

PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MENYAMPAIKAN INFORMASI LAYANAN KEPADA PELANGGAN PT PLN (PERSERO) BENGKULU

Selvi Simanjuntak¹⁾; Dhika Alfatah²⁾; Muhammad Solihin³⁾

Program of Public Administration Public
Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾dhikalfatah8@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [16 Mei 2026]

Revised [20 Juni 2026]

Accepted [31 Juli 2026]

KEYWORDS

Media Sosial, Informasi
Layanan PLN

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](#)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran media sosial, khususnya akun Instagram resmi *pln.bengkulu*, dalam menyampaikan informasi layanan kepada pelanggan PT PLN (Persero) Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial memiliki empat peran utama, yaitu informatif, komunikatif, transparan, dan partisipatif. Akun *pln.bengkulu* berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi jadwal pemadaman listrik, edukasi keselamatan penggunaan listrik, serta promosi layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile. Media sosial juga membuka ruang komunikasi dua arah antara PLN dan pelanggan melalui komentar serta pesan langsung. Namun, penelitian ini menemukan beberapa hambatan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, variasi konten yang masih kurang, dan keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Kesimpulannya, pemanfaatan Instagram oleh PLN Bengkulu terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Media sosial menjadi alat strategis bagi PLN untuk memperluas jangkauan informasi dan mempererat hubungan dengan pelanggan di era digital.

ABSTRACT

*This study aims to examine the role of social media, particularly the official Instagram account *pln.bengkulu*, in delivering service information to customers of PT PLN (Persero) Bengkulu. Data were collected through interviews with account administrators and customers, observation of Instagram activities, and documentation of posts. The findings reveal that social media performs four key roles: informative, communicative, transparent, and participatory. The *pln.bengkulu* account serves as a channel for sharing information about power outage schedules, electrical safety education, and digital service promotions such as the PLN Mobile application. It also facilitates two-way communication between PLN and customers through comments and direct messages. However, several challenges remain, including limited human resources, lack of content diversity, and unequal internet access in certain areas. In conclusion, the use of Instagram by PLN Bengkulu has proven effective in improving public service quality and strengthening public trust in the company. Social media serves as a strategic tool for PLN to expand its information reach and enhance customer relations in the digital era.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam 20 tahun terakhir telah membawa banyak perubahan pada cara masyarakat memperoleh informasi dan berhubungan dengan lembaga layanan publik. Kemajuan dunia digital mendorong lembaga publik untuk menyesuaikan metode pelayanan agar lebih cepat, efisien, dan mampu merespons kebutuhan masyarakat. Perubahan yang paling terlihat

jelas adalah penggunaan media sosial sebagai sarana utama komunikasi publik. Media sosial memudahkan penyebaran informasi dengan cepat, menjangkau lebih banyak orang, sekaligus memberi kesempatan terjadinya interaksi langsung antara lembaga dan masyarakat. Dalam pelayanan publik di Indonesia, perubahan ini sangat berarti karena masyarakat saat ini lebih memilih mencari informasi melalui perangkat digital dan media sosial daripada menggunakan cara lama seperti papan pengumuman atau surat kabar (Choerunnisa & Nugraha, 2020).

Pengguna aktif media sosial di Indonesia saat ini sudah lebih dari 167 juta orang, atau sekitar 60 persen dari seluruh penduduk. Angka ini menunjukkan bahwa media sosial sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Penggunaan media sosial di Indonesia sebagian besar terpusat pada beberapa platform populer, seperti WhatsApp, Facebook, TikTok, dan Instagram. Dari berbagai platform tersebut, Instagram memiliki posisi yang cukup istimewa karena jumlah penggunanya sangat besar, terutama di kelompok usia produktif 18–34 tahun (Riyanto, 2024).

Peningkatan jumlah pengguna media sosial di Indonesia turut memperkuat perubahan pola komunikasi tersebut. Media sosial kini dianggap sebagai strategi yang efektif bagi lembaga publik dalam menyampaikan informasi layanan serta meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap program yang dijalankan perusahaan. Di antara berbagai platform, Instagram menjadi salah satu yang paling populer karena berbasis visual dan dilengkapi fitur interaktif seperti *stories*, *reels*, serta *live streaming* yang memungkinkan komunikasi real-time dengan pengguna. Karakteristik ini membuat Instagram tidak hanya sekadar sarana hiburan, tetapi juga media yang strategis untuk menunjang komunikasi layanan publik khususnya penyedia layanan dasar seperti listrik, seperti jadwal pemeliharaan jaringan, pemadaman listrik, pengumuman tarif, hingga edukasi keselamatan penggunaan listrik (Selviyani, Wahdiyati, & Praptiningsih, 2025).

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara yang bertanggung jawab atas penyediaan energi listrik nasional memiliki peranan penting dalam menjamin ketersediaan listrik di seluruh wilayah Indonesia. Listrik sendiri merupakan kebutuhan dasar yang menopang hampir semua aktivitas masyarakat, mulai dari kebutuhan rumah tangga, bisnis, industri, pendidikan, hingga kesehatan. Tantangan PLN tidak hanya terkait pemerataan distribusi listrik, tetapi juga dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan cepat, akurat, dan mudah dipahami, khususnya ketika terjadi pemeliharaan jaringan atau pemadaman listrik. Sebagai upaya menjawab tantangan tersebut, PLN melakukan transformasi digital dengan memanfaatkan media sosial resmi seperti Instagram, Facebook, dan Twitter untuk mempererat komunikasi dengan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan (Made Ayu Alivy Khumaira & Lia Nirawati, 2024).

