

## Peningkatan Keterampilan Digital Masyarakat Melalui Pemberdayaan Aplikasi PLN Mobile di PLN ULP Bojonegoro

Hana Farris Zhafir Ridha & Indah Respati Kusumasari

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

20042010066@student.upnjatim.ac.id, indah\_respati.adbis@upnjatim.ac.id

### ABSTRAK

Dalam era digital, keterampilan digital sangat penting untuk mengakses layanan secara efisien. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan digital masyarakat Bojonegoro melalui aplikasi PLN Mobile dengan metode *Experiential Learning*. Aplikasi PLN Mobile merupakan inovasi dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang menyediakan berbagai layanan kelistrikan secara digital, seperti pembelian token listrik, pembayaran tagihan, dan pelaporan gangguan. Metode *Experiential Learning* memberikan pengalaman belajar langsung dan praktis kepada masyarakat. Pelatihan melibatkan simulasi dan studi kasus nyata, sehingga masyarakat dapat memahami dan mengaplikasikan pengetahuan secara efektif. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile, yang berdampak positif pada efisiensi pelayanan kelistrikan dan mendukung transformasi digital di sektor publik.

Kata Kunci: PLN Mobile, Keterampilan digital, Pemberdayaan, PLN ULP Bojonegoro

### ABSTRACT

In the digital era, digital skills are essential to access services efficiently. This study aims to improve the digital skills of the Bojonegoro community through the PLN Mobile application with the Experiential Learning method. The PLN Mobile application is an innovation from the State Electricity Company (PLN) which provides various digital electricity services, such as purchasing electricity tokens, paying bills, and reporting disruptions. The Experiential Learning method provides direct and practical learning experiences to the community. Training involves simulations and real case studies, so that the community can understand and apply knowledge effectively. The results show a significant increase in the use of the PLN Mobile application, which has a positive impact on the efficiency of electricity services and supports digital transformation in the public sector.

Keywords: PLN Mobile, Digital Skills, Empowerment, PLN ULP Bojonegoro



## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyediaan layanan publik. Transformasi ini juga terlihat dalam sektor pelayanan kelistrikan, di mana PT. PLN (Persero) berusaha meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat melalui pengembangan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan kelistrikan secara mudah dan cepat, seperti pembelian token listrik, pengecekan tagihan, hingga pengajuan keluhan dan saran. Namun, meskipun teknologi telah tersedia, masih terdapat kesenjangan keterampilan digital di kalangan masyarakat yang menjadi tantangan dalam pemanfaatan optimal aplikasi ini.

Berdasarkan temuan awal di wilayah kerja PLN ULP Bojonegoro, ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat masih menghadapi kendala dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi PLN Mobile. Masalah utama yang diidentifikasi adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan literasi digital merupakan salah satu penghalang utama dalam adopsi teknologi di Indonesia. Tingkat literasi digital di wilayah pedesaan masih jauh tertinggal dibandingkan dengan wilayah perkotaan, (Hariyanto et al., 2023). Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat memaksimalkan penggunaan aplikasi seperti PLN Mobile untuk mengakses layanan listrik yang disediakan.

Selain itu, keterbatasan dalam infrastruktur digital, seperti akses internet yang kurang memadai dan keterampilan masyarakat yang masih rendah dalam menggunakan perangkat digital, turut menjadi faktor penghambat. Berdasarkan laporan yang disampaikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (2024) yang menyebutkan bahwa kesenjangan akses dan literasi digital masih menjadi masalah utama di beberapa daerah di Indonesia, terutama di wilayah pedesaan. Sehingga, kesenjangan ini

mengakibatkan masyarakat tidak hanya mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile, tetapi juga memiliki keterbatasan dalam mengembangkan keterampilan digital yang diperlukan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi.

Berdasarkan temuan masalah diatas, upaya pemberdayaan keterampilan digital masyarakat perlu dilakukan, khususnya dalam pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu solusi yang efektif untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Pelatihan digital berbasis komunitas dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, sekaligus meningkatkan pemahaman tentang pentingnya literasi digital. Pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses pembelajaran juga terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan digital.

Program pemberdayaan keterampilan digital yang diterapkan di PLN ULP Bojonegoro berfokus pada upaya meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile. Melalui pendekatan partisipatif, program ini tidak hanya memberikan pengetahuan teknis mengenai penggunaan aplikasi, tetapi juga memberikan edukasi tentang pentingnya literasi digital dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian, masyarakat di Bojonegoro diharapkan dapat lebih mandiri dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga dapat mengakses layanan kelistrikan dengan lebih efektif dan efisien.

