

Edukasi Teknologi Melalui PLN *Mobile* Guna Menciptakan Islamic Value Dalam Pelayanan Publik

Nikmatul Masruroh¹, Anastasya Veronica²

Program Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq^{1,2}

Email Korespondensi: nikmatul.masruroh82@gmail.com¹

Dikirim: 7 Maret 2025 | Direvisi: 25 Maret 2025 | Diterima: 22 April 2025

DOI: <https://doi.org/10.31629/khidmat.v2i1.6896>

ABSTRAK

Inovasi teknologi dalam sektor pelayanan publik saat ini menjadi kebutuhan yang sangat mendesak, terutama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut diwujudkan oleh PT PLN melalui peluncuran aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan, mulai dari pendaftaran sambungan baru hingga penyampaian keluhan secara daring. Namun, meskipun aplikasi ini cukup bermanfaat, masih diperlukan sosialisasi dan edukasi agar masyarakat, khususnya yang belum akrab dengan teknologi, dapat memanfaatkannya secara optimal. Pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan tujuan utama, pertama, untuk memberikan edukasi mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile* secara tepat dan efektif. Kedua, untuk mengedukasi masyarakat bahwa penggunaan aplikasi ini juga mengandung nilai-nilai Islam atau Islamic Values dalam praktik pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah pendekatan kolaboratif antara institusi pendidikan, yakni UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, dengan PT PLN Unit Layanan Banyuwangi. Kolaborasi ini memperkuat sinergi antara dunia akademik dan praktisi dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. Hasil dari pengabdian menunjukkan bahwa aplikasi PLN *Mobile* mampu menjadi solusi pelayanan yang modern dan efisien, walaupun tantangan teknis seperti koneksi internet masih dirasakan oleh sebagian masyarakat. Lebih dari itu, aplikasi ini mampu menginternalisasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik, seperti nilai *nubuwwah* yang mencakup *siddiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), *tabligh* (komunikatif), dan *fathonah* (cerdas dan inovatif).

KATA KUNCI: Pelayanan Public, PLN *Mobile*, *Islamic Value*

PENDAHULUAN

Inovasi teknologi selalu dibutuhkan di era digital guna mengembangkan kreativitas dan efisiensi, baik efisiensi anggaran, waktu, maupun tenaga. Melalui inovasi teknologi, sebuah layanan menjadi lebih terjangkau dan menyeluruh bagi seluruh lapisan masyarakat. PLN sebagai salah satu BUMN juga terus melakukan inovasi guna

peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga kepercayaan publik terus meningkat (Rohman & Asbari, 2024; Nuraziza & Sudirman, 2024; Judijanto et al., 2024; Kusuma, 2024; Paputungan et al., 2023).

PLN Banyuwangi, sesuai dengan pengembangan aplikasi yang dilakukan di kantor pusat, ikut melakukan inovasi teknologi melalui aplikasi PLN *Mobile*. Pengembangan aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi digital, dari layanan manual menjadi layanan berbasis teknologi. Aplikasi PLN *Mobile* diberikan kepada masyarakat untuk mempermudah akses dalam memperoleh pelayanan dari PLN. Namun, pada kenyataannya, di Kabupaten Banyuwangi aplikasi ini belum banyak dikenal masyarakat, sehingga perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi (Muzakky et al., 2023).

Sosialisasi sudah sering dilakukan, baik secara langsung maupun melalui media sosial, baliho, dan pamflet. Namun, sosialisasi tanpa diiringi edukasi akan menjadi kegiatan yang sia-sia. Oleh karena itu, pengabdian ini lebih menekankan pada edukasi dalam memberikan wawasan kepada masyarakat tentang pelayanan publik.

Saat ini, transformasi digital menjadi keharusan bagi seluruh lembaga, khususnya lembaga yang menjadi rujukan dalam pelayanan publik. Ketepatan, kelugasan, transparansi, dan akuntabilitas menjadi harapan masyarakat yang dilayani. Maka, kehadiran transformasi digital penting untuk menjawab tantangan zaman serta kebutuhan dan permintaan masyarakat yang semakin variatif (Oktaviani et al., 2023; Firmansyah et al., 2022; Pangandaheng et al., 2022). Secara teoritik, penggunaan aplikasi digital sangat diperlukan untuk memutus mata rantai birokrasi, sehingga terdapat efektivitas dalam jam pelayanan. Pelayanan publik juga memerlukan sentuhan nilai-nilai Islam dalam memberikan pelayanan prima (Akromah & Kusumasari, 2023; Paputungan et al., 2023; Taufik, 2023).

Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra telah merumuskan teori tentang pelayanan prima (*excellent service*) dengan indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai tolok ukur terpenuhinya pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, AKHLAK menjadi tagline di setiap BUMN dengan prinsip *trustworthy*, *competent*, *harmonious*, *loyal*, *adaptive*, dan *collaborative*. Unsur tersebut harus terpenuhi jika pelayanan publik ingin dikategorikan sebagai tempat pelayanan yang humanis. Berdasarkan hal tersebut, nilai-nilai Islam dapat masuk sebagai pengembangan prinsip dalam layanan publik. Nilai-nilai Islam ini memperkuat pelayanan prima sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak hanya sebatas teknis, tetapi juga memiliki nilai-nilai *nubuwwah*, transparansi, dan efisiensi (Zeithaml et al., 2002; Herlinudinkhaji & Ramadhani, 2023; Maulana et al., 2020).

