
OPTIMALISASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE MELALUI PENDEKATAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN SINERGI SOSIAL ANTARA PLN DAN MASYARAKAT

Bayu Rahmatullah^{1*}, Fihri Fratama², Suryati³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email Korespondensi : bayurahmatullah086@gmail.com

Diterima: 10-04-2026 Direvisi : 10-05-2026 Disetujui : 10-06-2026 Diterbitkan : 10-07-2026

Abstract

The recognition of the Community Service Program (KKN) at Raden Fatah State Islamic University Palembang is a form of community service aimed at applying students' skills to help solve social problems through a community empowerment approach. This activity focuses on optimizing the use of the PLN Mobile app as a two-way communication tool between PLN and the community to improve the quality of digital-based services. The method used for this activity is qualitative and follows a community development approach, which includes observation, coordination with PLN and the community, socialization, education, assistance in using the app, and program evaluation. The results of this activity show an increase in public understanding of the functions and benefits of the PLN Mobile app, especially in accessing electricity services, submitting complaints, monitoring electricity usage, and getting service information more quickly and efficiently. The guidance provided also encourages increased public participation in using PLN's digital services, fostering more effective, responsive, and transparent communication between PLN and its customers. Through a community development approach, the KKN program not only improves the public's digital literacy but also strengthens social synergy between PLN and the community in realizing higher-quality, adaptive public services that are oriented towards customer needs.

Keywords: KKN Recognition, PLN Mobile, Community Development, Digital Literacy, Public Service, Social Synergy.

Abstrak

Kuliah Kerja Nyata (KKN) Rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang merupakan salah satu bentuk pengabdian kepada masyarakat yang bertujuan mengimplementasikan kompetensi mahasiswa dalam mendukung penyelesaian permasalahan sosial melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat. Kegiatan ini berfokus pada optimalisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi dua arah antara PT PLN dan masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital. Metode pelaksanaan kegiatan ini menggunakan kualitatif dan menggunakan pendekatan

pengembangan masyarakat (community development) yang meliputi tahap observasi, koordinasi dengan pihak PLN dan masyarakat, sosialisasi, edukasi, pendampingan penggunaan aplikasi, serta evaluasi pelaksanaan program. Hasil kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan manfaat aplikasi PLN Mobile, khususnya dalam mengakses layanan kelistrikan, menyampaikan pengaduan, memantau penggunaan listrik, serta memperoleh informasi layanan secara lebih cepat dan efisien. Pendampingan yang dilakukan juga mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital PLN sehingga terbangun komunikasi yang lebih efektif, responsif, dan transparan antara PLN dan pelanggan. Melalui pendekatan pengembangan masyarakat, program KKN tidak hanya meningkatkan literasi digital masyarakat, tetapi juga memperkuat sinergi sosial antara PLN dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Kata Kunci: KKN Rekognisi, PLN Mobile, Pengembangan Masyarakat, Literasi Digital, Pelayanan Publik, Sinergi Sosial.

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Peranan teknologi informasi pada aktifitas manusia pada saat ini memang begitu besar (Suryadi, 2015). Transformasi digital telah menjadi salah satu agenda strategis pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Ahnaf, Tsaqif, Ni Putu Yundari, 2023). Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan pelayanan publik tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara lebih mudah. Transformasi tersebut juga mendorong Badan Usaha Milik Negara (BUMN), termasuk PT PLN (Persero), untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan (Siagian et al., 2025). Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya menjadi inovasi teknologi, tetapi juga merupakan bentuk reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan nasional terus melakukan inovasi melalui pengembangan PLN Mobile, yaitu aplikasi layanan digital yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan pelanggan dalam satu platform (Indah Respati Kusmasari, 2023). Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melakukan pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengajuan pasang baru dan perubahan daya, pelaporan gangguan, pencatatan meter mandiri, hingga memperoleh informasi mengenai layanan kelistrikan (Indah Respati Kusumasari, 2025). Tentunya kehadiran PLN Mobile ini menjadi salah satu bentuk implementasi transformasi digital perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan secara cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat.