## **BAHAN DAN METODE**

### **Bahan**

Untuk melancarkan penelitian dilapangan penulis memerlukan peralatan untuk mendukung penelitian ini. Adapun peralatan

dan bahan yang penulis gunakan sebagai berikut:

- laptop ASUS dengan sistem operasi *Microsoft Windows 10*
- *Smartphone* yang telah diunduh aplikasi PLN Mobile
- Printer Epson
- Alat tulis

## Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Experiential Learning*. Metode ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak hanya menerima pengetahuan secara teoritis, tetapi juga dapat memahami dan menerapkannya melalui praktik. Adapun tahapan penelitian sebagai berikut:

### 1) Tahap Persiapan

- Analisis Kebutuhan:
  - ✓ Melakukan survei awal untuk mengidentifikasi tingkat literasi digital masyarakat di wilayah PLN ULP Bojonegoro, khususnya terkait penggunaan aplikasi.
  - ✓ Mengidentifikasi fitur-fitur PLN Mobile yang paling relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.
- Perancangan Materi:
  - ✓ Menyusun modul pelatihan yang disesuaikan dengan hasil analisis kebutuhan.
  - ✓ Memilih metode penyampaian yang menarik dan interaktif, seperti presentasi, demonstrasi, dan diskusi kelompok.
- Persiapan Fasilitas:
  - ✓ Menyediakan perangkat seperti (*smartphone*, proyektor) dan koneksi internet yang memadai.
  - ✓ Memastikan semua perangkat yang dimiliki masyarakat terdapat aplikasi PLN Mobile.

### 2) Tahap Pelaksanaan

- Orientasi:

- ✓ Memberikan penjelasan singkat tentang tujuan pelatihan dan manfaat aplikasi PLN Mobile.
- ✓ Menjelaskan tata cara penggunaan aplikasi secara umum.
- Sesi Praktik:
  - ✓ Membimbing masyarakat secara langsung dalam menggunakan fitur-fitur PLN Mobile.
  - ✓ Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mencoba berbagai fitur secara mandiri.
- Diskusi dan Evaluasi:
  - ✓ Melakukan diskusi untuk menjawab pertanyaan dan mengatasi kendala yang dihadapi peserta.
  - ✓ Melakukan evaluasi awal untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta.
- 3) Tahap Pengembangan
- Evaluasi Akhir:
  - ✓ Melakukan evaluasi akhir kepada masyarakat untuk mengukur peningkatan keterampilan digital setelah mengikuti pelatihan.
  - ✓ Mengumpulkan umpan balik dari peserta mengenai pelaksanaan pelatihan.
- 4) Tahap Diseminasi
- Dokumentasi:
  - ✓ Mendokumentasikan seluruh proses pelaksanaan pelatihan, mulai dari persiapan hingga evaluasi.
  - ✓ Menyusun laporan akhir yang berisi hasil pelatihan, temuan, dan rekomendasi.
- Publikasi:
  - ✓ Membagikan hasil pelatihan kepada masyarakat luas melalui berbagai media.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada era digital saat ini, keterampilan digital menjadi semakin penting, terutama dalam mengakses layanan publik yang semakin banyak beralih ke platform digital. Sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yaitu PLN Mobile, dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan secara *online*. Akan tetapi, permasalahan kerap terjadi di masyarakat seperti kurangnya pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan aplikasi digital, termasuk dalam hal ini aplikasi PLN Mobile. Berikut adalah hasil pembahasan terkait permasalahan yang terjadi dan solusi yang diterapkan dari kegiatan ini:

Tabel 1. Solusi Permasalahan

No	Permasalahan	Solusi dan Pengabdian
1.	Rendahnya literasi digital masyarakat, terutama di wilayah pedesaan.	Pelatihan literasi digital menggunakan metode <i>Experiential Learning</i> dengan penekanan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile.
2.	Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang fitur PLN Mobile.	Sosialisasi berkelanjutan: Melalui kegiatan rutin, seperti pelatihan singkat, demo aplikasi, dan penyebaran materi informasi.
3.	Kesulitan masyarakat dalam menggunakan fitur-fitur aplikasi PLN Mobile.	Simulasi langsung di perangkat <i>smartphone</i> , dimana peserta melakukan simulasi pembelian token, pengecekan tagihan, dan pengaduan melalui aplikasi.

