



## **SOSIALIASI APLIKASI PLN MOBILE KEPADA MASYARAKAT DI DESA SUKAMANTRI BEKERJA SAMA DENGAN PIHAK PLN**

**Ahmad Hilmy Al Anshori <sup>1)</sup> Vera Octavia <sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Teknik Elektro, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, midundegea99@gmail.com

<sup>2)</sup> Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandungvera\_79@uinsgd.ac.id

### **Abstrak**

Sudah menjadi hal yang wajar bagi seorang pelanggan untuk meminta service atau pelayanan yang maksimal dari pihak PLN mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak PLN itu sendiri. Di era dunia yang sudah memasuki era globalisasi seperti saat ini, mau tidak mau memaksa perusahaan ataupun organisasi untuk selalu senantiasa meningkatkan pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing secara profesional. PLN terus berusaha untuk membuat dan menciptakan inovasi-inovasi yang baru saat ini, yakni PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile ini terhubung dengan AP2T atau Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat dan juga dengan APKT atau Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu. PLN Mobile ini adalah salah satu program wujud dari PLN 123 dalam hal menciptakan hal yang baru dengan hadirnya aplikasi "PLN Mobile". Sosialisasi ini dilaksanakan kepada masyarakat di Desa Sukamantri dengan menggunakan media webinar dan dipaparkan sosialisasi yang bersangkutan mengenai aplikasi PLN Mobile. Dari hasil pengabdian masyarakat terhadap penggunaan program PLN Mobile tersebut terdapat 3 indikator keberhasilan yaitu jumlah kehadiran, kemampuan memahami apa itu aplikasi PLN Mobile, dan memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. 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.

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

### **Abstract**

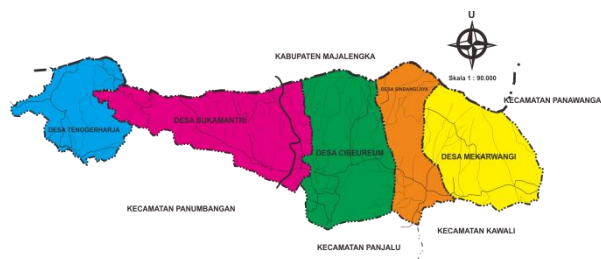
*It has become a natural thing for a customer to ask for maximum service or service from the PLN regarding the services provided to the community by the PLN itself. In the era of the world that has entered the era of globalization as it is today, inevitably forcing companies or organizations to always improve services according to their respective fields professionally. PLN continues to strive to create and create new*

*innovations at this time, namely PLN Mobile. This PLN Mobile application is connected with AP2T or the Centralized Customer Service Application and also with APKT or the Integrated Complaints and Complaints Application. PLN Mobile is one of PLN 123's manifestation programs in terms of creating new things with the presence of the "PLN Mobile" application. This socialization was carried out 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 program, 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. PLN issued an application called PLN Mobile to make it easier for the public if there are complaints or new installations. No need to come to the office, just install the PLN Mobile application on your smartphone and you can use it immediately*

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

## A. PENDAHULUAN

Sukamantri merupakan sebuah kecamatan paling utara di Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat, Indonesia yang baru diresmikan oleh pemerintah pada tanggal 23 Januari 2004. Sebelum diresmikan menjadi kecamatan oleh pemerintah, Sukamantri merupakan sebuah kemandren (perwakilan kecamatan) di Kecamatan Panjalu. Masyarakat yang berada di Sukamantri memiliki mata pencaharian yang berbeda-beda. Namun pada umumnya mereka bekerja pada bidang pertanian, perdagangan, dan juga banyak yang memilih menjadi pegawai negeri sipil (PNS). Di Desa Sukamantri tempat pelaksanaan KKN-DR ini, masih tersedia banyak sekali mata pencaharian yang lain, terutama di sector bidang pertanian. Namun, masih banyak juga masyarakat yang memilih untuk berurbanisasi ke kota-kota akbar di Jawa Barat dan Jakarta karena dinilai lebih menjanjikan untuk merubah nasib dari pada memilih untuk bertahan di Desa Sukamantri. Mereka yang memilih untuk berurbanisasi kebanyakan mengadakan kampanye dibidang perdagangan.



