koefisien Cronbach's Alpha, yang menunjukkan konsistensi internal item dalam instrumen. Secara umum, nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 menandakan instrumen reliabel, sedangkan nilai di bawahnya memerlukan perbaikan. Mengacu pada Nunnally (1978), nilai 0,7 atau lebih menunjukkan reliabilitas yang dapat diterima, sementara nilai antara 0,6 hingga 0,7 masih dapat diterima dalam penelitian eksploratif. Oleh karena itu, untuk memastikan kehandalan instrumen, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,7 atau lebih menjadi acuan utama dalam penelitian.

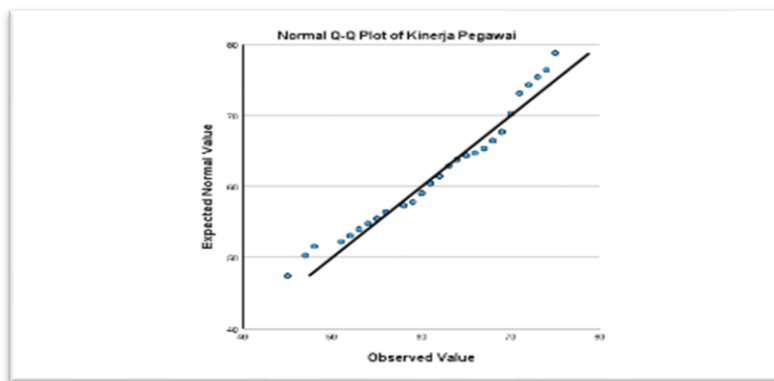
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen	Crobach's Alpha	R' Standar	Ket
Kinerja Pegawai	0.780	0.6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.764	0.6	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa instrumen penelitian untuk variabel kinerja pegawai (0,780) dan kepuasan pelanggan (0,764) memiliki nilai di atas standar 0,6, sehingga keduanya tergolong reliabel. Ini menandakan bahwa setiap item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti. Nilai yang stabil menunjukkan bahwa instrumen kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dapat diandalkan dalam penelitian lebih lanjut, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan untuk analisis yang valid dan akurat.

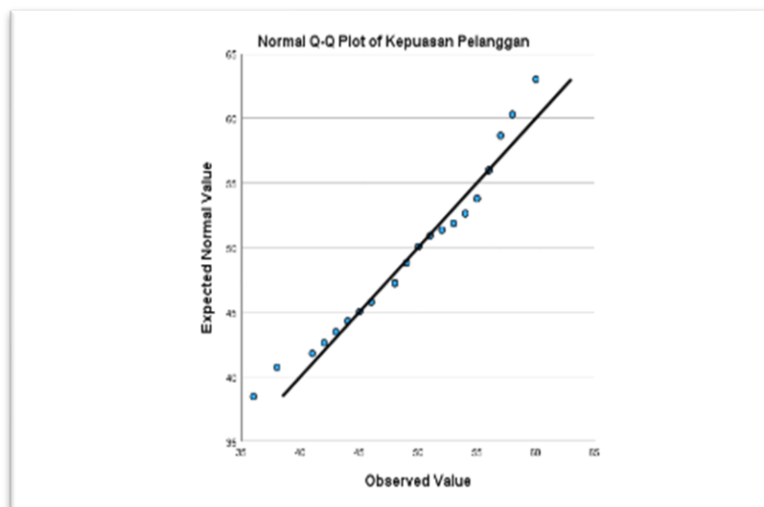
Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan distribusi data dalam penelitian ini sebelum analisis statistik lebih lanjut, karena normalitas merupakan asumsi utama dalam metode inferensial seperti regresi dan korelasi. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan Q-Q Plots, di mana distribusi data dibandingkan dengan distribusi normal teoretis. Jika titik-titik pada grafik mengikuti garis diagonal, data dianggap normal, sedangkan penyimpangan signifikan menunjukkan distribusi yang tidak normal. Uji ini membantu menentukan metode analisis yang tepat untuk hasil yang valid.

**Gambar 1.** Hasil Uji Normalitas Data Kinerja Pegawai

Hasil analisis Q-Q Plot pada variabel kinerja pegawai menunjukkan bahwa sebagian besar titik berada di sekitar garis diagonal, menandakan distribusi data mendekati normal meskipun ada sedikit penyimpangan di bagian atas dan bawah grafik. Penyimpangan ini masih dalam batas wajar, sehingga data kinerja pegawai dapat dianggap berdistribusi normal. Normalitas data ini penting karena memastikan asumsi statistik parametrik terpenuhi,

memungkinkan penggunaan metode seperti regresi linear atau uji korelasi dengan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Q-Q Plot pada variabel kepuasan pelanggan, terlihat bahwa sebagian besar titik-titik biru yang merepresentasikan data empiris berada di sekitar garis diagonal, menunjukkan bahwa distribusi data mendekati distribusi normal, meskipun terdapat beberapa penyimpangan kecil pada bagian ekor grafik. Penyimpangan ini masih dalam batas yang dapat diterima, sehingga data kepuasan pelanggan cenderung mengikuti pola distribusi normal. Normalitas data ini penting untuk memastikan asumsi dalam analisis statistik parametrik terpenuhi, memungkinkan penggunaan metode seperti analisis regresi atau uji statistik lainnya dengan hasil yang lebih valid.