No	Permasalahan	Solusi dan Pengabdian
4.	Kurangnya pemahaman tentang manfaat aplikasi PLN Mobile.	Penyampaian materi edukatif dan sosialisasi mengenai berbagai keunggulan aplikasi PLN Mobile, serta melakukan kampanye promosi intensif melalui media sosial, media cetak, dan kegiatan-kegiatan komunitas.
5.	Akses internet yang terbatas di beberapa lokasi yang dapat menghambat penggunaan aplikasi.	Menyediakan koneksi internet yang stabil di lokasi pelatihan dan mengedukasi masyarakat tentang cara mengakses layanan PLN tanpa aplikasi jika akses internet tidak memadai, seperti <i>Call Center</i> atau SMS.

Dalam kegiatan ini, pelatihan penggunaan aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu fokus utama. Pelatihan ini diberikan secara langsung kepada masyarakat di wilayah Bojonegoro, khususnya yang berada di wilayah kerja PLN ULP Bojonegoro. Melalui pelatihan tersebut, masyarakat diberikan panduan bagaimana cara mengunduh, menginstal, serta menggunakan berbagai fitur yang ada di aplikasi PLN Mobile. Fitur-fitur tersebut meliputi pembayaran tagihan listrik secara online, pengajuan pengaduan terkait gangguan listrik, pemantauan penggunaan listrik, dan permohonan penyambungan listrik baru. Pelatihan ini sangat penting, karena sebagian besar masyarakat terutama yang belum terbiasa

dengan teknologi membutuhkan bimbinga untuk memahami manfaat dan cara kerja dari aplikasi PLN Mobile. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital dan keterampilan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi secara optimal.

Setelah dilakukan pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile, terjadi perubahan yang signifikan. Berikut adalah beberapa perubahan yang dihasilkan setelah adanya kegiatan sosialisasi sebagai berikut:

<b>Aspek</b>	<b>Kondisi Awal</b>	<b>Kondisi Perubahan</b>
Pemahaman Masyarakat Terhadap Aplikasi PLN Mobile	Sebagian besar masyarakat Bojonegoro belum mengenal atau mengetahui keberadaan aplikasi PLN Mobile. Masyarakat masih mengandalkan metode manual untuk melakukan pembayaran tagihan listrik dan melaporkan gangguan, seperti datang langsung ke kantor PLN atau menggunakan layanan perantara.	Setelah dilakukan pelatihan dan sosialisasi, masyarakat mulai mengenal dan memahami cara menggunakan aplikasi PLN Mobile. Pengguna aplikasi mengalami peningkatan, dan masyarakat mulai memanfaatkan fitur-fitur aplikasi seperti pembayaran tagihan <i>online</i> dan pelaporan gangguan.

<b>Aspek</b>	<b>Kondisi Awal</b>	<b>Kondisi Perubahan</b>
Keterampilan Digital Masyarakat	Keterampilan digital masyarakat, khususnya dalam hal menggunakan aplikasi berbasis <i>mobile</i> , masih rendah. Banyak masyarakat, terutama yang lebih tua, belum terbiasa dengan teknologi digital, sehingga sering kali kesulitan dalam menggunakan perangkat <i>mobile</i> untuk layanan publik.	Keterampilan digital masyarakat meningkat setelah program pelatihan. Masyarakat lebih percaya diri dalam menggunakan teknologi, termasuk mengoperasikan aplikasi <i>mobile</i> . Masyarakat mampu memanfaatkan aplikasi PLN Mobile secara mandiri untuk berbagai keperluan terkait layanan listrik.
Penggunaan Waktu dan Efisiensi	Masyarakat cenderung mengakses layanan PLN secara langsung di kantor PLN atau melalui pihak ketiga (perantara). Hal ini membutuhkan waktu lebih lama dan terkadang merepotkan, karena harus mengantre atau datang di jam kerja.	Setelah menggunakan aplikasi PLN Mobile, masyarakat dapat mengakses layanan PLN kapan saja dan di mana saja. Proses pembayaran, pengaduan, dan pengajuan permohonan layanan menjadi lebih mudah dan cepat, tanpa harus datang langsung ke kantor PLN.