Gambar 1. Peta Kecamatan Sukamantri

Transportasi di daerah Sukamantri ini terbilang sudah cukup maju. Daerah ini sudah dilalui oleh jalan raya lintas kabupaten yang dapat dimanfaatkan menjadi pintu masuk ke Kabupaten lain seperti Majalengka, Kuningan, dan Cirebon. Hal itu berguna

sekali terutama saat libur panjang seperti : Libur Lebaran, Libur Natal dan Tahun Baru, atau Libur Sekolah anak. Jadi, keluarga yang ingin pergi ke luar kota seperti : Majalengka, Kuningan, dan Cirebon namun takut untuk terkena macet apabila melewati jalanan umum, bisa memilih untuk melewati jalan yang ada di Sukamantri ini. Saat-saat seperti itu juga bisa dimanfaatkan oleh masyarakat sekitar untuk mendapatkan uang dengan cara berjualan : makanan, bensin, dan pakaian. Di Kecamatan Sukamantri ini juga terdapat sebuah Terminal yang bisa dibilang cukup padat oleh kendaraan. Angkutan yang paling umum sering dijumpai di daerah ini adalah mini bus yang sering disebut juga dengan nama ELP yang melayani angkutan tiap hari nya ke dan dari Bandung, jumlahnya kira-kira bisa lebih dari 100 armada yang tersedia. Selain dari pada mini bus itu terdapat pula cary (CPI) yang setiap harinya biasa melayani ke dan dari tasikmalaya. Atau bila anda terbiasa naik Bus, ada juga Bus yang melayani daerah di Timur Jawa Barat dan Jawa Tengah.

Sejak melandanya pandemi Covid-19 diberbagai Negara di dunia ini, semua orang tanpa terkecuali beserta dengan kegiatan-kegiatan yang dijalannya mau tidak mau diharuskan untuk menyesuaikan dengan keadaan yang ada. Hal itu termasuk pada kegiatan pelayanan PLN kepada masyarakat juga tidak luput dari ganasnya dampak yang bisa diakibatkan oleh pandemi Covid-19 ini. Banyak sekali dari masyarakat yang tidak tersentuh dengan sosialisasi terutama mengenai menyampaikan keluhan permasalahan listrik di rumah mereka melalui aplikasi PLN Mobile.

Berdasarkan data pra-penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, 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?". Kurangnya sosialisasi karena pandemic Covid-19 ini sedikit banyaknya mempengaruhi pemahaman masyarakat di Desa Sukamantri tentang aplikasi PLN Mobile ini.

PLN Mobile tentu mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi dan kegiatan lainnya terkait ketenagalistrikan. Adanya PLN Mobile ini diharapkan dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN kepada masyarakat. PT. PLN harus selalu siap dan harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, tepat waktu, responsive, dan juga adaptif. Kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak buruk bagi perusahaan itu sendiri. Hubungan dengan masyarakat menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Sebuah perusahaan harus bisa menampung aspirasi publik dari luar perusahaan, terutama untuk masalah keinginan dan kebutuhan ( want and need) publik luar perusahaan dan juga dari perusahaan atau organisasi. (Ardianto, 2014:106).

## **B. METODOLOGI PENGABDIAN**

Berdasarkan siklus KKN, kegiatan pengabdian ini melalui 4 tahapan. Yang pertama yaitu social reflection, dimana penulis melakukan kegiatan untuk mengadaptasi diri dengan masyarakat di Desa Sukamantri dan mengajak masyarakat untuk mengidentifikasi berbagai masalah, kebutuhan, potensi, dan harapan secara tertulis untuk kemajuan Desa Sukamantri. Yang kedua yaitu, community organizing dan social mapping dimana tahap pengorganisasian masyarakat di Desa Sukamantri dengan mencari dan memilih organisasi yang sehat untuk dijadikan motor penggerak pemberdayaan masyarakat. yang ketiga yaitu participation planning, adalah tahap dimana pengelolaan data hasil social reflection berupa proses tabulasi dan penyusunan menjadi bahasa program kegiatan masyarakat dan penetapan prioritas sesuai kesepakatan dengan masyarakat di Desa Sukamantri. Dan yang terakhir adalah action, yaitu tahap pelaksanaan program sesuai dengan agenda prioritas masyarakat Desa Sukamantri

