BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Program Patriotik PLN UP3 Bekasi berjalan secara sistematis dan adaptif dalam menjawab kebutuhan informasi serta edukasi masyarakat, khususnya pelanggan rumah tangga dengan daya listrik 450 VA hingga 1.300 VA. Rumah tangga dipilih sebagai sasaran utama karena dinilai masih memiliki keterbatasan dalam mengakses informasi terkait kelistrikan dan layanan PLN secara langsung. Program ini tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memberikan edukasi dan membuka ruang partisipasi aktif dari masyarakat.

Melalui pendekatan langsung dan digital, pesan disampaikan menggunakan bahasa yang sederhana, media yang akrab di kalangan masyarakat, serta pola komunikasi dua arah yang memungkinkan klarifikasi terhadap berbagai kesalahpahaman. Strategi komunikasi yang diterapkan terbukti membangun hubungan yang interaktif dan responsif antara petugas dengan masyarakat. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga ikut memahami, menanggapi, bahkan menyebarkan kembali informasi kepada lingkungan sekitar.

Pemahaman kolektif terkait pentingnya keselamatan, efisiensi, dan tanggung jawab dalam penggunaan listrik berhasil ditumbuhkan melalui kehadiran petugas di lapangan yang berperan aktif sebagai komunikator. Interaksi secara langsung memberikan ruang bagi masyarakat untuk memperoleh penjelasan yang jelas mengenai layanan kelistrikan, termasuk meluruskan persepsi yang keliru seperti anggapan bahwa tambah daya hanya bisa dilakukan di kantor PLN atau bahwa aplikasi PLN *Mobile* sulit digunakan. Di sisi lain, pemanfaatan media sosial dan platform digital juga memperluas jangkauan pesan, menjadikan Program Patriotik sebagai upaya yang tidak hanya informatif, tetapi juga mendorong keterlibatan sosial masyarakat dalam isu kelistrikan.

.

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

5.2 Saran

5.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyarankan agar Program Patriotik PLN UP3 Bekasi dapat dijalankan kembali secara berkelanjutan meskipun terjadi pergantian *Supervisor* (SPV), karena penghentian program sempat menjadi hambatan dalam menyampaikan edukasi kepada masyarakat. Untuk menjaga keberlangsungan program, dibutuhkan sistem koordinasi dan dokumentasi yang rapi agar tidak bergantung pada individu tertentu. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada strategi komunikasi di PLN UP3 Bekasi, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji pelaksanaan Program Patriotik di wilayah lain, serta mengeksplorasi efektivitas keterlibatan masyarakat dan peran media sosial dalam membentuk komunikasi dua arah yang lebih kuat.

5.2.2 Saran Teoritis

Penelitian ini hanya berfokus pada strategi komunikasi Program Patriotik di PLN UP3 Bekasi, sehingga ruang lingkupnya masih terbatas. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajian ke unit PLN lain yang memiliki karakteristik wilayah dan masyarakat yang berbeda, agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan program di berbagai konteks. Selain itu, penelitian mendatang juga dapat menelusuri secara lebih mendalam sejauh mana keterlibatan masyarakat berpengaruh terhadap efektivitas penyampaian pesan, serta menganalisis bagaimana media sosial dan platform digital digunakan untuk membangun komunikasi dua arah antara PLN dan pelanggan secara lebih luas dan berkelanjutan