

PENGARUH KUALITAS PENGADUAN, KECEPATAN PENANGANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP EFEKTIVITAS FITUR PENGADUAN PLN MOBILE UP3 CIKOKOL

Oleh:

¹Jean Christover, ²Sunding Pantja Djati, ³Siti Mariam,
⁴Erlina Puspitaloka Mahadewi

^{1,2,3,4}Universitas Esa Unggul, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kebon Jeruk, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11510

e-mail : jeanpurba232@student.esaunggul.ac.id¹, spantjadji@esaunggul.ac.id²,
siti.mariam@esaunggul.ac.id³, erlina.puspitaloka@esaunggul.ac.id⁴

ABSTRACT

In the digital era, public services have transformed through applications such as PLN Mobile. The effectiveness of its complaint feature is influenced by complaint quality, handling speed, and user satisfaction, with digital literacy serving as a moderator. This study aims to analyze the factors affecting the effectiveness of the complaint feature on the PLN Mobile application within the PLN UP3 Cikokol working area. Using purposive sampling, the study involved 120 respondents who are customers of PLN UP3 Cikokol. Data analysis was performed using PLS-SEM with smartpls 4 software. The results indicate that complaint quality, handling speed, and user satisfaction significantly influence complaint feature effectiveness. Notably, complaint quality has the strongest impact on user satisfaction compared to other relationships in the model. Furthermore, digital literacy does not significantly moderate the influence of complaint quality, handling speed, or user satisfaction on feature effectiveness. This suggests that the PLN Mobile complaint feature is sufficiently inclusive, ensuring its effectiveness is accessible to all users regardless of their digital proficiency levels.

Keywords: Complaint Quality, Handling Speed, User Satisfaction, Feature Effectiveness, Digital Literacy, PLN Mobile.

ABSTRAK

Di era digital, layanan publik bertransformasi melalui aplikasi seperti PLN Mobile. Efektivitas fitur pengaduannya dipengaruhi oleh kualitas pengaduan, kecepatan penanganan, dan kepuasan pengguna, dengan literasi digital sebagai moderator. Penelitian ini bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas fitur pengaduan pada aplikasi PLN Mobile di wilayah kerja PLN UP3 Cikokol. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* terhadap 120 responden pelanggan PLN UP3 Cikokol. Sebagai alat analisis, penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan *software* SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengaduan, kecepatan penanganan, dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas fitur pengaduan. Kualitas pengaduan ditemukan memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pengguna dibandingkan hubungan lainnya. Sementara itu, literasi digital tidak terbukti memoderasi hubungan antara kualitas pengaduan, kecepatan penanganan, maupun kepuasan pengguna terhadap efektivitas fitur. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur pengaduan PLN Mobile sudah cukup

inklusif sehingga efektivitasnya dapat dirasakan oleh pengguna tanpa bergantung pada tingkat kecakapan digital mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pengaduan, Kecepatan Penanganan, Kepuasan Pengguna, Efektivitas Fitur, Literasi Digital, PLN Mobile.

PENDAHULUAN

Pada era digital, aplikasi layanan publik berbasis mobile berperan penting dalam menjembatani komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan. Salah satu aplikasi tersebut adalah PLN Mobile yang dikembangkan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk menyediakan berbagai layanan, termasuk fitur pengaduan. Efektivitas fitur pengaduan menjadi aspek krusial karena mencerminkan tingkat responsivitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan publik digital (Haloho *et al.*, 2021). Integrasi fitur pengaduan dalam satu platform bertujuan meningkatkan efisiensi operasional serta memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan yang cepat dan transparan (Hidayat *et al.*, 2023), sekaligus menjadi sarana pemetaan kendala teknis secara real-time untuk memperkuat kepercayaan publik (Zahra *et al.*, 2024).

Keberhasilan layanan digital seperti PLN Mobile sangat dipengaruhi oleh kualitas pengaduan yang disampaikan pengguna, yang mencakup kejelasan, kelengkapan, dan relevansi informasi, karena hal tersebut menentukan kecepatan dan akurasi penyelesaian masalah (Hakim *et al.*, 2025). Kecepatan penanganan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan mencegah ketidakpuasan, terutama pada layanan utilitas yang menuntut keandalan tinggi (Basmalasari & Nugroho, 2022). Pengguna yang merasakan penanganan pengaduan secara cepat dan tepat cenderung menilai fitur pengaduan lebih efektif serta menunjukkan tingkat kepercayaan dan loyalitas yang lebih tinggi (Widowati & Nugroho, 2022). Meskipun PLN Mobile telah diimplementasikan secara luas, wilayah kerja PLN UP3 Cikokol masih menghadapi tantangan terkait ketidaksinkronan antara laporan pengguna dan efisiensi penanganan di lapangan. Kualitas informasi pengaduan yang kurang akurat dapat menghambat pengambilan keputusan teknis dan memperlambat waktu respons (Fadel, 2024). Selain itu, tingginya ekspektasi masyarakat urban terhadap transparansi layanan serta adanya kesenjangan literasi digital turut memengaruhi persepsi efektivitas sistem (Ibrahim *et al.*, 2025).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas dan kecepatan penanganan pengaduan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Lilis Nuroh *et al.*, (2024) menegaskan bahwa pengaduan yang jelas, rinci, dan terstruktur mampu meningkatkan akurasi penyelesaian dan mempercepat waktu respons. Hal ini sejalan dengan temuan Rafi & Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa kecepatan dan responsivitas layanan merupakan prediktor utama kepuasan pengguna pada platform layanan publik digital. Selain itu, kepuasan pengguna terbukti berperan penting dalam keberhasilan dan keberlanjutan sistem layanan berbasis aplikasi (DeLone & McLean, 2016), bahkan berpengaruh positif terhadap intensi penggunaan ulang layanan digital (Rachbini *et al.*, 2020). Studi Bengül & Yilmaz (2018) juga menegaskan keterkaitan antara kualitas pengaduan, kecepatan penanganan, dan persepsi efektivitas layanan.