Nilai-nilai Islam yang dapat dikembangkan dalam pelayanan yaitu nilai-nilai *nubuwwah*, transparansi, dan efisiensi. Nilai *nubuwwah* mengandung makna nilai-nilai Islam yang diadopsi dari sifat-sifat Rasulullah, yaitu *siddiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathonah*. Dalam pelayanan publik, *siddiq* (jujur) dimaknai sebagai transparansi dan keterbukaan. Melalui aplikasi PLN *Mobile*, semua layanan dapat diakses secara terbuka oleh siapa saja. *Amanah* (tanggung jawab) berarti PT PLN sebagai lembaga pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik dengan mengutamakan kepentingan pelanggan. *Tabligh* (menyampaikan) berarti PT PLN dapat memanfaatkan

aplikasi PLN *Mobile* untuk mempromosikan produk serta menyampaikan informasi penting kepada pelanggan. Fathonah (cerdas/inovatif) tercermin dari aplikasi PLN *Mobile* yang merupakan terobosan dalam pelayanan publik. PT PLN terus melakukan inovasi melalui aplikasi ini (Anwari & Dzikrulloh, 2024; Oktaviani et al., 2023).

Selama ini, masyarakat yang datang ke kantor pelayanan akan dilayani oleh satpam, *customer service*, atau petugas pelayanan lainnya. Penilaian terhadap kualitas layanan hanya sebatas interaksi langsung dengan petugas tersebut. Tentu ada pengorbanan dalam hal biaya, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, internalisasi nilai-nilai Islam melalui transformasi digital menjadi penting. Melalui aplikasi, nilai-nilai Islam lebih mudah diinternalisasikan dalam pelayanan publik. Maka diperlukan kegiatan pengabdian untuk mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat tentang hal ini (Sabriyanti & Batubara, 2023).

Model pengabdian seperti ini sebenarnya sudah banyak dilakukan, namun pengabdian yang secara spesifik membahas edukasi teknologi dengan internalisasi nilai-nilai Islam masih jarang. Pengabdian yang sudah ada misalnya tentang literasi sistem transformasi digital dalam optimalisasi layanan nasabah, atau tentang sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* kepada masyarakat, namun hanya sebatas sosialisasi (Masruroh et al., 2024; Kardinah, 2021). Artikel ini menitikberatkan pada edukasi kepada masyarakat, dengan memasukkan unsur nilai-nilai Islam.

Pengabdian juga pernah dilakukan oleh Siti Akromah dan Indah Kusumasari tentang penerapan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. Selain pengabdian, penelitian terkait aplikasi PLN *Mobile* juga telah dilakukan, seperti oleh Gusni et al., Lubis dan Ikhwan, serta Ihsan Zulfahmi yang membahas analisis sentimen aplikasi menggunakan metode *decision tree* (Akromah & Kusumasari, 2023; Gusni et al., 2023; Lubis & Ikhwan, 2023; Zulfahmi, 2023).

Berdasarkan posisi antara penelitian dan pengabdian dengan tema transformasi digital aplikasi PLN dan Islamic value dalam pelayanan, maka pengabdian ini masih tergolong baru dan memiliki kebaruan. Belum ada pengabdian yang memasukkan nilai-nilai Islam secara eksplisit dalam pelayanan publik. Maka dari itu, pengabdian ini bertujuan: pertama, memberikan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi PLN *Mobile*; kedua, memberikan edukasi bahwa penggunaan aplikasi PLN *Mobile* mampu menciptakan pelayanan publik yang mengandung *Islamic value*. Penetapan tujuan ini memperkuat relevansi dan posisi artikel ini dalam diskursus pengabdian masyarakat. *Islamic value* ini sangat relevan diterapkan di PT PLN melalui aplikasi PLN *Mobile*, karena mengandung prinsip-prinsip nubuwah sebagai bentuk pelayanan prima. Walaupun PT PLN adalah lembaga non-religius, penerapan nilai-nilai religius tetap diperlukan, terlebih karena masyarakat yang dilayani mayoritas Muslim. Gap analysis artikel ini dibandingkan dengan studi sebelumnya terletak pada internalisasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan publik.

METODE

Pengabdian ini menggunakan metode pengabdian kolaboratif berbasis kelembagaan (Masruroh et al., 2004). Artinya, sebelum proses pengabdian dimulai, kedua lembaga yaitu PLN Kabupaten Banyuwangi dan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq

Jember melalui Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) telah menjalin kerja sama. Kegiatan ini ditandai dengan adanya kesepakatan kolaboratif antara kedua belah pihak. Pengabdian kolaboratif ini melibatkan dosen, mahasiswa, dan pihak PLN Banyuwangi. PT PLN bertindak sebagai institusi yang memiliki program, sedangkan FEBI UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember berperan sebagai mitra yang bersama-sama melakukan edukasi kepada masyarakat.

Sasaran dari pengabdian ini adalah masyarakat pengguna PLN (customer) yang belum memiliki aplikasi PLN *Mobile*. Pengabdian dilaksanakan di Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kerja sama yang telah terjalin antara PLN Banyuwangi dan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Selain itu, pihak kampus dinilai mampu membantu program sosialisasi dan edukasi PLN *Mobile*. Banyuwangi juga dipilih karena merupakan salah satu kabupaten dengan kerja sama aktif dan memiliki mahasiswa potensial dari UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Gambar 1. Alur Proses Pengabdian



Sumber: Penulis, 2025

Dalam kegiatan ini, dilakukan pendataan terhadap pelanggan yang belum memiliki aplikasi PLN *Mobile*. Setelah proses pendataan, pihak PLN mengundang masyarakat untuk mengikuti kegiatan edukasi yang diselenggarakan di kantor PLN Banyuwangi. Edukasi ini menggunakan instrumen pengabdian berupa draf wawancara dan materi yang telah disiapkan oleh PLN. Sebelum pelaksanaan pengabdian, tim terlebih dahulu mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara dengan pihak PLN serta masyarakat sebagai bahan rujukan program.

