

ABSTRAK

Wahyudi, Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai, (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Rasak dan Nur Wahid)

Pelayanan berbasis online adalah salah satu bentuk pelayanan yang sudah menggunakan teknologi yang bertujuan agar lebih mempermudah masyarakat dalam memerlukan segala bentuk pelayanan, kajian penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menjelaskan efektivitas pelayanan berbasis online di PLN Kabupaten Sinjai.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan pengabsahan data menggunakan trigulasi sumber trigulasi teknik dan trigulasi waktu.

Hasil penelitian yang ditemukan bahwa efektivitas pelayanan berbasis online ini belum belum bisa dikatakan efektif sebab masih banyak yang harus dibenahi terlebih dahulu. Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan melakukan wawancara dan dokumentasi bersama informan dengan mengacu kepada efektivitas pelayanan berbasis online unit layanan pelanggan PLN di kabupaten Sinjai.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Teknologi

ABSTRAC

Wahyudi, Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Unit Layanan Pelanggan PLN (Perusahaan Listrik Negara) di Kabupaten Sinjai, (Dibimbing oleh Andi Rosdianti Rasak dan Nur Wahid)

Online-based services are a form of service that uses technology which aims to make it easier for people to need all forms of services. This research study aims to describe and explain the effectiveness of online-based services at PLN Sinjai Regency. This research is descriptive qualitative research, with data collection techniques using observation, interviews and documentation studies. Researchers use data analysis techniques consisting of data collection, data presentation and conclusion drawing, and data validation using source triangulation, technical triangulation and time triangulation. The research results found that the effectiveness of this online-based service cannot yet be said to be effective because there is still a lot that needs to be addressed first. This research was conducted directly by conducting interviews and documentation with informants with reference to the effectiveness of online-based services at the PLN customer service unit in Sinjai district.

Keywords: Effectiveness, Service, Technology

