

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana strategi sosialisasi yang dilakukan oleh PLN UP3 Kebon Jeruk dalam mengedukasi dan menyebarkan informasi dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat. Dari bagaimana pelaksanaannya, media yang digunakan dan efektivitas pada meningkatnya pemahaman pelanggan terhadap layanan digital PLN dengan ikut berpartisipasi. Strategi Sosialisasi PLN UP3 Kebon Jeruk dilakukan secara terstruktur dan kolaboratif dengan melibatkan berbagai unit kerja seperti tim pemasaran, pelayanan pelanggan dan operasional lapangan. Sosialisasi dilakukan dengan *offline* dan *online* yang pendekatan menyesuaikan karakteristik masyarakat. Strategi ini mencerminkan upaya PLN dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik agar lebih efektif.

Pemanfaatan media komunikasi oleh PLN UP3 Kebon Jeruk menerapkan strategi komunikasi multikanal, pendekatan *offline* melakukan kegiatan tatap muka seperti sosialisasi komunitas, penyuluhan di lapangan, brosur dan spanduk tetap digunakan untuk menjangkau masyarakat yang belum terbiasa dengan media digital. Pendekatan *online* dilakukan melalui media sosial seperti website resmi PLN, kolaborasi dengan media digital seperti Instagramm, Youtube, podcast dan radio digunakan untuk memperluas jangkauan informasi. Dapat disimpulkan bahwa PLN UP3 Kebon Jeruk menggunakan strategi komunikasi dua arah yang sebagaimana dijelaskan pada buku *Ilmu komunikasi teori dan praktek* oleh (Harahap et al., 2022) , yaitu komunikasi efektif terjadi ketika pesan dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi terbukti efektif dalam memperluas informasi dan menjangkau kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Evaluasi dan peningkatan sosialisasi aplikasi PLN Mobile dilakukan melalui peningkatan jumlah pengguna, transaksi, laporan bulanan dalam pencapaian sosialisasi dan dari rating aplikasi yang mencapai 4.9 di *App Store* dan

*Google Play Store*. PLN UP3 Kebon Jeruk juga melakukan tindak lanjut keluhan dari pelanggan dengan pendekatan secara langsung untuk memperbaiki pelayanan dan membangun hubungan pada pelanggan masyarakat sekitar. Tantangan yang dihadapi dalam proses sosialisasi PLN UP3 Kebon Jeruk melalui faktor dari teknis dan non-teknis. Kendala teknis yaitu dari gangguan sistem dan konektivitas dari penggunaan aplikasi PLN Mobile, kendala non-teknis yaitu dari rendahnya literasi digital dan perubahan resistensi masyarakat. Pada hal tersebut PLN UP3 Kebon Jeruk melakukan sosialisasi langsung ke komunitas, kunjungan ke perumahan warga melalui kelurahan, RT atau RW dan melakukan kegiatan edukasi berbasis digital di beberapa daerah. Pendekatan ini konsisten dengan pandangan (Jumroh & Pratama, 2021) dalam *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik* bahwa pelayanan publik modern harus menyesuaikan dari perkembangan teknologi dan kondisi perubahan sosial masyarakat agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif pada berbagai kelompok masyarakat. Secara keseluruhan strategi sosialisasi yang diterapkan oleh PLN UP3 Kebon Jeruk telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat pada penggunaan aplikasi PLN Mobile.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada strategi sosialisasi PLN UP3 Kebon Jeruk dalam penyebaran informasi penggunaan aplikasi PLN Mobile, ada beberapa saran yang dapat diberikan baik secara akademis dan praktis. Saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk PLN dalam meningkatkan efektivitas strategi sosialisasi pada pelayanan digital untuk masyarakat dan pengembangan penelitian sejenis di masa mendatang:

### **5.2.1 Saran Akademis**

1. Memperluas jumlah informan dengan melibatkan unit-unit PLN wilayah lainnya agar memperoleh perbandingan yang lebih lengkap dan menyeluruh mengenai efektivitas sosialisasi aplikasi PLN Mobile di berbagai daerah.

2. Menggunakan dan menggabungkan metode campuran agar memperoleh hasil kuantitatif yang memperkuat temuan dari kualitatif, seperti contohnya melalui survei tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap komunikasi PLN.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Beberapa saran praktis yang dapat penelitian ini berikan kepada Perusahaan Listrik Negara (PLN) khususnya PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kebon Jeruk dan Unit Induk Distribusi Jakarta Raya, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam kegiatan sosialisasi dan komunikasi publik aplikasi PLN Mobile.

1. PLN UP3 Kebon Jeruk dan Unit Induk Distribusi Jakarta Raya dapat memperluas kerja sama dengan lembaga pendidikan, komunitas digital dan media lokal untuk memperkuat jangkauan sosialisasi dengan cara edukasi publik. Kolaborasi dapat menghadirkan program literasi digital, seminar dan kegiatan lainnya.
2. PT PLN (Persero) secara nasional dapat terus mengembangkan fitur yang mudah digunakan dan inovatif dalam aplikasi PLN Mobile, tujuannya agar semakin mudah diakses dan digunakan oleh berbagai golongan masyarakat.
3. PLN UP3 Kebon Jeruk mengembangkan dan menggunakan pendekatan komunikasi tatap langsung yang lebih memanfaatkan media digital interaktif seperti video edukasi. Agar masyarakat yang memiliki literasi digital yang rendah tidak hanya paham pada edukasi komunikasi secara langsung, namun dapat lebih memahami melalui video edukasi penggunaan aplikasi PLN Mobile.