Jumlah masyarakat yang menjadi sasaran kegiatan ini sebanyak 100 orang, dengan rentang usia 21 hingga 50 tahun. Mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA dan sebagian besar memiliki kemampuan teknologi yang cukup baik, meskipun masih sering memerlukan bimbingan. Durasi edukasi berlangsung selama dua hari, dilanjutkan dengan pendampingan. Masyarakat pengguna membutuhkan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Selain itu, edukasi juga mencakup penyampaian nilai-nilai Islam (Islamic Values) dalam pelayanan publik melalui transformasi digital. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan

analisis kritis untuk kemudian ditindaklanjuti dalam bentuk aksi nyata. Bentuk edukasi yang diberikan meliputi pelatihan, kegiatan *fair* (promosi aplikasi), dan pendampingan.

Aksi dilakukan melalui beberapa tahapan, diawali dengan perencanaan, di mana tim mengikuti *briefing* yang diadakan oleh PLN. Selanjutnya, tim terlibat dalam pelaksanaan pelatihan. Setelah pelatihan, dilakukan identifikasi terhadap masyarakat yang menjadi sasaran pengabdian. Kemudian dilaksanakan kegiatan *fair* yang melibatkan masyarakat sasaran. Dalam pelaksanaannya, tim tidak hanya memberikan edukasi, tetapi juga melakukan pendampingan terkait instalasi dan penggunaan aplikasi. Tahap terakhir adalah evaluasi kegiatan, yaitu dengan mengukur capaian target kegiatan berdasarkan jumlah dan kualitas sasaran yang telah memahami serta menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Edukasi Kepada Masyarakat Tentang Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*

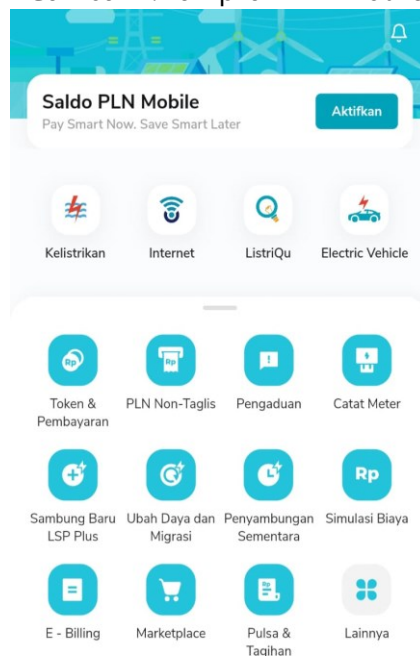
Dalam pengabdian beberapa materi yang disampaikan oleh tim adalah sebagai berikut: demi memberikan kemudahan dalam pelayanannya, PT PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi bernama PLN *Mobile*. Aplikasi PLN *Mobile* adalah aplikasi *Mobile Customer Self Service* berbasis android dan ios yang terintegrasi dengan aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan, memudahkan mendapatkan pelayanan melalui fitur-fitur antara lain :

- a. Cek dan pembayaran tagihan. Pada tahapan ini, para pelanggan bisa melakukan pengecekan melalui aplikasi terkait dengan pembayaran tagihan, baik itu pra bayar maupun pasca bayar. Pelanggan tinggal mendaftarkan no. ID Pelanggannya, nomor handphone dan email yang digunakan. Sehingga, setiap saat bisa melakukan cek pada aplikasi tersebut tagihan listrik yang harus dibayar. Fitur ini sangat konformatif dan transparan, karena memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan, sehingga para pelanggan bisa menyiapkan keuangan terkait tagihan yang sudah diberikan oleh PLN.
- b. Riwayat dan pembelian token. Pada menu ini, pelanggan bisa melakukan cek pada riwayat pembelian yang sudah dilakukan. Khususnya berupa token. Pada fitur ini tampak jelas, tanggal waktu dan nomor ID yang diisi, serta nama pemilik ID. Sehingga, pelanggan bisa dengan mudah melihat riwayat pembelian yang dilakukan. Selain itu, bisa mengirimkan bukti transaksi pembelian token dengan mudah. Mutasi terlihat jelas pada riwayat pembelian token.
- c. Pengajuan pemasangan listrik baru. Pada aplikasi ini, beberapa pelanggan masih mengalami kendala. Karena pada pengajuan baru ini ada beberapa istilah yang memang harus disosialisasikan secara gamblang. Sebab, pada aplikasi pemasangan baru ini, dibutuhkan data lengkap dari calon pelanggan. Maka, pada pemasangan baru ini diperlukan pendampingan tersendiri
- d. Pengaduan keluhan atau gangguan. Selain pengaduan menggunakan call center yang telah disediakan, pengaduan juga bisa dilakukan dengan aplikasi ini. Pengaduan dilakukan secara mudah dan murah, serta tanpa biaya. Aduan ini juga cepat ditanggapi, sehingga masalah yang dialami oleh pelanggan segera terselesaikan dengan baik, cepat dan murah. Namun demikian, pelanggan masih

jarang menggunakan aplikasi ini dalam penyampaian keluhan karena dianggap lama penyelesaiannya. Mereka masih menggunakan call center agar lebih cepat terlayani, karena memang problem PLN menjadi problem krusial dan harus segera ditangani.

- e. Ubah daya, bisa berupa tambah daya atau turun daya. Pada kenyataan kehidupan para masyarakat, khususnya pelanggan terkadang menghadapi *problem* keuangan, sehingga meminta pihak PLN untuk tambah atau kurangi daya. Rata-rata pelanggan yang memiliki bisnis, mereka mengadakan perubahan tambah daya bagi usaha mereka, sedangkan pelanggan yang sedang pailit akan mengajukan permohonan pengurangan daya.
- f. Informasi status atau progres permohonan dan pengaduan. Pada aplikasi tersebut juga ada informasi status atau progres jika mengalami keterlambatan dalam penanganan keluhan. Informasi ini juga bisa diberikan melalui notifikasi serta ada bukti riwayatnya
- g. Informasi lokasi pembayaran melalui banking terdekat. Berdasarkan data dari aplikasi PLN *Mobile*, bisa mencari lokasi atau loket pembayaran yang terdekat sehingga pelanggan tidak kesulitan dalam mencari tempat pembayaran.