Meskipun berbagai fitur pelayanan telah tersedia dalam aplikasi PLN Mobile, dan pengaplikasiannya memberi kemudahan, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat awam masih belum optimal. Hal ini terlihat dari kewenangan Kementerian Komunikasi dan Informatika, yang telah membuat Peta Jalan Literasi Digital tahun 2021–2024, menggunakan referensi global dan nasional, untuk membuat masyarakat Indonesia sadar akan literasi digital (Iriyani & Lestari, 2023). Rendahnya literasi digital, kurangnya pemahaman mengenai manfaat aplikasi, serta kebiasaan masyarakat menggunakan layanan secara konvensional menjadi tantangan dalam implementasi pelayanan digital pada masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan edukasi dan pendampingan agar masyarakat mampu memanfaatkan teknologi digital secara mandiri sehingga pelayanan yang diberikan PLN dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Pendekatan pengembangan masyarakat (*community development*) merupakan salah satu metode yang tepat dalam meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengadopsi inovasi teknologi (Triyono, 2014). Budimanta menjelaskan bahwa *community development* adalah kegiatan pengembangan masyarakat yang diselenggarakan secara sistematis, terencana, dan diarahkan untuk memperbesar akses masyarakat guna mencapai kondisi sosial, ekonomi, dan kualitas kehidupan yang lebih baik (Sahadi Humaedi, Diva Salma Hanivah, Ifally Pramesia Putri Peachilia, 2024). Pendekatan ini menempatkan masyarakat sebagai subjek pembangunan melalui proses partisipasi, pemberdayaan, pendampingan, dan peningkatan kapasitas. Dalam konteks pelayanan digital, pengembangan masyarakat bertujuan membangun kemandirian masyarakat agar mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari.

Kuliah Kerja Nyata (KKN) merupakan implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan masyarakat. Melalui KKN Rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, mahasiswa berperan sebagai fasilitator dalam mendukung transformasi digital melalui pendampingan penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai media komunikasi antara PLN dan masyarakat. Peran tersebut menjadi bagian dari upaya meningkatkan literasi digital sekaligus memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi, dunia usaha, dan masyarakat.

Program pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. Pendampingan yang dilakukan meliputi pengenalan berupa edukasi mengenai fungsi aplikasi, proses registrasi akun, penggunaan fitur pembayaran listrik, pembelian token, pelaporan gangguan, hingga penyampaian pengaduan secara daring. Dengan meningkatnya kemampuan masyarakat menggunakan aplikasi tersebut, proses administrasi dan transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien dibandingkan pelayanan konvensional.

Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, aplikasi PLN Mobile juga berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara PLN dan masyarakat. Pelanggan dapat menyampaikan keluhan, memperoleh informasi, serta memantau tindak lanjut pelayanan

secara langsung melalui aplikasi. Kondisi tersebut mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Seluruh kegiatan dilaksanakan melalui tahapan observasi, koordinasi dengan pengurus desa, sosialisasi kepada masyarakat, pendampingan penggunaan aplikasi PLN Mobile, serta evaluasi hasil kegiatan. Setiap kegiatan didokumentasikan sebagai bentuk laporan akademik KKN sehingga dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus referensi bagi pelaksanaan program pengabdian masyarakat yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan KKN Rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan literasi digital masyarakat melalui optimalisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai media pelayanan publik berbasis digital. Selain meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, kegiatan ini juga memperkuat sinergi sosial antara PLN dan masyarakat melalui komunikasi dua arah yang lebih efektif serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (library research) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian diperoleh dari berbagai sumber sekunder yang relevan, seperti buku, artikel ilmiah, jurnal nasional dan internasional, serta dokumen yang membahas tentang penerapan digital. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) Rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan menggunakan pendekatan *Community Development* (Pengembangan Masyarakat) yang berfokus pada pemberdayaan masyarakat melalui optimalisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi dua arah antara PT PLN (Persero) dan masyarakat.