Meskipun hubungan antara kualitas pengaduan, kecepatan penanganan, dan kepuasan pengguna telah banyak diteliti, sebagian besar studi dilakukan pada konteks *e-commerce*, layanan kesehatan, atau platform publik secara umum (Ng, 2012). Penelitian yang secara spesifik mengkaji efektivitas fitur pengaduan pada aplikasi PLN Mobile, khususnya di wilayah kerja PLN UP3 Cikokol, masih sangat terbatas. Selain itu, faktor individual seperti literasi digital yang mencakup kemampuan teknis dan kognitif pengguna

dalam memahami serta menggunakan sistem digital belum banyak diteliti sebagai variabel yang memengaruhi persepsi efektivitas sistem pengaduan. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengintegrasikan literasi digital dalam model analisis efektivitas fitur pengaduan. Penelitian ini mengembangkan model sebelumnya dengan memasukkan literasi digital sebagai variabel moderasi untuk menguji perannya dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pengaduan, kecepatan penanganan, dan kepuasan pengguna terhadap efektivitas fitur pengaduan pada aplikasi PLN Mobile. Dengan mempertimbangkan variabel moderasi ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas fitur pengaduan pada aplikasi PLN Mobile.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pengaduan

Kualitas pengaduan merujuk pada sejauh mana informasi yang disampaikan oleh pengguna dalam proses pengaduan dapat dipahami, lengkap, relevan, dan membantu penyedia layanan dalam menyelesaikan masalah. Menurut Ang & Buttle, (2012), kualitas pengaduan mencerminkan kejelasan dan kelengkapan informasi yang disampaikan pelanggan saat menyampaikan keluhan, yang berdampak pada efisiensi dalam menanggapi pengaduan tersebut. Menurut Morgeson *et al.*, (2020), kualitas pengaduan yang tinggi akan mempermudah pihak penyedia layanan dalam memahami masalah yang dihadapi pelanggan, serta menentukan tindakan perbaikan yang tepat. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile, pengaduan yang berkualitas mencakup deskripsi masalah yang detail, penggunaan bahasa yang jelas, serta informasi lengkap seperti lokasi, waktu kejadian, dan bukti (misalnya foto atau *screenshot*). Kualitas pengaduan sangat berpengaruh terhadap efektivitas sistem pengelolaan pengaduan. Menurut Razali & Jaafar, (2012), pengaduan yang terstruktur dan informatif memungkinkan perusahaan memberikan respons yang lebih cepat dan tepat sasaran.

Kecepatan Penanganan

Kecepatan penanganan merupakan sejauh mana suatu pengaduan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam waktu yang cepat. Menurut Zeithaml *et al.*, (2000), kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan merupakan indikator penting dari kualitas layanan dan berpengaruh langsung terhadap persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut. Badawi, (2021) menyatakan bahwa respons yang cepat terhadap pengaduan pelanggan akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap sistem dan perusahaan, serta menunjukkan kedulian terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan. Menurut Adzhigalieva *et al.*, (2022), kecepatan penanganan yang baik dapat meminimalisir dampak negatif dari keluhan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah kondisi emosional pengguna yang muncul setelah membandingkan ekspektasi mereka dengan pengalaman aktual saat menggunakan suatu produk atau layanan. Menurut Rachbini *et al.*, (2020), kepuasan terjadi apabila harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks aplikasi layanan publik, kepuasan pengguna dapat diukur melalui kenyamanan penggunaan, kejelasan informasi, kecepatan respons, dan hasil penyelesaian masalah. Menurut Wang *et al.*, (2012), dalam sistem informasi, kepuasan pengguna berperan penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan sistem tersebut. Delone & Mclean,

(2016) menyatakan bahwa *user satisfaction* merupakan salah satu indikator utama kesuksesan sistem informasi, termasuk dalam sistem layanan pengaduan berbasis aplikasi.

Efektivitas Fitur Pengaduan

Efektivitas fitur pengaduan mengacu pada seberapa baik sistem pengaduan dalam aplikasi dapat digunakan untuk menyampaikan keluhan serta menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan tersebut. Menurut Davis, (1989), efektivitas sebuah sistem dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta keandalan sistem tersebut. Menurut Einfeldt & Degbelo, (2021), fitur pengaduan dikatakan efektif apabila dapat digunakan secara mudah oleh pengguna, mampu menerima dan mengelola keluhan dengan baik, serta menghasilkan solusi yang sesuai dalam waktu yang tepat. Delone & Mclean, (2016) juga mengungkapkan bahwa efektivitas sistem informasi dapat dilihat dari tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, serta dampak individual dan organisasi.

