RANCANGAN PESAN KOMUNIKASI PUBLIK DALAM PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PEMADAMAN LISTRIK PADA INSTAGRAM @PLNDISLAMPUNG

Desy Anggraini[1], Noning Verawati[2], Budhi Waskito[3]
[1,2,3] Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bandar Lampung
e-mail: [1]desy.22711076@student.ubl.ac.id, [2]noning.verawati@ubl.ac.id,
[3]budhi.waskito@ubl.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi publik memiliki peran penting dalam membangun hubungan antara organisasi dengan masyarakat, terutama ketika terjadi gangguan pelayanan publik seperti pemadaman listrik. Akun instagram @plndislampung dimanfaatkan sebagai media komunikasi publik untuk menyampaikan informasi sekaligus merespons keluhan pelanggan. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa respons yang diberikan masih menggunakan bentuk pesan yang relatif seragam, sementara karakteristik keluhan pelanggan yang disampaikan beragam. Penelitian ini bertujuan menyusun rancangan pesan komunikasi publik dalam penanganan keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui akun instagram @plndislampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi terhadap komentar pelanggan selama Januari-Desember 2025, wawancara dengan pihak PLN Unit Induk Distribusi Lampung dan pelanggan, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan PLN memiliki karakteristik yang heterogen serta menghasilkan enam klasifikasi jenis keluhan, yaitu keluhan pemadaman listrik, pertanyaan pelanggan, keluhan kurangnya informasi, keluhan penanganan, keluhan dampak pemadaman, dan gangguan teknis kelistrikan. Berdasarkan temuan tersebut disusun rancangan pesan komunikasi publik berupa pengembangan template respons sesuai karakteristik setiap jenis keluhan serta rancangan flyer informasi pemadaman listrik. Rancangan yang diusulkan diharapkan dapat menjadi alternative penyempurnaan komunikasi publik PLN dalam penyampaian informasi penanganan keluhan pemadaman listrik melalui instagram.

Kata Kunci: *Instagram, Keluhan Pelanggan, Komunikasi Publik, Pemadaman Listrik, Rancangan Pesan.*

ABSTRACT

Public communication plays an important role in maintaning relationships between organization and the public, particularly during public service disruptions such as power outages. The instagram account @plndislampung is utilized as a public

ISSN 2798-141X

communication platform to disseminate information while responding to customer complaints. However, the observation results indicate that the responses provided still employ relatively uniform message formats, despite the diverse characteristics of customer complaints. This study aims to develop a public communication message design for handling customer complaints related to power outages through the instagram account @plndislampung. The research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observations of customer comments posted from January to December 2025, in-depth interviews with PLN Lampung Distribution Main Unit personnel and customers, as well as documentation. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that PLN customers have heterogeneous characteristics and can be classified into six categories of complaints, namely power outage complaints, customer inquiries, lack of information complaints, complaint handling issues, outage impact complaints, and technical electrical problems. Based on these findings, the study proposes a public communication message design consisting of response templates tailored to the characteristics of each type of complaint, as well as an informational flyer regarding power outages. The proposed communication message design is expected to serve as an alternative for improving PLN's public communication in delivering information related to handling power outage complaints through instagram.

Keywords: *Customer Complaints, Instagram, Message Design, Power Outage, Public Communication.*

PENDAHULUAN

Pemadaman listrik merupakan salah satu kondisi yang dapat memengaruhi aktivitas masyarakat serta menimbulkan berbagai bentuk keluhan pelanggan. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya dirasakan oleh pelanggan rumah tangga, tetapi juga pelanggan bisnis, industri, pemerintah, sosial, maupun kelompok pelanggan lainnya sesuai klasifikasi pelanggan PLN. Perbedaan karakteristik pelanggan tersebut menyebabkan kebutuhan informasi yang diharapkan ketika terjadi pemadaman listrik juga berbeda. Sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik di Indonesia, PLN memanfaatkan media sosial sebagai salah satu sarana komunikasi publik untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satu media yang digunakan adalah akun instagram @plndislampung. Selain digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai layanan kelistrikan, akun tersebut juga menjadi media interaksi antara organisasi dan masyarakat melalui kolom komentar maupun pesan langsung. Dengan demikian, komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana organisasi dalam membangun hubungan dengan pelanggan melalui penyampaian respons terhadap berbagai bentuk keluhan yang diterima.

