



## **Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile kepada Masyarakat di Desa Sukamantri Bekerja Sama dengan Pihak PLN**

**N. Kardinah<sup>1</sup>, Arya Gillan Wirakusumah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Teknik Elektro, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [n.kardinah@gmail.com](mailto:n.kardinah@gmail.com)

<sup>2</sup>Teknik Elektro, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. e-mail: [aryagillan@gmail.com](mailto:aryagillan@gmail.com)

### **Abstrak**

Pada dasarnya seorang pelanggan pasti menuntut pelayanan atau service yang bagus dari pihak PLN terkait dengan pelayanan kepada masyarakat yang diberikan PLN itu sendiri. Era globalisasi saat ini, menuntut organisasi ataupun perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru saat ini, yakni PLN Mobile. PLN Mobile ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Program PLN Mobile ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (contact center) "PLN 123" dengan menciptakan aplikasi "PLN Mobile". Sosialisasi ini diberikan kepada masyarakat di Desa Sukamantri dilakukan dengan menggunakan media webinar dan dipaparkan sosialisasi yang bersangkutan mengenai aplikasi PLN Mobile. Dari hasil pengabdian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut terdapat 3 indikator keberhasilan yaitu jumlah kehadiran, kemampuan memahami apa itu aplikasi PLN Mobile, dan memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile.

**Kata Kunci:** Sosialisasi, Pelayanan Masyarakat, Aplikasi, PLN Mobile.

### **Abstract**

*Basically a customer must demand good service or service from the PLN related to the services provided by PLN itself. The current era of globalization requires organizations or companies to always improve services professionally in accordance with their respective fields. PLN is trying to create the latest innovation at this time, namely PLN Mobile. This PLN Mobile is integrated with the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT) and the Centralized Customer Service Application (AP2T). This PLN Mobile program is a form of innovation and contact center service "PLN 123" by creating the "PLN Mobile" application. This socialization was given to the community in Sukamantri Village using webinar media and explained the relevant socialization regarding the PLN Mobile application. From the results of community service on the use of the PLN Mobile application, there are 3 indicators of success, namely the number of attendance, the ability to understand what the PLN Mobile application is, and understanding how to use the PLN Mobile application.*

**Keywords:** Socialization, Service, Application, PLN Mobile.

## **A. PENDAHULUAN**

Sosialisasi merupakan kegiatan penting bagi sebuah perusahaan. Penyampaian kegiatan melalui sosialisasi adalah sesuatu yang perlu dilakukan sehingga tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan dapat tersampaikan sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh setiap perusahaan/lembaga. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan sosialisasi merupakan kegiatan yang penting di dalam sebuah perusahaan. James W. Vander Zanden mengatakan bahwa sosialisasi sebagai suatu proses interaksi sosial dengan mana orang memperoleh pengetahuan, sikap, nilai dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam masyarakat (dalam Abdullah, 2011:65). Kegiatan sosialisasi yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan masyarakat melalui PLN Mobile seperti yang dilakukan oleh PT. PLN.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan sebuah BUMN yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan untuk Indonesia. PT. PLN (Persero) sebagai agen listrik bertugas untuk membangun kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan kelistrikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan ekonomi. Salah satu kegiatan PR pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah, sedangkan untuk pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat (Ardianto, 2014:239).

PT. PLN (Persero) selalu berusaha meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif, andal, dan berkualitas. PLN sendiri sudah berinovasi dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengeluarkan PLN Mobile. PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi berbasis android

yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan layanan kepada pelanggan untuk mengakses layanan listrik dan juga sekaligus sebagai wadah aduan atau saran dari masyarakat. PLN Mobile pertama kali diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2017 dan tentunya terus memberikan inovasi serta pembaruan untuk memudahkan pelayanan kepada pelanggan.

Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan. Adanya aplikasi PLN Mobile ini, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat.

Berdasarkan data pra-penelitian yang telah dilakukan, yaitu dengan cara mengunjungi ke beberapa rumah di sekitar Dusun Sukamantri III, mereka masih tidak tahu apa itu PLN Mobile. Hal itu dibuktikan dengan masih bingungnya mereka mengatasi keluhan listrik dirumah seperti "Di rumah saya kadang mati listrik sebentar, lalu nyala lagi dan kemudian mati dan nyala lagi. Bagaimana ya caranya untuk mengajukan keluhan ke PLN-nya?" atau "Penambahan daya dari 900 ke 1300Watt itu berapa ya harganya?".