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**

Proses pertama yang dilakukan pada pengabdian masyarakat kali ini adalah dimulai dengan melakukan survei kepada masyarakat di sekitar Desa Sukamantri. Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini dilakukan pada saat pandemi Covid-19 melanda Indonesia dan dunia, lebih tepatnya yaitu pada sekitar bulan Agustus 2021. Survei yang dilaksanakan adalah dengan cara melakukan kunjungan secara langsung ke beberapa rumah-rumah yang berada di sekitar Desa Sukamantri. Survei yang dilakukan berupa pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan pendistribusian listrik dari PLN, seperti : "Apakah dalam rentan waktu satu bulan berapa kali listrik hidup/mati ?", "Apakah sudah mengetahui bagaimana caranya apabila ingin menambah daya listrik untuk dirumah ? Misal dari 900 mau ditambah menjadi 1300 Watt ?", dan pertanyaan seperti "Apakah sudah tahu bagaimana caranya

menyampaikan keluhan-keluhan tersebut selain datang langsung ke kantor PLN yang berada di sekitar Desa Sukamantri ?”.

Setelah bertanya-tanya kepada warga yang berada di Desa Sukamantri, didapatkan hasil yang dapat menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masyarakat yang memiliki keluhan terhadap listrik di rumah mereka. Selain itu juga, masyarakat yang berada di Desa Sukamantri masih belum mengetahui bagaimana caranya menyampaikan keluhan-keluhan yang terjadi dengan listrik yang ada di rumah mereka selain dengan mendatangi langsung kantor PLN yang berada di sekitar Desa Sukamantri.

Setelah selesai dengan melakukan kegiatan survey tersebut, langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menentukan tema Kuliah Kerja Nyata yang akan dilaksanakan di Desa Sukamantri ini. Karena tema Kuliah Kerja Nyata ini mencantumkan nama PLN, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah menghubungi pihak PLN terkait untuk diminta kerja samanya. Sebuah kebetulan sekali karena di sekitar Desa Sukamantri, ada salah seorang pegawai yang bekerja di PLN yaitu Pak Beni.

Hal itu sangat menguntungkan untuk pengabdian masyarakat ini, selain karena tidak perlu terlalu lama dengan urusan perizinan, adanya Pak Beni ini juga akan membuat masyarakat menjadi lebih cepat mengetahui tentang aplikasi PLN Mobile ini. Sehingga, keluhan-keluhan masyarakat yang sudah disurvei sebelumnya, bisa segera tersampaikan melalui aplikasi PLN Mobile. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor PLN untuk menyampaikan keluhan tentang listrik di rumah mereka apabila ada masalah yang terjadi. Cukup dengan aplikasi PLN Mobile saja. Setelah itu, langkah terakhir yang dilakukan sebelum sosialisasi ini adalah mengajukan permohonan perijinan kepada pihak PLN untuk dijadikan mitra dalam rangka pengenalan tentang aplikasi PLN Mobile ini.

Setelah pengurusan perizinan dan hal-hal lain yang terkait, akhirnya kegiatan utama dari kuliah kerja nyata ini yaitu sosialisasi pengenalan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat di Desa Sukamantri bisa terlaksana pada akhir bulan Agustus 2021. Dikarenakan masih adanya pandemic Covid-19 yang melanda Indonesia, untuk menghindari adanya kerumunan masyarakat dan tetap melaksanakan protocol kesehatan, maka kegiatan ini pun diselenggarakan melalui media aplikasi Zoom Meeting.

Terdapat dua pemaparan materi yang disampaikan dalam sosialisasi ini. Yang pertama yaitu mengenai tentang apa itu aplikasi PLN Mobile, dan yang kedua adalah tentang bagaimana cara penggunaan dari aplikasi PLN Mobile tersebut.

