

Pemanfaatan Broadcast WhatsApp sebagai Media Komunikasi Layanan Publik di PT PLN (Persero) ULP Cicurug

Syachra Indyra Puteri
Universitas Nusa Putra, Indonesia

Received : 3 Januari 2026, Revised : 13 Januari 2026, Published : 27 Januari 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Syachra Indyra Puteri

E-mail: syachra.indyra_ti22@nusaputra.ac.id

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan efektivitas komunikasi layanan publik PT PLN (Persero) ULP Cicurug melalui pemanfaatan broadcast WhatsApp sebagai media penyampaian informasi kelistrikan dan edukasi penggunaan aplikasi PLN Mobile. Metode yang digunakan adalah edukasi dan penyampaian informasi layanan publik berbasis media digital yang disesuaikan dengan kebiasaan komunikasi masyarakat. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelanggan dapat menerima informasi kelistrikan seperti pemadaman listrik secara cepat, jelas, dan serentak, sehingga mengurangi kebingungan, pertanyaan berulang, serta dugaan yang tidak berdasar. Selain itu, pelanggan menjadi lebih memahami fitur dan manfaat PLN Mobile, yang mendorong peningkatan penggunaan layanan digital serta mendukung proses peralihan pelayanan pelanggan dari sistem konvensional ke sistem digital secara lebih merata.

Kata kunci – komunikasi layanan publik, broadcast WhatsApp, PLN Mobile, layanan digital, pelanggan PLN

Abstract

This community service activity aims to improve the effectiveness of public service communication at PT PLN (Persero) ULP Cicurug through the use of WhatsApp broadcast as a digital medium for delivering electricity-related information and educating customers about the PLN Mobile application. The method applied involves digital-based public service information dissemination tailored to the community's daily communication habits. The results indicate that customers are able to receive electricity service information, such as power outage notifications, in a fast, clear, and simultaneous manner, thereby reducing confusion, repeated inquiries, and unfounded assumptions. In addition, customers gain a better understanding of the features and benefits of PLN Mobile, which contributes to increased usage of digital services and supports a more evenly distributed transition from conventional to digital customer service.

Keywords - public service communication, WhatsApp broadcast, PLN Mobile, digital services, electricity customers

How To Cite : Puteri, S. I. (2026). Pemanfaatan Broadcast WhatsApp sebagai Media Komunikasi Layanan Publik di PT PLN (Persero) ULP Cicurug. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(3), 3264 - 3272.
<https://doi.org/10.58266/jpmb.v4i3.1006>

Copyright ©2026 Syachra Indyra Puteri

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan kelistrikan sebagai kebutuhan dasar masyarakat. PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat, sehingga setiap pelanggan berhak memperoleh pelayanan yang layak dan berkualitas (Up et al., 2024). Selain menjamin ketersediaan energi listrik, PLN juga memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk penyampaian informasi layanan secara transparan, akurat, dan mudah dipahami oleh pelanggan. Tanggung jawab PLN tidak hanya sebatas menyediakan pasokan listrik, tetapi juga meliputi komitmen untuk menghadirkan layanan yang berkualitas, responsif, dan selaras dengan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan (Lelia et al., 2025). Kualitas komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap pelayanan kelistrikan. Melalui peningkatan kualitas pelayanan dan komunikasi, PT PLN (Persero) dapat memperkuat citra perusahaan, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan masyarakat (A. Nur et al., 2024).

Dalam praktik pelayanan, tantangan yang dihadapi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis kelistrikan, tetapi juga pada sistem komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kemudahan pelayanan dan komunikasi yang diberikan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sejalan dengan program Transformasi PLN yang berorientasi pada Customer Focus (Amaluddin Haq, 2022). Ketika pelanggan tidak memperoleh informasi resmi secara tepat waktu, potensi munculnya keluhan, kesalahpahaman, serta penyebaran informasi yang tidak akurat menjadi semakin besar. Di era digital, informasi negatif tentang PLN dapat menyebar dengan sangat cepat, sehingga opini masyarakat mudah terbentuk baik dari pengalaman pribadi maupun dari informasi yang beredar secara luas (Astuti et al., 2025). Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang rendah dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan public (Wahyono & Aditia, 2022).