Kemajuan teknologi di zaman modern ini merupakan hal penting yang perlu diperhatikan karena memiliki dampak yang cukup signifikan. Seiring berkembangnya teknologi, akses informasi yang diberikan pun menjadi semakin cepat dan teknologi menjadi sangat diperlukan. Era digital saat ini, menuntut perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pengelolaan teknologi informasi menjadi bagian yang sangat vital bagi perusahaan karena berpengaruh langsung terhadap situasi internal dan eksternal perusahaan. Seperti yang dilakukan oleh PT. PLN, dengan diluncurkannya PLN Mobile diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat

## **B. METODE PENGABDIAN**

Sosialisasi ini diberikan kepada masyarakat yang berada di Desa Sukamantri dengan menggunakan media webinar dan dipaparkan sosialisasi yang bersangkutan mengenai aplikasi PLN Mobile. Pemaparan dilakukan melalui aplikasi Zoom Meeting dan melalui media Power Point untuk memperjelas informasi yang akan disampaikan. Webinar dengan metode ini sangat efektif diterapkan kepada masyarakat di Desa Sukamantri, dan juga mengingat sedang adanya pandemi Covid-19. Pengabdian ini dilaksanakan dengan beberapa tahap: a) Tahap pertama yaitu observasi lapangan. Observasi ini digunakan untuk mengetahui kondisi subjek dan lokasi di lapangan. b) Tahap kedua yaitu persiapan. Pada tahap ini mempersiapkan media dan Zoom Meeting serta para peserta sosialisasi. c) Tahap ketiga yaitu pemberian materi.

Pengabdian ini dilakukan dengan cara melaksanakan webinar yang dihadiri oleh masyarakat yang ada di Desa Sukamantri dengan berbagi ilmu melalui media Zoom. Setelah itu dilanjutkan dengan diskusi.

### **C. PELAKSANAAN KEGIATAN**

Pengabdian masyarakat ini dimulai dengan melakukan survei kepada masyarakat di sekitar Desa Sukamantri. Kegiatan ini dilakukan pada saat pandemi Covid-19 melanda Indonesia, yaitu pada bulan Agustus 2021. Survei dilakukan dengan melakukan kunjungan ke beberapa rumah di sekitar Desa Sukamantri. Hasil dari survei ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa keluhan juga informasi mengenai kondisi listrik yang ada di rumah masyarakat tersebut.

Setelah melakukan survei dan ditentukan tema pengabdiannya kemudian langsung berkunjung ke kantor PLN. Kebetulan, di sekitar Desa Sukamantri, ada salah seorang pegawai yang bekerja di PLN. Lalu, melakukan perijinan kepada pihak PLN untuk dijadikan mitra terkait PLN Mobile.

Kegiatan sosialisasi pengenalan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat di Desa Sukamantri terlaksana pada bulan Agustus 2021 melalui media Zoom Meeting. Terdapat dua pemaparan materi yang dipaparkan dalam sosialisasi ini. Yang pertama yaitu mengenai aplikasi PLN Mobile, dan yang kedua tentang bagaimana cara penggunaannya. Setelah itu, dilanjut dengan sesi pertanyaan dan diskusi.

Pada proses ini, dilakukan pengenalan dari pihak PLN. Peserta yang hadir dalam acara webinar ini kurang lebih ada 15 peserta yang terdiri dari 2 orang dari pihak PLN, 3 orang dari pihak Mahasiswa KKN, dan sisanya adalah perwakilan masyarakat Desa Sukamantri.