Pada proses pemaparan materi ini, yang melaksanakannya adalah Pak Beni sendiri selaku perwakilan dari pihak PLN yang berada di Desa Sukamantri. 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 dan berakhir pada pukul 10.45 WIB.

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

PLN Mobile merupakan sinergi layanan PLN kepada pelanggan setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Banyak sekali kelebihan dan kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi PLN Mobile ini, diantaranya :

##### **1. Kemudahan Pembelian Token & Pembayaran Tagihan**

Pelanggan pascabayar bisa langsung membayar tagihan listriknya dan bagi pelanggan Prabayar bisa membeli token langsung dari Aplikasi PLN Mobile. Cara pembayarannya juga dipastikan tidak membuat pelanggan repot karena bisa memilih berbagai akses seperti virtual account, debit online, kredit via Doku, E-Wallet : LinkAja, OVO, GOPAY.

##### **2. Kemudahan Ubah Daya**

Ajukan tambah daya tegangan listrik dengan mudah di aplikasi PLN Mobile, dengan PLN Mobile, segala proses administrasi penambahan daya bisa langsung dilakukan hanya menggunakan jarimu saja. Tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor PLN untuk mengurusnya.

##### **3. Catat Angka Meter Mandiri**

Periode catat angka meter mandiri di tanggal 24-27 setiap bulannya menjadi lebih praktis dengan mengunggah foto. Hal ini dilakukan agar dasar perhitungan tagihan rekening listrik pelanggan bisa sesuai dengan kondisi di lapangan.

##### **Kemudahan Pengaduan Gangguan & Keluhan**

Bagi pelanggan PLN kategori pascabayar, kini tidak perlu lagi menyimpan struk pembayaran karena PLN Mobile terdapat fitur history penggunaan listrik yang menampilkan rincian Rupiah pembayaran dan energi listrik (kWh) pelanggan setiap bulannya.

##### **4. Kemudahan Memonitor Pembelian Token**

Pelanggan PLN Prabayar pernah lupa berapa token yang dibeli? Kini hal itu tidak akan terjadi lagi karena dengan adanya PLN Mobile pelanggan bisa memonitor history pembelian token.

##### **5. Notifikasi Tagihan**

Aplikasi PLN Mobile akan mengirimkan notifikasi bayar listrik untuk mengingatkan pelanggan agar membayar tagihan sebelum jatuh tempo.

#### Informasi Progress Penyelesaian Gangguan

Melalui Aplikasi PLN Mobile, pelanggan bisa mengetahui progress tindak lanjut pengaduan yang diajukan sampai dengan selesai.

## 6. Notifikasi Padam & Pemeliharaan

Pelanggan bisa mendapatkan notifikasi apabila akan diadakan pemadaman terencana, seperti pada proses pemeliharaan. Notifikasi untuk saat ini bisa diakses di pulau Jawa, Madura, dan Bali. Untuk daerah lain segera menyusul.

Aplikasi ini bisa dikatakan masih belum sempurna karena hanya beberapa fitur yang dapat bekerja dan membantu pelanggan atau calon pelanggan. Akan tetapi pihak PLN sudah berusaha untuk memberikan yang terbaik agar bisa memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mendapatkan informasi-informasi terkait PLN. Hanya saja tetap yang diutamakan dalam kejelasan informasi lebih detail mengenai PLN tetap lebih menomorsatukan menghubungi Call Center 123 ([www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)).

Sebelum kegiatan ini dilaksanakan, 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 tentang keluhan yang sering terjadi di rumah mereka. Kendala yang dihadapi mungkin ada beberapa warga yang baru pertama kali menggunakan aplikasi Zoom, sehingga masih terlihat kesulitan untuk menggunakannya. Namun, setelah dibantu, kesulitan itu pun bisa diatasi dan sosialisasi pun dapat berjalan lancar sebagaimana yang direncanakan.

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	10	10

penyuluhan dari awal sampai akhir		
Sekitar 80% peserta webinar mampu memahami apa itu aplikasi PLN <i>Mobile</i>	7	10
Terdapat sekitar 90% peserta mampu memahami tata cara atau langkah-langkah penggunaan aplikasi PLN <i>Mobile</i>	7	10

Tabel 1.