Hasil observasi terhadap komentar pelanggan pada akun instagram @plndislampung selama Januari-Desember 2025 menunjukkan bahwa keluhan pelanggan tidak hanya berkaitan dengan kondisi pemadaman listrik, tetapi juga

ISSN 2798-141X

mencakup pertanyaan pelanggan, kurangnya informasi mengenai penyebab dan estimasi penormalan, penanganan gangguan, dampak pemadaman terhadap aktivitas pelanggan, serta gangguan teknis kelistrikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa karakteristik keluhan pelanggan bersifat beragam sehingga penggunaan satu bentuk template respons yang sama belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan informasi pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu lebih banyak membahas penggunaan instagram sebagai media komunikasi publik, efektivitas media sosial organisasi, maupun komunikasi pelayanan publik (Zharfan dkk, 2024; Supriyanto dkk, 2024; Hanidah & Dzurina, 2024). Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengembangkan rancangan pesan komunikasi publik berdasarkan klasifikasi jenis keluhan pelanggan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa penyusunan rancangan pesan komunikasi publik yang disusun berdasarkan klasifikasi pelanggan dan klasifikasi jenis keluhan pelanggan sehingga menghasilkan usulan template respons dan media komunikasi yang lebih sesuai dengan karakteristik kebutuhan informasi pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menyusun rancangan pesan komunikasi publik dalam penanganan keluhan pelanggan pemadaman listrik melalui akun instagram @plndislampung.

KAJIAN TEORI

Komunikasi publik merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh organisasi kepada masyarakat dengan tujuan memberikan pemahaman, membangun hubungan, serta menciptakan kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan (Mucharam, 2022). Dalam praktiknya, komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media interaksi yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan, pertanyaan, maupun keluhan terhadap organisasi (Sari & Chandra, 2025). Oleh karena itu, komunikasi publik menuntut penyampaian pesan yang jelas, terbuka, responsif, serta mudah dipahami oleh berbagai lapisan Masyarakat (Purwanti, 2026).

Menurut Onong (2005), komunikasi publik memiliki karakteristik yang ditujukan kepada khalayak yang heterogen, disampaikan secara terencana, serta bertujuan memberikan informasi, edukasi, dan pemahaman kepada masyarakat. Selain itu, komunikasi publik tidak hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga membangun hubungan antara organisasi dan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka. Dengan demikian, penyusunan pesan dalam komunikasi publik perlu memperhatikan karakteristik khalayak agar informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat (Gunawan & Toni, 2022). Dalam penelitian ini, komunikasi publik menjadi landasan dalam menyusun rancangan pesan untuk merespons keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui akun instagram @plndislampung.

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan media komunikasi organisasi melalui pemanfaatan *new media*, salah satunya media sosial Instagram. instagram memungkinkan organisasi menyampaikan informasi secara cepat, visual, dan interaktif, sekaligus memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan komentar

ISSN 2798-141X

maupun keluhan secara langsung. Berbagai fitur seperti *feed*, *story*, komentar, dan *direct message* mendukung terjadinya komunikasi dua arah antara organisasi dan masyarakat. Oleh karena itu, penggunaan instagram dipandang relevan sebagai media komunikasi publik PLN Unit Induk Distribusi Lampung dalam menyampaikan informasi sekaligus menangani keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik.

Dalam konteks pelayanan publik, keluhan pelanggan merupakan bentuk umpan balik yang muncul ketika layanan atau informasi yang diterima belum sesuai dengan harapan masyarakat. Keluhan yang disampaikan melalui media sosial tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan pelanggan, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penanganan keluhan memerlukan komunikasi yang cepat, informatif, empatik, dan konsisten agar mampu memberikan kepastian informasi kepada pelanggan sekaligus menjaga hubungan antara organisasi dan masyarakat. Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini mengklasifikasikan berbagai bentuk keluhan pelanggan sebagai dasar dalam menyusun rancangan pesan komunikasi publik yang disesuaikan dengan karakteristik kebutuhan informasi pelanggan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam mendukung komunikasi publik organisasi. Syarifudin & Dharmawan (2025) menjelaskan bahwa instagram efektif digunakan sebagai media penyampaian informasi publik yang cepat, visual, dan mudah dipahami masyarakat. Teguh dkk (2023) juga menjelaskan bahwa strategi penyusunan konten komunikasi berpengaruh terhadap hubungan organisasi dengan publik. Namun demikian, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi dan pembentukan citra organisasi, sedangkan penelitian mengenai pengembangan rancangan pesan komunikasi publik berdasarkan klasifikasi jenis keluhan pelanggan pada sektor ketenagalistrikan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa penyusunan rancangan pesan komunikasi publik yang dikembangkan berdasarkan karakteristik pelanggan dan klasifikasi jenis keluhan yang ditemukan pada akun instagram @plndislampung sebagai dasar penyusunan usulan template respons dan flyer informasi dalam penanganan keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik.

