

Manfaat Aplikasi PLN Mobile sebagai Media Komunikasi terhadap Kemudahan Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dobo

Martinus Renwarin^{1*}, Muhamad Tahir Fadirubun¹, Andreas Dion Masreng¹

¹Program Studi Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu-Ilmu Sosial (STIS) Tual, Indonesia

*Corresponding author : tinorenwarinstistual@gmail.com

Article History:

Received : 29-06-2026

Accepted : 15-07-2026

Keywords: PLN Mobile; Media Komunikasi Digital; Pelayanan Pelanggan

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis manfaat aplikasi PLN Mobile sebagai media komunikasi digital dalam mempermudah pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dobo. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam kajian Ilmu Komunikasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, dengan informan terdiri dari Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, petugas pelayanan (billman), serta pelanggan yang aktif menggunakan PLN Mobile. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PLN Mobile meningkatkan kemudahan akses layanan dan keterjangkauan informasi, memperkuat keandalan pelayanan melalui pendataan terintegrasi, meningkatkan responsivitas penanganan keluhan melalui SOP yang jelas, serta mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan merasakan manfaat berupa kemudahan pembelian token, pengecekan tagihan, catat meter mandiri, dan pelaporan gangguan tanpa harus datang ke kantor. Kendala implementasi yang ditemukan mencakup koneksi internet yang kurang stabil serta rendahnya pemahaman sebagian pelanggan terhadap sejumlah menu/fitur. Secara keseluruhan, PLN Mobile merupakan inovasi komunikasi digital yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan efektivitas komunikasi layanan publik di wilayah kepulauan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong peningkatan tuntutan pelanggan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien. Pada sektor ketenagalistrikan, pelayanan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan listrik, tetapi juga berkaitan dengan akses informasi, keterjangkauan kanal pengaduan, serta transparansi proses layanan. Dalam konteks ini, transformasi digital menjadi strategi penting bagi organisasi layanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia listrik nasional mengadopsi transformasi digital melalui pengembangan aplikasi PLN Mobile sebagai platform layanan berbasis smartphone. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur layanan dan transaksi, antara lain pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, pengaduan gangguan, catat meter mandiri (swacam), pengajuan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, simulasi biaya, serta informasi kelistrikan. Keberadaan fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa PLN Mobile tidak sekadar kanal transaksi, tetapi juga media komunikasi digital dua arah yang memungkinkan interaksi real-time antara pelanggan dan PLN.

Wilayah penelitian, yaitu PLN ULP Dobo di Kabupaten Kepulauan Aru, memiliki karakter geografis kepulauan yang tersebar pada pulau-pulau kecil. Kondisi ini menimbulkan tantangan tersendiri dalam pelayanan konvensional karena akses fisik dan jarak layanan dapat menyulitkan pelanggan untuk datang ke kantor pelayanan, serta menyulitkan organisasi untuk menyampaikan informasi secara merata. Selain itu, akses internet di beberapa wilayah belum merata sehingga mempengaruhi adopsi layanan digital. Situasi ini membuat kajian tentang manfaat dan kendala penggunaan PLN Mobile menjadi relevan, karena aplikasi digital diharapkan dapat memperpendek jarak komunikasi layanan dan meningkatkan kemudahan pelayanan pada wilayah kepulauan.

Secara teoretis, penelitian ini didukung oleh teori determinisme teknologi yang menekankan bahwa teknologi komunikasi membentuk pola pikir, perilaku, dan pola interaksi masyarakat. Dalam konteks McLuhan, media merupakan ‘perpanjangan indera’ dan perubahan medium akan membawa perubahan sosial (*the medium is the message*). Ketika pelayanan bergeser dari tatap muka ke aplikasi, maka pola komunikasi layanan, ekspektasi respons, serta pengalaman pelanggan juga berubah. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan perspektif teori pelayanan pelanggan yang menekankan pentingnya kualitas layanan, keandalan, responsivitas, empati, serta kemudahan akses sebagai dimensi penting yang membentuk kepuasan pelanggan. Dengan menggabungkan dua perspektif tersebut, penelitian ini mengkaji PLN Mobile sebagai media komunikasi digital yang membentuk cara kerja pelayanan sekaligus membentuk persepsi pelanggan terhadap kemudahan pelayanan.

Rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana manfaat aplikasi PLN Mobile sebagai media komunikasi dalam mempermudah pelayanan pelanggan di PLN ULP Dobo; dan (2) apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi pelanggan maupun PLN ULP Dobo dalam implementasi aplikasi PLN Mobile. Tujuan penelitian adalah menganalisis manfaat aplikasi terhadap kemudahan pelayanan dan mengidentifikasi kendala implementasi, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan digital yang lebih efektif dan inklusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam pengalaman pelanggan dan petugas layanan mengenai penggunaan PLN Mobile, termasuk bagaimana aplikasi tersebut berfungsi sebagai media komunikasi layanan serta bagaimana kendala implementasi muncul dalam konteks wilayah kepulauan. Penelitian dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Dobo, Kabupaten Kepulauan Aru, Provinsi Maluku. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung pada Mei sampai Juni 2025.

Informan dipilih secara purposive untuk memastikan data yang diperoleh relevan dan mendalam. Informan terdiri dari: (a) informan kunci yaitu Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi PLN ULP Dobo (1 orang) dan pelanggan yang aktif menggunakan PLN Mobile (5 orang); serta (b) informan pendukung yaitu petugas pelayanan pelanggan/billman (1 orang). Total informan berjumlah 7 orang.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara tatap muka menggunakan pedoman wawancara untuk menggali pengalaman, persepsi, manfaat yang dirasakan, serta kendala penggunaan aplikasi. Observasi dilakukan untuk memahami konteks pelayanan dan interaksi yang terjadi dalam proses

layanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa profil unit, data pelanggan, dan informasi pendukung lainnya.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu: (1) pengumpulan data; (2) reduksi data dengan merangkum dan memfokuskan pada tema-tema utama; (3) penyajian data dalam bentuk naratif; dan (4) penarikan kesimpulan/verifikasi. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber (pegawai dan pelanggan) dan triangulasi teknik (wawancara, observasi, dokumentasi).

Tabel 1. Informan Penelitian

Jenis Informan	Informan	Jumlah
Informan Kunci	Team Leader Pelayanan	1
	Pelanggan dan Administrasi	
Informan Kunci	Pelanggan aktif pengguna	5
	PLN Mobile	
Informan Pendukung	Petugas pelayanan	1
	pelanggan (Billman)	
Total		7

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PLN ULP Dobo beralamat di Jl. Ali Moertopo, Kelurahan Galay Dubu, Kota Dobo, Kabupaten Kepulauan Aru. Wilayah kerja ULP Dobo berada pada kawasan kepulauan sehingga pelayanan kelistrikan menghadapi tantangan distribusi dan komunikasi yang berbeda dibanding wilayah daratan.

Berdasarkan dokumentasi unit, terdapat 14 sub-unit di bawah ULP Dobo yang melayani 49 desa. Total pelanggan yang tercatat sebanyak 18.312 pelanggan, dengan komposisi pelanggan pascabayar 3.004 dan pelanggan prabayar 15.308. Kondisi sebaran pelanggan yang luas dan dominasi pelanggan prabayar memperlihatkan kebutuhan layanan yang praktis, cepat, dan mudah diakses melalui kanal digital. Dalam konteks ini, PLN Mobile berperan sebagai media komunikasi yang menjembatani hubungan pelanggan dengan unit layanan tanpa keterbatasan jarak.

