

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Fenomena digitalisasi merupakan sebuah proses perubahan dari bentuk *analog* ke bentuk digital dalam data dan informasi terhadap pelayanan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara seseorang memperoleh dan mengakses pengetahuan, dari proses belajar hingga menggunakan internet dan platform digital sebagai bagian dari metode pembelajaran (Kamaruddin, 2022). Perubahan ini mulai memasuki berbagai aspek kehidupan masyarakat dengan salah satu terlihat dari bagaimana pemerintah mulai mengalihkan masyarakat untuk menggunakan sistem pelayanan publik dalam bentuk digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat.

Pada perkembangan teknologi digital sudah menjadi bagian yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Transformasi digital pada institusi pemerintahan yang terus beradaptasi untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dalam berbasis teknologi. Proses dari digitalisasi ini mempengaruhi cara pemerintah melayani masyarakat dalam penyampaian informasi dan pelayanan dasar kepada masyarakat. Dalam hal pemerintahan, pemanfaatan teknologi digital menjadikan langkah strategis untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Melalui penerapan sistem berbasis digital seperti *e-Government* dan layanan elektronik lainnya, sehingga proses pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara efisien dan transparan (Santoso, 2025). Pada kondisi tersebut membuat peluang besar bagi lembaga penyedia layanan publik seperti pemerintahan untuk mengembangkan layanan digital yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan laporan data dari *We Are Social* pada Februari tahun 2025, mencatat bahwa Indonesia memiliki 285 juta penduduk dengan 356 juta koneksi seluler yang berarti setara dengan 125% dari total populasi. Jumlah penggunaan internet mencapai 212 juta jiwa (74,6% populasi) dan pengguna media sosial aktif

mencapai 143 juta akun (50,2% populasi) (We are social, 2025). Pertumbuhan data digital dan penggunaan internet di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat semakin siap dan beradaptasi terhadap menggunakan atau menerima layanan berbasis digital yang termasuk dari instansi pemerintahan. Perkembangan digital ini dapat memberikan gambaran bahwa masyarakat mulai sekarang lebih mengandalkan teknologi dalam mengakses informasi dan layanan. Dengan melihat data seperti jumlah dari tingkat akses internet, penggunaan *smartphone*, dan kemudahan akses di berbagai wilayah, dapat dipahami bahwa masyarakat siap dalam beralih ke layanan publik digital yang lebih efisien.

Sejumlah instansi pemerintah di Indonesia mulai mengikuti perkembangan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Beberapa contoh seperti aplikasi DJP Online untuk layanan pajak, SIGNAL untuk pengurusan Samsat, aplikasi daerah seperti Tangerang Live dan JAKI di Jakarta. Kehadiran berbagai inovasi ini menjadikan transformasi pelayanan publik yang memberikan kemudahan akses dan transparansi. Dari berbagai institusi tersebut, PLN menjadi fokus penelitian karena listrik merupakan kebutuhan yang berdampak di masyarakat. PLN sebagai BUMN yang mengharuskan memiliki layanan masyarakat yang luas dituntut untuk terus berinovasi. Salah satu institusi pemerintahan yang mengikuti adaptasi inovasi dari perkembangan digital adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN). Listrik memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat modern karena disetiap aktivitas sehari-hari bergantung pada energi listrik, seperti industri, keperluan rumah tangga dan layanan publik lainnya. Menurut (Mustamin et al., 2025) di Indonesia, PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam menyediakan listrik telah lama hadir melayani masyarakat dengan berbagai program, baik layanan pascabayar dan prabayar. Selain itu PLN juga menyediakan berbagai bentuk layanan lain seperti penambahan daya, pemasangan baru, perbaikan gangguan dan penerangan jalan umum. PLN dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya agar dapat menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dengan cakupan yang sangat luas dalam

pelayanan, membuat PLN terus melakukan inovasi dalam aspek komunikasi publik dan pelayanan digital.