METODE PENELITIAN

Alat dan Bahan

Penelitian ini menggunakan beberapa alat pendukung dalam proses pengumpulan data, yaitu telepon genggam *(smartphone)* sebagai alat dokumentasi dan perekam wawancara, laptop sebagai media pengolahan data dan penyususnan laporan penelitian, serta pedoman wawancara sebagai instrument penelitian. Adapun bahan penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak PLN Unit Induk Distribusi Lampung dan pelanggan yang mengikuti akun instagram @plndislampung, serta data sekunder berupa dokumentasi unggahan instagram, komentar pelanggan, arsip perusahaan, dan berbagai literature yang berkaitan dengan komunikasi publik, media sosial, serta penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini berfokus pada penyusunan rancangan pesan komunikasi publik dalam

ISSN 2798-141X

penanganan keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui instagram @plndislampung.

Jalannya Penelitian

1. Tahap Persiapan Penelitian

   Peneliti melakukan identifikasi permasalahan penelitian, studi literatur, penyusunan proposal penelitian, serta penyusunan pedoman wawancara yang disesuaikan dengan fokus penelitian mengenai rancangan pesan komunikasi publik dalam penanganan keluhan pelanggan pemadaman listrik melalui akun Instagram @plndislampung.
2. Tahap Penentuan Informan

   Peneliti menentukan informan penelitian secara purposive sampling, yaitu pihak-pihak yang mengetahui dan terlibat secara langsung dalam pengelolaan komunikasi publik PLN Unit Induk Distribusi Lampung serta pelanggan yang pernah mengikuti maupun menyampaikan komentar pada akun Instagram @plndislampung.
3. Tahap Pengumpulan Data

   Pengumpulan data dilakukan melalui:
   a. Observasi, yaitu mengamati komentar pelanggan pada akun Instagram @plndislampung selama periode Januari–Desember 2025.
   b. Wawancara mendalam, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak PLN Unit Induk Distribusi Lampung dan pelanggan sebagai informan penelitian.
   c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan tangkapan layar komentar pelanggan, unggahan Instagram, dokumen pendukung, serta arsip yang berkaitan dengan komunikasi publik dan penanganan keluhan pelanggan.
4. Tahap Pengolahan dan Penyajian Data

   Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, diklasifikasikan berdasarkan karakteristik pelanggan dan jenis keluhan, serta disusun sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data dianalisis sebagai dasar penyusunan rancangan pesan komunikasi publik berupa pengembangan template respons, flyer informasi pemadaman listrik, dan media pendukung komunikasi publik yang disesuaikan dengan kebutuhan informasi pelanggan.
5. Tahap Penarikan Kesimpulan

   Peneliti melakukan interpretasi terhadap seluruh data yang diperoleh dan menyusun kesimpulan mengenai rancangan pesan komunikasi publik sebagai alternatif penyempurnaan komunikasi publik PLN Unit Induk Distribusi Lampung dalam menangani keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui akun Instagram @plndislampung.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu:

ISSN 2798-141X

a. Reduksi data (data reduction), yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang berkaitan dengan komunikasi publik PLN Unit Induk Distribusi Lampung dalam menangani keluhan pelanggan melalui akun Instagram @plndislampung.
b. Penyajian data (data display), yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian naratif dan tabel sehingga memudahkan peneliti memahami karakteristik pelanggan, klasifikasi jenis keluhan, serta dasar penyusunan rancangan pesan komunikasi publik berupa template respons dan flyer informasi pemadaman listrik.
c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verification), yaitu proses memberikan makna terhadap seluruh data yang telah diperoleh untuk menyusun kesimpulan mengenai rancangan pesan komunikasi publik sebagai alternatif penyempurnaan komunikasi publik PLN Unit Induk Distribusi Lampung dalam menangani keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui akun Instagram @plndislampung.

Karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, analisis data tidak menggunakan perhitungan statistik maupun persamaan matematis, melainkan dilakukan interpretasi hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh temuan penelitian dan diperkuat menggunakan teknik triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menyusun rancangan pesan komunikasi publik dalam penanganan keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui akun Instagram @plndislampung. Penyusunan rancangan tersebut didasarkan pada hasil observasi terhadap komentar pelanggan selama periode Januari-Desember 2025 serta hasil wawancara dengan pihak PLN Unit Induk Distribusi Lampung dan pelanggan sebagai pengguna Instagram @plndislampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik yang dilakukan PLN telah memiliki standar komunikasi berupa penggunaan template respons yang relatif seragam sebagai pedoman dalam merespons berbagai komentar pelanggan. Penggunaan template tersebut bertujuan menjaga konsistensi informasi sekaligus mengarahkan pelanggan untuk menggunakan PLN Mobile atau Contact Center 123 sebagai kanal pelayanan resmi perusahaan. Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian pelanggan mengharapkan komunikasi yang tidak hanya memberikan arahan, tetapi juga menyampaikan empati, informasi yang lebih lengkap, serta penjelasan mengenai kondisi gangguan yang sedang terjadi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan satu bentuk respons untuk berbagai jenis keluhan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan informasi pelanggan. Oleh karena itu, sebelum menyusun rancangan komunikasi publik, peneliti terlebih dahulu mengidentifikasi karakteristik pelanggan PLN serta mengklasifikasikan jenis keluhan yang ditemukan selama proses observasi. Klasifikasi tersebut menjadi

ISSN 2798-141X

dasar dalam menyusun rancangan komunikasi publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan informasi pelanggan ketika terjadi pemadaman listrik. Selain itu, hasil observasi juga menunjukkan bahwa sebagian besar komentar berasal dari pelanggan rumah tangga yang menyampaikan keluhan berkaitan dengan aktivitas sehari-hari, seperti kebutuhan penerangan rumah, penggunaan pompa air, peralatan elektronik, hingga kenyamanan anggota keluarga.

Tabel 1. Klasifikasi jenis keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik berdasarkan hasil observasi

Jenis keluhan	**Karakteristik keluhan**	**Contoh komentar pelanggan**
Keluhan pemadaman listrik	Pelanggan menyampaikan keluhan mengenai listrik padam, pemadaman yang terjadi berulang, atau listrik yang belum menyala kembali	*"9 jam mati lampu di Korpri dahsyat." "Kemiling masih padam min." "Lampung Timur kalau siang sering mati lampu, ini kenapa sih min."*
Pertanyaan pelanggan	Pelanggan mengajukan pertanyaan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab pemadaman, lokasi gangguan, maupun estimasi waktu pernormalan listrik tanpa secara langsung menyampaikan keluhan.	*"Ada info ga min kira-kira kapan hidupnya Sukarame?" "PLN mohon info lampu mati daerah kami, apakah ada pemadaman atau bagaimana?" "Min, ini daerah Campang Jaya mati lampu dari jam 13.14 sampai sekarang belum hidup, kenapa ya?"*
Keluhan kurangnya informasi	Pelanggan mengeluhkan tidak adanya informasi mengenai penyebab pemadaman, jadwal pemadaman, maupun estimasi waktu pernormalan listrik	*"Gak ngasih info tau-tau mati aja di jam 2 pagi." "Sering mati lampu padahal ga ada maintenance."*
Keluhan penanganan	Pelanggan mengeluhkan lambatnya penanganan gangguan maupun respons terhadap laporan yang telah disampaikan kepada PLN.	*"Tolong ini daerah Pramuka dari kemarin sampai sekarang belum ada penanganan." "Sudah lapor di aplikasi katanya suruh lapor ke kantor karena gardunya kelebihan beban." "Katanya tempat pengaduan tapi DM jangankan dibalas, dicek aja nggak."*
Keluhan dampak pemadaman	Pelanggan menjelaskan dampak yang dirasakan akibat pemadaman listrik dalam melakukan aktivitas sehari-hari, pekerjaan, maupun kegiatan usaha	*"Jam sibuk min, nasi belum matang, air toren habis." "Kasian anak-anak rewel takut dan kepanasan." "Barang-barang elektronik jadi rusak nanti kalau begini terus."*
Gangguan teknis kelistrikan	Pelanggan melaporkan gangguan teknis pada jaringan atau instalasi kelistrikan yang menyebabkan terganggunya pasokan listrik	*"Bang urgent bang, kabel listrik di depan gang saya meledak." "Arus listrik sering hidup-mati-hidup, khawatir barang elektronik cepat rusak."*

(Sumber: hasil observasi peneliti pada akun instagram @plndislampung)

Sementara itu, sebagian kecil komentar berasal dari pelanggan bisnis yang mengeluhkan terganggunya aktivitas usaha akibat pemadaman listrik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga merupakan kelompok yang paling aktif

ISSN 2798-141X

menyampaikan keluhan melalui akun Instagram @plndislampung selama periode penelitian.