Gambar 2. Tampilan PLN *Mobile*



Sumber: Aplikasi PLN *Mobile*, 2025

Pelanggan bisa memilih fitur pelayanan yang sudah tersedia di aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masing-masing. PLN *Mobile* hadir dengan memberikan kegunaan yang dapat membantu melayani pelanggan tanpa harus hadir ke kantor, salah satunya adalah pelanggan ULP Banyuwangi Kota. Pelanggan yang memiliki keperluan dengan pihak ULP tidak perlu harus meluangkan waktu untuk datang ke lokasi ULP, mereka dapat menggunakan aplikasi tersebut di smartphone yang telah

dihubungkan ke nomor telepon yang bersangkutan. PT PLN (Persero) Banyuwangi Kota akan segera menanggapi laporan dan pengajuan tersebut melalui telepon yang telah terdaftar di aplikasi tersebut oleh pihak terkait. PT PLN (Persero) Banyuwangi Kota akan menghubungi pelanggan yang sudah membuat laporan atau pengajuan dari aplikasi PLN *Mobile* untuk mengetahui lebih dalam apa permasalahan yang terjadi. Pihak ULP Banyuwangi kota akan menindaklanjuti sebuah laporan atau pengajuan tersebut hingga pelanggan mendapatkan apa yang menjadi hak nya.

Selama diskusi dengan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, beberapa keluhan yang muncul antara lain, banyak pelanggan yang belum mengetahui fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat pula pelanggan yang mengeluhkan bahwa telepon seluler mereka tidak mendukung aplikasi PLN *Mobile*, terutama di kalangan pelanggan usia lanjut. Selain keluhan teknis, ada juga gangguan yang sering terjadi pada sistem atau jaringan aplikasi. Hal ini menyebabkan pengajuan atau laporan yang diajukan pelanggan tidak dapat diproses dengan cepat.

Selain keluhan teknis, terdapat pula tantangan sosial, budaya, dan psikologis yang dihadapi oleh masyarakat. Tantangan sosial yang dihadapi antara lain adalah rendahnya literasi digital di kalangan sebagian pelanggan, serta kurangnya dukungan dari keluarga atau lingkungan sekitar untuk memanfaatkan aplikasi ini. Dari segi budaya, tantangannya meliputi kebiasaan yang masih sangat tradisional dan ketergantungan pada pihak ketiga dalam mengurus urusan terkait listrik. Adapun tantangan psikologis yang ada meliputi kurangnya rasa percaya diri dalam menggunakan teknologi baru dan rendahnya motivasi untuk melakukan perubahan, sehingga beberapa pelanggan merasa kesulitan dalam beradaptasi dengan aplikasi PLN *Mobile*.

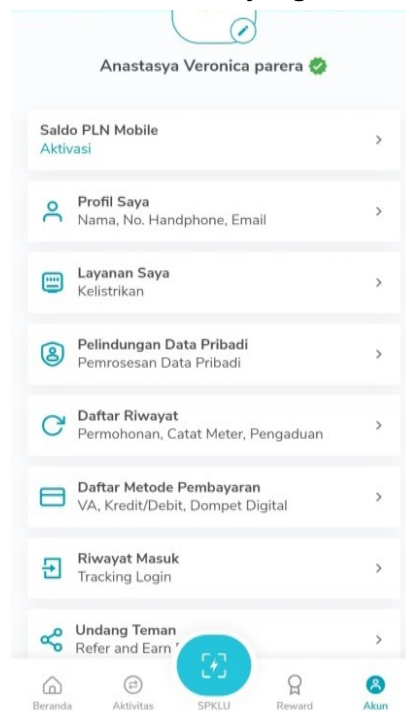
Tujuan peluncuran aplikasi PLN *Mobile* ini adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Loyalitas pelanggan dapat ditunjukkan dengan pembelian ulang produk yang ditawarkan oleh perusahaan, ini adalah alasan mengapa pelanggan dapat merasakan manfaat dan kelebihan aplikasi PLN *Mobile* antara lain:

- a. Pelanggan dapat memperoleh informasi tentang perubahan kelistrikan yang resmi, valid, cepat dan mudah diakses. Melalui aplikasi PLN *Mobile* banyak informasi yang bisa diperoleh oleh pelanggan. Transparansi informasi bisa terbuka dan bisa diakses oleh siapapun, sehingga tidak ada yang tertutup. Assymetry information tidak akan terjadi jika semua pelanggan memiliki PLN *Mobile* dan menggunakannya seperti pada M banking.
- b. Membantu pelanggan menghemat waktu, tenaga dan biaya. Melalui teknologi ini, ada birokrasi yang terpotong. Sehingga dengan aplikasi ini bisa menghemat waktu, karena waktunya singkat. Sedangkan apabila menggunakan manual bisa memakan waktu beberapa hari, jika menggunakan aplikasi cukup beberapa jam saja, bahkan tidak sampai satu jam. Tidak ada biaya yang dikeluarkan karena semua dilakukan di satu aplikasi. Melalui aplikasi ini mempermudah dan murah untuk menjadi aplikasi pelayanan pada pelanggan.
- c. Memberikan layanan yang cepat dan tepat. Aplikasi PLN *Mobile* menjadi pengganti layanan manusia secara manual. Namun, aplikasi tidak mengganti fungsi tenaga