Kegiatan dilaksanakan di PT PLN Nusantara Power UP Bukit Asam selama 24 hari (180 jam) melalui tahapan observasi, koordinasi, sosialisasi, edukasi, pendampingan penggunaan aplikasi PLN Mobile, serta evaluasi program. Pendampingan dilakukan secara langsung kepada masyarakat dengan memberikan pemahaman mengenai fitur-fitur aplikasi, seperti pembayaran tagihan, pembelian token listrik, pelaporan gangguan, perubahan daya, dan layanan pengaduan pelanggan, yang diintegrasikan dengan kegiatan komunikasi publik melalui sosialisasi Sekolah Lansia dan Nikah Cukup Umur. Evaluasi dilakukan secara deskriptif kualitatif berdasarkan hasil observasi, tingkat partisipasi masyarakat, serta dokumentasi kegiatan untuk mengukur peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile dan terwujudnya sinergi sosial antara PLN dan masyarakat.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Identifikasi Kebutuhan Masyarakat terhadap Pemanfaatan PLN Mobile

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma pelayanan publik di Indonesia menuju sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT PLN (Persero) mengimplementasikan transformasi digital melalui aplikasi PLN Mobile yang mengintegrasikan berbagai layanan kelistrikan dalam satu platform (Marliyana, 2026). Kehadiran aplikasi ini bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sekaligus mendukung kebijakan pemerintah dalam percepatan transformasi digital sektor publik. Namun demikian, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat penerimaan dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Hasil observasi awal selama pelaksanaan KKN Rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memanfaatkan layanan konvensional dalam memperoleh informasi maupun menyampaikan pengaduan kepada PT PLN. Masyarakat umumnya telah mengenal aplikasi PLN Mobile sebagai media pembayaran tagihan listrik atau pembelian token listrik, namun belum memahami bahwa aplikasi tersebut juga menyediakan berbagai fitur pelayanan lain, seperti pelaporan gangguan, perubahan daya, pencatatan meter mandiri, dan layanan pengaduan pelanggan secara daring (Haq, 2022). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi belum optimal sehingga diperlukan kegiatan edukasi dan pendampingan secara langsung kepada masyarakat.

Rendahnya pemanfaatan layanan digital pada umumnya dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam (Iriyani & Lestari, 2023). Beberapa kelompok masyarakat, terutama pengguna lanjut usia maupun masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis telepon pintar, masih mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi akun, mengakses fitur layanan, maupun memahami prosedur penggunaan aplikasi. Menurut konsep literasi digital, kemampuan menggunakan teknologi tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan memahami manfaat teknologi dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi langkah penting dalam mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis elektronik.

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, tim KKN menetapkan bahwa pendekatan *Community Development* merupakan metode yang sesuai untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. Pendekatan ini menekankan partisipasi aktif masyarakat melalui proses edukasi, pendampingan, dan pemberdayaan sehingga masyarakat mampu menggunakan layanan digital secara mandiri. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa tidak hanya menyampaikan materi sosialisasi, tetapi juga memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat mulai dari proses instalasi aplikasi, pembuatan akun, hingga praktik penggunaan berbagai fitur layanan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan layanan digital PLN. Dengan demikian, kegiatan KKN Rekognisi mampu menjadi media kolaborasi antara perguruan tinggi, PT PLN, dan masyarakat dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital.

B. Pelaksanaan Sosialisasi dan Pendampingan Penggunaan PLN Mobile

Pelaksanaan program pengabdian diawali dengan koordinasi bersama pihak PT PLN Nusantara Power UP Bukit Asam untuk menyusun jadwal kegiatan, menentukan sasaran peserta, serta mempersiapkan materi sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan secara langsung kepada masyarakat dengan memberikan pemahaman mengenai pentingnya transformasi digital dalam pelayanan kelistrikan. Materi yang disampaikan meliputi pengenalan fitur-fitur utama aplikasi, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, pencatatan meter mandiri, pengajuan perubahan daya, serta pelaporan gangguan listrik. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh PT PLN sehingga masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan secara lebih efektif dan efisien.