Tingkat Literasi Digital

Tingkat literasi digital mengacu pada kemampuan individu dalam memahami, menggunakan, dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif. Menurut Ng, (2012), literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan teknis menggunakan perangkat digital, tetapi juga mencakup aspek kognitif dan sosial dalam berinteraksi di dunia digital. Menurut Eshet-Alkalai, (2012), individu dengan literasi digital yang tinggi lebih mampu menyampaikan informasi secara akurat dan menilai keandalan sistem digital yang digunakan. Menurut Van Deursen & Van Dijk, (2014), keterampilan digital yang baik memperbesar kemungkinan seseorang untuk secara efektif menggunakan layanan daring dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Mariam *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa literasi digital meningkatkan kemampuan individu dalam berinteraksi dengan media digital secara efektif, sehingga membantu pengguna memahami informasi, proses, dan fitur yang tersedia dalam sistem digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas dan moderasi untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen (Kualitas Pengaduan, Kecepatan Penanganan, dan Kepuasan Pengguna) terhadap variabel dependen (Efektivitas Fitur Pengaduan). Selain itu, penelitian ini juga menguji peran variabel Literasi Digital sebagai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan tersebut. Penelitian ini akan berlokasi di wilayah kerja PLN UP3 Cikokol, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi PLN Mobile di wilayah kerja PLN UP3 Cikokol yang pernah menggunakan fitur pengaduan. Pengambilan sampel akan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria spesifik, yaitu pengguna yang pernah memakai fitur pengaduan dan berinteraksi dengan layanan pelanggan PLN di wilayah tersebut. Berdasarkan rumus Hair *et al.*, (2022) jumlah sampel minimal yang diperlukan adalah 90 responden, yang dihitung dari 10 kali jumlah jalur panah pada model struktural. Untuk memastikan validitas dan keandalan data, jumlah responden yang ditargetkan akan lebih besar dari angka minimal tersebut.

Pengukuran setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima pilihan jawaban, dari Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS). Variabel Kualitas Pengaduan diukur dengan tiga pertanyaan diadaptasi dari Nilsson & Blomqvist,

(2017). Variabel Kecepatan penanganan diukur dengan 3 pertanyaan yang diadaptasi oleh Tax *et al.*, (1998.). Variabel Kepuasan Pengguna diukur dengan enam pertanyaan yang diadaptasi dari Talwar *et al.*, (2020), sementara Efektivitas Fitur Pengaduan diukur dengan empat pertanyaan yang diadaptasi dari Gefen *et al.*, (2003). Untuk variabel moderasi, Literasi Digital, akan diukur dengan serangkaian pertanyaan yang disesuaikan dari sumber referensi yang relevan, misalnya, Eshet-Alkalai, (2012) untuk menilai kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi digital.

Sebelum disebarluaskan kepada responden utama, kuesioner akan diuji coba melalui pretest pada sejumlah kecil yaitu 20-30 responden. Hasil pretest ini akan dianalisis untuk memastikan instrumen valid dan reliabel. Uji validitas akan menggunakan analisis faktor dengan kriteria nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) dan *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) di atas 0,5. Sedangkan uji reliabilitas akan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan nilai di atas 0,6 yang mengindikasikan instrumen memiliki konsistensi internal yang baik (Hair *et al.*, 2022)

Analisis data akan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) dengan program smartpls 4. Analisis dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama adalah evaluasi model pengukuran (outer model), yang meliputi uji validitas konvergen (nilai *loading factor* > 0,70 dan AVE > 0,50), validitas diskriminan, dan reliabilitas (*Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,70). Tahap kedua, evaluasi model struktural (inner model), akan menguji hipotesis penelitian, termasuk peran moderasi. Hipotesis akan dinyatakan diterima jika nilai T-statistic lebih besar dari T-tabel (1,96) (Savari, 2023). Kekuatan model akan dinilai dari nilai koefisien determinasi (R²), di mana nilai > 0,67 dianggap kuat (Cui *et al.*, 2020), dan kecocokan model akan dilihat dari nilai SRMR yang harus kurang dari 0,1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh dari 120 responden, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 55,8%, sedangkan perempuan sebesar 44,2%. Dari segi usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–40 tahun sebesar 47,5%, diikuti oleh usia 17–25 tahun sebesar 36,7%, dan lebih dari 41 tahun sebesar 15,8%. Jika dilihat dari tingkat pendidikan terakhir, responden didominasi oleh lulusan SMA/sederajat sebesar 39,2%, diikuti oleh lulusan sarjana (S1) sebesar 38,3%, Diploma (D3/D4) sebesar 20%, dan Pascasarjana sebesar 2,5%. Dari segi frekuensi penggunaan fitur pengaduan PLN mobile, mayoritas responden menyatakan pernah menggunakan fitur pengaduan saat adanya gangguan pada frekuensi 1-3 kali sebesar 51,7%, diikuti pada frekuensi 4-6 kali 33,3%, dan pada frekuensi lebih dari 6 kali sebesar 15%. Berdasarkan yang pernah mengunduh aplikasi PLN mobile sebesar 92,5% sedangkan yang belum pernah mengunduh sebesar 7,5%. Dilihat dari yang pernah menggunakan fitur pengaduan di PLN mobile mayoritas sudah pernah sebesar 91,7% sedangkan yang belum pernah sebesar 8,3%. Jika dilihat dari pengalaman yang sudah pernah menggunakan fitur pengaduan di PLN mobile dan masih diingat dengan jelas sebesar 90% dan yang tidak mengingat dengan jelas sebesar 10%.