Permasalahan komunikasi layanan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan infrastruktur, tetapi juga oleh efektivitas penyampaian informasi kepada pelanggan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa media komunikasi digital, dapat diketahui bagaimana penggunaan komunikasi digital berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) (Usman & Ramadhan, 2025). Informasi yang tidak tersampaikan dengan baik, khususnya terkait gangguan atau pemadaman listrik, sering kali menimbulkan persepsi negatif meskipun penyebab gangguan bersifat teknis dan tidak dapat dihindari. Pada hak untuk memperoleh informasi, pelanggan listrik berhak mendapatkan seluruh informasi terkait perencanaan pemadaman, termasuk jadwal pemadaman yang akan terjadi di wilayahnya, dalam bentuk apa pun yang relevan dan dibutuhkan (Frederik, 2015). Oleh karena itu, diperlukan media komunikasi yang mampu menjangkau pelanggan secara luas, cepat, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Pemilihan media komunikasi yang tepat merupakan strategi penting agar perusahaan dapat menyampaikan informasi produk dan layanan secara efektif sesuai dengan karakteristik pelanggan, sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai secara optimal (Basten et al., 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, PLN mulai memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi dan pelayanan kepada pelanggan. PT PLN (Persero) perlu memiliki pemahaman yang tepat dalam memilih media komunikasi yang paling sering digunakan oleh pelanggan, sehingga peluang pesan untuk diterima dan dibaca oleh sasaran dapat menjadi lebih optimal (Islam et al., 2010). Salah satu media yang digunakan adalah broadcast WhatsApp, yang dinilai memiliki jangkauan luas serta mudah diakses oleh masyarakat. Pemanfaatan WhatsApp Broadcast dipandang sebagai langkah strategis yang sederhana namun potensial dalam menjangkau masyarakat luas (Ritan et al., 2025). Pemanfaatan broadcast WhatsApp dipandang sebagai salah satu solusi yang relevan, karena media ini telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat dan memungkinkan penyampaian informasi secara cepat, seragam, dan berulang.

Melalui pemanfaatan broadcast WhatsApp sebagai media komunikasi resmi, PLN dapat menyampaikan berbagai informasi layanan kelistrikan secara langsung kepada pelanggan, seperti pemberitahuan pemadaman, penyebab gangguan, estimasi waktu pemulihan, program layanan, hingga edukasi penggunaan aplikasi PLN Mobile. Dengan penyampaian informasi yang lebih terstruktur dan mudah diakses, diharapkan komunikasi antara PLN dan pelanggan dapat berjalan lebih efektif, sehingga

mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kelistrikan, khususnya di wilayah kerja PT PLN ULP Cicurug. Dalam konteks PT PLN, komunikasi yang responsif, jelas, dan transparan sangat diperlukan untuk mengurangi ketidakpastian pelanggan terkait layanan Listrik (Asri & Malik, n.d.).

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan program magang di PT PLN (Persero) ULP Cicurug. Selama masa magang, penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan edukasi dan penyampaian informasi layanan publik berbasis media digital kepada pelanggan PLN. Metode yang digunakan adalah metode edukasi dan penyampaian informasi layanan publik, yang dipilih untuk menjawab kebutuhan komunikasi antara PT PLN (Persero) ULP Cicurug dengan pelanggan, khususnya dalam menyampaikan informasi layanan kelistrikan secara cepat, serentak, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) ULP Cicurug dengan sasaran pelanggan PLN di wilayah kerja ULP Cicurug. Dalam pelaksanaannya, penulis berperan sebagai peserta magang yang membantu proses penyebaran informasi layanan kelistrikan melalui media komunikasi digital. PLN ULP Cicurug telah memiliki basis data nomor WhatsApp pelanggan, sehingga mendukung pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dengan memungkinkan penyampaian informasi secara massal tanpa harus melakukan komunikasi secara individual kepada setiap pelanggan.