Setiap tahap pemaparan materi diberikan waktu 25 menit dan di akhir sesi dilakukan sesi tanya jawab dan diskusi, agar terjadi interaksi antara pemateri dengan peserta. Sosialisasi ini dilakukan pukul 09.30 WIB.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

PLN Mobile merupakan sinergi layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Kelebihan yang dimiliki Aplikasi PLN Mobile ini, adalah pelanggan dapat mengetahui berbagai info mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian Kwh listrik, serta info status/progres permohonan dan pengaduan. Aplikasi ini bisa dikatakan masih belum sempurna karena hanya beberapa fitur yang dapat bekerja dan membantu pelanggan atau calon pelanggan tetapi pihak PLN sudah memeberikan yang terbaik dan memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mendaptkan informasi-infomasi terkait PLN hanya saja tetap yang diutamakan dalam kejelasan

informasi lebih detail mengenai PLN tetap lebih menomor satukan menghubungi Call Center 123 ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan pada 20 Agustus 2021. Sebelumnya, dilakukan share link Zoom Meeting kepada masyarakat di sekitar Desa Sukamantri melalui media sosial Whatsapp agar para masyarakat yang berada di Desa Sukamantri dapat mengikuti kegiatan pengabdian melalui media Zoom Meeting, yaitu Sosialisasi Pengenalan Aplikasi PLN Mobile di Desa Sukamantri.

Para peserta terlihat antusias dan aktif mengikuti sosialisasi. Beberapa diantara mereka menyatakan pendapat dan bertanya. Secara garis besar tujuan dari pengabdian masyarakat ini tercapai. Para peserta yang terdiri dari beberapa perwakilan masyarakat Desa Sukamantri ini paham apa itu aplikasi PLN Mobile, cara penggunaan aplikasi PLN Mobile, dan memahami betapa mudahnya menggunakan aplikasi PLN Mobile tanpa perlu datang ke kantor PLN. Hal ini terlihat dari tercapainya indikator keberhasilan.

Indikator (Target minimal keberhasilan sosialisasi)	Jumlah Sebelum Sosialisasi	Jumlah Setelah Sosialisasi
Sebanyak 100% peserta webinar mengikuti penyuluhan dari awal sampai akhir	10	10
Sebanyak 80% peserta webinar mampu memahami apa itu aplikasi PLN <i>Mobile</i>	7	10
Sebanyak 90% peserta mampu memahami tata cara atau langkah-langkah penggunaan aplikasi PLB <i>Mobile</i>	7	10

**Tabel 1.** Keberhasilan Sosialisasi PLN Mobile

Dari hasil pengabdian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut terdapat 3 indikator keberhasilan yaitu jumlah kehadiran, kemampuan memahami apa itu aplikasi PLN Mobile, dan memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut seperti yang ditampilkan pada Tabel 1.

## **E. PENUTUP**

Pada jaman sekarang, teknologi sudah sangat berkembang pesat. PLN mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama PLN Mobile untuk mempermudah masyarakat jika ada keluhan atau pemasangan baru. Tidak perlu datang ke kantor, tinggal install aplikasi PLN Mobile di smartphone dan langsung bisa digunakan.

Untuk masyarakat yang sudah paham penggunaan aplikasi PLN Mobile, agar memberitahu kepada masyarakat lain yang tidak hadir saat webinar sosialisasi berlangsung.

## **F. UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yaitu masyarakat di Desa Sukamantri dan Om Beni selaku pihak dari PLN yang telah membantu dalam terlaksananya pengabdian kepada masyarakat dengan tema Sosialisasi Pengenalan Aplikasi PLN Mobile kepada Masyarakat Desa Sukamantri dengan Bekerja Sama dengan Pihak PLN. Pengabdian kepada masyarakat ini dibantu langsung dari pihak PLN.

## **G. DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah Idi. 2011. Sosiologi Pendidikan Individu, Masyarakat dan Pendidikan. Jakarta: Rajawali Pers
- Abdurrachman, Oemi. 2001. Dasar-dasar Public Relations. Bandung : Citra Adhitya Bakti.
- Anggoro, M. Toha. 2008. Metode Penelitian. Jakarta: Universitas Terbuka
- Ardianto, Elvinaro. 2014. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Effendy, Onong Uchjana. 2009 .Human Relation & Public Relation. Bandung: CV. Mandar Maju, Bandung
- Nurudin, 2007. Pengantar Komunikasi Massa. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Rachmadi, F. 1992. Public Relations dalam Teori dan Praktek. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ruslan, Rosady. 2005. Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi). PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

<https://www.kompas.com/tren/read/2020/12/24/191500365/pln-luncurkan-aplikasi-new-pln-mobile-ini-layanan-yang-bisa-diakses?page=all>

<https://www.antaranews.com/berita/1419257/pln-ajak-masyarakat-gunakan-aplikasi-pln-mobile-saat-wabah-corona>