Pemanfaatan media sosial ini tidak hanya dilakukan di tingkat pusat, tetapi juga diterapkan hingga unit wilayah dan cabang agar penyebaran informasi lebih sesuai dengan kondisi masyarakat setempat. Contoh penerapan tersebut adalah akun Instagram resmi PLN Bengkulu dengan nama pengguna *pln.bengkulu*, yang dikelola oleh Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bengkulu. Akun ini secara rutin mempublikasikan informasi seperti jadwal pemadaman listrik, tips penggunaan listrik aman, pengumuman program promosi, serta kegiatan perusahaan di daerah. Akun ini juga memungkinkan masyarakat menyampaikan pertanyaan maupun keluhan melalui komentar dan pesan langsung (*direct message*) sehingga tercipta komunikasi dua arah (Hannah, 2025).

Keberadaan akun Instagram *pln.bengkulu* sangat penting mengingat Bengkulu adalah wilayah yang terdiri dari pesisir, perbukitan, hingga pedalaman sering kali menghadapi tantangan infrastruktur kelistrikan. Informasi mengenai pemadaman atau perbaikan jaringan harus disampaikan secara cepat dan akurat agar masyarakat tidak bingung maupun resah. Dengan Instagram, PLN Bengkulu dapat memberikan pembaruan informasi sehingga pelanggan dapat segera menyesuaikan aktivitas mereka (Selviyani et al., 2025).

Namun, penelitian terkait pemanfaatan akun Instagram oleh PLN selama ini lebih banyak berfokus pada tingkat pusat. Studi yang dilakukan Triwikrama (2025) misalnya, membahas strategi komunikasi akun Instagram PLN UID S2JB (Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu) yang mencakup wilayah luas. Sementara itu, kajian terhadap akun tingkat cabang atau UP3, khususnya yang menangani pelanggan dalam lingkup provinsi Bengkulu, masih jarang dilakukan. Padahal, setiap daerah memiliki karakteristik audiens dan kebutuhan informasi yang berbeda, sehingga strategi komunikasi yang diterapkan juga bisa bervariasi.

Selain sebagai media penyampaian informasi, Instagram juga digunakan sebagai sarana edukasi publik. Konten yang dipublikasikan seperti tips hemat energi, panduan keselamatan penggunaan listrik, hingga promosi layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile. Strategi ini sejalan dengan upaya PLN mendorong masyarakat untuk beralih ke layanan berbasis digital yang lebih praktis. Pemanfaatan Instagram sebagai sarana edukasi dan promosi terbukti dapat meningkatkan pemahaman masyarakat serta mendukung penerapan gaya hidup yang lebih ramah lingkungan (Made Ayu Alivy Khumaira & Lia Nirawati, 2024).

Peran akun Instagram PLN menjadi sangat penting terutama ketika terjadi kondisi darurat, seperti bencana alam. Daerah Bengkulu yang sering mengalami gempa dan banjir membutuhkan sarana komunikasi cepat agar masyarakat tidak panik. Melalui Instagram, PLN bisa segera memberikan informasi mengenai kondisi jaringan, perkiraan waktu pemulihan, serta panduan keselamatan bagi pelanggan. Keterbukaan informasi seperti ini tidak hanya membantu masyarakat untuk mengambil langkah yang tepat, tetapi juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap perusahaan (Hannah, 2025).

Walaupun pemanfaatan Instagram oleh PLN sudah cukup baik, efektivitasnya masih menghadapi beberapa tantangan. Beberapa kendala yang sering muncul misalnya keterbatasan jumlah dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola akun, kurangnya variasi pada konten yang ditampilkan, serta akses internet yang belum merata di sejumlah daerah. Hal-hal tersebut berpengaruh pada kualitas penyampaian informasi kepada pelanggan. Tantangan serupa juga mungkin terjadi di PLN Bengkulu karena wilayahnya cukup luas dan beragam (Made Ayu Alivy Khumaira & Lia Nirawati, 2024).

Secara nasional, upaya PLN dalam menggunakan media sosial sejalan dengan kebijakan pemerintah melalui program *Electronic Government (E-Government)* dan *Digital Public Services* yang mendorong terjadinya transformasi digital di bidang pelayanan publik. Program tersebut bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang lebih menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin terhubung secara digital. Dalam hal ini, keberagaman konten dan konsistensi dalam menyampaikan informasi di media sosial menjadi faktor penting untuk membangun kedekatan dengan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap lembaga publik (Sari & Bara Kusuma, 2024).

Di Bengkulu, kondisi wilayah dan masyarakat yang beragam membuat pelayanan listrik jadi lebih rumit. Ada daerah pesisir, perbukitan, sampai pedalaman yang harus dijangkau PLN. Hal ini menuntut PLN untuk bisa melayani pelanggan di tempat yang jauh sekaligus memastikan informasi bisa sampai dengan merata. Media sosial jadi solusi yang tepat karena bisa mengatasi kendala jarak dan waktu. Dengan cara ini, informasi tentang perbaikan jaringan, gangguan layanan, atau promosi program bisa cepat diterima oleh masyarakat.

Jika dibandingkan dengan media tradisional, Instagram memiliki kelebihan karena memberikan ruang interaksi dan partisipasi langsung dari masyarakat. Melalui platform ini, pelanggan bisa segera menyampaikan masukan, mengajukan pertanyaan, atau melaporkan masalah dengan menggunakan kolom komentar maupun fitur pesan langsung (*direct message*). Tanggapan cepat dari admin akun dapat membantu membangun hubungan yang lebih dekat dan positif antara PLN dengan para pelanggannya.

Selain menyajikan informasi layanan, akun *pln.bengkulu* juga dimanfaatkan sebagai sarana edukasi publik. Konten yang diunggah sering kali memuat tips hemat energi, ajakan menggunakan layanan digital PLN Mobile, serta kampanye keselamatan penggunaan listrik. Edukasi ini penting karena masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur keselamatan maupun manfaat layanan digital PLN. Dengan memanfaatkan format visual seperti foto atau video pendek, pesan-pesan edukatif menjadi lebih mudah dipahami oleh semua kalangan usia, termasuk generasi muda yang mendominasi pengguna Instagram.

LANDASAN TEORI

Peran Media Sosial

Teori Peran (Role Theory)

Menurut (Sarwono, 2002) *"Teori peran (Role Theory) adalah teori yang merupakan perpaduan antara teori, orientasi, maupun disiplin ilmu. Selain dari psikologi, teori peran berawal dari sosiologi dan antropologi"*.

Peran merupakan konsep yang membahas bagaimana perilaku individu maupun organisasi dibentuk berdasarkan posisi sosial yang mereka tempati. Konsep ini menegaskan bahwa setiap individu yang menempati posisi tertentu membawa tanggung jawab, hak, serta kewajiban yang telah ditentukan oleh norma sosial yang berlaku. Perilaku individu atau organisasi dalam menjalankan perannya dipengaruhi oleh ekspektasi sosial, sehingga tindakan mereka tidak hanya dipandu oleh kepribadian pribadi, tetapi juga oleh standar yang telah ditetapkan masyarakat (Fitriasari, 2023).

Selain itu, teori peran juga menjelaskan bahwa setiap peran yang dimiliki seseorang selalu disertai dengan hak dan kewajiban, yang kadang menimbulkan situasi rumit. Dalam praktik sehari-hari, seseorang bisa mengalami konflik peran ketika tuntutan dari dua peran yang dijalankan saling bertentangan. Ada juga kondisi ketidakjelasan peran, yaitu ketika individu tidak benar-benar memahami

apa yang diharapkan dari perannya. Situasi seperti ini dapat berpengaruh pada efektivitas dalam menjalankan tugas dan menurunkan kinerja organisasi, terutama pada lembaga publik yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan transparan (Rinata, Sari, Umamy, 2025).

Penerapan teori peran dalam konteks organisasi publik, membantu menjelaskan bagaimana suatu lembaga tersebut menjalankan tanggung jawab dan fungsinya sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan memahami teori ini, penelitian dapat menganalisis sejauh mana suatu lembaga mampu memenuhi ekspektasi publik terkait keterbukaan informasi, kecepatan layanan, dan keandalan komunikasi. Hal ini relevan karena keberhasilan lembaga publik dalam melaksanakan perannya akan mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga tersebut (Prayudi, Dewi, Vijaya, & Ekawati, 2020).

Fungsi Peran dalam Organisasi dan Komunikasi

Peran memiliki fungsi strategis dalam organisasi karena memberikan panduan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab setiap anggota. Kejelasan ini membantu meminimalisasi kesalahan pemahaman, menjaga kelancaran alur kerja, dan meningkatkan efisiensi organisasi. Dalam lembaga publik, fungsi peran tidak hanya mencakup tugas administratif, tetapi juga membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Keberhasilan layanan publik sangat ditentukan oleh seberapa baik lembaga memahami dan melaksanakan peran tersebut (Fauzan et al., 2023).

Dalam komunikasi publik, peran menjadi jembatan yang menghubungkan lembaga dan audiens. Pesan yang jelas dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman publik serta mengurangi potensi kesalahan pemahaman. Ketika lembaga berhasil mengelola perannya dengan baik, interaksi dua arah dapat terbangun sehingga kepercayaan dan kepuasan masyarakat meningkat (Susiswani Isbandi, Santi, El Yana, Perdana Kusuma, & Purwanto, 2019).

Peran Media Sosial dalam Pelayanan Publik

Pemanfaatan media sosial telah menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi lembaga publik. Media ini memungkinkan penyebaran informasi yang cepat, interaktif, dan menjangkau audiens yang luas. Bagi PLN Bengkulu, Instagram digunakan sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi terkait layanan listrik, menanggapi pertanyaan, serta membangun keterbukaan kepada publik.

Indikator Peran Media Sosial dalam Pelayanan Publik

Menurut Supriyanto, Nuryanti, dan Noegroho (2024), media sosial memiliki empat indikator utama dalam mendukung efektivitas pelayanan publik, yaitu:

Peran Informatif

Media sosial digunakan sebagai saluran penyampaian informasi publik secara cepat, luas, dan mudah diakses. Informasi yang disampaikan mencakup jadwal pelayanan, prosedur, kebijakan, dan pengumuman penting. Hal ini menunjukkan peran media sosial sebagai alat informatif yang mendukung keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Peran Komunikatif

Media sosial memungkinkan komunikasi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, pertanyaan, dan saran melalui komentar atau pesan langsung, dan instansi dapat merespons dengan cepat. Interaksi ini memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga serta meningkatkan kepuasan publik.