Dari hasil pengabdian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut, terdapat 3 indikator keberhasilan yang dapat dilihat, yaitu : jumlah kehadiran warga yang terlibat, kemampuan warga dalam memahami penjelasan tentang apa itu aplikasi PLN Mobile, dan juga kemampuan untuk memahami cara penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut seperti yang ditampilkan pada Tabel 1.

Indikator pertama adalah sebanyak 100% dari masyarakat Desa Sukamantri yang mengikuti kegiatan sosialisasi aplikasi PLN Mobile ini mengikuti acara dari awal sampai akhir. Itu artinya masyarakat yang ada di sana memiliki rasa ingin tahu tentang aplikasi PLN Mobile ini. Mereka memiliki rasa ingin tahu yang tinggi karena ini sangat berhubungan sekali dengan keluhan-keluhan yang sering mereka alami mengenai listrik di rumah mereka. Mereka juga sangat terbuka dengan kemajuan zaman yang dapat membantu mereka dalam menyampaikan keluhan kepada PLN. Mungkin masyarakat sudah lelah harus pulang-pergi ke kantor PLN hanya untuk menyampaikan keluhan tentang listrik di rumah mereka, sehingga mereka pun tertarik untuk mengikuti sosialisasi PLN Mobile ini.

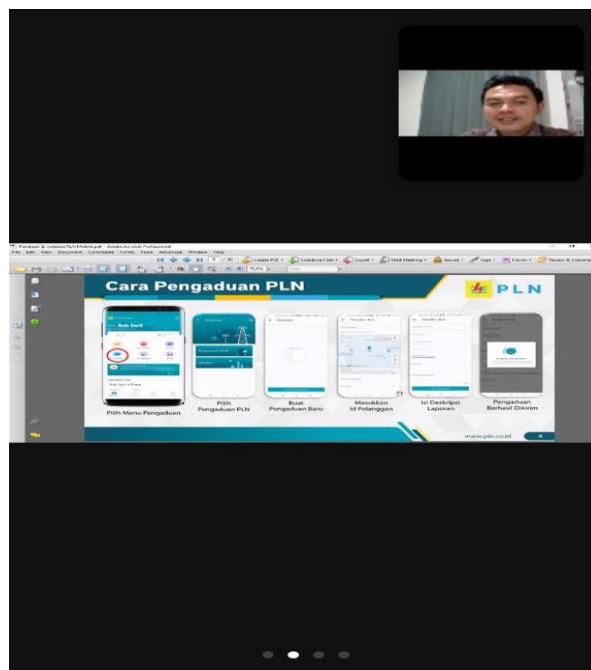
Indikator yang kedua adalah sebanyak 80% peserta webinar mampu memahami apa itu PLN Mobile. Itu artinya Pak Beni selaku pemateri dari pihak PLN berhasil untuk menyampaikan dan menjelaskan kepada masyarakat dengan sederhana mengenai PLN Mobile sehingga dapat mudah untuk dimengerti oleh masyarakat yang berada di Desa Sukamantri. Mungkin karena Pak Beni merupakan warga local yang sudah terbiasa dengan masyarakat Desa Sukamantri, sehingga bisa mengetahui bagaimana cara dan bahasa yang akan digunakan kepada masyarakat agar mudah untuk dipahami mengenai apa itu aplikasi PLN Mobile ini.



Indikator yang terakhir adalah sebanyak 90% dari masyarakat yang mengikuti sosialisasi ini mengetahui bagaimana tata cara atau langkah-langkah penggunaan aplikasi PLN Mobile. Itu memiliki arti bahwa aplikasi PLN Mobile cukup mudah untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat.



Gambar 1. Manfaat aplikasi PLN Mobile



## Gambar 2. Penjelasan materi mengenai penggunaan PLN Mobile

Gambar 1. merupakan manfaat yang dapat didapatkan oleh pelanggan PLN di daerah Desa Sukamantri dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini. Sedangkan untuk Gambar 2. Adalah inti acara dari sosialisasi ini yaitu pengenalan tentang aplikasi PLN Mobile kepada warga yang berada di Desa Sukamantri.