Hasil Analisa Model Pengukuran

Dari data yang sudah diolah berdasarkan hasil survei online didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Evaluasi Model Pengukuran

Variabel	Item	OuterLoading	AVE	CA	CR
Kualitas Pengaduan	KUA1	0.884	0,746	0,829	0.836
	KUA2	0.897			
	KUA3	0.887			
Kecepatan Penanganan	KEC1	0.851	0.759	0.841	0.841
	KEC2	0.885			
	KEC3	0.876			
Kepuasan Pengguna	KEP1	0.801	0.668	0.901	0.902
	KEP2	0.777			
	KEP3	0.864			
	KEP4	0.812			
	KEP5	0.832			
	KEP6	0.817			
Efektivitas Fitur Pengaduan	EFE1	0.832	0.734	0.879	0.880
	EFE2	0.860			
	EFE3	0.866			
	EFE4	0.870			
Literasi Digital	LIT1	0.908	0.807	0.881	0.926
	LIT2	0.884			
	LIT3	0.903			

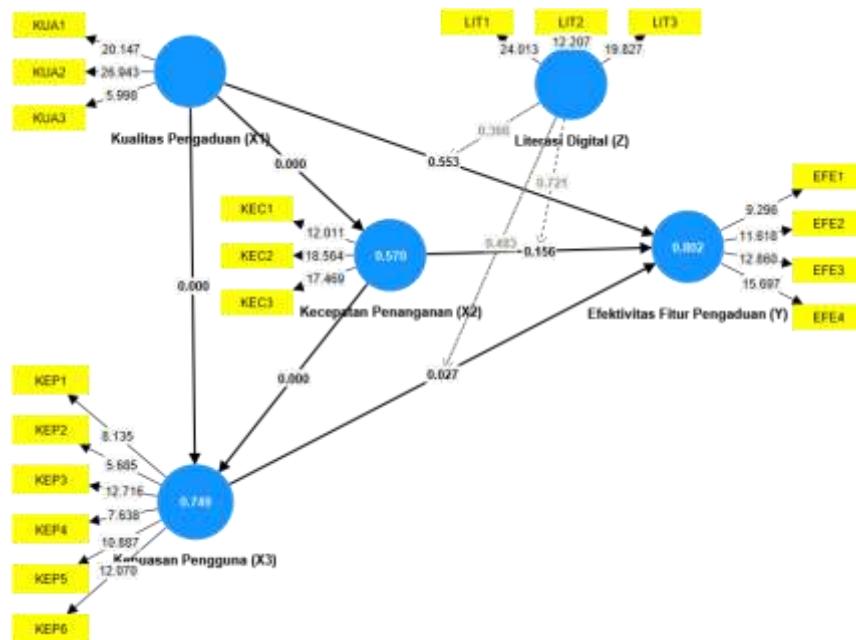
Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2026)

Berdasarkan kriteria yang dikemukakan oleh Hair (2017), indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *Outer Loading* $\geq 0,7$ dan AVE $> 0,5$, serta reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0,6$. Hasil evaluasi model pengukuran pada Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria tersebut. Seluruh indikator memiliki nilai *Outer Loading* yang memadai, sementara nilai AVE, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* pada setiap konstruk berada di atas batas minimum yang disyaratkan. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan valid secara konvergen dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk pengujian model struktural dan analisis hubungan antar variabel selanjutnya.

Hasil uji validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell dan Larcker (1981) menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE masing-masing konstruk, yaitu Efektivitas Fitur (0,857), Kecepatan Penanganan (0,871), Kepuasan Pengguna (0,818), Kualitas Pengaduan (0,864), dan Literasi Digital (0,898), seluruhnya lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa setiap variabel laten memiliki daya diskriminasi yang baik serta mampu menjelaskan konstruknya secara lebih dominan dibandingkan konstruk lain dalam model. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas, validitas konvergen, dan validitas diskriminan, sehingga model layak digunakan untuk pengujian struktural selanjutnya.