Peran Transparansi

Peran transparansi media sosial dalam pelayanan publik berkaitan dengan penggunaan platform digital untuk menunjukkan keterbukaan dalam proses pelayanan, pengambilan keputusan, dan pelaporan kinerja pemerintah. Melalui media sosial, instansi pemerintah dapat menyampaikan informasi mengenai anggaran, kebijakan, serta hasil dan evaluasi dari program atau layanan publik yang telah dilaksanakan. Transparansi ini memungkinkan masyarakat untuk memantau dan menilai kinerja pemerintah, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap lembaga publik.

Peran Partisipatif

Peran partisipatif media sosial dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan platform digital untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Melalui media sosial,

masyarakat dapat berpartisipasi dalam berbagai kegiatan, seperti mengikuti survei, memberikan masukan, berpartisipasi dalam forum diskusi, atau menyampaikan aspirasi terkait kebijakan atau layanan publik. Partisipasi ini menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan demokratis, serta memastikan bahwa kebijakan atau program pemerintah mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Media Sosial

Media sosial adalah platform digital yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi, berbagi informasi, dan membuat konten secara kolaboratif. Berbeda dengan media tradisional, media sosial bersifat partisipatif sehingga audiens tidak hanya menerima informasi, tetapi juga dapat memberikan respons secara langsung. Karakteristik ini menjadikan media sosial efektif untuk komunikasi publik, termasuk dalam pelayanan pemerintah (Kaplan & Haenlein, 2010).

Media sosial mendukung penyebaran informasi secara cepat dan luas. Dengan jumlah pengguna yang terus meningkat, platform ini menjadi sarana strategis bagi lembaga publik untuk mendekatkan diri dengan masyarakat serta meningkatkan transparansi layanan (Setiadi, 2016).

Karakteristik dan Jenis Media Sosial (Fokus Instagram)

Instagram merupakan salah satu media sosial berbasis visual yang sangat populer. Platform ini memungkinkan pengguna berbagi foto, video, dan cerita (stories) yang dapat menjangkau audiens luas dalam waktu singkat. Fitur interaktif seperti komentar, direct message (DM), serta live streaming membuat Instagram cocok digunakan oleh lembaga publik untuk membangun kedekatan dengan masyarakat.

Bagi PLN Bengkulu, Instagram dimanfaatkan untuk memberikan pengumuman layanan, informasi edukasi listrik, hingga merespons keluhan pelanggan. Visualisasi informasi yang menarik membantu meningkatkan pemahaman publik terhadap konten yang disampaikan (Wulandari & Yusalia, 2025).

Fungsi Media Sosial dalam Penyampaian Informasi Publik

Media sosial berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi yang cepat dan mudah. Melalui media ini, lembaga publik dapat menjalin komunikasi interaktif, memfasilitasi pengaduan, serta memberikan respons cepat terhadap keluhan masyarakat. Fungsi ini juga mendorong peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sehingga publik merasa lebih dihargai dan dilibatkan dalam proses pelayanan (Suhendra, Suprianto, Marhamah, 2024).

Hubungan Media Sosial dan Kepuasan Pelanggan

Media sosial berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik. Respons cepat terhadap pertanyaan dan keluhan, transparansi informasi, serta kemudahan akses melalui platform digital membuat masyarakat merasa dihargai dan diprioritaskan. Studi terbaru menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat seiring meningkatnya kualitas komunikasi dan interaksi melalui media sosial lembaga publik. Penelitian Sorantahon (2023) menemukan bahwa hanya 10,7% akun pemerintah daerah yang responsif terhadap keluhan publik, dan rendahnya responsivitas tersebut berdampak negatif pada persepsi masyarakat mengenai kualitas layanan. Sebaliknya, lembaga yang aktif merespons dan menyediakan informasi akurat cenderung memperoleh tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi (SOANTAHON, 2023).

Informasi Layanan

Informasi

Informasi terdiri dari data yang telah diolah menjadi bentuk bermakna bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan. Proses penyampaiannya mencakup pengiriman pesan dari sumber ke penerima melalui saluran tertentu dengan tujuan agar pesan dipahami dan dimanfaatkan sesuai kebutuhan. Efektivitas penyampaian informasi ditentukan oleh kejelasan pesan, ketepatan waktu, serta kesesuaiannya dengan kebutuhan audiens (Sunarya, Sunarya, & Assyifa, 2015).

Teori Komunikasi Model Lasswell

Model komunikasi Lasswell menjelaskan proses komunikasi dengan lima elemen utama: siapa yang mengirim pesan, apa yang dikatakan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan dampak apa yang ditimbulkan. Model ini relevan dalam konteks media sosial, di mana PLN bertindak sebagai pengirim pesan, Instagram sebagai saluran, pelanggan sebagai penerima, dan efek yang diharapkan berupa pemahaman serta kepuasan terhadap layanan (Mahpudin, Nursanti, & Rifai, 2023).

Penyebaran Informasi melalui Media Sosial

Media sosial memfasilitasi interaksi dua arah yang memungkinkan umpan balik cepat antara lembaga dan masyarakat. Hal ini mempermudah penyesuaian pesan secara langsung sesuai tanggapan publik, sekaligus meningkatkan efektivitas penyebaran informasi. Kecepatan dan jangkauan luas media sosial membantu lembaga publik menjangkau audiens yang sebelumnya sulit diakses oleh media konvensional (Aji, Sukardani, Setianingrum, & Indrajayani, 2023).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga yang diberi kewenangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun administrasi. Kegiatan ini dilaksanakan untuk memastikan hak-hak dasar masyarakat terpenuhi dan berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks hukum Indonesia, pengertian pelayanan publik telah dirumuskan secara jelas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi warga negara dan penduduk, baik dalam bentuk barang publik, jasa publik, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009).