- kerja. Hanya saja mempercepat layanan. Melalui aplikasi ini memudahkan pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.
- d. Membantu pelanggan untuk mengontrol energinya. Dalam hal ini, PLN membantu para pelanggannya untuk bisa bersabar dan bisa mengontrol energi mereka. Melalui aplikasi yang diluncurkan, emosi pelanggan lebih tertata karena tidak perlu melakukan antrian. Jika pelayanan langsung, maka akan menimbulkan antrian, serta memakan waktu dan tenaga. Model ini akhirnya tidak efisien jika dilanjutkan, akhirnya menggunakan aplikasi menjadikan lebih efisien dan bisa menghemat biaya dan menghemat waktu.
 - e. Memudahkan pelanggan untuk mendapatkan layanan kelistrikan. Pelayanan kelistrikan menjadi layanan dasar dalam masyarakat, sehingga pilihan tepat jika dipermudah. Aplikasi memberikan kemudahan dan biaya yang murah. Listrik ini bisa menjadi masalah krusial jika tidak disediakan aplikasi yang sudah tetap. Sebab, adopsi teknologi diperlukan untuk memajukan perekonomian masyarakat.

Dalam pelaksanaan sistem digital aplikasi PLN *Mobile*, terdapat beberapa prosedur yang perlu diikuti oleh pelanggan. Pertama, pelanggan harus mengunduh aplikasi PLN *Mobile* melalui Play Store atau App Store. Setelah aplikasi terunduh, pelanggan membuka aplikasi dan melanjutkan dengan mengklik opsi "Daftar Sekarang." Selanjutnya, pelanggan diminta untuk mengisi data diri seperti nama lengkap, alamat sesuai KTP, email, dan nomor telepon. Setelah itu, pelanggan membuat password dan mengonfirmasi password yang telah dibuat, lalu mengklik tombol "Daftar." Langkah berikutnya adalah memasukkan lokasi tempat tinggal dan ID pelanggan, sebelum akhirnya pelanggan dapat login ke aplikasi.

Gambar 3. Akun PLN *Mobile* yang sudah terverifikasi

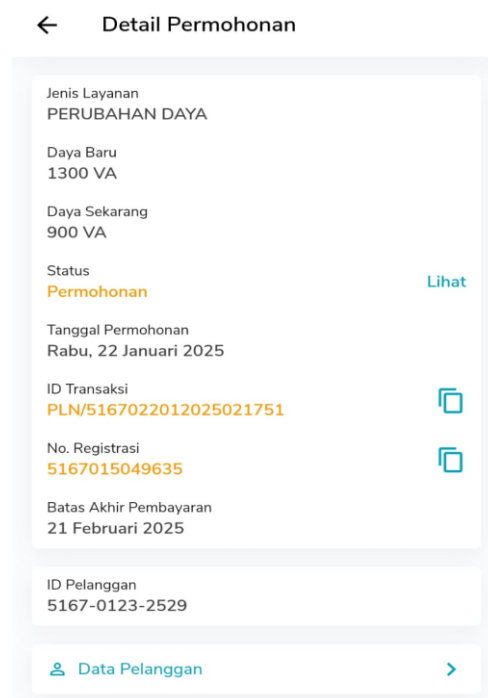


Sumber: Aplikasi PLN *Mobile*, 2025

Selain prosedur pendaftaran, pelanggan juga perlu melakukan verifikasi dengan mengunggah foto diri sambil membawa KTP. Proses verifikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa data pelanggan sah dan tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, verifikasi juga penting untuk menjaga privasi pelanggan dan memberikan akses penuh ke fitur-fitur aplikasi PLN *Mobile*. Cara untuk melakukan verifikasi akun PLN *Mobile* adalah sebagai berikut: pertama, pelanggan perlu selfie sambil memegang KTP, kemudian mengunggah foto selfie tersebut di bagian "Verify" pada profil aplikasi. Jika verifikasi berhasil, akan muncul tanda centang biru di nama pelanggan yang menandakan bahwa akun telah terverifikasi.

Pengajuan yang sering diajukan oleh pelanggan adalah tambah daya, dengan adanya aplikasi PLN *Mobile* ini pelanggan tidak perlu datang ke kantor cukup buka aplikasi PLN *Mobile* dan login menggunakan akun yang telah terdaftar, pada halaman utama pilih menu ubah daya dan migrasi, pilih id pelanggan yang telah didaftarkan pada aplikasi atau masukkan id pelanggan kemudian lanjut, pelanggan dapat menentukan koordinator lokasi yang sesuai dengan okasi yang akan ditambah daya, pilih daya baru yang diinginkan, jenis koneksi (prabayar atau pascabayar), peruntukan listriknya apakah untuk rumah tangga, rumah kost, bisnis, industri dsb,. pelanggan mengii data pelanggan dan data permohonan kemudian pilih lanjutkan dan kirim permohonan, pelanggan akan diarahkan ke halaman yang menampilkan syarat dan ketentuan klik setuju akan muncul halaman pemberitahuan permohonan berhasil, dan setelah "ok" akan keluar tampilan detail permohonan dan pilih lanjutkan pembayaran, pelanggan memilih metode pembayaran dan lakukan pembayaran sesuai dengan nominal yang tertera.