Dari berbagai unit UP3 PLN (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) di wilayah DKI Jakarta seperti contohnya PLN UP3 Cengkareng, PLN UP3 Palmerah, PLN UP3 Tambora dan PLN UP3 Kebon Jeruk. Pemilihan PLN UP3 Kebon Jeruk Jakarta Barat sebagai lokasi penelitian berdasarkan pada pertimbangan strategis dan relevansi pada fokus penelitian ini yaitu bagaimana strategi komunikasi dalam penyebaran atau sosialisasi pada informasi digital yang dilakukan, PLN UP3 Kebon Jeruk memiliki wilayah layanan mencakup kawasan daerah yang padat, area perkotaan dan tempat pusat bisnis. Dari kondisi ini menjadikan unit PLN UP3 Kebon Jeruk memiliki tantangan tersendiri dalam menyampaikan informasi dan edukasi kepada masyarakat sekitar. Unit tersebut merupakan salah satu unit yang aktif dalam mendukung transformasi digital PLN melalui sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile, baik aktif dengan menggunakan platform sosial media *instagram*, menyampaikan edukasi secara langsung maupun media komunikasi digital lainnya. PT PLN (Persero) UP3 Kebon Jeruk merupakan salah satu dari 16 unit pelayanan pelanggan yang berada di bawah Unit Induk Distribusi Jakarta Raya. Unit ini bertugas menyelenggarakan distribusi tenaga listrik bagi kebutuhan masyarakat dengan jumlah yang memadai dan memiliki kualitas yang terjamin. Selain itu, PLN UP3 Kebon Jeruk juga menjalankan penugasan pemerintah dalam bidang ketenagalistrikan untuk mendukung pembangunan di wilayah Provinsi DKI Jakarta, khususnya Jakarta Barat, sebagian Jakarta Pusat, serta sebagian wilayah Tangerang Kota di Provinsi Banten. Cakupan area kerja unit ini mencapai kurang lebih 44,5 km<sup>2</sup>, dengan ruang lingkup usaha meliputi pembangunan, pemasangan, pengoperasian, serta pemeliharaan jaringan distribusi listrik demi kepentingan umum. PLN memiliki berbagai media untuk memudahkan masyarakat dalam soal kelistrikan, seperti *Call PLN 123*, *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, PLN Mobile dan lainnya (PLN Pusat, 2025).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) mengembangkan dari berbagai layanan berbasis aplikasi dalam upaya mengikuti perkembangan transformasi digital, dalam mengikuti perkembangan PLN melalui aplikasi bernama PLN Mobile. Dengan

perkembangan teknologi yang semakin berkembang, pemerintah sadar akan peluang baik untuk mempermudah tata kelola birokrasi dalam bidang pemerintahan. Perkembangan tersebut membuat teknologi dapat digunakan untuk mempermudah akses layanan publik dan meningkatkan transparansi publik, maka dari itu penerapan *e-government* membuat pelayanan pemerintah menjadi lebih efektif dan efisien (Syaepudin & Nurlukman, 2022). Aplikasi PLN Mobile ini dibuat sebagai media informasi dan layanan digital untuk masyarakat agar dapat mengakses berbagai kebutuhan yang terkait kelistrikan, pengaduan gangguan, pembeli token, pencatatan meter mandiri dan informasi tagihan. Dalam memanfaatkan teknologi digital, PLN berupaya memberikan edukasi terhadap kesenjangan antara layanan umum dan kebutuhan masyarakat yang seiring perkembangan semakin digital.

Hadirnya aplikasi PLN Mobile menjadi upaya dari komitmen Perusahaan Listrik Nasional (PLN) dalam mengikuti adaptasi perkembangan dari digitalisasi nasional. Pemerintah membuat *e-government* sebagai langkah strategis dalam menghadapi dinamika perubahan perkembangan teknologi, khususnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan melalui pemanfaatan aplikasi yang sudah dibuat oleh pemerintah, sehingga layanan masyarakat menjadi lebih efisien dan fleksibel dengan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, pengguna dan pemerintah sebagai penyedia layanan (Fajriyanti et al., 2022). Sehingga strategi komunikasi digital dalam penyampaian informasi melalui aplikasi PLN Mobile menjadi aspek yang penting untuk dianalisis, karena komunikasi yang efektif dan efisien akan mempengaruhi pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam lembaga pemerintah. Maka dari itu, PLN tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan, namun harus efektif dalam menyampaikan informasi secara tepat, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penyedia layanan dan komunikasi publik terhadap lembaga PLN.

Tujuan dan manfaat PLN Mobile hadir sebagai bentuk dari inovasi layanan publik yang dapat digunakan oleh pelanggan dan pengguna PLN. Menurut (Chesanti & Setyorini, 2018). PLN Mobile adalah aplikasi layanan digital yang disediakan oleh PLN yang dihadirkan sebagai bentuk pengembangan dari saluran

komunikasi sebelumnya seperti *Contact Center 123*, media sosial, dan situs resmi PLN. Melalui PLN Mobile, pelanggan dapat mengecek tagihan listrik, melihat histori pembelian token, penggunaan daya, mengetahui lokasi pembayaran terdekat dan terakhir memantau status permohonan pengaduan yang telah diajukan. Aplikasi ini difokuskan sebagai media pelayanan yang memungkinkan masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan penyedia layanan melalui digital. PLN Mobile memberikan berbagai layanan yang sebelumnya membutuhkan interaksi tatap muka yang kini dapat diakses melewati aplikasi PLN Mobile. Melalui *e-government*, layanan publik dapat diakses oleh masyarakat dari mana saja dan kapan saja sepanjang waktu dengan mendukung ketersediaan layanan publik secara daring tanpa perlu interaksi langsung, sehingga meningkatkan efisiensi layanan pemerintah untuk masyarakat (Syaputra, 2021).