Aspek	Kondisi Awal	Kondisi Perubahan
Akses Informasi Layanan PLN	Informasi mengenai layanan PLN, seperti tarif listrik, status pengaduan, atau pemadaman, sulit diakses secara <i>real-time</i> oleh masyarakat. Masyarakat harus menghubungi <i>call center</i> atau datang ke kantor PLN untuk mendapatkan informasi.	Dengan aplikasi PLN Mobile, informasi terkait layanan PLN dapat diakses secara <i>real-time</i> dan langsung dari perangkat <i>mobile</i> . Masyarakat dapat melihat status pengaduan, informasi pemadaman, dan riwayat pembayaran listrik dengan lebih mudah.
Keamanan Transaksi dan Pengaduan	Proses transaksi manual terkadang rentan terhadap kesalahan atau penipuan, terutama ketika melibatkan pihak ketiga. Masyarakat juga cenderung merasa kurang aman ketika harus berbagi data pribadi secara langsung.	Aplikasi PLN Mobile memberikan sistem yang lebih aman untuk transaksi dan pengaduan, dengan fitur keamanan seperti verifikasi akun dan riwayat transaksi yang bisa dipantau. Hal ini meningkatkan rasa aman masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

**Tabel 2.** Perubahan yang Dihasilkan dari Kegiatan Pengabdian

Perbandingan kondisi awal dan akhir menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian masyarakat ini berhasil mencapai tujuannya yaitu meningkatkan keterampilan digital masyarakat dan mendorong penggunaan aplikasi PLN Mobile. Peningkatan pengetahuan, perubahan perilaku, dan terbentuknya komunitas pengguna aktif merupakan indikator keberhasilan yang sangat baik. Keberhasilan ini tidak terlepas dari relevansi materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta, metode pelatihan yang interaktif, dukungan penuh dari pihak PLN, serta partisipasi aktif dari masyarakat.



**Gambar 1.** Membantu Masyarakat Menggunakan Aplikasi PLN Mobile

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang luas. Pertama, kegiatan ini menunjukkan potensi besar dalam pengembangan literasi digital masyarakat. Kedua, penggunaan aplikasi PLN Mobile dapat meningkatkan efisiensi pelayanan PLN dan memberikan kemudahan bagi pelanggan. Ketiga, peningkatan literasi digital dapat berkontribusi pada pembangunan daerah, terutama dalam bidang ekonomi dan sosial.

## **KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan digital masyarakat di wilayah kerja PLN ULP Bojonegoro melalui pemberdayaan aplikasi PLN Mobile. Metode *experiential learning* diterapkan dalam proses pengumpulan data dan

pelaksanaan pelatihan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung saat peserta melakukan praktik langsung menggunakan aplikasi PLN Mobile, wawancara mendalam untuk menggali pemahaman peserta, dan refleksi kelompok untuk mengidentifikasi kendala dan solusi. Kontribusi utama dari kegiatan ini adalah peningkatan kemampuan peserta dalam mengoperasikan aplikasi PLN Mobile secara mandiri, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan kelistrikan dengan lebih mudah dan efisien. Selain itu, kegiatan ini juga berhasil meningkatkan minat masyarakat terhadap teknologi digital dan mendorong terciptanya komunitas pengguna aplikasi PLN Mobile. Namun, terdapat beberapa keterbatasan, seperti terbatasnya waktu pelatihan, perbedaan tingkat pengetahuan awal peserta, dan kurangnya akses internet stabil di beberapa wilayah. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, perlu dilakukan kegiatan lanjutan seperti pelatihan berkelanjutan, pengembangan modul pelatihan yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan peserta, serta kerja sama dengan pihak terkait untuk meningkatkan infrastruktur internet di wilayah tersebut. Hasil dari kegiatan ini diharapkan dapat menjadi model bagi pelaksanaan program pengabdian masyarakat serupa di bidang digitalisasi layanan publik, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan sumber daya manusia yang kompeten di era digital.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen pembimbing yaitu Ibu Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si dan *supervisor* PLN ULP Bojonegoro yaitu Bapak Bagus Priyardo Purba yang telah memberikan bimbingan, kritik, dan saran terhadap penyusunan jurnal pengabdian ini. Disampaikan terimakasih juga kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu sehingga kegiatan pengabdian ini dapat berjalan dan terselesaikan dengan baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hariyanto, Susanti, P. A., Hadjaat, M., Wasil, M., & Susilawati, A. D. . (2023). Meningkatkan Literasi Teknologi di Masyarakat Pedesaan Melalui Pelatihan Digital. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 4(2), 12–21. <https://doi.org/10.54783/ap.v4i2.24>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2024). Menkominfo Dorong APT Tingkatkan Transformasi Digital Inklusif. Kemenkominfo. <https://tinyurl.com/2mu4cwj22>
- Nur Awaliah, A., & Nirawati, L. (2024). Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 1440–1446. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.1743>
- Feby Yuniasti, M. J. (2024). Analisis Upaya Branding Aplikasi Pln Mobile dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi di Mataram. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Komunikasi Universitas Mataram*, 5(1), 1-12. doi:<https://doi.org/10.29303/npj4rn16>
- Tambunan, H. B., & Hapsari, T. W. D. (2021). Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining. *PETIR*, 15(1), 121–134. <https://doi.org/10.33322/petir.v15i1.1352>
- Enitasari, Ria & Hertati, Diana. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*. 137-150. <https://doi.org/10.33366/rfr.v12i2.3708>