Uji inner model dilakukan untuk menilai hubungan antar variabel laten dalam model struktural. Analisis ini mencakup nilai *path coefficient* untuk melihat arah dan besarnya pengaruh antar variabel. Berdasarkan hasil dari Path Diagram *T-statistic*, nilai *R-Square* variabel Kecepatan penanganan sebesar 0,570 yang artinya besaran pengaruh variabel kualitas pengaduan terhadap kecepatan penanganan adalah sebesar 57%, sedangkan 43% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti. Nilai *R-Square* variabel kepuasan pengguna sebesar 0,749 yang menunjukan bahwa kualitas pengaduan,kecepatan penanganan,dan literasi digital,terhadap kepuasan pengguna sebesar 74,9% sementara 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada model penelitian ini.Terakhir,nilai *R-Square* variabel efektivitas fitur pengaduan sebesar 0,802 yang artinya

besaran pengaruh variabel kualitas pengaduan, kecepatan penanganan dan literasi digital terhadap efektivitas fitur pengaduan adalah sebesar 80,2% dan selebihnya 19,8% dipengaruhi oleh variabel lain.



Gambar 1. Hasil Inner Model
Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2026)

Hasil Analisa Model Struktural

Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode *bootstrapping* diperoleh hasil pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian

	Hipotesis	Original Sample	T-Statistic	P-Value	Hasil
Kualitas Pengaduan → Efektifitas Fitur Pengaduan	H1	0,423	2.737	0.006	Data Mendukung Hipotesis
Kecepatan Penanganan → Efektifitas Fitur Pengaduan	H2	0.260	2.459	0.014	Data Mendukung Hipotesis
Kepuasan Pengguna → Efektifitas Fitur Pengaduan	H3	0.286	2.208	0.027	Data Mendukung Hipotesis
Kualitas Pengaduan → Kecepatan Penanganan	H4	0.755	5.743	0.000	Data Mendukung Hipotesis
Kecepatan Penanganan → Kepuasan Pengguna	H5	0.415	4.182	0.000	Data Mendukung Hipotesis
Kualitas Pengaduan → Kepuasan Pengguna	H6	0.821	7.103	0.000	Data Mendukung Hipotesis
Literasi Digital X Kualitas Pengaduan → Efektifitas Fitur Pengaduan	H7	-0.314	0.904	0.366	Data Tidak Mendukung Hipotesis
Literasi Digital X Kecepatan	H8	-0.042	0.357	0.721	Data Tidak

	Hipotesis	Original Sample	T-Statistic	P-Value	Hasil
Penanganan → Efektifitas Fitur Pengaduan					Mendukung Hipotesis
Literasi Digital X Pengguna → Efektifitas Fitur Pengaduan	H9	0.118	0.701	0.483	Data Tidak Mendukung Hipotesis