Gambar 4. Tampilan Aplikasi PLN *Mobile* Jika Pengajuan Perubahan Daya Sudah Berhasil



Sumber: Aplikasi PLN *Mobile*, 2025

Apabila permohonan tambah daya listrik berhasil maka akan muncul pemberitahuan bahwa pembayaran yang dilakukan sukses. Pelanggan dapat menunggu paling lama dua hari kerja, nantinya petugas akan menghubungi pelanggan untuk penjadwalan perubahan daya listrik. Saat proses tambah daya petugas akan membuka meteran listrik, mengganti MCB, dan menyegel MCB baru, kemudian untuk proses aktivasi pelanggan hanya perlu memasukkan token listrik yang terdiri dari 20 digit yang dibeli saat permohonan perubahan daya lewat aplikasi PLN *Mobile*, untuk sisa token sebelum perubahan daya pelanggan bisa kontak WA kantor dengan Format ID pelanggan_Nama Pelanggan_SISA PERMOHONAN TOKEN, setelah itu admin akan memproses aktivasi sisa token sebelum perubahan daya. Proses ini sama apabila ada yang mengajukan untuk proses turun daya.

Gambar 5. Pelatihan Sebelum Kegiatan Edukasi



Sumber: Dokumentasi PKM, 2025

Jika melihat teknologi aplikasi PLN *Mobile* yang telah diciptakan tersebut, terlihat jelas bahwa aplikasi tersebut akan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun, kendalanya sebagaimana disampaikan di atas, masih banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi karena kendala digital. Secara teori manajemen, menghadapi kendala seperti ini diperlukan perencanaan yang tepat, selain itu pelaksanaan yang disesuaikan dengan SOP yang berlaku. Terutama dalam hal pelayanan dalam melakukan edukasi kepada masyarakat. Dalam melakukan pelayanan setidaknya menggunakan 5 unsur penting, yaitu *tangible* (perwujudan/performa), *reability* (kemampuan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati/ketegasan) (Parasuraman et al., 1991, 2005). Berdasarkan pelayanan yang sudah diberikan oleh PLN Banyuwangi bekerjasama dengan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yaitu:

Tabel 1 analisis bentuk pelayanan PLN *Mobile* menggunakan teori *service quality*

No	Unsur	Bentuk pelayanan
1	<i>Tangible</i> (gambaran fisik)	Aplikasi yang mudah <i>download</i> di smart phone dengan tampilan menarik dan mudah dimengerti. Menarik untuk dipasang di handphone atau smartphone

No	Unsur	Bentuk pelayanan
2	<i>Reability</i> (akurat, mudah dan cepat)	Kecanggihan dan kemudahan teknologi yang ditawarkan. Selain mudah aplikasi ini juga akurat dan memiliki fitur-fitur yang cepat tanggap pada permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelanggan
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Hal ini dilakukan oleh Customer Service PLN yang tanggap pada keluhan pelanggan, di aplikasi juga disediakan menu khusus untuk menangani keluhan. Kecepatan dalam menanggapi permasalahan yang ada menjadi poin utama dari aplikasi ini agar bisa melayani dengan mudah dan murah.
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	Adanya jaminan keamanan dan kenyamanan dari aplikasi. Jaminan menjadi tuntutan pelanggan, karena jika tidak ada jaminan dari keamanan aplikasi, apalagi di era digital ini, maka pelanggan tidak akan percaya pada aplikasi yang diluncurkan, sebab era digital ini juga terdapat <i>hacker</i> yang menyebabkan ketidak amanan aplikasi.
5	<i>Emphaty</i> (empati/merasakan)	Hal ini juga dilakukan <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanannya kepada <i>customer/</i> pelanggan. Jika ada pelanggan yang belum memahami pada penggunaan aplikasi maka <i>Customer Service</i> menjelaskan dengan penuh empati kepada pelanggan. Sehingga mereka memahami dan merasa nyaman dengan pelayanan yang dilakukan

Sumber: diolah Penulis, 2025

2. Edukasi Bagi Masyarakat Bahwa Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Mampu Menciptakan Islamic Value Pada Pelayanan Publik

Pada bagian ini, masyarakat setelah diberikan edukasi tentang penggunaan aplikasi PLN *Mobile*, selanjutnya diberikan edukasi tentang *Islamic Value* yang ada pada pelayanan publik yang berbasis digital. Nilai-nilai Islam yang bisa dikembangkan dan diedukasikan dalam hal ini adalah nilai-nilai nubuwah yang terdiri dari *siddiq*, *amanah*, *tabligh* dan *fathanah* (Junoh et al., 2019). *Islamic value* ini bisa memutus mata rantai birokrasi dan terkandung dalam aplikasi yang sudah diluncurkan oleh PLN. Melalui PLN *Mobile*, *siddiq* mudah diperoleh karena pelayanannya lebih transparan, *amanah* bisa dilihat dari keamanan aplikasi yang mudah untuk digunakan dan mudah untuk didownload, *tabligh* melalui PLN *Mobile* pemasaran produk PLN jauh lebih mudah dan segera bisa dilihat oleh masyarakat, *fathanah*, aplikasi PLN *Mobile* merupakan bentuk terobosan baru dalam pelayanan publik, sehingga harus selalu diinovasi.

Dalam meyakinkan hal tersebut, terus dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar semakin mempercayai pelayanan publik yang sudah dilakukan oleh lembaga di bawah naungan pemerintah. Kehadiran aplikasi PLN *Mobile* bisa menciptakan *Islamic Value* pada pelayanan publik, sehingga pelayanan publik bisa lebih dipercaya, karena publik menginginkan layanan yang transparan, murah dan efisien. *Islamic Value* dihadirkan melalui layanan aplikasi PLN *Mobile*, meskipun tidak terlihat secara langsung, namun nilai-nilai ini terinternalisasi ke dalam bentuk pelayanan melalui aplikasi ini. Teknologi hari ini telah membawa banyak perubahan, khususnya pada

bidang layanan sehingga diperlukan inovasi untuk melakukan perubahan dalam layanan namun tidak meninggalkan nilai-nilai agama. Mengingat masyarakat mayoritas beragama Islam

