

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ULP Lemah Abang telah menerapkan strategi komunikasi penanganan keluhan melalui empat tahapan menurut Cutlip, Center, dan Broom, yaitu menentukan masalah, perencanaan dan penyusunan program, tindakan dan komunikasi, serta evaluasi program. Penanganan keluhan dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile, call center 123, media sosial, dan layanan tatap muka yang terintegrasi dalam sistem APKT. Perencanaan melibatkan koordinasi lintas divisi dengan standar penyelesaian maksimal satu jam. Meskipun strategi tersebut telah berjalan, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif karena sebagian pelanggan, khususnya lanjut usia, masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi sebagai media pelaporan.

Pelaksanaan strategi komunikasi masih menunjukkan beberapa kesenjangan. Fitur *live chat* berbasis chatbot AI belum mampu memberikan respons yang sesuai dengan konteks keluhan. Setelah mempertimbangkan efektivitas fitur *live chat*, layanan tetap menggunakan bot AI sebagai respons awal, namun juga menyediakan opsi pengalihan kepada petugas manusia untuk menangani pertanyaan atau keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh AI. Tidak hanya itu sebagian petugas belum memberikan informasi selama proses penanganan, dan masih ditemukan perubahan status pengaduan menjadi "selesai" tanpa konfirmasi kepada pelanggan. Walaupun evaluasi dilakukan secara rutin setiap minggu dan telah menghasilkan perbaikan, penerapannya belum konsisten di seluruh lini pelayanan sehingga diperlukan penguatan pengawasan dan kualitas komunikasi.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyarankan ULP Lemah Abang untuk memperkuat komunikasi dua arah dengan melibatkan petugas secara langsung pada keluhan yang kompleks atau mendesak, sehingga tidak hanya bergantung pada chatbot AI. Selain itu, keterbukaan informasi perlu ditingkatkan melalui pemberian konfirmasi pada setiap perkembangan penanganan keluhan guna menjaga kepercayaan pelanggan. Optimalisasi kembali media sosial resmi juga perlu dilakukan sebagai bagian dari strategi komunikasi digital yang terintegrasi.

Peneliti menyarankan untuk mengkaji efektivitas komunikasi berbasis kecerdasan buatan (*human AI communication*) dalam layanan pelanggan, khususnya pengaruh pesan otomatis terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan dibandingkan komunikasi interpersonal. Penelitian juga dapat diperluas pada ULP lain untuk membandingkan penerapan strategi komunikasi menurut Cutlip, Center, dan Broom, sehingga dapat

memperkaya kajian komunikasi organisasi dan manajemen keluhan pada sektor pelayanan publik.