Faktor yang mendukung keberhasilan sosialisasi ini adalah adanya kerja sama yang baik antara pihak PLN dan juga masyarakat Desa Sukamantri yang bersedia menyempatkan waktu untuk mengikuti acara tersebut. Keberhasilan acara sosialisasi ini tidak terlepas dari kerja sama antara semua pihak yang terlibat, baik yang secara langsung maupun secara tidak langsung.

Sedangkan faktor penghambat dari acara sosialisasi ini adalah karena peserta mayoritas diisi oleh orang tua yang belum terlalu mengerti bagaimana cara penggunaan aplikasi zoom meeting. Karena letak geografis Desa Sukamantri yang cukup jauh dari perkotaan membuat banyak orang tua yang tidak mengetahui tentang aplikasi zoom meeting ini. Selain itu, mereka juga belum pernah menggunakan aplikasi zoom meeting ini karena tidak ada kebutuhan yang mendesak seperti pekerjaan yang mengharuskan mereka menggunakan aplikasi zoom meeting. Sehingga harus dibantu terlebih dahulu sebelum mengikuti acara sosialisasi ini. Kesulitan lainnya adalah masalah sinyal yang tidak semua provider maksimal di daerah Desa Sukamantri. Hanya beberapa provider yang mampu menunjang acara sosialisasi ini dengan lancar dan tanpa adanya kendala seperti : sinyal yang terputus, ataupun koneksi zoom meeting yang tiba-tiba terputus ditengah acara sosialisasi.

### **E. Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah terlibat dalam kegiatan kuliah kerja nyata kali ini. Pertama penulis ucapkan terima kasih yaitu kepada masyarakat di Desa Sukamantri yang telah bersedia dan mau untuk ikut terlibat dalam kegiatan sosialisasi PLN Mobile bekerja sama dengan pihak PLN ini. Tak lupa juga yang kedua penulis ucapkan terima kasih diberikan kepada Pak Beni selaku perwakilan pihak dari PLN yang telah bersedia mau untuk membantu dalam terlaksananya pengabdian kepada masyarakat dengan tema Sosialisasi Pengenalan Aplikasi PLN Mobile kepada Masyarakat Desa Sukamantri Bekerja Sama dengan Pihak PLN. Akhirnya kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang kami lakukan ini bisa dibantu secara langsung dari pihak PLN yang berada di wilayah Desa Sukamantri ini. Terima kasih sebanyak-banyaknya juga kepada semua pihak yang terlibat yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu kegiatan pengabdian masyarakat kali ini di Desa Sukamantri.

### **F. Kesimpulan dan Saran**

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. Selain itu, bila terdapat gangguan atau kendala pada aplikasi PLN Mobile, bisa diadukan kepada pihak yang terkait agar bisa segera ditangani dan kejadian tersebut tidak terulang kembali dilain waktu.

### G. Kutipan dan Acuan

"Kami ingin memastikan pelanggan makin mudah untuk mengambil token stimulus listrik ini," ujar Direktur Niaga dan Manajemen Pelanggan PLN Bob Saril, Kamis (7/1/2021).

"Bisa menghubungi contact center PLN 123. Selain itu, channelnya bermacam-macam dari telepon, HP, Twitter Facebook, Instagram, Web, Email, dan unduh aplikasi PLN Mobile," ujar Emir saat dihubungi Kompas.com, Kamis (11/2/2021).

"Benar, saat ini PLN sedang mengembangkan aplikasi pintar new plnmobile yang bisa diunduh melalui smartphone Android maupun iPhone, aplikasi tersebut bisa didapatkan di App Store maupun Play Store secara gratis," kata Manager Komunikasi dan TJSL PLN UIW Aceh, T Bahrul Halid

### H. 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) diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 11.05 WIB

<https://www.antaraneews.com/berita/1419257/pln-ajak-masyarakat-gunakan-aplikasi-pln-mobile-saat-wabah-corona> diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 11.45 WIB

<https://www.merdeka.com/uang/bos-pln-minta-masyarakat-gunakan-aplikasi-pln-mobile-berikut-keunggulannya.html> diakses pada Sabtu, 4 September 2021 pukul 13.55 WIB