Tabel 2. Ringkasan Data Pelanggan PLN ULP Dobo

Jenis Layanan	Jumlah	Keterangan
Pascabayar	3.004	Pelanggan pascabayar
Prabayar	15.308	Pelanggan prabayar
Total	18.312	Total pelanggan wilayah kerja ULP Dobo
Sub-unit	14	Sub-unit pelayanan
Desa terlayani	49	Sebaran desa layanan

Manfaat Aplikasi PLN Mobile sebagai Media Komunikasi

Temuan penelitian disajikan berdasarkan indikator yang digunakan dalam skripsi, yaitu: (1) kemudahan akses dan penggunaan teknologi; (2) kualitas dan keandalan layanan; (3) responsivitas dan kecepatan tanggap; (4) sikap dan empati pegawai; (5) perubahan proses pelayanan; (6) kepuasan dan loyalitas pelanggan; serta (7) kendala dan hambatan implementasi. Setiap indikator dipaparkan melalui sintesis data wawancara dari sisi pegawai

dan pelanggan, kemudian didiskusikan dengan mengaitkan teori determinisme teknologi dan teori pelayanan pelanggan.

Kemudahan Akses dan Penggunaan Teknologi

Dari sisi determinisme teknologi, kemudahan akses dan penggunaan teknologi menjadi faktor krusial yang menentukan sejauh mana teknologi dapat diadopsi dan memberi dampak positif. Dalam layanan berbasis aplikasi, kemudahan akses tidak hanya berarti ketersediaan perangkat dan jaringan, tetapi juga menyangkut kesederhanaan antarmuka, kemudahan navigasi, serta kecepatan akses sehingga pengguna dapat berinteraksi secara intuitif. Dari perspektif pelayanan pelanggan, kemudahan akses merupakan indikator penting karena layanan yang baik harus memudahkan pelanggan memperoleh informasi, menyampaikan kebutuhan, dan menyelesaikan urusan tanpa prosedur yang rumit.

Wawancara dengan pihak internal PLN ULP Dobo menunjukkan bahwa PLN Mobile membantu mempercepat respons layanan dan menyediakan akses informasi layanan secara mudah. Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi menyatakan bahwa aplikasi PLN Mobile sangat membantu karena mempercepat respons terhadap pengaduan dan permohonan pelanggan serta menyediakan akses informasi produk layanan melalui aplikasi. Petugas pelayanan (*billman*) menegaskan bahwa melalui PLN Mobile masyarakat dapat melakukan pengaduan dan permohonan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, pihak internal juga menekankan manfaat sistem rekapan permohonan dan pengaduan yang tercatat dalam aplikasi, sehingga memudahkan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan memudahkan pendataan gangguan karena titik gangguan dapat diketahui lebih cepat.

Dari sisi pelanggan, kemudahan akses tampak pada pengalaman penggunaan aplikasi untuk berbagai transaksi. Pelanggan menyatakan pengalaman menggunakan PLN Mobile sangat bagus karena mempermudah pembayaran, pemasangan meter yang cepat dan aman, pembelian token listrik, serta pengecekan tagihan. Pelanggan juga menyebut fitur ‘swacam’ atau baca meter mandiri sebagai manfaat penting karena membantu pelanggan memantau konsumsi listrik secara mandiri. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa PLN Mobile menghadirkan akses layanan yang lebih praktis, mengurangi beban waktu dan biaya pelanggan, serta memfasilitasi komunikasi layanan tanpa batasan ruang dan waktu.

Secara analitis, kemudahan akses dalam konteks ULP Dobo memiliki makna strategis karena wilayah pelayanan berbentuk kepulauan. Ketika kanal layanan tersedia di smartphone, hambatan geografis dapat ditekan. Namun, kemudahan akses tetap dipengaruhi kualitas jaringan internet. Oleh karena itu, kemudahan akses perlu dipahami sebagai kombinasi antara desain aplikasi yang ramah pengguna dan ketersediaan infrastruktur jaringan yang memadai di wilayah layanan.

