

Peningkatan Pelayanan Kelistrikan PT. PLN (Persero) Rayon Cakranegara untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Gracia Lelia Anasthasia Makalmay¹, Sylvia Angelina Gani², Ni Putu Chika Delia Verninda³, Wingka Kinaya Eklesia⁴, Susilo Talidobel⁵

2203010109@universitasbumigora.ac.id¹, 2203010115@universitasbumigora.ac.id²,
2203010114@universitasbumigora.ac.id³, 2203010131@universitasbumigora.ac.id⁴,
susilo@universitasbumigora.ac.id⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Bumigora

Abstract: *Electricity plays a crucial role in supporting various aspects of human life, including lighting, public facilities, household needs, industry, and national economic growth. This community service activity was carried out at PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara, Kota Mataram. The team was directly involved in supporting the implementation of electricity service programs through several activities such as socializing the 50% discount program, providing mobile service counters, distributing promotional brochures, collecting data on customers using new and old electric meters, updating asset data into the system, conducting operational workshops, and managing administrative customer service reports. These activities aimed to improve PLN service quality and customer satisfaction. The results showed that the team's contributions helped expedite service processes, expand information dissemination to the public, improve customer data accuracy, and support administrative and operational efficiency within the company. Overall, this internship activity provided tangible benefits for both the internship team and PLN in enhancing the quality of electricity services.*

Keywords: Administration, Customer, Satisfaction, Service

Pendahuluan

Hadirnya energi listrik di dalam kehidupan masyarakat merupakan salah satu hal penting yang mendukung pesatnya perkembangan kemajuan kehidupan sekarang. Penggunaan energi listrik merupakan unsur penting yang menunjang berbagai kegiatan dalam kehidupan masyarakat, baik itu untuk industri, rumah tangga, pendidikan, transportasi, penerangan, dan komunikasi (Hilda, 2015). Karena itu, listrik sangat dibutuhkan oleh semua orang dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Tanpa listrik, banyak kegiatan yang bisa terhambat atau bahkan tidak bisa dilakukan. Untuk itu, ketersediaan listrik yang cukup dan merata sangat penting agar masyarakat bisa terus beraktivitas dengan lancar dan nyaman. Selain itu, pelayanan dan infrastruktur listrik juga perlu terus ditingkatkan agar pemakaian listrik tetap aman dan efisien (Alnavis et al., 2024).

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan milik negara yang

memiliki peran penting dan strategis dalam menjamin ketersediaan serta keandalan pasokan listrik bagi seluruh lapisan masyarakat di berbagai wilayah Indonesia. Tanggung jawab yang diemban oleh PLN tidak hanya terbatas pada pemenuhan kebutuhan listrik semata, tetapi juga mencakup kewajiban untuk memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, dan sesuai dengan harapan pelanggan di era modern yang penuh tantangan ini. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks menuntut PLN untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan dengan pendekatan yang lebih inovatif, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama (Prasetya et al., 2022).

Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Yusdiani et al., 2025). Kualitas pelayanan yang baik mencakup beberapa aspek penting, seperti kecepatan layanan, keandalan, kemudahan akses, kenyamanan, serta ketepatan informasi yang disampaikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik mencakup beberapa aspek penting, seperti kecepatan layanan, keandalan, kemudahan akses, kenyamanan, serta ketepatan informasi yang disampaikan kepada pelanggan. Pada PT PLN (Persero), kualitas layanan diwujudkan melalui berbagai inovasi dan program, baik berupa layanan langsung maupun berbasis digital (Masruroh et al., 2025).

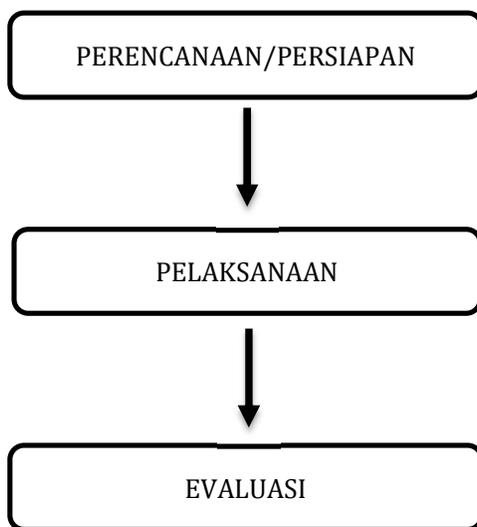
Kepuasan pelanggan merupakan elemen kunci dalam keberlangsungan usaha, khususnya di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif. Menurut Saing & Suryanto, (2024), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang telah dibentuk sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk sektor kelistrikan, kepuasan ini menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja perusahaan serta memperkuat loyalitas masyarakat. Menurut Heruwasto, (2014) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya mencerminkan keberhasilan jangka pendek, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan konsumennya. PLN sebagai perusahaan penyedia listrik nasional memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan layanan yang prima dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Menurut Siregar & Putri, (2020) menyebutkan bahwa peningkatan pelayanan kelistrikan yang berkelanjutan menjadi kunci hubungan harmonis antara PLN dan pelanggan, serta menjadi fondasi penting untuk pertumbuhan jangka panjang. Oleh karena itu, berbagai strategi dilakukan PLN, seperti sosialisasi promo keringanan biaya sambungan baru, loket keliling, dan penyebaran brosur guna meningkatkan pemahaman dan akses masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

