

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan pembahasan kegiatan tugas akhir yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile merupakan inovasi layanan digital yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara cepat, praktis, dan efisien. Namun, tingkat pemahaman dan pemanfaatan aplikasi tersebut di wilayah Kecamatan Karawang Timur masih tergolong rendah, sehingga diperlukan upaya komunikasi yang terencana untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

Pelaksanaan sosialisasi layanan digital aplikasi PLN Mobile menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Karawang melalui penyampaian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi, pembagian booklet dan brosur, serta sesi tanya jawab mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap fitur dan manfaat aplikasi. Hasil tersebut sejalan dengan teori hubungan masyarakat yang menempatkan humas sebagai fungsi manajemen yang bertugas membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik melalui komunikasi yang efektif, edukatif, dan persuasif.

Selain itu, penerapan kegiatan sosialisasi ini juga mencerminkan implementasi keilmuan Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat, khususnya dalam aspek perencanaan strategi komunikasi, pengelolaan media komunikasi, penyusunan pesan yang sesuai dengan karakteristik khalayak, serta evaluasi efektivitas komunikasi melalui *pre-test* dan *post-test*. Dengan demikian, tugas akhir ini membuktikan bahwa peran humas tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada upaya membangun pemahaman, kepercayaan, dan partisipasi masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh organisasi.

5. 2 Saran

1. Bagi PT. PLN (Persero) UP3 Karawang

Disarankan untuk meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat, khususnya di wilayah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah. Kegiatan sosialisasi dapat dilakukan secara berkala melalui pendekatan langsung, pemanfaatan media sosial, serta kolaborasi dengan perangkat desa.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih terbuka untuk memanfaatkan layanan digital yang telah disediakan oleh PLN. Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile akan memberikan kemudahan.

3. Bagi Penelitian dan Kegiatan Selanjutnya

Diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas strategi komunikasi digital dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan publik, khususnya pada aplikasi PLN Mobile. Selain itu, kegiatan sosialisasi ke depan dapat dikembangkan dengan metode yang lebih kreatif dan interaktif agar hasil yang dicapai lebih optimal.