Kualitas dan Keandalan Layanan

Kualitas dan keandalan layanan merupakan aspek fundamental yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kredibilitas penyelenggara layanan. Kualitas layanan mencakup kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan, sedangkan keandalan merujuk pada kemampuan sistem dan sumber daya untuk memberikan layanan yang stabil, tepat, dan konsisten. Dalam konteks pelayanan digital, kualitas dan keandalan juga berkaitan dengan bagaimana data pelanggan dikelola, bagaimana layanan terdokumentasi, serta bagaimana layanan tetap berjalan di luar jam kerja. Wawancara dengan pihak internal menunjukkan bahwa kualitas layanan melalui PLN Mobile dinilai setara dengan pelayanan di kantor, namun aplikasi

memiliki keunggulan penting. Team Leader menyatakan bahwa layanan melalui aplikasi sama baiknya, tetapi melalui PLN Mobile seluruh data pelanggan yang dilayani terdata sesuai kebutuhan karena tersimpan di sistem. Petugas pelayanan menambahkan bahwa pelayanan langsung di kantor dibatasi jam kerja, sedangkan pelayanan melalui aplikasi dapat dilakukan 24 jam. Dalam contoh yang disampaikan, pengaduan gangguan pada malam hari dapat dilakukan melalui aplikasi dan dilayani cepat oleh petugas lapangan.

Dari sisi pelanggan, kualitas layanan melalui aplikasi dinilai ‘sangat bagus dan transparan, serta akurat’, serta cepat merespons. Pelanggan juga menekankan bahwa aplikasi membantu melaporkan gangguan listrik di rumah maupun lingkungan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh proses digitalnya, tetapi juga oleh keandalan koordinasi internal yang menghubungkan pelaporan digital dengan tindak lanjut lapangan.

Pembahasan indikator ini memperlihatkan bahwa PLN Mobile berfungsi sebagai media komunikasi layanan yang mampu menjaga ‘keterandalan komunikasi’—yaitu data yang masuk, tercatat, dan dapat ditelusuri; serta layanan dapat dilakukan kapan saja. Dengan demikian, aplikasi memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan, terutama pada lingkungan yang selama ini mengandalkan komunikasi konvensional.

Responsivitas dan Kecepatan Tanggap

Responsivitas dan kecepatan tanggap merupakan indikator yang paling menentukan kepuasan pelanggan pada layanan utilitas seperti listrik, karena gangguan listrik berdampak langsung pada aktivitas rumah tangga dan ekonomi. Responsivitas mengacu pada kemampuan penyedia layanan merespons kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan komunikatif, sedangkan kecepatan tanggap berkaitan dengan seberapa cepat masalah atau permohonan ditangani hingga tuntas.

Pihak internal PLN ULP Dobo menjelaskan bahwa penanganan keluhan melalui PLN Mobile memiliki mekanisme kerja yang jelas. Team Leader menyebut langkah-langkah: menerima dan memverifikasi jenis keluhan, menganalisis keluhan, memberikan tanggapan, berkoordinasi dengan bidang terkait, menyelesaikan keluhan, mengonfirmasi kepada pelanggan, serta mendokumentasikan. Petugas pelayanan menambahkan bahwa SOP diterapkan sehingga setiap keluhan yang masuk melalui aplikasi langsung direspons operator dan dilanjutkan kepada bidang terkait pada saat itu juga.

Dari perspektif pelanggan, pengalaman konkret menunjukkan respons cepat. Pelanggan menceritakan bahwa ketika terjadi gangguan listrik pada malam hari, ia melapor melalui PLN Mobile dan petugas datang sekitar satu jam kemudian. Pelanggan menilai bahwa jika tidak melalui aplikasi, kemungkinan harus menunggu hingga pagi untuk melapor ke kantor. Pelanggan lain menyampaikan bahwa setiap keluhan dan kendala yang dilaporkan melalui PLN Mobile selalu direspons cepat.