Kajian terdahulu menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi dan pelayanan langsung di lapangan dapat meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Namun, belum banyak penelitian yang mengkaji secara spesifik efektivitas strategi

pelayanan keliling dan sosialisasi berbasis promo di wilayah pedesaan, khususnya dalam konteks peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan kelistrikan. Inilah yang menjadi dasar kebaruan ilmiah dari kegiatan pengabdian ini, yaitu mengkaji dan menerapkan pendekatan berbasis riset dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap program keringanan biaya sambungan listrik melalui kegiatan langsung di lapangan. Berdasarkan latar belakang dan kajian literatur yang telah dipaparkan, tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat terkait program promosi layanan PLN, khususnya di wilayah Tanak Beak, melalui metode sosialisasi langsung, pelayanan loket keliling, dan media informasi berupa brosur, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra positif PLN di mata masyarakat.

Metode

Metode dalam kegiatan pengabdian ini yaitu metode *Participatory Action Research* (PAR) merupakan salah satu model penelitian yang mencari sesuatu untuk menghubungkan proses penelitian ke dalam proses perubahan sosial. Perubahan sosial yang dimaksud adalah bagaimana dalam proses pemberdayaan dapat mewujudkan tiga tolak ukur, yakni adanya komitmen bersama dengan masyarakat, adanya local leader dalam masyarakat dan adanya institusi baru dalam masyarakat yang dibangun berdasarkan kebutuhan (Rachman et al., 2024).



Gambar 1. Alur Kegiatan

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari perencanaan selama satu bulan yang melibatkan diskusi antara tim pengabdian dan PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara terkait kebutuhan, teknis pelaksanaan, serta persiapan perlengkapan di setiap kegiatan. Selanjutnya, pelaksanaan dimulai pada 5 Februari 2025 melalui pembukaan Loket Keliling di Kantor Lurah Tanak Beak, yang menyediakan layanan pemasangan baru, tambah daya,

serta pengecekan dan pengalihan subsidi bagi pelanggan 450 VA dan 900 VA.

Kegiatan berlanjut pada 12 Februari 2025 dengan Sosialisasi Promo 50% di Kantor Desa Gerimax, yang bertujuan memberikan informasi langsung mengenai program diskon biaya penyambungan baru dan tambah daya, sekaligus memfasilitasi masyarakat melalui layanan loket di lokasi tersebut. Selanjutnya, pada 26 Februari 2025, dilakukan penyebaran brosur promo 50% tambah daya ke masyarakat untuk memperluas informasi, menjangkau warga yang belum mengetahui program ini, sekaligus mendorong pemanfaatan layanan listrik yang lebih terjangkau. Seluruh rangkaian kegiatan kemudian dievaluasi guna mengetahui hasil, kendala, dan perbaikan untuk pelaksanaan program ke depannya.

Pembahasan

Perencanaan/Persiapan

Perencanaan kegiatan pengabdian dilakukan selama kurang lebih satu bulan sebelum kegiatan dimulai. Tim berdiskusi langsung dengan pihak PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara untuk mengetahui kebutuhan yang ada di lapangan serta jenis kegiatan apa saja yang perlu dilakukan. Beberapa kegiatan yang dirancang meliputi sosialisasi program diskon 50%, pembukaan loket keliling, dan penyebaran brosur ke masyarakat. Tim juga menyusun jadwal kegiatan secara rinci, menentukan lokasi pelaksanaan, dan membuat daftar perlengkapan yang harus disiapkan agar tidak ada yang terlewat. Koordinasi dengan pihak desa dan kelurahan dilakukan supaya masyarakat bisa mendapatkan informasi lebih awal dan bersedia ikut berpartisipasi. Pembagian tugas antar anggota tim dilakukan sejak awal agar semua kegiatan bisa berjalan lancar dan sesuai peran masing-masing. Semua persiapan ini dibuat dengan tujuan agar pelaksanaan di lapangan lebih tertib, terarah, dan mudah disesuaikan jika ada perubahan mendadak.