Pengabdian memiliki dampak pada perubahan wawasan masyarakat pada pelayanan publik berbasis digital. Pada awalnya, masyarakat tidak memahami tentang aplikasi PLN *Mobile* setelah adanya sosialisasi mereka jadi memahami tentang aplikasi ini dan mulai menggunakan. Sehingga jika mengalami gangguan atau keluhan, serta terkait pelayanan-pelayanan lain yang diperlukan masyarakat tidak harus datang ke kantor PLN tetapi cukup melalui aplikasi. Kecanggihan dan inovasi teknologi menjadikan semua pelayanan bisa dilakukan dari manapun dan bisa dilakukan kapanpun. Hal ini tentu saja memudahkan masyarakat untuk terus mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah. Islam sudah mengajarkan nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, bisa disebarluaskan dengan *word of mouth* dan inovatif serta kreatif. Nilai-nilai ini sudah cukup menjadi dasar bagi para pelaku dalam bidang pelayanan jasa untuk memaksimalkan pelayanannya bagi masyarakat.

Era digitalisasi telah menuntut perubahan dan inovasi, namun tetap tidak meninggalkan nilai-nilai keagamaan yang ada. Moralitas dan integritas harus tetap dijaga meskipun ada di era modern saat ini. Semangat untuk memberikan pelayanan yang terbaik harus dikedepankan, apalagi sebagai BUMN yang melakukan tugas sebagai pelayan publik. Maka, nilai-nilai Islam cukup sinergi dengan *service quality* yang disampaikan oleh perusahaan-perusahaan BUMN. *Islamic Value* sebenarnya tercover ke dalam prinsip AKHLAK yang menjadi pedoman dasar pelayanan bagi seluruh perusahaan negara. AKHLAK yang memiliki kepanjangan Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif. Berdasarkan nilai-nilai ini, *Islamic Value* menjadi nilai-nilai yang terinternalisasi secara baik yang sudah diadaptasi ke dalam AKHLAK tersebut. Maka, sosialisasi dan edukasi ini yang terus dilakukan kepada masyarakat agar *trust* masyarakat terus meningkat.

Gambar 6. Pembukaan kegiatan sosialisasi dan edukasi aplikasi PLN *Mobile*



Sumber: Dokumentasi PKM, 2025

Kegiatan tersebut memberikan perubahan wawasan secara bertahap. Sebelum dilaksanakan kegiatan edukasi, dari 100 orang yang menggunakan PLN *Mobile* hanya 20 sampai 30 orang, setelah kegiatan ini 90 orang sudah bersedia dan bisa menggunakan aplikasi PLN *Mobile*. Masyarakat merasakan manfaat dari PLN *Mobile*. Sebagaimana telah disampaikan di atas, bahwa fitur ini menjadi salah satu fitur yang mengandung Islamic Value dalam pelayanan publik. Melalui prinsip siddiq, aplikasi PLN *Mobile* transparan dalam memberikan informasi, prinsip amanah: aplikasi ini mengandung nilai tanggung jawab pihak PT PLN kepada para pelanggan, untuk responsif terhadap kesalahan atau keluhan, prinsip tabligh: aplikasi ini bisa dimanfaatkan untuk media promosi dan pemasaran oleh PT PLN terkait program-program yang ada, prinsip fathonah: aplikasi ini merupakan bentuk inovasi layanan. Selain itu, melalui layanan PLN *Mobile* terdapat nilai transparansi sebagaimana nilai siddiq dan efisiensi bagi pelanggan agar pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya dalam memperoleh layanan dari PT PLN.

Secara teoritik, Islam sangat adaptif dengan perubahan. Teknologi sebagai salah satu faktor produksi menjadi hal utama dalam perubahan. Khususnya dalam bidang produksi dan layanan, manusia sebagai agen perubahan harus mampu menjadi leader dalam setiap transformasi digital yang terjadi. Namun, teknologi ini tidak boleh lepas dari nilai-nilai etika Islam yang sudah ada dalam al Qur'an dan hadits serta sudah diimplementasikan oleh Rasulullah SAW. Sifat kenabian atau dikenal dengan nubuwwah, menjadi sifat yang bisa dijadikan prinsip dalam pengembangan teknologi modern pada setiap lini layanan, karena Rasulullah sudah menanamkan dasar yang kuat. Jika layanan prima harus memperhatikan 5 hal menurut Zeithaml dan Parasuraman, maka dalam Islam layanan prima harus mengandung sifat-sifat Rasulullah.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa edukasi yang dilakukan bertujuan untuk membuat masyarakat memahami dan mengerti prosedur serta tata tertib penggunaan aplikasi PLN *Mobile*. Dalam pelayanan berbasis digital ini, terdapat unsur service quality yang tinggi dan juga mengandung nilai-nilai Islam (*Islamic Value*). Dampak positif dari edukasi yang diberikan dapat terlihat dari perubahan perilaku masyarakat, yaitu meningkatnya tingkat inklusi dalam menggunakan layanan PLN. Sebelum edukasi, banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan aplikasi PLN *Mobile*, namun setelah adanya edukasi, lebih banyak masyarakat yang mulai menggunakan aplikasi ini, yang tentunya memudahkan mereka dalam mengakses layanan PLN dengan lebih praktis dan efisien.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, rekomendasi yang diberikan adalah agar program edukasi ini terus dilanjutkan tanpa terputus. Kegiatan sosialisasi dan edukasi sangat penting untuk dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, perluasan jaringan kerjasama dengan berbagai pihak, baik eksternal maupun internal, akan membantu meningkatkan jangkauan program ini. Tidak kalah pentingnya, evaluasi berkelanjutan harus dilakukan untuk mengukur keberhasilan program ini dan memastikan manfaat yang dirasakan oleh kedua belah pihak, baik masyarakat maupun PLN sehingga dalam aktualisasinya bisa berjalan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada PT PLN Banyuwangi atas dukungan penuh dan kerjasama yang telah terjalin dalam program pengabdian ini. Tanpa keterlibatan aktif PLN Banyuwangi, kegiatan edukasi tentang aplikasi PLN *Mobile* tidak akan berjalan dengan sukses. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah menjadi mitra dalam kegiatan ini. Terima kasih kepada seluruh dosen dan mahasiswa yang terlibat langsung, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pendampingan masyarakat.