Konsep pelayanan publik tidak hanya sebatas memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga mencerminkan komitmen lembaga pemerintah dalam menjalankan prinsip keadilan sosial, transparansi, dan efisiensi. Hal ini sangat penting, karena kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik harus dilandasi oleh prinsip-prinsip utama yang memastikan layanan tersebut efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Prinsip-prinsip ini mencakup:

1. Transparansi

Setiap informasi terkait prosedur, biaya, dan standar layanan harus disampaikan secara terbuka agar masyarakat mengetahui hak dan kewajiban mereka.

2. Akuntabilitas

Penyelenggara layanan harus bertanggung jawab atas proses dan hasil layanan yang diberikan, termasuk penanganan keluhan masyarakat.

3. Kecepatan dan Efisiensi

Layanan publik harus dilakukan dengan proses yang sederhana, tidak berbelit-belit, dan dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat.

4. Keadilan

Semua lapisan masyarakat harus mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau geografis.

5. Kemudahan Akses

Layanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui fasilitas fisik maupun teknologi digital.

Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman penting dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama ketika pelayanan dilakukan melalui platform digital seperti media sosial (Finanda, Fadhila, & Hayat, 2024).

a. Jenis Layanan PLN dalam Konteks Media Sosial

PLN sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang kelistrikan memiliki berbagai jenis layanan publik yang dapat diakses melalui media sosial. Layanan tersebut meliputi:

1. Informasi Pemadaman Listrik

Memberikan jadwal pemadaman, baik yang terencana maupun darurat, sehingga pelanggan dapat melakukan antisipasi.

2. Informasi Tagihan dan Pembayaran

Menyampaikan informasi mengenai tarif listrik, mekanisme pembayaran online, serta batas waktu pembayaran.

3. Penanganan Keluhan

Fitur komentar dan pesan langsung digunakan untuk menampung keluhan pelanggan serta memberikan solusi atau tindak lanjut yang cepat.

4. Edukasi Keselamatan Listrik

Membagikan tips aman menggunakan listrik serta himbauan terkait penghematan energi. Penggunaan Instagram memungkinkan PLN menyampaikan layanan ini secara visual dan lebih menarik, sehingga informasi lebih mudah dipahami oleh masyarakat luas (Sari & Bara Kusuma, 2024).

g. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan di media sosial dapat diukur melalui keterlibatan yang ditunjukkan oleh audiens. Indikator engagement meliputi jumlah *likes*, komentar, *shares*, serta partisipasi aktif dalam diskusi yang muncul dari konten yang dipublikasikan. Semakin tinggi tingkat keterlibatan tersebut, semakin besar pula bukti bahwa masyarakat tertarik dan merasa puas dengan informasi atau layanan yang diberikan melalui media sosial (Anwar, Abror, Batubara, Astuti, & Sari, 2024).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis kualitatif deskriptif. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data dari Miles & Huberman (1992:90) yang terdiri dari sebagai berikut:

Pengumpulan data

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data penelitian berupa hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi

Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada hal-hal penting, pengabstrakan, dan penyusunan data menjadi bentuk yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan, menelusur tema dan polanya, memfokuskan pada hal hal yang penting sesuai masalah yang diteliti

Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi bahwa penyajian dapat dianggap sebagai kumpulan informasi yang teratur, sehingga memudahkan seseorang untuk membuat kesimpulan atau mengambil keputusan. Mereka percaya bahwa penyajian yang lebih baik merupakan bagian penting dalam melakukan analisis kualitatif yang valid, seperti berupa bagan, tabel, atau cerita. Semua jenis penyajian ini dibuat agar informasi bisa disusun dengan rapi dan lebih mudah dipahami.

Menarik Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan adalah proses menarik Kesimpulan dari hasil analisis data, dalam penelitian ini penarikan Kesimpulan berasal dari data yang telah diperoleh baik berupa dokumentasi, foto, dan hasil wawancara

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Dedi Supriyanto, yang menjelaskan bahwa peran media sosial dalam pelayanan publik dapat dilihat melalui empat indikator utama, Keempat indikator tersebut menjadi acuan dalam penyusunan pedoman wawancara serta analisis data untuk mengetahui sejauh mana Peran media sosial dalam menyampaikan informasi layanan kepada Pelanggan PT PLN Bengkulu.

Peran Informatif

Media sosial digunakan sebagai saluran penyampaian informasi publik secara cepat, luas, dan mudah diakses. Informasi yang disampaikan mencakup jadwal pelayanan, prosedur, kebijakan, dan pengumuman penting. Hal ini menunjukkan peran media sosial sebagai alat informatif yang mendukung keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Dari beberapa hasil wawancara dengan beberapa pelanggan atau pengikut akun Instagram pln.bengkulu di atas, dapat dipahami bahwa akun instgram PLN bengkulu tersebut telah menjalankan peran informatifnya dengan baik. Para narasumber menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh PLN Bengkulu mudah dipahami karena menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Konten yang dibagikan juga dinilai beragam, seperti jadwal pemadaman listrik, tips hemat energi, edukasi mengenai penggunaan listrik yang aman, serta berbagai pengumuman penting lainnya.