Gambar 2. Perencanaan/Persiapan

Pelaksanaan

Sosialisasi PLN 50% di Gerimax

Sosialisasi Pasang Baru dan Tarif Listrik Diskon 50% di Bulan Februari yang diselenggarakan di Kantor Desa Gerimax bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program khusus dari PLN. Sosialisasi Pasang Baru dan Tarif Listrik Diskon 50% di Bulan Februari disampaikan kepada Kepala Desa agar dapat menginformasikan kepada masyarakat yang ingin melakukan pemasangan baru, penambahan daya, serta memanfaatkan diskon yang diberikan oleh PLN. Dengan adanya peran Kepala Desa, masyarakat dapat lebih mudah memahami persyaratan yang diperlukan. Selain itu, PLN dapat membuka loket pelayanan di desa tersebut untuk mempermudah proses pendaftaran, sehingga lebih efisien dan terjangkau bagi masyarakat.



Gambar 3. Sosialisasi PLN 50% di Gerimax

Program Sosialisasi Pasang Baru dan Tarif Listrik Diskon 50% di Bulan Februari yang dilaksanakan di Kantor Desa Gerimax, PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan kelistrikan, tetapi juga mampu membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui edukasi layanan langsung di lapangan. Kegiatan ini menjadi sarana bagi PLN untuk terus membranding perusahaannya sebagai institusi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta aktif memberikan informasi terkait program-program kemudahan layanan listrik. Peran Kepala Desa sebagai mitra penyampai informasi juga turut memperluas jangkauan edukasi kepada warga desa, sehingga diharapkan program-program serupa dapat terus dilakukan untuk mendukung kemudahan akses layanan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Membuka Loker Keliling di Kantor Lurah Tanak Beak

Menambah Daya PLN menyediakan kemudahan bagi masyarakat Desa Tanak Beak, Narmada yang ingin mengajukan pemasangan listrik baru, menambah daya listrik di rumah, serta melakukan pengecekan dan pengalihan subsidi bagi pelanggan dengan daya 450 VA dan 900 VA yang memenuhi syarat. Dengan dibukanya loket pendaftaran ini, diharapkan masyarakat dapat mengakses layanan listrik dengan lebih mudah, cepat, dan efisien sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar 4. Membuka Loker Keliling Di Kantor Lurah Tanak Beak

Dengan adanya program layanan penambahan daya dan loket pendaftaran keliling di Desa Tanak Beak, PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara dapat terus membangun citra perusahaan, bukan hanya sebagai penyedia layanan kelistrikan semata, tetapi juga sebagai institusi yang proaktif memberikan kemudahan akses, edukasi, serta solusi langsung di tengah masyarakat. Melalui kegiatan ini, PLN mampu menunjukkan komitmen dalam mendukung kebutuhan listrik masyarakat secara cepat, efisien, dan terjangkau, sekaligus memperluas perannya dalam membantu peningkatan kesejahteraan masyarakat di berbagai wilayah.

Melakukan Penyebaran Brosur Promo 50% Ke Masyarakat

Penyebaran brosur promo diskon 50% untuk tambah daya kepada masyarakat diadakan untuk menginformasikan secara langsung mengenai program khusus dari PLN. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah memberikan penjelasan yang jelas tentang promo tersebut, termasuk persyaratan dan ketentuan yang berlaku agar masyarakat dapat memahaminya dengan baik. Dengan adanya brosur, masyarakat dapat mengetahui manfaat yang dapat diperoleh dari penambahan daya listrik serta prosedur yang perlu dilakukan untuk mengajukan permohonan. Penyebaran brosur juga berfungsi untuk menjangkau lebih banyak orang, khususnya mereka yang mungkin belum mengetahui tentang program ini. Melalui cara ini, informasi mengenai

diskon 50% untuk tambah daya bisa diterima lebih luas, membantu masyarakat yang membutuhkan peningkatan daya listrik di rumah atau tempat usaha mereka.