Media broadcast WhatsApp dipilih sebagai sarana komunikasi dalam kegiatan magang ini karena sesuai dengan kebiasaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi pesan instan sehari-hari. Pemanfaatan WhatsApp memungkinkan pelanggan menerima informasi layanan secara langsung tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan atau mengakses media lain yang berpotensi menimbulkan kebingungan. Oleh karena itu, penggunaan media ini dinilai efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan edukasi layanan publik yang dilaksanakan selama magang.

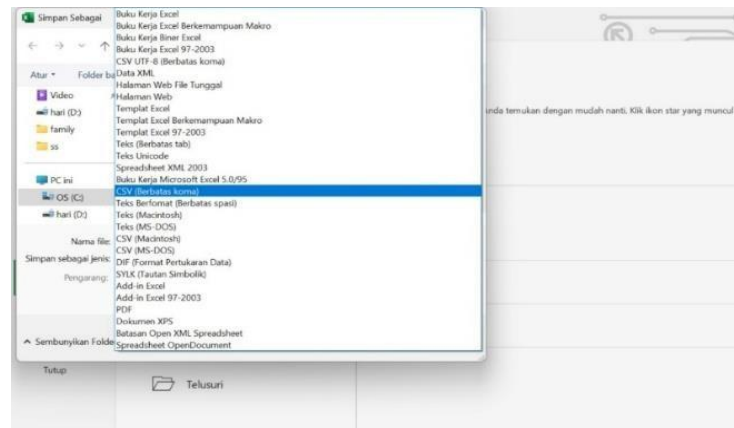
Pelaksanaan metode edukasi dan penyampaian informasi layanan publik ini dilakukan melalui beberapa tahapan dalam proses pembuatan dan pengiriman broadcast WhatsApp. Tahapan tersebut disusun dan dijalankan selama kegiatan magang secara sistematis agar penyampaian informasi kepada pelanggan dapat berlangsung secara efektif, terstruktur, dan tepat sasaran, serta memberikan manfaat langsung bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

1) Tahapan 1

Sebelum melakukan broadcast, PLN sudah memiliki nomor pelanggan yang akan menerima informasi atau pesan. Namun, nomor-nomor tersebut disimpan dalam file Excel. File Excel tersebut tidak bisa disimpan dengan cara biasa, melainkan harus disimpan sebagai "CSV berbatas koma."