Informasi yang diberikan melalui akun ini sangat membantu dalam kegiatan sehari-hari masyarakat. Para pengguna dapat mempersiapkan diri ketika ada jadwal pemadaman listrik, menyesuaikan aktivitas di rumah, serta menerapkan tips yang dibagikan untuk menggunakan listrik secara lebih efisien. Tampilan akun yang tertata rapi serta pemanfaatan fitur *highlight* juga memudahkan pengguna dalam menemukan kembali informasi penting dengan cepat.

Meski demikian, beberapa narasumber menyebutkan adanya kekurangan, yaitu update informasi pemadaman listrik mendadak yang kadang terlambat, sehingga pelanggan perlu menunggu atau menyesuaikan sendiri. Selain itu, beberapa orang berharap adanya konten yang lebih interaktif, seperti tanya jawab atau kuis, agar masyarakat lebih aktif terlibat dengan akun PLN Bengkulu.

Secara keseluruhan, konten yang disajikan oleh akun Instagram pln.bengkulu sudah cukup lengkap, jelas, dan bermanfaat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang bisa ditingkatkan.

Peran Komunikatif

Media sosial memungkinkan komunikasi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan, pertanyaan, dan saran melalui komentar atau pesan langsung, dan instansi dapat merespons dengan cepat. Interaksi ini memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga serta meningkatkan kepuasan publik.

Bentuk komunikasi yang terjalin juga dinilai bersifat dua arah, karena pelanggan dapat memberikan tanggapan, menyampaikan pertanyaan, maupun berbagi pendapat secara langsung terhadap informasi yang dibagikan. Dengan demikian, akun Instagram PLN Bengkulu tidak hanya berperan sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana yang mendorong komunikasi aktif antara perusahaan dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peran komunikatif media sosial telah diterapkan dengan baik dan turut memperkuat hubungan antara PLN Bengkulu dan para pelanggannya.

Peran Transparansi

Peran transparansi media sosial dalam pelayanan publik berkaitan dengan penggunaan platform digital untuk menunjukkan keterbukaan dalam proses pelayanan, pengambilan keputusan, dan pelaporan kinerja pemerintah. Melalui media sosial, instansi pemerintah dapat menyampaikan informasi mengenai anggaran, kebijakan, serta hasil dan evaluasi dari program atau layanan publik yang telah dilaksanakan. Transparansi ini memungkinkan masyarakat untuk memantau dan menilai kinerja pemerintah, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik terhadap lembaga publik.

bahwa akun Instagram PLN memiliki peran yang cukup baik dalam hal transparansi. Responden menilai bahwa PLN memberikan informasi mengenai alasan pemadaman listrik atau kebijakan baru dengan jelas, meskipun beberapa detail teknis tidak selalu dijelaskan secara mendalam. Transparansi ini dianggap penting karena membuat pelanggan merasa diperhatikan, dihargai, dan lebih percaya terhadap PLN.

Selain itu, terkait preferensi media untuk memperoleh informasi, responden menunjukkan perbedaan pilihan tergantung kebutuhan informasi. Beberapa pelanggan lebih memilih menggunakan media lain untuk informasi lengkap dan layanan yang bisa langsung ditindaklanjuti, seperti pengecekan tagihan atau pengaduan. Namun, Instagram dipandang sebagai media yang lebih cepat, ringkas, dan mudah diakses, terutama untuk pengumuman rutin atau informasi visual yang lebih santai. Instagram juga dianggap lebih praktis karena pelanggan tidak perlu mengunduh aplikasi tambahan, serta update informasi lebih cepat dibanding media lain.

Secara keseluruhan, Instagram PLN Bengkulu berperan sebagai saluran komunikasi yang transparan dan efektif untuk penyampaian informasi publik, meski ada keterbatasan pada detail teknis tertentu. Preferensi media informasi bergantung pada kebutuhan pelanggan.

Peran Partisipatif

Peran partisipatif media sosial dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan platform digital untuk mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Melalui media sosial, masyarakat dapat berpartisipasi dalam berbagai kegiatan, seperti mengikuti survei, memberikan masukan, berpartisipasi dalam forum diskusi, atau menyampaikan aspirasi terkait kebijakan atau layanan publik. Partisipasi ini menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan demokratis, serta memastikan bahwa kebijakan atau program pemerintah mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Di sisi lain, terdapat beberapa kendala yang ditemui masyarakat saat mencari informasi di Instagram PLN Bengkulu. Masalah utama yang dialami meliputi teks yang terlalu kecil atau padat di gambar, informasi yang tersebar sehingga sulit ditemukan, serta keterbatasan akses pada konten lama yang tidak tersimpan di highlight. Meskipun demikian, masyarakat masih menilai Instagram sebagai media yang lebih mudah diakses dibandingkan mencari informasi melalui aplikasi lain atau brosur fisik.

Secara keseluruhan, akun Instagram PLN Bengkulu mampu mendorong partisipasi publik, namun masih perlu memperhatikan penyajian informasi agar lebih jelas, mudah dibaca, dan mudah diakses untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat secara maksimal.