Interpretasi temuan ini menunjukkan bahwa PLN Mobile berperan sebagai kanal komunikasi yang mempercepat alur informasi dari pelanggan ke PLN, sekaligus mempercepat koordinasi internal karena laporan yang masuk dapat segera diteruskan kepada unit/bidang terkait. Pada wilayah kepulauan seperti Dobo, kemampuan pelaporan real-time dan koordinasi cepat ini membantu menekan dampak gangguan dan memperkuat persepsi pelanggan terhadap profesionalisme layanan.

Sikap dan Empati Pegawai

Dalam pelayanan publik, sikap dan empati pegawai merupakan dimensi penting karena menentukan kualitas interaksi dan pengalaman pelanggan. Pada layanan digital, dimensi ini tidak hilang, tetapi berubah bentuk: empati dapat muncul melalui cara petugas merespons pesan, memberi penjelasan yang jelas, dan melakukan tindak lanjut yang membantu pelanggan memahami situasi serta solusi. Team Leader menjelaskan bahwa perhatian dan empati ditunjukkan dengan memahami keluhan/kebutuhan pelanggan, memberikan informasi yang dijelaskan secara baik, jelas, dan jujur, memberikan solusi yang tepat, serta merespons pertanyaan dengan baik. Petugas pelayanan menegaskan pentingnya memahami kendala pelanggan, terutama saat pelanggan komplain, sehingga informasi dan solusi yang diberikan tepat.

Pelanggan mengonfirmasi bahwa petugas tetap melayani dengan baik bahkan ketika pelanggan keliru menyampaikan informasi. Pelanggan merasa diarahkan dan dilayani secara baik. Pelanggan lain menyatakan petugas sangat peduli, merespons cepat, dan setelah laporan masuk, petugas menghubungi via telepon untuk memperjelas kendala yang terjadi.

Pembahasan temuan ini menegaskan bahwa interaksi berbasis teknologi masih dapat mempertahankan sentuhan personal. Komunikasi lanjutan via telepon menjadi bukti bahwa pelayanan digital tetap dapat memfasilitasi komunikasi interpersonal untuk klarifikasi, membangun kepercayaan, dan memastikan ketepatan solusi. Hal ini penting karena pelayanan listrik bersifat kritis; kesalahan informasi atau miskomunikasi dapat memperlambat penyelesaian gangguan.

Perubahan Proses Pelayanan

Perubahan proses pelayanan menggambarkan bagaimana teknologi mengubah cara organisasi bekerja dan cara pelanggan berinteraksi dengan layanan. Dari perspektif determinisme teknologi, perubahan medium (dari manual ke aplikasi) membentuk pola baru: pelanggan semakin terbiasa melakukan layanan secara mandiri, sementara organisasi meningkatkan efisiensi operasional melalui sistem digital. Pihak internal menyatakan bahwa PLN Mobile mengubah cara kerja dari proses manual menjadi sistem digital yang efisien dan responsif, sejalan dengan komitmen PLN dalam digitalisasi. Petugas pelayanan menyebut perubahan ini berdampak positif karena memudahkan komunikasi jarak jauh antara pelanggan dan PLN sehingga lebih efektif.

Dari sisi pelanggan, perubahan proses pelayanan dirasakan nyata karena pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor untuk pengaduan dan permohonan. Namun pelanggan juga menekankan adanya prasyarat penggunaan: pelanggan harus memiliki smartphone dan kuota. Selain itu, pelanggan menilai masih banyak masyarakat yang belum menggunakan PLN Mobile. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak otomatis inklusif. Perubahan proses pelayanan perlu diiringi edukasi, sosialisasi, dan dukungan infrastruktur agar kelompok pelanggan yang belum familiar dengan teknologi tidak tertinggal. Pada wilayah kepulauan, tantangan akses internet menambah kompleksitas perubahan proses pelayanan.

Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Kepuasan pelanggan menggambarkan penilaian pelanggan terhadap pengalaman layanan, sedangkan loyalitas tercermin pada komitmen untuk terus menggunakan layanan dan merekomendasikan kepada orang lain. Dalam konteks pelayanan digital, kepuasan dipengaruhi oleh kemudahan akses, keandalan sistem, responsivitas, serta kualitas interaksi layanan. Pihak

internal menilai kepuasan pelanggan melalui rating pelanggan terhadap kualitas tindak lanjut permohonan/keluhan, serta melalui umpan balik di Play Store dan App Store. Pihak internal juga mengidentifikasi area perbaikan seperti stabilitas aplikasi dan peningkatan respon/penyelesaian layanan.

Dari sisi pelanggan, kepuasan digambarkan sangat tinggi. Pelanggan menyatakan sangat puas, bangga terhadap pelayanan PLN ULP Dobo, serta akan merekomendasikan kepada masyarakat Kabupaten Kepulauan Aru. Pelanggan lain menyampaikan rasa terima kasih karena layanan dan informasi dapat diberikan dengan baik melalui aplikasi. Pelanggan juga menyatakan akan merekomendasikan layanan agar orang lain lebih mudah melaporkan gangguan atau kendala listrik di rumah. Analisis indikator ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya muncul dari fitur aplikasi, tetapi juga dari pengalaman layanan yang konsisten (respon cepat, solusi tepat, komunikasi jelas). Pada layanan utilitas, loyalitas pelanggan berhubungan erat dengan kepercayaan terhadap kemampuan penyedia layanan dalam menanggapi gangguan dan kebutuhan layanan secara sigap.

Kendala dan Hambatan Implementasi

Analisis kendala dan hambatan implementasi penting untuk memahami faktor yang menghambat optimalisasi layanan digital. Temuan penelitian mengidentifikasi dua kelompok hambatan utama: hambatan teknis (koneksi internet dan fitur) serta hambatan pemahaman pengguna (literasi digital dan pemahaman menu).

Pihak internal menyatakan bahwa koneksi internet yang kurang stabil menyebabkan proses akses aplikasi lambat. Selain itu, terdapat keterbatasan fitur bagi pelanggan di lokasi Indonesia Timur. Dari sisi pelanggan, kendala yang sering dihadapi terkait koneksi internet tidak stabil, sehingga transaksi atau pengecekan tagihan terhambat. Pelanggan juga menyebut adanya beberapa menu yang kurang dipahami manfaatnya, yang mengindikasikan perlunya edukasi atau perbaikan penyajian informasi fitur.

Di sisi lain, sebagian pelanggan menyatakan tidak mengalami kendala berarti, terutama jika penggunaan difokuskan pada pembelian token dan pengecekan tagihan. Variasi ini menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan sangat dipengaruhi kondisi jaringan serta pola penggunaan fitur. Implikasinya, strategi perbaikan layanan perlu bersifat ganda: memperkuat infrastruktur pendukung (konektivitas) sekaligus memperkuat strategi komunikasi publik dan edukasi pelanggan. Edukasi dapat dilakukan melalui sosialisasi fitur, panduan penggunaan, maupun pendampingan di kantor layanan, sehingga pelanggan dapat memanfaatkan aplikasi secara maksimal.

KESIMPULAN

Aplikasi PLN Mobile berperan penting sebagai media komunikasi digital dalam mempermudah pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dobo. Manfaat utama yang teridentifikasi mencakup: kemudahan akses layanan dan informasi tanpa harus datang ke kantor; peningkatan kualitas dan keandalan layanan melalui pendataan terintegrasi dan layanan 24 jam; peningkatan responsivitas dan kecepatan tanggap melalui SOP penanganan keluhan yang terstruktur; penguatan sikap dan empati petugas melalui komunikasi yang jelas dan tindak lanjut; serta peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tercermin dari pernyataan puas dan kemauan merekomendasikan layanan. Kendala implementasi yang masih menonjol adalah koneksi internet yang kurang stabil di sebagian wilayah, keterbatasan fitur tertentu, serta