Timestamp	PETUGAS	IDPEL	NAMA	NO HP	EVIDEN
19/03/2025 19:25	KIRAM BALDAH LESMANA	536230058400	TIAH	+62 856-0393-3410	https://drive.google.com/open?id=1lF0CWBjUm8r_11Dj3V40k4v78lVa02o
19/03/2025 19:26	KIRAM BALDAH LESMANA	536230222927	MILAN	+62 819-2869-0820	https://drive.google.com/open?id=1G_y9p1fy_uh1M81Y_MB_5tXp3QK1G
19/03/2025 19:27	KIRAM BALDAH LESMANA	536230058363	BANDI	+62 853-1191-2583	https://drive.google.com/open?id=1skPw71V19mTARCLL3dCymFsoo49P_c
19/03/2025 19:27	KIRAM BALDAH LESMANA	536230095512	SUYADI	+62 823-2120-5480	https://drive.google.com/open?id=1sakiJc07dfoYU1J0Pm16752reosw4e
19/03/2025 19:29	KIRAM BALDAH LESMANA	536230255197	RATNADH	+62 857-1837-0226	https://drive.google.com/open?id=1a8P1BeQvXtaRjyGz8BtKUGp6_5_as
19/03/2025 19:30	KIRAM BALDAH LESMANA	536230208705	IYAN SUPANDI	+62 858-8154-2834	https://drive.google.com/open?id=1c38uLnY_P1803_sCx10_IfoQPWpCfcd
19/03/2025 19:31	KIRAM BALDAH LESMANA	536230122130	LLIH	+62 857-1837-0226	https://drive.google.com/open?id=1VY1E346yX0034E3eNF_J5S2ib0CPXny
19/03/2025 19:32	KIRAM BALDAH LESMANA	536210780595	ODAH	+62 806-7324-4366	https://drive.google.com/open?id=1cbwu80P3dyY2RnL04Quj31ngM_BmCI
19/03/2025 19:32	KIRAM BALDAH LESMANA	536230251903	U AMAN BUDIMAN	+62 856-5989-6237	https://drive.google.com/open?id=1RyexX76ebCq8U_MrP_09oxMia3F0uX
19/03/2025 19:51	BIMA RIZKI ANDIKA	536990462361	ENI MARYANI	85720351072	https://drive.google.com/open?id=12qT7eZ7uLxX0XEF8ehvTDYOHgp9vz
19/03/2025 19:52	BIMA RIZKI ANDIKA	536230161285	DADANG S	85725520613	https://drive.google.com/open?id=1y5q4WnMAcAUR1_EKDK_bu2G-8CyNga
19/03/2025 19:53	BIMA RIZKI ANDIKA	536230033674	MANAP	85715140377	https://drive.google.com/open?id=1y448K_gu8T75uV2bGulih3_1eUtm
19/03/2025 19:54	BIMA RIZKI ANDIKA	536230043354	SARIPUDIN S	85714174003	https://drive.google.com/open?id=1hmTDu8h75ukW8F5GkC17e7dTaiA4b
19/03/2025 19:54	BIMA RIZKI ANDIKA	536210748996	RUDI	85725180366	https://drive.google.com/open?id=1eDQ85G_ReYDagKvIKgDwWwWw3AKW
19/03/2025 19:55	BIMA RIZKI ANDIKA	536990457946	EMANG SULAEMAN	85714520725	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 19:56	BIMA RIZKI ANDIKA	536230201094	BAESUKI BIN DINH	85714240256	https://drive.google.com/open?id=1mWp8v6gllUGv8V3e1R01ve0Ycc72sk
19/03/2025 19:57	BIMA RIZKI ANDIKA	536230210052	HENDRIK SULLANA WIJAYA	85713352083	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 19:57	BIMA RIZKI ANDIKA	536230150039	SURI SAMSURI	85715171027	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 19:58	BIMA RIZKI ANDIKA	536210530556	SURI	85715171027	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 19:59	BIMA RIZKI ANDIKA	536210705969	ITA	85719519356	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 20:00	BIMA RIZKI ANDIKA	536230022710	LIJANG MULYADI	85719228626	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 20:00	BIMA RIZKI ANDIKA	536210715736	ELI	85710020288	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M
19/03/2025 20:01	M ILLYAS YUSA	536210722235	AI KOKOM	85644905634	https://drive.google.com/open?id=135UD8XJW5BvYGA5eT33AeU8bY9M