Pembahasan Hasil Penelitian

Faktor Pendukung

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan informan ada beberapa faktor pendukung dalam pemanfaatan sosial media instagram PLN Bengkulu dalam menyampaikan informasi layanan kepada pelanggan, yaitu Akses yang mudah memungkinkan pelanggan memperoleh informasi dengan cepat melalui ponsel tanpa perlu mengunduh aplikasi tambahan. Tampilan visual yang menarik dan penggunaan bahasa yang sederhana membuat informasi seperti jadwal pemadaman, tips hemat listrik, edukasi, maupun pengumuman penting mudah dipahami. Pemanfaatan fitur highlight juga memudahkan pelanggan menemukan kembali informasi penting tanpa harus menggulir jauh. Selain itu, akun ini menyediakan ruang interaksi melalui kolom komentar, pesan langsung, polling, maupun kuis, sehingga pelanggan dapat memberikan tanggapan dan ikut serta dalam program ajakan. Transparansi informasi, seperti penjelasan alasan pemadaman atau kebijakan baru, juga membuat pelanggan merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan terhadap PLN.

Faktor Penghambat

Beberapa kendala masih ditemui dalam pemanfaatan Instagram PLN Bengkulu diantaranya yaitu, ukuran teks yang kecil atau informasi yang terlalu padat pada satu postingan menyulitkan pembacaan di ponsel. Update informasi untuk pemadaman mendadak terkadang terlambat, sehingga pelanggan perlu menunggu atau menyesuaikan sendiri. Distribusi konten yang tersebar, terutama informasi lama yang tidak tersimpan di highlight, membuat pencarian informasi menjadi lebih lama dan memakan waktu. Beberapa konten ajakan juga dirasa kurang menarik atau sulit diterapkan, sehingga pengguna hanya membaca tanpa berpartisipasi secara aktif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Media sosial ini telah menjalankan fungsinya dengan cukup baik sebagai sarana komunikasi publik dan pelayanan informasi. Akun ini mampu berperan secara informatif, komunikatif, transparan, dan partisipatif dalam menyampaikan berbagai informasi terkait layanan kelistrikan kepada masyarakat.

Dalam peran informatif, PLN Bengkulu berhasil menyampaikan informasi penting seperti jadwal pemadaman listrik, pengumuman kebijakan, tips hemat energi, serta edukasi keselamatan listrik dengan bahasa yang sederhana, visual menarik, dan konten yang mudah dipahami. Pemanfaatan fitur *highlight* juga mempermudah pengguna dalam menemukan kembali informasi penting tanpa harus menggulir terlalu jauh. Pada peran komunikatif, akun ini menyediakan ruang interaksi dua arah antara PLN dan pelanggan melalui kolom komentar, *direct message*, serta konten interaktif seperti *polling*, kuis, dan ajakan berpendapat. Bentuk komunikasi ini mempererat hubungan antara instansi dan masyarakat serta meningkatkan rasa kepercayaan publik terhadap kinerja PLN. Dari sisi transparansi, PLN Bengkulu menunjukkan keterbukaan dalam menyampaikan alasan pemadaman, kegiatan pemeliharaan jaringan, maupun kebijakan baru. Walau belum semua informasi teknis dijelaskan secara mendalam, transparansi yang sudah diterapkan mampu meningkatkan kepercayaan dan rasa dihargai di kalangan pelanggan. Sementara pada peran partisipatif, akun ini dinilai cukup berhasil mendorong keterlibatan masyarakat, terutama melalui kampanye hemat listrik, edukasi, dan konten ajakan. Namun, tingkat partisipasi masyarakat masih bergantung pada seberapa jelas dan menarik konten yang disajikan. Konten yang sederhana dan mudah diterapkan terbukti lebih efektif menarik perhatian masyarakat. Meski demikian, masih ditemukan beberapa faktor penghambat, antara lain ukuran teks yang kecil atau terlalu padat, keterlambatan dalam mengunggah informasi mendadak seperti pemadaman, dan belum optimalnya pengelolaan informasi lama yang tidak disimpan di *highlight*. Selain itu, beberapa konten ajakan masih dirasa kurang menarik dan belum sepenuhnya mampu mendorong keterlibatan aktif masyarakat.

Secara keseluruhan, akun Instagram *pln.bengkulu* telah berperan penting sebagai media pelayanan publik digital yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat. Akun ini bukan hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi dan interaksi yang membangun kedekatan antara PLN dan pelanggan.

Saran

Berdasarkan dari Kesimpulan di atas, maka penulis merekomendasikan beberapa saran yakni sebagai berikut :

1. Tingkatkan kejelasan dan keterbacaan konten, Informasi penting, seperti jadwal pemadaman atau pengumuman darurat, hendaknya ditampilkan dengan teks yang cukup besar, tidak terlalu padat, dan menggunakan warna yang kontras. Selain itu, perlu diperhatikan gaya bahasa yang digunakan tetap sopan namun komunikatif dan sederhana agar bisa diterima oleh semua kalangan masyarakat.
2. Kembangkan konten interaktif, PLN Bengkulu sebaiknya memperbanyak kegiatan interaktif seperti *polling*, kuis, sesi tanya jawab langsung, atau kampanye digital dengan hadiah. Langkah ini akan menarik perhatian masyarakat dan mendorong mereka untuk aktif berpartisipasi, sekaligus meningkatkan citra positif perusahaan. Selain itu, PLN dapat membuka ruang bagi pelanggan untuk berbagi pengalaman atau testimoni positif tentang pelayanan listrik, yang kemudian bisa diunggah ulang (*repost*) sebagai bentuk apresiasi.