Gambar 5. Melakukan Penyebaran Brosur Promo 50% Ke Masyarakat

Dengan adanya kegiatan penyebaran brosur promo diskon 50% untuk tambah daya ini, PT. PLN (Persero) Rayon Cakranegara dapat terus membranding perusahaannya bukan hanya sebagai penyedia layanan kelistrikan, tetapi juga sebagai institusi yang aktif memberikan edukasi langsung kepada masyarakat. Melalui penyampaian informasi secara langsung dan menyeluruh, PLN mampu memperluas jangkauan komunikasi program-programnya serta membantu masyarakat memahami manfaat dan prosedur layanan kelistrikan yang tersedia. Kegiatan ini sekaligus menjadi bentuk kepedulian PLN dalam mendukung kebutuhan listrik masyarakat secara lebih mudah, stabil, dan efisien, serta memperkuat perannya sebagai mitra strategis dalam meningkatkan kualitas hidup dan aktivitas ekonomi warga.

Evaluasi

Selama pelaksanaan kegiatan pengabdian di PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara, tim menghadapi beberapa kendala ringan, terutama dalam hal koordinasi awal dan penyesuaian teknis di lapangan akibat informasi yang disampaikan sering kali bersifat umum. Hal ini mendorong tim untuk lebih aktif dalam berkomunikasi, membagi tugas secara fleksibel, serta menyesuaikan pelaksanaan kegiatan sesuai kondisi yang ada. Perbedaan pola kerja antara tim pengabdian dan pihak PLN juga menjadi pembelajaran dalam memahami prosedur operasional di lingkungan kerja profesional. Melalui evaluasi internal yang dilakukan secara berkala, seluruh tantangan dapat diatasi dengan baik, dan kegiatan pun tetap berjalan lancar. Pengalaman ini memberikan wawasan baru bagi tim dalam menghadapi dinamika kerja serta pentingnya sikap

adaptif dan kerja sama yang solid dalam mendukung keberhasilan program.

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian bersama PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara berhasil mencapai tujuan utama, yaitu meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program promosi layanan kelistrikan melalui sosialisasi langsung, pembukaan loket keliling, dan penyebaran brosur, yang berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan serta memperkuat citra PLN sebagai institusi yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Ke depan, disarankan agar kegiatan serupa terus dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan wilayah yang lebih luas, khususnya di daerah-daerah yang masih terbatas akses informasinya. Selain itu, pemanfaatan media digital sebagai pendukung penyebaran informasi juga perlu ditingkatkan agar pesan yang disampaikan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara cepat, efisien, dan tepat sasaran.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Program Studi Manajemen ekonomi dan Bisnis Universitas Bumigora serta PT.PLN (Persero) Rayon Cakranegara yang telah memfasilitasi kegiatan pengabdian ini sehingga dapat berjalan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Alnavis, N. B., Wirawan, R. R., Solihah, K. I., & Nugroho, V. H. (2024). Energi listrik berkelanjutan: Potensi dan tantangan penyediaan energi listrik di Indonesia. *Journal of Innovation Materials, Energy, and Sustainable Engineering*, 1(2), 119–139. <https://doi.org/10.61511/jimese.v1i2.2024.544>
- Heruwasto, I. (2014). Kajian Pengukuran Kepuasan Pelanggan: Konsep, Metode, dan Cara Perhitungan dalam Paradigma Expectancy Disconfirmation Theory. In *Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia* (Vol. 43, Issue 3, p. 1).
- Hilda. (2015). Kampanye Hemat Listrik Terhadap Efisiensi Energi Pada Ibu Rumah Tangga Yang Bekerja. *Psikostudia : Jurnal Psikologi*, 7(2), 71. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v7i2.2407>
- Masruroh, N., Veronica, A., Syariah, P. E., & Ekonomi, F. (2025). *Edukasi Teknologi Melalui PLN Mobile Guna Menciptakan Islamic Value Dalam Pelayanan Publik*. 1–16.
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35998>
- Rachman, D. F. R., Amri, S., & Innuddin, M. (2024). *Pelatihan Technopreneurship di Era Digital: Strategi Pemberdayaan Wirausaha Lokal Menuju Transformasi Digital Berkelanjutan*. 3(2), 199–210.
- Saing, D., & Suryanto, S. (2024). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Aksesibilitas Aplikasi Pln Mobile : Sebuah Telaah Literatur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(3), 4514–4522. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i3.9174>
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik

- Monopoli. *RELE (Rekayasa Elektrikal Dan Energi): Jurnal Teknik Elektro*, 3(1), 33-36.
<https://doi.org/10.30596/rele.v3i1.5235>
- Yusdiani, S., Ilmi, S. N., Zahara, U., & Hanoselina, Y. (2025). *Penerapan PLN Mobile sebagai Bentuk Digitalisasi di Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) ULP Belanti Kota Padang The Implementation of PLN Mobile as a Form of Digitalization at the Office of the State Electricity Company (PLN) ULP Belanti Padang Cit. April*, 7954-7965.