Tujuan utama dari inovasi pengembangan PLN Mobile adalah untuk memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan secara digital, aplikasi ini juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi, penyampaian informasi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan Perusahaan Listrik Nasional (PLN). Pemerintah yang merupakan penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar yang diharapkan masyarakat dalam memenuhi tingkat kepuasan dan ekspektasi pada layanannya. Dalam mewujudkan pelayanan yang diinginkan, pemerintah membutuhkan strategi yang tepat sebagai landasan dalam menjalankan proses pelayanan kepada seluruh masyarakat (Muhdin et al., 2022). Maka penting dalam memahami bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan dan dijalankan PLN dalam mempromosikan dan menyampaikan informasi mengenai aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat sekitar, khususnya pada wilayah operasional seperti PLN ULP Kebon Jeruk Jakarta Barat.

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan dan dilakukan oleh PLN Kebon Jeruk Jakarta Barat dalam menyebarkan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai aplikasi PLN Mobile. Penelitian ini memaparkan bagaimana strategi tersebut mendukung pada peningkatan pelayanan masyarakat dan

bagaimana tantangan yang dihadapi dalam proses penyampaian informasi melalui media digital. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas komunikasi publik yang dijalankan oleh PLN pada perkembangan era digital.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi sosialisasi yang diterapkan oleh PLN UP3 Kebon Jeruk dalam menyampaikan informasi pada aplikasi PLN Mobile ke masyarakat. Fokus penelitian tidak hanya menilai aplikasi PLN Mobile sebagai platform aplikasi digital yang melayani masyarakat dengan cepat dan mudah, terfokus pada bagaimana proses komunikasi yang dilakukan PLN UP3 Kebon Jeruk dalam menyebarkan informasi dan mengedukasi masyarakat pada penggunaan aplikasi PLN Mobile tersebut, menggunakan efektivitas strategi komunikasi, memilih media yang digunakan dari penggunaan dan penerimaan masyarakat. Bagaimana penyebaran informasi yang dilakukan oleh PLN UP3 Kebon Jeruk dengan melakukan secara tatap muka, melalui media digital dan saluran komunikasi lainnya. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan tidak hanya membahas aplikasi PLN Mobile sebagai produk layanan masyarakat saja, akan tetapi memberikan gambaran bagaimana PLN UP3 Kebon Jeruk dalam memilih dan mengelola strategi sosialisasi untuk memperkenalkan dan mendorong masyarakat agar dapat memanfaatkan aplikasi tersebut. Pemilihan fokus penelitian ini didasarkan pada pentingnya peran komunikasi dalam menentukan efektivitas suatu layanan publik, yang dimana keberhasilan suatu program tidak hanya dinilai dan ditentukan oleh kualitas aplikasinya saja, akan tetapi dapat diukur sejauh mana informasi dapat diterima, dipahami dan digunakan oleh masyarakat.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berikut adalah pertanyaan dari penelitian yaitu: bagaimana strategi sosialisasi yang diterapkan oleh PLN UP3 kebon Jeruk dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi PLN mobile kepada masyarakat.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Merupakan pernyataan yang menjelaskan apa yang ingin dicapai melalui suatu penelitian, yaitu: ingin mengetahui strategi sosialisasi yang diterapkan oleh PLN kebon Jeruk dalam menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi PLN mobile kepada masyarakat.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada pengembangan ilmu pengetahuan bidang komunikasi publik dan teknologi informasi, terutama dalam menganalisis sosialisasi dan strategi komunikasi Perusahaan Listrik Nasional Kebon Jeruk dalam menggunakan dan memanfaatkan aplikasi PLN Mobile, Lalu hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan akademis selanjutnya yang membahas topik yang serupa.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Secara sisi praktis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi pihak Perusahaan Listrik Nasional, khususnya pada unit pelayanan daerah PLN Kebon Jeruk Jakarta Barat dalam mengevaluasi dan menyusun strategi komunikasi dan sosialisasi untuk penggunaan aplikasi PLN Mobile. Dengan memahami bagaimana masyarakat menerima informasi yang diberikan, Perusahaan Listrik Nasional dapat menggunakan strategi dan cara yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang puas dan positif terhadap pelayanan publik melalui aplikasi PLN Mobile.



### **1.5.3 Kegunaan Sosial**

Dari sisi sosial, penelitian ini memiliki potensi dalam pemberdayaan masyarakat untuk lebih aktif terlibat melalui peningkatan dari pemahaman literasi digital terhadap layanan publik melalui aplikasi PLN Mobile, masyarakat diharapkan dapat lebih mandiri mengakses layanan kelistrikan dan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dengan komunikasi yang lebih terbuka dan transparan melalui informasi yang diberikan melalui aplikasi PLN Mobile. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat luas bagi masyarakat dan pemerintah untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi aktif terhadap layanan digital aplikasi PLN Mobile yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat.

### **1.5.4 Keterbatasan Penelitian**

Waktu penelitian ini berlangsung dari Bulan Agustus sampai Bulan Desember 2025 di Perusahaan Listrik Nasional UP3 Kebon Jeruk. Informan yang diambil pada penelitian ini sebanyak tiga informan. Selain itu, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif.