

PENDAMPINGAN PELANGGAN DALAM PEMANFAATAN APLIKASI PLN MOBILE UNTUK PERMOHONAN PASANG BARU LISTRIK

Widya Wisesa¹, Acep Samsudin²

widyawisesa7@gmail.com¹, acepsamsudin@ummi.ac.id²

Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik mendorong PT PLN (Persero) untuk menghadirkan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana pengajuan layanan kelistrikan secara daring, termasuk permohonan pasang baru listrik. Namun, pada praktiknya masih ditemukan pelanggan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut, baik karena keterbatasan literasi digital maupun kurangnya pemahaman terhadap alur permohonan layanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pendampingan kepada pelanggan dalam memahami dan mempraktikkan cara membuat permohonan pasang baru listrik melalui aplikasi PLN Mobile. Metode yang digunakan yaitu pendampingan langsung kepada pelanggan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan mampu meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap tahapan permohonan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile serta membantu pelanggan menyelesaikan proses pengajuan secara mandiri. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung optimalisasi pemanfaatan layanan digital PLN dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pendampingan Pelanggan, PLN Mobile, Pasang Baru Listrik, Layanan Digital.

ABSTRACT

Digital transformation in the public service sector has encouraged PT PLN (Persero) to develop the PLN Mobile application as an online platform for electricity services, including new electricity connection applications. However, in practice, many customers still experience difficulties in using the application due to limited digital literacy and insufficient understanding of the service application process. This community service activity aims to provide customer assistance in understanding and practicing the procedure for submitting new electricity connection applications through the PLN Mobile application. The method used in this activity is direct customer assistance. The results indicate that the assistance program effectively improves customers' understanding of the stages involved in submitting new electricity connection applications through the PLN Mobile application and enables customers to complete the application process independently. This activity is expected to support the optimization of PLN's digital services and enhance the quality of public service delivery.

Keywords: Customer Assistance, PLN Mobile, New Electricity Connection, Digital Services.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan publik menuju sistem berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan salah satu bentuk reformasi administrasi yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Renanda & Rosidin, 2025). PT PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik nasional turut melakukan inovasi layanan melalui pemanfaatan teknologi digital dengan menghadirkan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini dirancang sebagai platform layanan terpadu yang memungkinkan pelanggan mengakses berbagai layanan kelistrikan secara daring, salah satunya adalah pengajuan permohonan pasang baru listrik.

Layanan pasang baru listrik merupakan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya bagi pelanggan baru pada sektor rumah tangga maupun usaha. Melalui aplikasi PLN Mobile, proses permohonan pasang baru diharapkan dapat dilakukan secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik digital yang menekankan pentingnya efisiensi dan aksesibilitas layanan melalui teknologi informasi (Yunaningsih et al., 2023). Namun, hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan mampu memanfaatkan aplikasi PLN Mobile secara optimal. Sebagian pelanggan masih mengalami kendala dalam memahami tahapan pendaftaran akun, pengisian data permohonan, unggah dokumen, hingga proses pemantauan status permohonan.

Keterbatasan pemahaman tersebut menyebabkan pelanggan cenderung bergantung pada pelayanan tatap muka atau mengalami kesalahan dalam proses pengajuan pasang baru. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perlu diimbangi dengan kegiatan edukasi dan pendampingan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Literasi digital pelanggan yakni kemampuan memahami dan menggunakan teknologi digital secara efektif merupakan aspek penting dalam keberhasilan adopsi layanan digital (Haerana & Riskasari, 2024). Tanpa pemahaman yang memadai, transformasi digital cenderung tidak mencapai tujuan utamanya dalam meningkatkan kualitas layanan publik karena pelanggan mengalami kesulitan teknis, rendahnya kepercayaan pada sistem, dan ketergantungan pada layanan tradisional (Renanda & Rosidin, 2025). Oleh karena itu, pendampingan pelanggan menjadi strategi penting untuk membantu pelanggan memahami alur penggunaan aplikasi, meningkatkan kepercayaan diri dalam menggunakan layanan digital, serta mendorong kemandirian pelanggan dalam mengakses layanan PLN.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini difokuskan pada pendampingan pelanggan dalam pemanfaatan aplikasi PLN Mobile, khususnya terkait cara membuat permohonan pasang baru listrik. Pendampingan diharapkan mampu meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap tahapan penggunaan aplikasi serta mendukung optimalisasi layanan digital di PT PLN ULP Darmo Permai.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan dalam kegiatan Riset dan Pengembangan Profesi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi langsung, praktik kerja, dan dokumentasi. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses kerja desain grafis dalam departemen tata artistik pada produksi film layar lebar *Lyora: Penantian Buah Hati* di PH Vivalavida Artistik.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung alur kerja departemen tata artistik selama proses produksi film berlangsung. Penulis mengamati tahapan kerja desain grafis, mulai dari perencanaan konsep visual, koordinasi dengan production designer dan art director, hingga penerapan desain pada set dan properti. Observasi ini bertujuan untuk memahami standar kerja profesional, sistem koordinasi tim, serta penerapan konsep visual sesuai dengan kebutuhan naratif film.

2. Praktik Kerja Langsung

Metode praktik kerja langsung dilakukan dengan terlibat secara aktif sebagai desain grafis tata artistik dalam proses produksi film. Pada tahap pra-produksi, penulis melakukan analisis naskah dan breakdown desain untuk mengidentifikasi kebutuhan elemen visual dua dimensi. Selanjutnya, penulis merancang dan merealisasikan desain grafis seperti

sampul buku, kemasan produk, label, poster, majalah, dan properti grafis lainnya menggunakan perangkat lunak Adobe Photoshop dan Adobe Illustrator. Pada tahap produksi, penulis turut menyesuaikan dan memperbarui desain sesuai kebutuhan di lapangan serta memastikan kesesuaian visual dengan konsep tata artistik yang telah ditetapkan. Pada tahap pasca-produksi, penulis berpartisipasi dalam pengelolaan dan pengembalian properti grafis serta evaluasi hasil kerja.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa foto kegiatan, hasil desain, catatan proses kerja, serta arsip produksi yang berkaitan dengan aktivitas desain grafis tata artistik. Dokumentasi ini berfungsi sebagai bahan pendukung analisis, evaluasi hasil kegiatan, dan penyusunan laporan Riset dan Pengembangan Profesi.

Melalui penerapan ketiga metode tersebut, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses kerja desain grafis dalam departemen tata artistik, sekaligus menjadi dasar dalam menganalisis hasil kegiatan dan kontribusi desain grafis terhadap pencapaian kualitas visual film *Lyora: Penantian Buah Hati*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan pendampingan, diperoleh gambaran bahwa proses pengajuan pasang baru listrik melalui aplikasi PLN Mobile dapat dilakukan secara mandiri oleh pelanggan apabila setiap tahapan dipahami dengan baik. Hasil pendampingan menunjukkan bahwa pelanggan pada umumnya mengalami kendala pada tahap awal penggunaan aplikasi, terutama saat pendaftaran akun dan pengisian data permohonan. Oleh karena itu, pembahasan berikut menguraikan langkah-langkah pengajuan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile sebagaimana dipraktikkan langsung oleh pelanggan selama kegiatan pendampingan berlangsung.

Adapun langkah-langkah pengajuan pasang baru listrik melalui aplikasi PLN Mobile adalah sebagai berikut:

- Pelanggan mengunduh aplikasi PLN Mobile melalui Play Store atau App Store.
- Pelanggan melakukan pendaftaran akun dengan memasukkan nomor WhatsApp aktif dan melakukan verifikasi, kemudian mengisi nama sesuai KTP, alamat email aktif, serta membuat PIN keamanan.



Gambar 1. Daftar Akun

- Setelah pendaftaran, pelanggan melakukan upgrade akun dengan mengunggah foto KTP dan foto swafoto (selfie) bersama KTP, kemudian menunggu proses verifikasi selama ± 24 jam.

Gambar 5. Isi Data Slo

- Pada tahap selanjutnya, pelanggan mengisi **data pelanggan**, kemudian melakukan pemeriksaan **Nomor Induk Kependudukan (NIK)** dan **Nomor Kartu Keluarga (KK)** dengan memilih opsi *periksa*. Setelah data tervalidasi, pelanggan mengunggah **dokumen persyaratan** yang diperlukan, mencentang pernyataan persetujuan permohonan, dan melanjutkan ke tahap berikutnya.

Gambar 6. Isi Data Pelanggan

Gambar 7. Upload Data Pelanggan

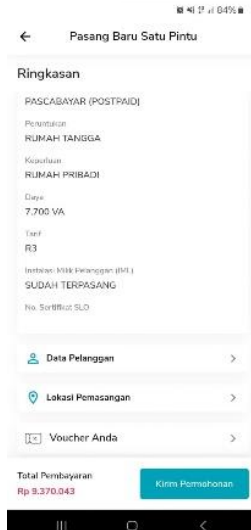
- Setelah seluruh data terisi, pelanggan diminta untuk **memeriksa kembali kelengkapan dan kebenaran data**, khususnya **alamat lokasi pemasangan**. Apabila ditemukan kesalahan, pelanggan dapat kembali ke halaman pengisian alamat untuk melakukan perbaikan sesuai kondisi sebenarnya.

Gambar 8. Detail Permohonan

Gambar 9. Data Pelanggan

- Setelah alamat diperbaiki, pelanggan dapat melanjutkan kembali ke tahap berikutnya hingga mencapai **halaman ringkasan permohonan**. Pada tahap ini, pelanggan melakukan pengecekan akhir sebelum memilih opsi “**Kirim Permohonan**” untuk proses verifikasi.

Gambar 8. Detail Permohonan



Gambar 9. Data Pelanggan

Gambar 10. Detail Permohonan

- Setelah permohonan diverifikasi oleh **unit PLN terkait**, pelanggan dapat melakukan **pembayaran** sesuai ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, permohonan pasang baru akan segera **ditindaklanjuti oleh petugas PLN** sesuai dengan prosedur pelayanan.



Gambar 11. Kegiatan Pendampingan Ke Pelanggan

Pelaksanaan pendampingan menunjukkan bahwa pemahaman pelanggan terhadap tahapan pengajuan pasang baru meningkat secara signifikan setelah diberikan penjelasan dan pendampingan langsung. Pelanggan yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pasang baru menjadi lebih memahami alur permohonan dan mampu menyelesaikan proses pengajuan dengan benar. Selain itu, pendampingan juga berperan dalam mengurangi kesalahan pengisian data serta meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam memanfaatkan layanan digital PLN secara mandiri.

KESIMPULAN

Pendampingan pelanggan dalam pemanfaatan aplikasi PLN Mobile terbukti efektif dalam membantu pelanggan memahami dan mempraktikkan tahapan pengajuan permohonan pasang baru listrik secara mandiri. Melalui kegiatan pendampingan,

pelanggan yang sebelumnya mengalami kesulitan pada tahap pendaftaran akun, pengisian data, hingga verifikasi permohonan menunjukkan peningkatan pemahaman serta kemampuan dalam menyelesaikan proses pengajuan dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa pendampingan memiliki peran penting dalam menjembatani kesenjangan literasi digital antara penyedia layanan dan pelanggan.

Selain meningkatkan literasi digital pelanggan, kegiatan pendampingan juga berkontribusi terhadap optimalisasi pemanfaatan layanan berbasis aplikasi di PT PLN ULP Darmo Permai. Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile secara mandiri oleh pelanggan berpotensi mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung percepatan transformasi digital dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pendampingan pelanggan disarankan untuk dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan digital PLN, khususnya dalam mendukung kemudahan akses layanan kelistrikan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Haerana, H., & Riskasari, R. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 6(2), 131-137. London: Routledge.
- LoBrutto, V. (2002). *The Filmmaker's Guide to Production Design*. New York: Allworth Press.
- Mascelli, J. V. (1998). *The Five C's of Cinematography*. Los Angeles: Silman-James Press.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651-1657.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9-16.
- Pratista, H. (2017). *Memahami Film*. Yogyakarta: Homerian Pustaka.
- Studio Antelope. (2019). *99 Profesi Bidang Produksi Film*. Jakarta: Studio Antelope.