Berdasarkan Tabel 1 hasil observasi menunjukkan bahwa komentar pelanggan tidak hanya berupa keluhan mengenai pemadaman listrik, tetapi juga mencakup pertanyaan pelanggan, keluhan mengenai kurangnya informasi, keluhan terhadap proses penanganan, dampak pemadaman listrik, serta gangguan teknis kelistrikan. Variasi tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memiliki kebutuhan informasi yang berbeda sesuai dengan kondisi yang dialami. Oleh karena itu, rancangan komunikasi publik yang diusulkan tidak menggunakan satu bentuk respons yang sama, melainkan disusun berdasarkan karakteristik setiap jenis keluhan agar komunikasi yang dilakukan menjadi lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil klasifikasi jenis keluhan tersebut, peneliti kemudian menyusun struktur rancangan pesan sebagai dasar dalam pengembangan komunikasi publik. Struktur pesan tersebut terdiri atas lima komponen utama, yaitu pembukaan, empati, informasi, arahan, dan penutup. Kelima komponen disusun berdasarkan hasil observasi dan wawancara sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan informasi pelanggan sesuai dengan karakteristik keluhan yang disampaikan tanpa mengubah mekanisme pelayanan resmi yang telah diterapkan oleh PLN Unit Induk Distribusi Lampung.

Tabel 2. Struktur rancangan pesan penanganan keluhan pelanggan

Komponen	Fungsi
Pembukaan	Memberikan sapaan kepada pelanggan sebagai awal komunikasi
Empati	Menunjukkan permohonan maaf dan perhatian terhadap pelanggan
Informasi	Menyampaikan informasi mengenai keluhan atau kondisi yang terjadi
Arahan	Mengarahkan pelanggan menggunakan PLN Mobile atau Contact Center 123
Penutupan	Memberiikan ucapan terima kasih serta harapan agar permasalahan segera terselesaikan

Pengembangan struktur pesan tersebut kemudian diwujudkan melalui penyempurnaan template respons yang digunakan dalam komunikasi publik melalui Instagram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa template yang digunakan sebelumnya lebih menekankan pada penyampaian permohonan maaf serta arahan menuju PLN Mobile dan Contact Center 123. Sementara itu, rancangan yang diusulkan dalam penelitian ini menambahkan unsur empati, informasi mengenai penyebab gangguan apabila telah tersedia, penggunaan bahasa yang lebih komunikatif, serta penyesuaian isi pesan berdasarkan karakteristik keluhan pelanggan. Pengembangan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas komunikasi publik tanpa menghilangkan standar pelayanan yang telah diterapkan perusahaan.

ISSN 2798-141X

Tabel 3. Usulan rancangan komunikasi publik berdasarkan klasifikasi jenis keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik

Jenis keluhan	Tujuan komunikasi	Bentuk komunikasi	Usulan template/format respons
Keluhan pemadaman listrik	Memberikan kepastian bahwa gangguan sedang ditangani	Template respons instagram	*”Terima kasih atas informasi yang telah Bapak/Ibu sampaikan. Kami mohon maaf atas ketidaknyaman akibat pemadaman listrik yang terjadi. Saat ini petugas PLN sedang melakukan penanganan untuk memulihkan pasokan listrik di wilayah yang terdampak. Untuk memperoleh informasi lebih lannjut maupun menyampaikan laporan,Bapak /Ibu dapat menggunakan aplikasi PLN Mobile atau Contact Center 123. Terima kasih atas pengertian dan kesabarannya,”*
Pertanyaan pelanggan	Memberikan informasi mengenai penyebab maupun estimasi waktu penormalan listrik	Template respons instagram	*"Terima kasih atas pertanyaan yang telah disampaikan. Berdasarkan informasi yang tersedia, saat ini sedang terjadi gangguan atau pemeliharaan jaringan di wilayah tersebut. Untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai kondisi di lokasi Bapak/Ibu, silakan menghubungi PLN Mobile atau Contact Center 123. Terima kasih."*
Keluhan kurangnya infromasi	Memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai penyebab gangguan dan estimasi penormalan	Template respons disertai informasi tambahan	*"Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami Bapak/Ibu. Terima kasih atas masukannya terkait penyampaian informasi. Informasi mengenai penyebab gangguan dan estimasi penormalan akan kami sampaikan melalui kanal resmi PLN apabila telah tersedia. Untuk pelaporan lebih lanjut, Bapak/Ibu dapat menggunakan PLN Mobile atau Contact Center 123."*
Keluhan penanganan	Menunjukkan tindk lanjut dalam laporan pelanggan	Template respons dengan penjelasan proses penanganan	*Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Laporan Bapak/Ibu telah kami teruskan kepada unit terkait untuk segera ditindaklanjuti sesuai prosedur. Untuk membantu percepatan proses penanganan, Bapak/Ibu juga dapat menyampaikan laporan melalui PLN Mobile atau Contact Center 123. Terima kasih."*
Keluhan dampak pemadaman	Menunjukkan empati terhadap dampak yang dialami	Template respons empatik	*"Kami memahami bahwa pemadaman listrik yang terjadi telah mengganggu aktivitas Bapak/Ibu. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan tersebut. Saat ini petugas sedang melakukan upaya penanganan agar*

ISSN 2798-141X

Jenis keluhan	Tujuan komunikasi	Bentuk komunikasi	Usulan template/format respons
	pelanggan		*pasokan listrik dapat segera kembali normal. Informasi perkembangan penanganan dapat dipantau melalui PLN Mobile atau Contact Center 123."*
Gangguan teknis kelistrikan	Menindaklanjuti laporan gangguan teknis pelanggan	Template respons teknis	*"Terima kasih atas informasi yang telah disampaikan. Kami mohon maaf atas gangguan yang terjadi. Informasi mengenai kondisi jaringan tersebut akan segera kami teruskan kepada petugas untuk dilakukan pemeriksaan. Untuk mempercepat proses penanganan, Bapak/Ibu dapat melaporkan lokasi gangguan melalui PLN Mobile atau Contact Center 123. Terima kasih."*

(Sumber: diolah peneliti, 2026).

Gambar 1. Perbandingan flyer informasi pemadaman listrik yang digunakan (kiri) dan rancangan flyer yang diusulkan (kanan)

Berdasarkan Tabel 3, setiap jenis keluhan memiliki tujuan komunikasi, bentuk komunikasi, serta template respons yang berbeda sesuai karakteristik permasalahan yang disampaikan pelanggan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi publik yang diusulkan tidak lagi menggunakan satu bentuk respons yang sama, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan informasi pelanggan. Pengembangan tersebut merupakan implementasi dari hasil klasifikasi jenis keluhan yang telah dilakukan sebelumnya sehingga setiap bentuk komunikasi memiliki tujuan yang lebih spesifik. Sebagai implementasi dari rancangan komunikasi publik tersebut, peneliti juga

ISSN 2798-141X

mengembangkan media komunikasi pendukung berupa flyer informasi pemadaman listrik dan video permohonan maaf.

Flyer informasi pemadaman listrik pada gambar 1 dirancang sebagai media komunikasi publik yang dapat digunakan untuk seluruh pelanggan tanpa membedakan karakteristik jenis keluhan. Pengembangan flyer dilakukan melalui penambahan unsur empati, informasi penyebab gangguan, wilayah terdampak, estimasi waktu penormalan apabila telah tersedia, serta penyederhanaan penyajian informasi agar lebih mudah dipahami masyarakat. Dengan demikian, flyer tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun komunikasi yang lebih komunikatif dan responsif.