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti (2026)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengaduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas fitur pengaduan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas informasi yang disampaikan pengguna, seperti kejelasan deskripsi masalah, kelengkapan kronologi, dan penyertaan bukti pendukung, maka fitur pengaduan akan dinilai semakin efektif dalam menjalankan fungsinya. Indikator KUA1 dan KUA2 menunjukkan bahwa kejelasan serta kelengkapan informasi merupakan faktor utama dalam membentuk kualitas pengaduan. Secara operasional, efektivitas fitur pengaduan sangat bergantung pada kualitas input data, karena informasi yang jelas dan akurat mempermudah sistem maupun administrator dalam memproses pengaduan secara tepat dan efisien. Temuan ini sejalan dengan *Information Systems Success Model* dari Delone & McLean, (2003) yang menempatkan kualitas informasi sebagai determinan utama keberhasilan sistem informasi, serta didukung oleh Seddon, (1997) yang menyatakan bahwa persepsi efektivitas sistem sangat dipengaruhi oleh relevansi dan akurasi informasi yang dipertukarkan dalam sistem.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan memiliki pengaruh terhadap efektivitas fitur pengaduan, meskipun dengan tingkat pengaruh yang relatif rendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa responsivitas dan durasi penyelesaian pengaduan menjadi aspek penting dalam membentuk persepsi awal pengguna terhadap kinerja fitur pengaduan. Indikator KEC2 dan KEC3 menunjukkan bahwa kecepatan respons dan waktu penyelesaian merupakan perhatian utama responden dalam menilai kecepatan penanganan. Namun, rendahnya nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa kecepatan penanganan yang tinggi tidak secara otomatis menjamin fitur dianggap efektif, karena efektivitas lebih ditentukan oleh ketepatan solusi dan kualitas hasil penanganan. Meskipun demikian, dalam konteks layanan digital, kecepatan tetap berperan sebagai tolok ukur yang mudah dirasakan oleh pengguna dan berkontribusi dalam membangun kepercayaan terhadap sistem. Temuan ini sejalan dengan dimensi *responsiveness* dalam model SERVQUAL oleh Parasuraman *et al.*, (1988) serta didukung oleh Tjiptono, (2001) yang menyatakan bahwa kecepatan layanan berkaitan erat dengan persepsi keandalan dan kompetensi sistem.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang sangat rendah terhadap efektivitas fitur pengaduan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan yang dirasakan pengguna bersifat emosional dan tidak menjadi faktor utama dalam menentukan penilaian efektivitas fitur pengaduan secara teknis. Meskipun indikator KEP3 dan KEP6 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terbentuk secara kuat, kekuatan tersebut tidak secara linear meningkatkan persepsi efektivitas fitur dalam menjalankan fungsinya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan lebih berperan sebagai evaluasi subjektif pasca-penggunaan yang dapat menciptakan bias penilaian positif, namun tidak menjadi indikator utama keberhasilan sistem. Temuan ini sejalan dengan S dari Oliver, (1980) yang menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi subjektif pengguna, serta didukung oleh *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis, (1989) yang menyatakan bahwa sikap positif pengguna dapat memengaruhi persepsi kegunaan teknologi, meskipun tidak selalu mencerminkan efektivitas teknis sistem secara objektif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengaduan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecepatan penanganan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin jelas dan lengkap informasi pengaduan yang disampaikan pengguna, maka proses penanganan keluhan akan berlangsung semakin cepat. Indikator KUA1 dan KUA2 menunjukkan bahwa kejelasan serta kelengkapan data laporan awal menjadi faktor dominan dalam membentuk kualitas pengaduan. Tingginya nilai koefisien jalur menunjukkan bahwa laporan yang berkualitas memudahkan proses verifikasi, mengurangi kebutuhan klarifikasi ulang, serta mempercepat pengambilan keputusan teknis oleh petugas. Temuan ini sejalan dengan konsep *Task-Technology Fit* oleh Goodhue & Thompson, (1995) yang menekankan pentingnya kesesuaian antara karakteristik tugas dan teknologi untuk meningkatkan kinerja, serta didukung oleh Kotler *et al.*, (2015) yang menyatakan bahwa efisiensi penanganan keluhan sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi awal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan penanganan memiliki pengaruh positif dan paling kuat terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam layanan digital, responsivitas dan durasi penyelesaian keluhan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Indikator KEC2 dan KEC3 menunjukkan bahwa kecepatan respons dan kepastian waktu penyelesaian merupakan aspek paling krusial bagi responden dalam membentuk kepuasan, yang tercermin kuat pada indikator KEP3 dan KEP6. Kecepatan penanganan memberikan rasa dihargai dan mengurangi ketidakpastian psikologis pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan secara signifikan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Zeithaml *et al.*, (2000) mengenai *e-service quality*, serta didukung oleh Hsieh & Yen, (2005) yang menegaskan bahwa kecepatan respons merupakan faktor pembeda utama dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan digital.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengaduan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas laporan pengaduan terbentuk secara kuat melalui indikator kejelasan dan kelengkapan informasi, hal tersebut tidak serta-merta membuat pengguna merasa puas. Kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh tindak lanjut nyata yang dirasakan setelah pengaduan disampaikan, terutama melalui kecepatan penanganan. Dengan demikian, kualitas pengaduan berperan penting dalam mendukung efektivitas sistem dan proses internal, namun tidak menjadi penentu langsung kepuasan secara emosional. Temuan ini tetap relevan dengan model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean, (2003) serta didukung oleh Zeithaml *et al.*, (2002), Parasuraman *et al.*, (2005), Kotler *et al.*, (2015), dan Tjiptono, (2001) yang menekankan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari evaluasi menyeluruh terhadap hasil layanan, bukan hanya dari kualitas proses input semata.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pengaduan dan efektivitas fitur pengaduan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh kualitas pengaduan terhadap efektivitas fitur akan semakin kuat ketika pengguna memiliki tingkat literasi digital yang tinggi. Indikator LIT1 dan LIT3 menunjukkan bahwa kecakapan teknis dan pemahaman digital menjadi fondasi utama literasi digital. Meskipun sistem dirancang cukup intuitif, pengguna dengan literasi digital yang baik mampu memaksimalkan manfaat dari kualitas pengaduan yang tinggi sehingga efektivitas fitur dirasakan lebih optimal. Temuan ini sejalan dengan perspektif *Usability Engineering* oleh Nugroho *et al.*, (2025) serta mendukung prinsip *Universal Design* yang menekankan bahwa efektivitas sistem ditentukan oleh kualitas desain dan data, bukan semata oleh karakteristik individu pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital secara signifikan memperkuat pengaruh kecepatan penanganan terhadap efektivitas fitur pengaduan.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kecepatan penanganan merupakan kebutuhan universal bagi seluruh pengguna, persepsi efektivitas fitur akan meningkat lebih tajam pada pengguna dengan literasi digital yang tinggi. Indikator LIT1 dan LIT3 menunjukkan bahwa kecakapan digital membantu pengguna memahami, mengapresiasi, dan memanfaatkan kecepatan layanan sebagai bukti kinerja sistem yang efektif. Temuan ini selaras dengan teori *Service Expectation* serta didukung oleh Parasuraman *et al.*, (2005) yang menyatakan bahwa standar kecepatan layanan dalam sistem elektronik bersifat homogen, namun tingkat literasi digital dapat memperkuat persepsi nilai dan efektivitas layanan tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital memperkuat hubungan antara kepuasan pengguna dan efektivitas fitur pengaduan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengaruh langsung kepuasan terhadap efektivitas relatif rendah, keberadaan literasi digital memungkinkan kepuasan emosional pengguna diterjemahkan menjadi penilaian efektivitas yang lebih nyata. Indikator KEP3 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terbentuk kuat secara afektif, sementara literasi digital membantu pengguna mengaitkan pengalaman puas tersebut dengan kinerja teknis fitur. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan konstruk emosional yang stabil dan dominan, sedangkan literasi digital berperan sebagai faktor pendukung dalam memperkuat persepsi efektivitas. Temuan ini mendukung *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis, (1989), yang menyatakan bahwa sikap dan kepuasan pengguna menjadi pendorong utama persepsi kegunaan dan penerimaan sistem.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian terkait hipotesis yang telah diuji sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut: Kualitas Pengaduan berpengaruh signifikan positif terhadap Efektivitas Fitur Pengaduan, yang menunjukkan bahwa semakin detail dan akurat informasi yang disampaikan pengguna, maka fitur pengaduan akan bekerja semakin efektif. Selanjutnya, Kecepatan Penanganan juga berpengaruh signifikan positif terhadap Efektivitas Fitur Pengaduan, mengindikasikan bahwa respons waktu yang sigap menjadi indikator utama keberhasilan fungsi sistem. Begitu pula dengan Kepuasan Pengguna yang berpengaruh signifikan positif terhadap Efektivitas Fitur Pengaduan, di mana pengalaman positif pengguna memperkuat persepsi mereka terhadap keandalan fitur tersebut.