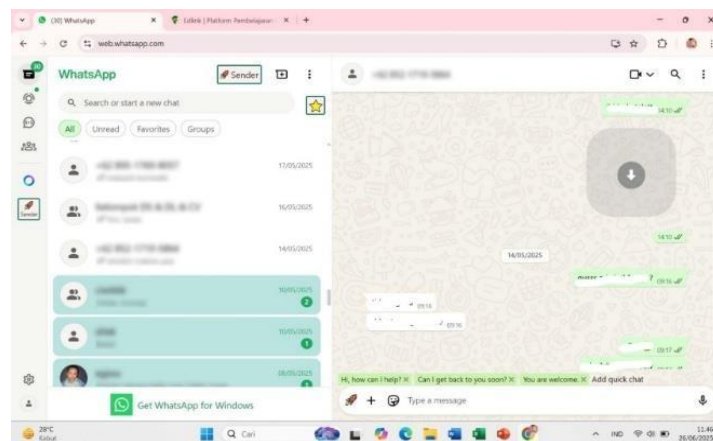
Gambar 2. Tahapan 1



Gambar 3. Tahapan 1

2) Tahapan 2

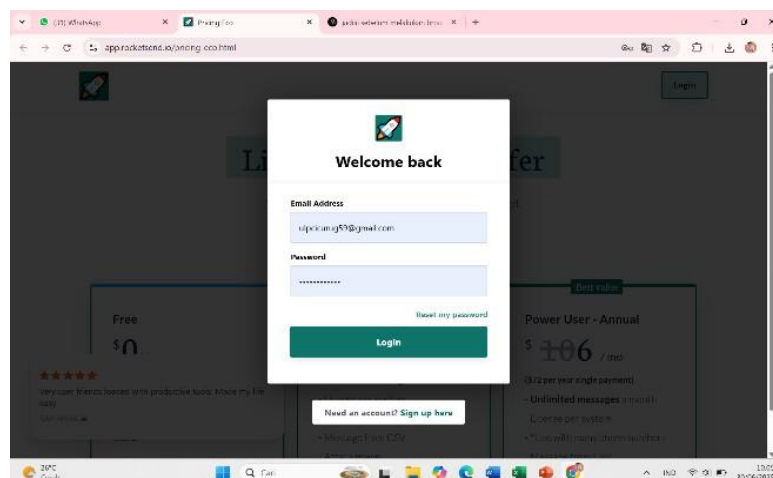
Setelah itu, user memakai web bernama "WA ROCKET" yang perlu diinstal terlebih dahulu. Setelah proses instalasi selesai, tampilan WhatsApp Web akan berubah menjadi seperti ini.



Gambar 4. Tahapan 2

3) Tahapan 3

Namun, sebelum itu, user perlu mendaftar terlebih dahulu dengan menggunakan alamat email. Agar situs tersebut dapat mengirim pesan ke banyak pelanggan, diperlukan akun premium.



Gambar 5. Tahapan 3

4) Tahapan 4

Setelah memiliki akun premium, selanjutnya klik bagian kanan atas yang bertuliskan "Sender" dan tampilan akan seperti ini, Karena user akan melakukan blasting menggunakan file, maka pilih opsi "Upload CSV" yang tersedia.



Gambar 6. Tahapan 4

Setelah mengupload file, kolom tersebut akan diubah menjadi nomor telepon pelanggan.



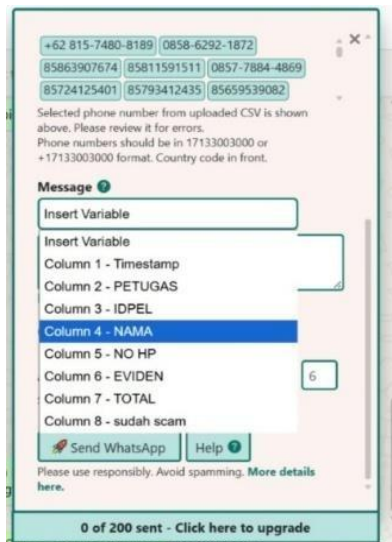
Gambar 7. Tahapan 4

5) Tahapan 5

Jadi, di bagian insert variabel, user bisa memilih informasi yang ingin ditampilkan sesuai dengan isi dari file Excel tersebut. Misalnya, jika user ingin menggunakan data tagihan atau informasi lainnya, user bisa memilih nama, sehingga hasilnya akan terlihat seperti ini. Nama tersebut bisa di tempatkan dimana saja sesuai dengan info yang akan diberikan. Bisa juga menggunakan foto, tetapi hanya satu saja. Caranya adalah dengan mengklik opsi "send attachment".

Lalu di bagian bawahnya terdapat opsi "time delay of" yang berfungsi untuk mengatur jeda waktu saat mengirim pesan ke pelanggan, agar tidak terlihat seperti spam. Setelah itu, selesai! Klik dibagian "send whatsapp" untuk menjalankan broadcastnya, pesan akan terkirim secara otomatis satu per satu.

Jika file pertama sudah selesai, lanjutkan ke file berikutnya hingga semua 3000 pelanggan terlayani



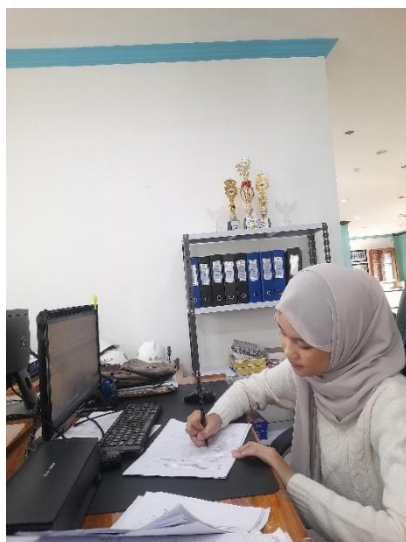
Gambar 8. Tahapan 5



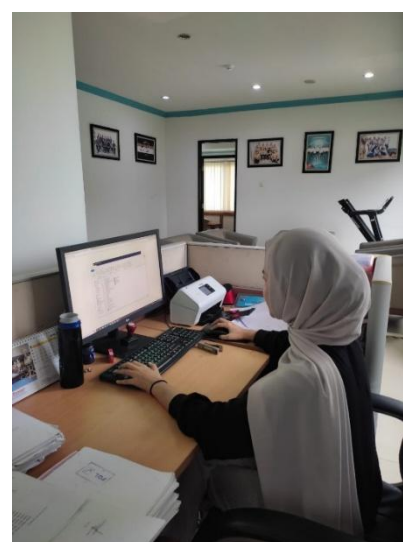
Gambar 9. Tahapan 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penyampaian informasi layanan kelistrikan melalui broadcast WhatsApp di PT PLN (Persero) ULP Cicurug yang dilaksanakan dalam rangka kegiatan magang memberikan dampak positif terhadap efektivitas komunikasi antara PLN dan pelanggan. Melalui media ini, pelanggan dapat menerima informasi secara langsung dan tepat waktu tanpa harus mencari informasi tambahan melalui saluran lain. Informasi yang disampaikan meliputi pemberitahuan pemadaman listrik, penyebab gangguan, serta estimasi waktu pemulihan, sehingga pelanggan tidak mengalami kebingungan saat terjadi gangguan layanan.



Gambar 10. Pengiriman Broadcast WA



Gambar 11. Pengiriman Broadcast WA

Hasil kegiatan yang dilaksanakan selama proses magang menunjukkan bahwa pelanggan menjadi lebih siap dan terinformasi sebelum terjadinya pemadaman listrik. PT PLN (Persero) seharusnya menyampaikan pemberitahuan kepada pelanggan atau masyarakat paling lambat 1 x 24 jam sebelum terjadinya pemadaman listrik, serta memberikan informasi mengenai penyebab pemadaman apabila gangguan terjadi di luar kendali atau secara mendadak (P. Listrik et al., 2016). Dengan adanya pemberitahuan sebelumnya, pelanggan dapat melakukan antisipasi terhadap aktivitas sehari-hari yang bergantung pada pasokan listrik. apabila pemadaman listrik yang dilakukan disebabkan pemeliharaan

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

jaringan, masyarakat akan memaklumi dan dapat bersiap-siap untuk menon-aktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu sehingga meminimal kerusakan terhadap alat elektronik (P. A. Listrik, 2019). **Kondisi** ini membantu mengurangi munculnya pertanyaan, keluhan, maupun dugaan yang tidak berdasar terkait gangguan kelistrikan, karena pelanggan telah memperoleh informasi resmi dari pihak PLN.

Selain memberikan informasi teknis terkait kelistrikan, penggunaan broadcast WhatsApp juga berfungsi sebagai sarana edukasi layanan digital PLN. Melalui pesan broadcast, pelanggan diperkenalkan pada aplikasi PLN Mobile, termasuk penjelasan mengenai fitur-fitur yang tersedia dan manfaat penggunaannya dalam mengakses layanan kelistrikan. Aplikasi PLN Mobile adalah sarana layanan digital yang menghadirkan beragam fitur ketenagalistrikan, seperti pengaduan gangguan, pengajuan pasang baru, permohonan perubahan daya, pembayaran tagihan listrik, hingga layanan konsultasi teknis kelistrikan (Lestari et al., 2025). PLN memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile (Amaluddin Haq, 2022). Edukasi ini membantu pelanggan memahami bahwa berbagai kebutuhan layanan, seperti pengaduan gangguan, pengecekan tagihan, hingga pemantauan pemakaian listrik, dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi tersebut. Diperlukan upaya edukasi lanjutan agar pelanggan mampu memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia dalam aplikasi PLN Mobile secara optimal guna mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien (M. Nur, 2025).