- Ifaldiansyah M, H. D. (2023). Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN Mobile di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3). doi:<https://doi.org/10.33366/jisip.v12i3.2684>
- Larasati, D. C. (2020). Inovasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (Sampade) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 9–15. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2210>
- Syafrizal, S. (2023). Analisis sentimen ulasan aplikasi pln mobile menggunakan algoritma naïve bayes classifier dan k-nearest neighbor. *Malcom Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 10-19. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.983>
- Sudirman, F. A., & Fitriah, F. (2024). Implementasi E-Government Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Raha : Analisis Tematik Menggunakan NVivo. *PAMAREnda : Public Administration and Government Journal*, 4(1), 42–49. <https://doi.org/10.5242/Quality3/pamarenda.v4i1.5>
- Yulistiar, FW, & Kriswibowo, A. (2024). Evaluasi Pelayanan Pelanggan Melalui Aplikasi Mobile PLN dalam Rangka Electronic Government Maturity Model di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sidoarjo. *Jurnal La Sociale* , 5 (4), 971-987. <https://doi.org/10.37899/jurnal-la-sociale.v5i4.1226>
- Alfiana, A., Mulatsih, L. S. ., Kakaly, S. ., Rais, R. ., Husnita, L. ., & Asfahani, A. (2023). PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN DESA EDUKASI DIGITAL DI ERA TEKNOLOGI. *Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 7113–7120. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i4.18698>
- Nita, S., Andria, A., & Lukas, F. (2022). Pelatihan e-Learning Berbasis Multiplatform sebagai Wujud Digitalisasi Program MBKM di SMKN 2 Madiun. *Amalee: Indonesian Journal of Community Research and Engagement*, 3(2), 491-500. <https://doi.org/10.37680/amalee.v3i2.1725>
- Aditya M. Z. (2022). Analisis Penerimaan Pelanggan Terhadap Aplikasi PLN Mobile dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 3(1), 37–45. <https://doi.org/10.32524/jusitik.v3i1.490>
- Gusni F., G. R. (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>
- Dianah, L., Taofik, D. B. I., Luthfi, M. C., Denni, I., & Bhakti, D. D. (2024). Keterampilan Digital Masyarakat Desa Sindangsuka Garut. *Badranaya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(01), 14–22. <https://doi.org/10.31980/badranaya.v2i01.745>
- Alam, S., Al Putra, F., & La Ode Mustafa, R. (2022). Strategi Pembangunan Ilmu Pengetahuan, Teknologi Dan Inovasi Daerah Di Sulawesi Tenggara. *Journal Publicuho*, 5(4). 1277-1293. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.80>
- Al-Azizi, L., Al-Badi, A., & Al-Zrafi, T. (2018). Exploring the factors influencing employees' willingness to use mobile applications in oman: using utaut model. *Journal of E-Government Studies and Best Practices*. 1-27. <https://doi.org/10.5171/2018.553293>
- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.00>

Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022).

Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. Kinerja, 18(4), 590–598.

<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>

Umar, A. (2024). Study On The Usage Behavior of PLN Mobile Application Using UTAUT 2 Model Among PLN Customers In North Sulawesi, Central Sulawesi, And Gorontalo. International Journal of Social Science and Human Research, 07(03).

<https://doi.org/10.47191/ijsshr/v7-i03-41>