Selain itu, kami juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh masyarakat Banyuwangi yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Antusiasme dan keterbukaan masyarakat Banyuwangi untuk mengikuti edukasi dan memanfaatkan teknologi aplikasi PLN *Mobile* sangat kami hargai. Kami berharap kolaborasi yang telah terjalin ini dapat berlanjut, memberikan manfaat yang berkelanjutan, serta menciptakan dampak positif bagi masyarakat dan seluruh pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akromah, S., & Kusumasari, I. R. (2023). Penerapan aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 2(2). <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>
- Anwari, M. A., & Dzikrulloh, D. (2024). Islamic corporate governance based on sharia enterprise theory grounded in nubuwah morals. *Uloomuna: Jurnal Studi Keislaman*, 9(2). <https://doi.org/10.36420/ju.v9i2.7185>
- Firmansyah, D., Saepuloh, D., & Dede. (2022). Daya saing: Literasi digital dan transformasi digital. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(3), 237–250. <https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i3.1348>
- Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna akhir PLN *Mobile* menggunakan metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1). <https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.302>
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata kelola layanan teknologi informasi dengan ITIL V4 untuk estimasi layanan. *Remik*, 7(1). <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Judijanto, L., Syamsulbahri, S., Abdullah, A., & Harsono, I. (2024). Analisis bibliometrik tentang keterkaitan inovasi teknologi dan pengembangan bisnis. *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, 3(1), 66–74. <https://doi.org/10.58812/jbmws.v3i01.981>
- Junoh, N., Mat Zin, M. N., & Hashim, I. (2019). Konsep nubuwah menurut Shah Wali Allah al-Dihlawi: The concept of nubuwah from the perspective of Shah Wali Allah al-Dihlawi. *Journal of Fatwa Management and Research*, 13(1), 265–287. <https://doi.org/10.33102/jfatwa.vol13no1.144> (Konsep Nubuwah Menurut Shah Wali Allah al-Dihlawi)

- Kardinah, N., & Wibowo, A. G. (2021). Sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* kepada masyarakat di Desa Sukamantri bekerja sama dengan pihak PLN. *Proceedings UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 1(13).
- Kusuma, F. K. (2024). Efektivitas transformasi organisasi dan manajemen pemerintahan serta masyarakat yang partisipatif menuju pelayanan publik unggul. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(3), 1148–1155. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i3.2042>
- Lubis, R. A., & Ikhwan, A. (2023). Penerapan aplikasi PLN *Mobile* dalam melayani pelanggan Rayon Medan Johor. *Blend Sains Jurnal Teknik*, 1(3). <https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i3.215>
- Masruroh, N. (2024). Literasi sistem transformasi digital dalam optimalisasi layanan nasabah. *JAMAS: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). <https://doi.org/10.62085/jms.v2i1.88>
- Masruroh, N., Ferdianto, N., Salim, N. S. A., & Andini, N. N. (2024). Pengabdian kolaboratif dalam pengelolaan aset Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. *Jurnal Ilmiah Pengabdian dan Inovasi*, 2(3), 673–682. <https://doi.org/10.57248/jilpi.v2i3.372>
- Maulana, Y., Hidayat, A. R., & Ibrahim, M. A. (2020). Tinjauan nilai-nilai etika pelayanan Islam terhadap sistem pelayanan pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur. *Keuangan dan Perbankan Syariah*.
- Muzakky, R. M. R., Mahmuudy, R., & Faristiana, A. R. (2023). Transformasi pesantren menghadapi era revolusi digital 4.0. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1(3), 241–255.
- Nuraziza, S., & Sudirman, W. F. R. (2024). Keseimbangan antara inovasi teknologi dan kepatuhan regulasi: Tantangan dalam mengintegrasikan artificial intelligence (AI) dalam manajemen keuangan. *MONEY: Journal of Financial and Islamic Banking*, 2(1). <https://doi.org/10.31004/money.v2i1.21438>
- Oktaviani, E., Asrinur, Prakoso, A. W. I., & Madiisriyatno, H. (2023). Transformasi digital dan strategi manajemen. *Jurnal Oikos-Nomos*, 16.
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi digital: Sebuah tinjauan literatur pada sektor bisnis dan pemerintah. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>
- Paputungan, M., Wisiastini, N. M. A., & Telagawati, N. L. W. S. (2023). Analisis manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 10(2). <https://doi.org/10.37606/publik.v10i2.676>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, 32(3), 39–48.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Rohman, A., Asbari, M., & Rezza, D. (2024). Literasi digital: Revitalisasi inovasi teknologi. *Information Systems and Management*, 3(1), 1–4.

<https://doi.org/10.4444/jisma.v3i1.742> (Literasi Digital: Revitalisasi Inovasi Teknologi)

- Sabriyanti, A., & Batubara, A. K. (2023). Inklusi sosial sebagai transformasi layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 4(3).
<https://doi.org/10.35870/jimik.v4i3.301>
- Taufik, T. (2023). Determination of Islamic leadership: Amanah, Fatonah, Tabligh, Siddiq. *International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 2(2).
<https://doi.org/10.38035/ijam.v2i2.271>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Zulfahmi, I. (2023). Analisis sentimen aplikasi PLN *Mobile* menggunakan metode decision tree. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 3(1), 11–21.
<https://doi.org/10.55606/juprit.v3i1.3096>