Selain itu, ditemukan bahwa Kualitas Pengaduan berpengaruh signifikan positif terhadap Kecepatan Penanganan, yang berarti laporan yang berkualitas memudahkan sistem dalam memproses solusi lebih cepat. Kecepatan Penanganan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, menegaskan bahwa efisiensi waktu adalah faktor krusial dalam layanan digital. Pengaruh paling kuat dalam model ini ditemukan pada hubungan Kualitas Pengaduan terhadap Kepuasan Pengguna, yang menunjukkan bahwa kualitas input informasi adalah kontributor terbesar dalam membentuk kepuasan pengguna. Sementara itu, variabel Literasi Digital terbukti tidak mampu memoderasi hubungan antara Kualitas Pengaduan, Kecepatan Penanganan, maupun Kepuasan Pengguna terhadap Efektivitas Fitur Pengaduan, sehingga efektivitas fitur ini bersifat universal bagi seluruh tingkat kecakapan digital pengguna.

Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya cakupan wilayah dan jumlah responden yang terbatas, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan

secara menyeluruh terhadap seluruh pengguna layanan pengaduan digital di Indonesia. Selain itu, penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel Kualitas Pengaduan, Kecepatan Penanganan, Kepuasan Pengguna, dan Literasi Digital dalam memengaruhi Efektivitas Fitur, sementara masih terdapat kemungkinan adanya variabel lain yang turut berperan dalam membentuk persepsi efektivitas sistem informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola layanan disarankan untuk memprioritaskan standarisasi kualitas pengaduan melalui fitur panduan pengisian atau *auto-prompt* agar informasi yang diterima lebih akurat dan mudah diproses. Selain itu, pengembangan sistem notifikasi *real-time* perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pengguna yang sangat dipengaruhi oleh kecepatan penanganan. Mengingat peran literasi digital dalam memperkuat persepsi efektivitas, antarmuka layanan juga perlu dirancang secara inklusif agar mudah digunakan oleh pengguna dengan tingkat kemampuan teknologi yang beragam.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden guna meningkatkan generalisasi hasil, serta menambahkan variabel lain seperti *perceived risk*, *system reliability*, atau *trust in organization* agar pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas fitur pengaduan digital menjadi lebih komprehensif.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan efektivitas fitur pengaduan pada PLN perlu difokuskan pada peningkatan kualitas pengaduan dan kecepatan penanganan secara terintegrasi. Manajemen disarankan untuk menerapkan standardisasi pengaduan melalui formulir terstruktur atau fitur *auto-prompt* guna memastikan kelengkapan dan kejelasan informasi sejak tahap awal, sehingga proses verifikasi dan penyelesaian dapat berlangsung lebih cepat. Selain itu, pengembangan sistem notifikasi *real-time* yang transparan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat kepercayaan publik. Mengingat literasi digital tidak berperan sebagai variabel moderasi, penerapan prinsip *universal design* pada antarmuka aplikasi menjadi penting agar fitur pengaduan tetap efektif dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Optimalisasi kanal pengaduan digital diharapkan tidak hanya meningkatkan responsivitas layanan, tetapi juga memperkuat citra PLN sebagai penyedia layanan publik yang andal dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Adzhigalieva, Z., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2022). *The Influence of Complaint Handling and Service Recovery on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Customer Retention*.
- Ang, L., & Buttle, F. (2012). *Complaints-handling processes and organisational benefits: An ISO 10002-based investigation*. *Journal of Marketing Management*, 28(9-10), 1021-1042. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2011.615335>
- Badawi, B., Hartati, W., & Muslichah, I. (2021). *Service Recovery Process: The Effects of Distributive and Informational Justice on Satisfaction over Complaint Handling*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 375–383. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.375>