rendahnya pemahaman sebagian pelanggan terhadap menu/fitur. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital membutuhkan dukungan infrastruktur dan strategi komunikasi publik yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afriani, F., & Azmi, A. (2020). Penerapan etika komunikasi di media sosial: Analisis pada grup WhatsApps mahasiswa PPKn tahun masuk 2016 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang. *Journal of Civic Education*, 3(3), 331–338. <https://doi.org/10.24036/jce.v3i3.372>
- [2] Agustin, A. (2022). *Inovasi PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan pelayanan publik: Studi terhadap aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung* (Skripsi, Universitas Lampung). Universitas Lampung.
- [3] Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara*, 2(2), 105–116. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>
- [4] Arfifahani, D. (2018). Pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi kasus Concordia Executive Lounge Terminal A Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta). *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(3), 42–47.
- [5] Arifin, M. S. (2022). *Analisis penggunaan media sosial Instagram sebagai strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan minat pelanggan pada PT PLN (Persero) UP2D Kalselteng di Banjarbaru* (Skripsi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari).
- [6] Awaliah, A. N., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 1440–1446. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1743>
- [7] Chaerunisa, N. D., & Farida, I. (2024). Efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pembayaran listrik di Kota Bandar Lampung. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 3(3), 111–121.
- [8] Hidayah, I. N., & Prabowo, B. (2024). Manfaat penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro. *KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 250–254.
- [9] Jaakkola, E., & Terho, H. (2021). Service journey quality: Conceptualization, measurement and customer outcomes. *Journal of Service Management*, 32(6), 1–27. <https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2020-0233>
- [10] Kriyantono, R., Mohamad, B., & Bungin, B. (2021). *Corporate Communication (Komunikasi Perusahaan): Teori, Aplikasi, dan Praktik Pengalaman Malaysia, Indonesia, dan Negara-Negara Lain*. Kencana.
- [11] Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan Rayon Medan Johor. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3), 235–243. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.215>
- [12] Manalu, R. E. N., Al Haura, A., Ginting, A. E., Amanda, B., & Syakira, H. (2023). Analisis manfaat penggunaan PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN

- ULP Medan Baru. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, 2(3), 95–104. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v2i3.1268>
- [13] Nasution, A. I. L., Sitio, A. L., Siregar, C., & Nahulae, L. L. (2023). Efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile pada bagian pelayanan pelanggan di PLN UP3 Binjai. *Jurnal Kendali Akuntansi*, 1(4), 388–396. <https://doi.org/10.59581/jka-widyakarya.v1i4.1409>
- [14] Ozuem, W., Ranfagni, S., Willis, M., Rovai, S., & Howell, K. (2021). Exploring customers' responses to online service failure and recovery strategies during Covid-19 pandemic: An actor–network theory perspective. *Psychology & Marketing*, 38(9), 1440–1459. <https://doi.org/10.1002/mar.21527>
- [15] Pujiati, N. P., & Nurhayati, T. (2023). Peran kualitas pelayanan pengaduan pelanggan pada aplikasi PLN Mobile untuk menciptakan kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 2(1), 736–747.
- [16] Saing, D., & Suryanto. (2024). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap aksesibilitas aplikasi PLN Mobile: Sebuah telaah literatur. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4514–4522. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.9174>
- [17] Sharma, A., Gupta, P., & Kapoor, D. (2021). Determining the role of service quality, trust and commitment to customer loyalty for telecom service users: A PLS-SEM approach. *The TQM Journal*, 33(7), 377–396.
- [18] Yanti, N. M. A. N. (2022). *Implementasi aplikasi PLN Mobile dalam melayani pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Tabanan* (Tugas akhir, Politeknik Negeri Bali). Politeknik Negeri Bali.