Pembahasan hasil kegiatan menunjukkan bahwa penyampaian edukasi secara berulang melalui broadcast WhatsApp berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap penggunaan PLN Mobile. Upaya peningkatan kemampuan digital masyarakat perlu terus dilakukan, terutama dalam mendorong pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana layanan digital (Keterampilan et al., 2025). Pelanggan tidak lagi merasa ragu atau bingung dalam menggunakan layanan digital, karena informasi disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan melalui media yang sudah familiar bagi masyarakat. Aspek *reliability* diperkuat melalui penyediaan informasi yang akurat, konsisten, dan terpercaya serta penerapan solusi yang efektif dan berkelanjutan, sehingga mampu membangun kepercayaan dan meningkatkan kredibilitas PLN di mata pelanggan (Siagian et al., 2025). Hal ini mendukung proses peralihan pelayanan pelanggan dari sistem konvensional menuju pelayanan digital yang diupayakan oleh PLN.

Secara umum, hasil kegiatan yang dilaksanakan dalam konteks magang ini menunjukkan bahwa pemanfaatan broadcast WhatsApp mampu mendukung peningkatan kualitas komunikasi layanan publik di PLN ULP Cicurug. Pelayanan publik yang disediakan melalui aplikasi WhatsApp dinilai sangat efektif dan efisien, sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan (Nazar et al., 2025). Tingkat pemahaman pelanggan terhadap layanan kelistrikan dan penggunaan aplikasi PLN Mobile mengalami peningkatan, seiring dengan meningkatnya kesiapan pelanggan dalam beralih ke pelayanan digital. Peningkatan jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile mencerminkan bahwa masyarakat semakin terbiasa, merasa nyaman, dan memiliki kepercayaan lebih dalam melakukan transaksi layanan kelistrikan secara digital (PLN, 2023). Meskipun belum seluruh pelanggan sepenuhnya menggunakan layanan digital, proses peralihan telah mulai berjalan secara bertahap dan lebih merata.



Gambar 12. Sosialisasi PLN Mobile

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat di PT PLN (Persero) ULP Cicurug melalui pemanfaatan broadcast WhatsApp terbukti efektif dalam meningkatkan penyampaian informasi layanan kelistrikan kepada pelanggan secara cepat, serentak, dan mudah dipahami, khususnya terkait pemadaman, gangguan, estimasi pemulihan, dan program layanan. Penyampaian informasi yang dilakukan secara resmi sebelum terjadinya gangguan mampu mengurangi kebingungan serta kesalahpahaman pelanggan, sekaligus membantu mereka mengantisipasi aktivitas sehari-hari yang bergantung pada listrik. Selain itu, kegiatan ini turut meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile, sehingga mendukung proses peralihan pelayanan pelanggan dari sistem konvensional ke layanan digital secara bertahap dan lebih merata di wilayah kerja PLN ULP Cicurug.