DAFTAR PUSTAKA

Aji, G., Sukardani, P., Setianingrum, V. M., & Indrajayani, G. G. (2023). Interactivity on Government Social Media to Improve Public Services. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*,



- 4(1), 12. <https://doi.org/10.37535/103004120232>
- Angelina, B. (2023). Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya 2023.
- Anwar, K., Abror, A., Batubara, H. M., Astuti, K., & Sari, N. (2024). Customer engagement and social media research. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(4), 684. <https://doi.org/10.29210/020243694>
- Cahyani, H. (2025). STRATEGI PEMANFAATAN AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ SUGENG_AND_FRIENDS SEBAGAI ALAT KOMUNIKASI STRATEGIS PT. PLN (PERSERO) UID S2JB DI ERA DIGITAL. Retrieved from <https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/triwikrama/article/view/1874?articlesBySimilarityPage=2>
- Choerunnisa, S., & Nugraha, A. R. (2020). Pengelolaan Konten Instagram oleh Humas PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat dalam Meningkatkan Informasi Publik. *Journalism, Public Relation and Media Communication Studies Journal (JPRMEDCOM)*, 2(2), 1–19. <https://doi.org/10.35706/jprmedcom.v2i2.3591>
- Fauzan, R., Supriyanto, E., Rukmana, A. Y., Simarmata, N., Novieyana, S., Tanesab, J., & Sudirjo, F. (2023). Komunikasi Organisasi: Pengantar dan Model Manajemen Reputasi dalam Membangun Citra Perusahaan, (February), 128.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Fitriasari, P. (2023). Pengaruh Tekanan Peran Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Jasa Penilai. *Madani Accounting and Management Journal*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.51882/jamm.v9i2.79>
- Hannah, C. P. (2025). STRATEGI PEMANFAATAN AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ SUGENG_AND_FRIENDS SEBAGAI ALAT KOMUNIKASI STRATEGIS PT. PLN (PERSERO) UID S2JB DI ERA DIGITAL. Retrieved July 4, 2025, from https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/triwikrama/article/view/1874?utm_source=chatgpt.com
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Made Ayu Alivy Khumaira, & Lia Nirawati. (2024). Optimalisasi Penggunaan Media Sosial Instagram @Plnup3sbyutara Sebagai Sarana Edukasi dan Promosi Electrifying Lifestyle di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Utara. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 2(4), 296–302. <https://doi.org/10.59581/harmoni-widyakarya.v2i4.4431>
- Mahpudin, T. D., Nursanti, S., & Rifai, M. (2023). Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Pembentukan Corporate Branding. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Mei, 2023*(9), 292–301.
- Prayudi, M. A., Dewi, G. A. K. R. S., Vijaya, D. P., & Ekawati, L. P. (2020). Teori Peran Dan Konsep Expectation. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, (32), 449–467. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y>
- Putri Wulandari, & Henny Yusalia. (2025). Pemanfaatan Media Sosial dalam Edukasi Kelistrikan oleh PT. PLN (Persero) UID S2JB . *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9, 971–981.
- Riyanto, A. D. (2024). Hootsuite (We are Social): Data Digital Indonesia 2024. Retrieved July 4, 2025, from <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>
- Sari, N., & Bara Kusuma, Y. (2024). Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Sebagai Alat Komunikasi Informasi Publik Pt Pln (Persero) Up3 Sidoarjo. *Economic and Business Management International Journal Januari*, 6(1), 2715–3681.
- Selviyani, L., Wahdiyati, D., & Praptiningsih, N. A. (2025). Indonesia Marketing Communication of PT PLN (Persero) in Improving Electricity Bill Services through Tariff Discount Program, 4(2024).
- Setiadi, A. (2016). Pemanfaatan Media Sosial untuk efektifitas komunikasi.Cakrawala. . *Jurnal Humaniora Universitas Bina Sarana Informatika, Vol. 16* (2(1)).

- SOANTAHON, S. M. (2023). Analysis of the Level of Responsiveness of Local Government Public Services through Social Media. *Integration: Journal Of Social Sciences And Culture*, 1(1), 37–44. <https://doi.org/10.38142/ijssc.v1i1.53>
- Suhendra Suhendra, Bambang Suprianto, & Faila Sufa Marhamah. (2024). Mengurai Potensi Media Sosial dalam Memperkuat Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 157–168. <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1540>
- Sunarya, L., Sunarya, P. A., & Assyifa, J. D. (2015). Keefektifan Media Komunikasi Visual Sebagai Penunjang Promosi Pada Perguruan Tinggi Raharja. *CCIT Journal*, 9(1), 77–86. <https://doi.org/10.33050/ccit.v9i1.401>
- Supriyanto, D., Nuryanti, & Noegroho, A. (2024). Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4, 7796–7810.
- Susiswani Isbandi, F., Santi, F., El Yana, K., Perdana Kusuma, Y., & Purwanto, E. (2019). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Cilegon Dalam Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelayanan Pengaduan Mari Sinergi. *Jurnal Dinamika Universitas Muhammadiyah Tangerang P*, 2581–1894.
- Yanik Rinata, Maheni Ika Sari, S. H. U. (2025). PENGARUH AMBIGUITAS PERAN, KONFLIK PERAN, DAN KESESUAIAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR DESA DI DESA SUKORENO KECAMATAN UMBULSARI KABUPATEN JEMBER. *JURNAL EKONOMI USI*, 7 NO 1.
- Zinaida, I. (2022). Public Relations Strategy in Handling Public Complaints: Case on PT. PLN (Persero) Region South Sumatra, Jambi, and Bengkulu. *Jurnal Studi Sosial Dan Politik*, 6.