Setelah penyampaian materi dari para mahasiswa, kegiatan dilanjutkan dengan pendampingan praktik penggunaan aplikasi PLN Mobile. Mahasiswa KKN membantu masyarakat mengunduh aplikasi, melakukan registrasi akun, serta mempraktikkan penggunaan berbagai fitur layanan secara langsung menggunakan telepon pintar masing-masing. Pendampingan dilakukan secara individual maupun kelompok sehingga peserta yang mengalami kendala teknis dapat memperoleh bimbingan secara langsung. Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memahami prosedur penggunaan aplikasi secara bertahap sehingga meningkatkan kepercayaan diri dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri.

Hasil pendampingan menunjukkan bahwa masyarakat memberikan respons positif terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile karena dinilai mampu mempermudah akses pelayanan kelistrikan tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Selain memperoleh pemahaman mengenai fitur layanan, masyarakat juga mulai menyadari bahwa aplikasi tersebut dapat digunakan sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan petugas PLN dalam menyampaikan pengaduan maupun memperoleh informasi terkait pelayanan kelistrikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi dan pendampingan mampu meningkatkan literasi digital masyarakat sekaligus mendukung implementasi transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui aplikasi PLN Mobile.

C. Optimalisasi Peningkatan Komunikasi Dua Arah antara PLN dan Masyarakat

Salah satu tujuan utama pelaksanaan program pengabdian ini adalah membangun komunikasi dua arah yang lebih efektif antara PT PLN (Persero) dan masyarakat melalui pemanfaatan aplikasi PLN Mobile (Rusdi, Rosnani, 2025). Sebelum kegiatan dilaksanakan, sebagian besar masyarakat masih mengandalkan komunikasi secara langsung dengan mendatangi kantor pelayanan atau menghubungi petugas ketika terjadi gangguan kelistrikan. Setelah memperoleh pendampingan, masyarakat mulai memahami bahwa aplikasi PLN Mobile menyediakan berbagai fitur komunikasi yang memungkinkan pelanggan menyampaikan laporan gangguan, memperoleh informasi status penanganan, serta menerima berbagai informasi layanan secara cepat dan transparan.

Peningkatan pemanfaatan fitur komunikasi pada aplikasi PLN Mobile memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada pelayanan tatap muka karena berbagai kebutuhan pelayanan dapat

dilakukan melalui aplikasi (Indarti et al., 2025). Di sisi lain, PT PLN memperoleh kemudahan dalam menerima laporan masyarakat secara lebih sistematis sehingga proses tindak lanjut terhadap pengaduan pelanggan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terdokumentasi dengan baik. Kondisi ini mencerminkan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

D. Dampak Program Pengabdian terhadap Pemberdayaan Masyarakat

Pelaksanaan program pengabdian melalui optimalisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan. Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan, masyarakat memperoleh pemahaman mengenai berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi, seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token, pelaporan gangguan, perubahan daya, dan penyampaian pengaduan secara daring. Peningkatan pemahaman tersebut mendorong masyarakat untuk lebih mandiri dalam memanfaatkan layanan digital sehingga ketergantungan terhadap pelayanan konvensional dapat dikurangi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendekatan pengembangan masyarakat mampu meningkatkan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi sebagai bagian dari pelayanan publik.

Selain itu juga, kegiatan ini mampu meningkatkan literasi digital masyarakat setempat, lalu program pengabdian ini juga memberikan manfaat bagi PT PLN (Persero) melalui terciptanya komunikasi yang lebih efektif dengan masyarakat. Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai media komunikasi dua arah mempermudah pelanggan dalam menyampaikan laporan gangguan maupun memperoleh informasi mengenai layanan kelistrikan. Di sisi lain, PT PLN memperoleh kemudahan dalam menerima dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan secara lebih cepat dan terdokumentasi. Hal tersebut mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan sesuai dengan arah transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

Tentunya keberhasilan pelaksanaan program pengabdian ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak, terutama PT PLN Nusantara Power UP Bukit Asam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, perangkat desa, tokoh masyarakat, serta partisipasi aktif masyarakat setempat sebagai sasaran kegiatan. Dukungan tersebut terlihat dari keterlibatan para pemangku kepentingan dalam proses koordinasi, penyediaan sarana kegiatan, serta antusiasme masyarakat selama mengikuti sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi PLN Mobile. Kolaborasi yang baik antar pemangku kepentingan menjadi faktor utama dalam tercapainya tujuan program pengabdian.