- Hair, J. F., Tomas, G., Hult, M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. <https://www.researchgate.net/publication/354331182>
- Hakim, H., Kamil, D., & Alatas, B. (2025). Pendekatan *Machine Learning* untuk Estimasi Harga Rumah dengan Regresi Linier. *ALPHA: Journal of Science and Technology*, 1(1), 18–22. <https://doi.org/10.70716/alpha.v1i1.99>
- Haloho, E., Syaf, H., Harefa, aini, Studi Manajemen, P., & Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, P. (2021). Pengaruh Faktor *Responsiveness Dan Tangibles* Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia (Vol. 3, Number 1).
- Hidayat, Y., Nurhayati, I., Salamah, S., Rosmiati, M., Fatimah, A. S., & Lestari, L. (2023). *Effect of the Educational Game Tools on Early Childhoods in the Kindergarten. Journal Corner of Education, Linguistics, and Literature*, 3(2), 100–107. <https://doi.org/10.54012/jcell.v3i2.200>
- Hsieh, A.-T., & Yen, C.-H. (2005). *The effect of customer participation on service providers' job stress*. *The Service Industries Journal*, 25, 891–905. <https://doi.org/10.1080/02642060500134162>
- Ibrahim, A. H. Hi., Sudin, I., Kemhay, H., Namsa, M. R., & Pora, L. (2025). *Digital transformation in public services: Political challenges and global implications*. *International Journal of Social Sciences*, 8(3), 72–78. <https://doi.org/10.21744/ijss.v8n3.2409>
- Kotler, P., Keller, Manceau, & Hemonnet-Goujot, A. (2015). *Marketing Management 15th. In Décisions Marketing* (Vol. 83).
- Lilis Nuroh, E., Dwi Putrianti, S., Nugroho, A. B., Susanti Tindaon D, S., Stia, P., & Bandung, L. (n.d.). Penanganan Keluhan Penyewaan *Point Lab Coworking Space* di Bandung Milik PT. POS Properti Indonesia *Handling of Complaints Regarding the Rental of Point Lab Coworking Space in Bandung, Owned by PT. POS Properti Indonesia*.
- Mariam, S., Kepirianto, C., Fadlilah, S., & Izza, A. F. (2025). *Enhancing Students' Reading Comprehension Of Recount Text With Multimodal Digital Literacy*. *Indonesian EFL Journal*, 11(1), 41–52. <https://doi.org/10.25134/ieflj.v11i1.11337>
- Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Mithas, S., Keiningham, T., & Fornell, C. (2020). *Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship*. *Journal of Marketing*, 84(5), 79–99. <https://doi.org/10.1177/0022242920929029>
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers and Education*, 59(3), 1065–1078. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>

Nilsson, P., & Blomqvist, K. (2017). *Survey process quality: a question of healthcare manager approach*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), 591–602. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2016-0077>

Nugroho, D. T., Indah, D. R., Novianti, H., Sanjaya, M. R., Syahbani, M. H., Studi, P., Informasi, S., Komputer, I., Sriwijaya, U., Raya, J., Km, P.-P., 32 Indralaya, O., Ilir, S., & Selatan, I. (2025). Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Usability dalam UI/UX terhadap Minat Beli Konsumen di Platform Shopee *The Impact of Implementing Usability Principles in UI/UX on Consumer Purchase Intention on the Shopee Platform* (Vol. 14, Number 2). <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. In *Journal of Marketing Research* (Vol. 17).

Parasuraman, A. ;, Zeithaml, V. A. ;, & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc*. In *Journal of Retailing; Spring* (Vol. 64).

Rachbini, W., Anggraeni, D., & Febrina, D. (2020). *Effect of Service Quality on Customer Loyalty through Satisfaction, Perceived Value, and Customer Engagements (Study on Indonesian Ride-Hailing Online)*. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 7(10), 300–310. <https://doi.org/10.14738/assrj.710.9204>

Razali, R., & Jaafar, J. (2012). *Complaint handling theoretical framework*. *2012 International Conference on Computer and Information Science, ICCIS 2012 - A Conference of World Engineering, Science and Technology Congress, ESTCON 2012 - Conference Proceedings*, 1, 382–385. <https://doi.org/10.1109/ICCISci.2012.6297275>

Seddon, P. B. (1997). *A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>

Talwar, S., Talwar, M., Kaur, P., & Dhir, A. (2020). *Consumers' resistance to digital innovations: A systematic review and framework development*. *Australasian Marketing Journal*, 28(4), 286–299. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2020.06.014>

Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekaran, M. (n.d.). *Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing*.

Tjiptono, F. (2001). Strategi Pemasaran.

van Deursen, A. J. A. M., & van Dijk, J. A. G. M. (2014). *The digital divide shifts to differences in usage*. *New Media and Society*, 16(3), 507–526. <https://doi.org/10.1177/1461444813487959>

Wang, W., Hsieh, J. P. A., & Song, B. (2012). *Understanding User Satisfaction With Instant Messaging: An Empirical Survey Study*. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 28(3), 153–162. <https://doi.org/10.1080/10447318.2011.568893>

Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. (n.d.). Analisis Pelayanan Pengaduan Melalui Sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) Di Provinsi DKI Jakarta.

Zahra, H., Santoso, S., Arif Kurniawan, I., & Ilmu Sosial Dan, F. (n.d.). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Aplikasi Simpel Tkr Pdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding e-Service Quality: Implications for Future Research and Managerial Practice.*