Uji T

Uji t adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi perbedaan antara rata-rata dua kelompok atau menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam analisis regresi. Dalam regresi linear, uji t digunakan untuk menentukan apakah koefisien regresi dari variabel independen secara signifikan berkontribusi terhadap variabel dependen. Jika nilai t signifikan, maka variabel independen memiliki pengaruh yang nyata. Uji ini penting dalam penelitian kuantitatif untuk menguji hipotesis secara inferensial.

Tabel 4. Hasil Uji T

Variabel Independen	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Kinerja Pegawai →	0.787	0.018	0.975	42.829	<0.001

Kepuasan Pelanggan					
--------------------	--	--	--	--	--

Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 0.787 dan nilai t-hitung 42.829 yang jauh melebihi t-tabel pada tingkat signifikansi 5% (Sig. <0.001). Koefisien positif ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.787 satuan. Selain itu, nilai Beta Standar sebesar 0.975 menunjukkan bahwa hubungan antara Kinerja Pegawai dan Kepuasan Pelanggan sangat kuat, di mana perubahan dalam kinerja pegawai hampir sepenuhnya memengaruhi variasi dalam kepuasan pelanggan.

Uji F

Uji F dalam regresi linear digunakan untuk menguji signifikansi keseluruhan model regresi, yaitu apakah variabel independen secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Uji ini membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Jika F-hitung > F-tabel atau nilai Sig. < 0.05, maka model regresi secara statistik signifikan. Uji F penting dalam menentukan apakah model regresi layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang dianalisis.

Tabel 5. Hasil Uji F

Sumber Variasi	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regresi	2847.946	1	2847.946	1834.299	<0.001
Residual	147.498	95	1.553		
Total	2995.443	96			

Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang menghubungkan kinerja pegawai dengan kepuasan pelanggan memiliki signifikansi tinggi, dengan nilai F-hitung 1834.299 yang jauh melebihi F-tabel dan Sig. < 0.001. Nilai Sum of Squares Regression (SSR) sebesar 2847.946 yang jauh lebih besar dibandingkan Sum of Squares Residual (SSE) sebesar 147.498 menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. Selain itu, Mean Square Regression (MSR) yang jauh lebih besar dibandingkan Mean Square Residual (MSR) menegaskan bahwa variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, model regresi ini layak digunakan untuk menganalisis dan mengambil keputusan terkait peningkatan layanan.

Pembahasan

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut, di mana peningkatan kinerja pegawai berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas layanan, termasuk kinerja pegawai, merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji t, diperoleh nilai t-hitung 42.829 dengan Sig. < 0.001, yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Nilai koefisien regresi sebesar 0.787 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja pegawai akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.787 satuan. Hal ini membuktikan bahwa efektivitas kinerja pegawai dalam menangani permintaan pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini didukung oleh teori Zeithaml et al. (1996) yang menyatakan bahwa responsivitas dan kehandalan pegawai dalam memberikan layanan dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap layanan digital.

Selanjutnya, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat signifikansi yang tinggi dengan nilai F-hitung 1834.299 dan Sig. < 0.001. Nilai Sum of Squares Regression (SSR) sebesar 2847.946 yang jauh lebih besar dibandingkan dengan Sum of Squares Residual (SSE) sebesar 147.498 menunjukkan bahwa variasi dalam kepuasan pelanggan sebagian besar dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pegawai. Ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kecocokan yang baik dan dapat digunakan untuk mengukur hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan digital PLN Mobile.

Dalam perspektif Good Governance, peningkatan kinerja pegawai dalam layanan digital seperti PLN Mobile juga berkaitan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik. Menurut teori Denhardt & Denhardt (2003) dalam konsep New Public Service (NPS), pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat dengan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Implementasi PLN Mobile yang didukung oleh kinerja pegawai yang optimal dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara digital, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

Berdasarkan temuan penelitian ini, PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara dapat lebih meningkatkan kinerja pegawai melalui pelatihan digital, peningkatan sistem layanan berbasis teknologi, serta penguatan responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan. Peningkatan ini sejalan dengan teori Kotler & Keller (2016) yang menekankan bahwa kualitas layanan berbasis teknologi sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola sistem serta memberikan solusi yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Dengan demikian, optimalisasi kinerja pegawai dalam layanan digital dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PLN Mobile.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara. Hasil uji t menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 0.787 dan tingkat signifikansi < 0.001 . Selain itu, uji F membuktikan bahwa model regresi yang digunakan layak dan signifikan, dengan nilai F-hitung 1834.299 yang jauh melebihi F-tabel, mengindikasikan bahwa variasi dalam kepuasan pelanggan sebagian besar dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini menjawab pertanyaan penelitian dengan menegaskan bahwa kinerja pegawai berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan digital PLN Mobile, sehingga optimalisasi sumber daya manusia dalam layanan digital menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT PLN (Persero).

DAFTAR REFERENSI

- Anas, A. (2022). Sumber daya manusia Indonesia di era globalisasi. *Promis*, 3(2), 110-130.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV.

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1990). *Consumer behavior*. New York: Dryden Press.
- Firmansyah, M. (2018). *Manajemen pelayanan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fitriani, N. H., dkk. (2024). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UID S2JB Kota Palembang*. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2021). *Manajemen kepuasan pelanggan: Strategi menciptakan loyalitas pelanggan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Pearson Education.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring customer satisfaction: Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2018). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.