Saran

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat ini, PT PLN (Persero) ULP Cicurug disarankan untuk terus memanfaatkan dan mengembangkan broadcast WhatsApp sebagai media komunikasi resmi yang disampaikan secara rutin dan terjadwal guna menjaga konsistensi informasi serta meningkatkan kepercayaan pelanggan. Edukasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile juga perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan materi yang sederhana, tidak hanya berfokus pada gangguan kelistrikan, tetapi juga pada pemanfaatan fitur layanan digital agar pelanggan dapat mengakses layanan secara mandiri. Ke depannya, integrasi broadcast WhatsApp dengan media komunikasi digital lainnya dapat dipertimbangkan untuk menjangkau pelanggan yang lebih beragam, sehingga kualitas pelayanan kelistrikan dan tingkat kepuasan pelanggan dapat terus meningkat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada PT PLN (Persero) ULP Cicurug, khususnya kepada Manajer ULP Cicurug beserta seluruh pegawai dan pihak terkait yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta kesempatan selama pelaksanaan kegiatan ini, sehingga seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan dengan baik dan lancar semoga pelaksanaan kegiatan ini dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas pelayanan PLN serta menjadi pengalaman yang bermanfaat dan berkesan bagi seluruh pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaluddin Haq, A. (2022). Penggunaan Aplikasi PIn Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt PIn (Persero) Up3 Balikpapan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192–1200. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i7.447>
- Asri, M. N., & Malik, S. (n.d.). *Pendekatan Komunikasi Efektif PT PLN (Persero) dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kecamatan Tondong Tallasa*.
- Astuti, S., A. B. M., & Alif, M. I. (2025). *Strategi Komunikasi Petugas Pelayanan dalam Membangun Relasi dengan Pelanggan di PLN Cabang Kota Depok*. 04(01), 631–642.
- Basten, J. Van, C. R. R., & Fitri, S. (2024). *Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima PT Omega Media Global*. 3(1), 275–284.
- Frederik, A. P. G. (2015). *No Title*. III(3), 138–143.
- Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2010). *No. 1069/kom – d / sd – s1 / 2010*. 1069.
- Keterampilan, P., Masyarakat, D., & Pemberdayaan, M. (2025). *Jurnal Sinabis*. 1, 340–348.
- Lelia, G., Makalmay, A., Gani, S. A., Putu, N., Delia, C., Eklesia, W. K., & Talidobel, S. (2025). *Peningkatan Pelayanan Kelistrikan PT. PLN (Persero) Rayon Cakranegara untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. 3(4), 505–514.
- Lestari, F. A., Widiarto, D. S., Komunikasi, I., Timur, J., Info, A., & Lestari, F. A. (2025). *PERAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UP3 MUARA*. 9(2), 153–168.
- Listrik, P. A. (2019). *No Title*. VII(1), 105–110.
- Listrik, P., Oleh, S., & PIn, P. T. (2016). *No Title*. V(6), 23–31.
- Nazar, M., Rahmadanita, A., & Kusmana, D. (2025). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Whatsapp di Kelurahan Pesurungan Lor Kecamatan Margadana Kota Tegal Whatsapp . Pesurungan Lor mengimplementasikan inovasi pelayanan publik melalui publik yang sedang berada diluar kota*

- , tidak perlu datang langsung ke Kantor Kelurahan diimplementasikan.
- Nur, A., Kemala, I., & Ginter, F. (2024). *Sistem Komunikasi Humas PT PLN (Persero) Makassar Selatan Dalam Merespon Keluhan Pelanggan Pada Pemadaman Listrik Terencana Di Kota Makassar*. 5(3), 24–29.
- Nur, M. (2025). *Pemanfaatan PLN Mobile Sebagai Solusi Digital Untuk Kemudahan Pelanggan Dalam Layanan Kelistrikan PT PLN UP3 Pinrang*. 3(2), 302–309.
- Pln, P. (2023). *Pengklasteran Data Pelanggan Dari Aplikasi Mobile Untuk Penentuan Strategi Pemasaran*. 05.
- Ritan, D. K., Deta, B., & Ishak, M. I. (2025). *Analisis Fitur dan Fungsionalitas Aplikasi Whatsapp Broadcast untuk Penyebaran Informasi Pembayaran Pajak*. 4(3), 402–407.
- Siagian, D. G., Christina, G., Silitonga, L., Sirait, K. J., & Syahdan, M. S. (2025). *Al-Khidma: Jurnal Pengabdian Masyarakat*. 5(2), 401–417. <https://doi.org/10.1142/y0001.1>
- Up, P., Barat, S., Awaliah, A. N., & Nirawati, L. (2024). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*. 6(6), 1440–1446. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1743>
- Usman, E., & Ramadhan, M. I. (2025). *Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Media Komunikasi Digital untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan Studi Kasus Di PLN ULP Kolaka Utilization of PLN Mobile Application as Digital Communication Media to Improve Customer Service Quality Case Study at PLN ULP Kolaka*. 1621–1627.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). *Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur)*. 1(4), 489–494.