Meskipun kegiatan berjalan dengan baik, beberapa kendala masih ditemukan selama pelaksanaan program. Kendala tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan telepon pintar, perbedaan tingkat literasi digital antar peserta, serta keterbatasan akses internet pada waktu tertentu. Selain itu, sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan berulang agar mampu mengoperasikan seluruh fitur aplikasi PLN Mobile secara mandiri. Kendala tersebut

menjadi bahan evaluasi untuk penyempurnaan program pengabdian pada masa yang akan datang sehingga pelaksanaan kegiatan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dengan pendekatan yang lebih adaptif. Dengan keberlanjutan program tersebut, diharapkan penggunaan aplikasi PLN Mobile semakin optimal sebagai media komunikasi dua arah yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sekaligus memperkuat hubungan kemitraan antara PT PLN dan masyarakat.

4. Kesimpulan

Program pengabdian kepada masyarakat melalui optimalisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dengan pendekatan Community Development dalam kegiatan KKN Rekognisi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang telah terlaksana dengan baik dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat terhadap layanan kelistrikan berbasis digital. Melalui kegiatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan, masyarakat menjadi lebih memahami serta mampu memanfaatkan berbagai fitur PLN Mobile sebagai sarana komunikasi dua arah dengan PT PLN (Persero), sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan responsif. Selain itu, integrasi kegiatan komunikasi publik melalui sosialisasi Sekolah Lansia dan Nikah Cukup Umur turut memperkuat sinergi antara PT PLN, perguruan tinggi, dan masyarakat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta pemberdayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Ahnaf, Tsaqif, Ni Putu Yundari, M. A. (2023). Analisis Risiko Keamanan Siber dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kajian Strategik Ketahanan Nasional*, 6(2). <https://doi.org/10.7454/jkskn.v6i2.10082>
- Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Comserva : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1193–1200. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i07.447>
- Indah Respati Kusmasari, S. A. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *JMMN : Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara*, 2(2), 105–116.
- Indah Respati Kusumasari, H. F. Z. R. (2025). Peningkatan Keterampilan Digital Masyarakat Melalui Pemberdayaan Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Bojonegoro. *Jurnal Sinabis*, 1(1), 340–348.
- Indarti, S., Darmi, T., & Adriadi, Rekho, S. (2025). Implementasi Program Aplikasi PLN Mobile di PT PLN Persero ULP Curup. *Sengkuni : Journal Social Sciences and Humanities*, 6(1), 107–112.
- Iriyani, A., & Lestari, D. P. (2023). Literasi Digital sebagai Upaya Membangun Karakter Masyarakat Digital. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(3), 167–172.
- Marliyana, S. (2026). Analisis Pasang Baru pada Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 10(8).
- Rusdi, Rosnani, F. A. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Elektronik dengan Penggunaan Aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sorong Kota. *JoSPA : Journal of State and Public Administrations*, 2(1), 1–10.
- Sahadi Humaedi, Diva Salma Hanivah, Ifally Pramesia Putri Peachilia, A. R. (2024). Potensi Implementasi Pendekatan Asset Based Community Development (Abcd) Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Di Kampung Wisata Cigadung. *Peksos : Jurnal Ilmiah Pekerja Sosial*, 23(1).
- Siagian, D. G., Christina, G., Silitonga, L., Sirait, K. J., & Syahdan, M. S. (2025). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui Digitalisasi Sistem Penanganan Keluhan di PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan. *Al-Khidma : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(2), 401–417. <https://doi.org/10.1142/y0001.1>
- Suryadi, S. (2015). Peranan Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Kegiatan Pembelajaran dan Perkembangan Dunia Pendidikan. *Informatika : Jurnal*

Ilmiah AMIK Labuhan Batu, 3(3).

Triyono, A. (2014). Pemberdayaan Masyarakat melalui Community Development Program Posdaya (Pos Pemberdayaan Keluarga) PT. Holcim Indonesia Tbk Pabrik Cilacap. *Jurnal Komuniti*, 6(2), 113.