Gambar .2 Tampilan video permohonan maaf (kiri) dan QR Code akses video yang diusulkan peneliti (kanan)

Video permohonan maaf pada gambar 2 diusulkan sebagai media pendukung komunikasi publik yang memadukan unsur visual, audio, dan narasi sehingga informasi dapat disampaikan secara lebih komunikatif. Video memuat penyampaian permohonan maaf, penjelasan mengenai penyebab gangguan, wilayah terdampak, estimasi waktu penormalan apabila telah tersedia, serta arahan kepada pelanggan untuk memanfaatkan PLN Mobile atau Contact Center 123 sebagai kanal pelayanan resmi. Kehadiran media audiovisual tersebut diharapkan mampu memperkuat unsur empati sekaligus meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa rancangan komunikasi publik yang disusun berdasarkan karakteristik pelanggan dan klasifikasi jenis keluhan mampu menghasilkan bentuk komunikasi yang lebih sistematis, informatif, dan empatik. Rancangan yang diusulkan tetap mempertahankan mekanisme pelayanan resmi PLN dengan mengarahkan pelanggan untuk menggunakan PLN Mobile atau Contact Center 123 sebagai kanal pelayanan utama. Dengan demikian, rancangan komunikasi publik tersebut diharapkan dapat menjadi alternatif penyempurnaan komunikasi publik melalui akun Instagram @plndislampung sehingga penyampaian informasi lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan ketika terjadi pemadaman listrik.

ISSN 2798-141X

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, rancangan pesan komunikasi publik dalam penanganan keluhan pelanggan terkait pemadaman listrik melalui akun Instagram @plndislampung disusun berdasarkan karakteristik pelanggan dan klasifikasi jenis keluhan yang ditemukan selama proses observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan pelanggan dapat diklasifikasikan ke dalam enam jenis, yaitu keluhan pemadaman listrik, pertanyaan pelanggan, keluhan kurangnya informasi, keluhan penanganan, keluhan dampak pemadaman, dan gangguan teknis kelistrikan. Berdasarkan klasifikasi tersebut, disusun usulan template respons yang disesuaikan dengan tujuan komunikasi dan karakteristik masing-masing jenis keluhan sehingga penyampaian informasi menjadi lebih tepat sasaran, informatif, dan empatik.

Selain pengembangan template respons, penelitian ini juga menghasilkan usulan media komunikasi pendukung berupa flyer informasi pemadaman listrik dan video permohonan maaf sebagai bentuk implementasi rancangan komunikasi publik. Rancangan yang diusulkan tetap mempertahankan mekanisme pelayanan resmi PLN dengan mengarahkan pelanggan untuk menggunakan PLN Mobile atau Contact Center 123 sebagai kanal pelayanan utama, namun dilengkapi dengan unsur empati, informasi yang lebih jelas, serta penyesuaian isi pesan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, rancangan komunikasi publik yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi alternatif penyempurnaan komunikasi publik PLN Unit Induk Distribusi Lampung dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan pelanggan melalui akun Instagram @plndislampung.

DAFTAR PUSTAKA

Gunawan, R., & Toni, A. (2022). Strategi komunikasi publik Kemenkes RI dalam membangun kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk vaksinasi Covid-19 melalui model SOSTAC. *Jurnal Komunikasi*, *16*(1), 52-73.

Hanifah, F., & Dzuhrina, I. (2024). Optimasi media sosial Instagram Disdukcapil Sidoarjo sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, *7*(1), 87-98.

Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi publik yang efektif. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, *27*(1), 71-82.

Onong, U. E. (2005). Ilmu komunikasi teori dan praktek. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.

Purwanti, R. E., & SP, M. S. (2026). Komunikasi publik. *Komunikasi Publik*, *61*.

Sari, M., & Chandra, J. (2025). Pengaruh media sosial terhadap komunikasi organisasi: Studi kasus pada manajemen krisis. *Jurnal Kolaboratif Sains*, *8*(1), 660-669.

Supriyanto, D., Nuryanti, N., & Noegroho, A. (2024). Media sosial dalam efektivitas komunikasi pelayanan publik instansi pemerintah daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*(4), 7796-7810.

ISSN 2798-141X

Syarifudin, R. S. P., & Dharmawan, L. (2025). Efektivitas pemanfaatan instagram@ kominfobogor sebagai media informasi untuk publik. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi (J-SIKOM)*, *6*(1), 87-101.

Teguh, M., Dafa, M., Aji, I. D. K., & Sistiawan, I. C. (2023). Strategic Cyber Public Relations: A Case Study of PT PLN Nusantara Power's Engagement on Instagram. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, *11*(2), 161-171.

Zharfan, S. Z., Rudiana, R., & Centia, S. (2024). Perencanaan komunikasi pemerintahan dalam pengelolaan konten media sosial untuk meningkatkan pelayanan publik Diskominfo Jabar. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, *7*(4), 240-253.

ISSN 2798-141X