



MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PT PLN UID S2JB DALAM MENGELOLA ISU KECELAKAAN LISTRIK DI KOTA PALEMBANG

Putri Wulandari^{1*} Ahmad Muhaimin² Sonia Nurprameswari³

Universitas Islam Negerin Raden Fatah, Palembang, Indonesia

2220701082@radenfatah.ac.id

ABSTRAK

Kecelakaan listrik dapat menimbulkan keresahan masyarakat dan mempengaruhi kepercayaan publik terhadap organisasi. Oleh karena itu, PT PLN UID S2JB memerlukan strategi komunikasi krisis dan komunikasi pasca-krisis yang tepat dalam mengelola isu kecelakaan listrik di Kota Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komunikasi krisis dan komunikasi pasca-krisis Humas PT PLN UID S2JB dalam mengelola isu kecelakaan listrik serta memulihkan kepercayaan publik di Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs (2007), yaitu teori yang menjelaskan strategi komunikasi organisasi berdasarkan tingkat atribusi tanggung jawab krisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT PLN UID S2JB melakukan identifikasi isu melalui verifikasi informasi dan koordinasi lintas bagian untuk menentukan tingkat keparahan insiden serta bentuk respons komunikasi kepada masyarakat. Penyusunan pesan dilakukan dengan pendekatan edukatif menggunakan bahasa sederhana, persuasif, dan menyesuaikan kondisi masyarakat. Penyebaran komunikasi dilakukan melalui media sosial, media massa, dan sosialisasi tatap muka, sedangkan monitoring komunikasi dilakukan melalui pemantauan media daring dan respons masyarakat terhadap isu kecelakaan listrik. Dalam komunikasi pasca-krisis, PT PLN UID S2JB melakukan pemulihan kepercayaan publik melalui pendekatan empatik, edukasi keselamatan, transparansi informasi, dan tindakan preventif. Namun, pelaksanaan edukasi keselamatan masih belum merata dan pengukuran keberhasilan komunikasi pasca-krisis masih bersifat interpretatif.

Kata Kunci: Komunikasi Krisis, Komunikasi Pasca-Krisis, Kepercayaan Publik

ABSTRACT

Electrical accidents can cause public concern and affect public trust in an organization. Therefore, PT PLN UID S2JB requires appropriate crisis communication and post-crisis communication strategies in managing electrical accident issues in Palembang City. This study aims to determine the crisis communication management and post-crisis communication of PT PLN UID S2JB Public Relations in managing electrical accident issues and restoring public trust in Palembang City. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The analysis was conducted using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT) developed by W. Timothy Coombs (2007), which explains organizational communication strategies based on the level of crisis responsibility attribution. The results showed that PT PLN UID S2JB identified issues through information verification and cross-department coordination to determine the severity level of incidents and the form of communication responses to the public. Message preparation was carried out using an educational approach with simple, persuasive language adjusted to community conditions. Communication dissemination was conducted through social media, mass media, and face-to-face socialization, while communication monitoring was carried out through online media monitoring and public responses to electrical accident issues. In post-crisis communication, PT PLN UID S2JB restored public trust through empathetic approaches, safety education, information transparency, and preventive actions. However, the implementation of safety education was still uneven, and the measurement of post

Keywords: Crisis Communication, Post-Crisis Communication, Public Trust

PENDAHULUAN

Permasalahan utama yang dihadapi PT PLN (Persero) UID S2JB saat ini adalah masih terjadinya kecelakaan listrik di tengah masyarakat meskipun berbagai program komunikasi dan edukasi keselamatan telah dijalankan secara berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pesan keselamatan yang disampaikan dengan pemahaman dan perilaku masyarakat dalam praktik sehari-hari. Kecelakaan listrik tidak dapat lagi dipandang semata sebagai persoalan teknis, melainkan telah berkembang menjadi persoalan komunikasi publik. Ketika pesan keselamatan tidak mampu mencegah munculnya korban, maka efektifitas strategi komunikasi yang digunakan patut untuk dikaji lebih dalam.

Tantangan komunikasi ini semakin kompleks dalam masyarakat perkotaan seperti Kota Palembang. Masyarakat kota cenderung memiliki mobilitas tinggi, ritme hidup cepat, serta terpapar berbagai arus informasi, sehingga pesan keselamatan yang bersifat teknis sering kali tidak dipahami secara mendalam atau dianggap kurang relevan dalam kehidupan sehari-hari (Littlejohn, 2011). Selain itu, heterogenitas latar belakang pendidikan dan tingkat literasi risiko menyebabkan pesan keselamatan tidak selalu diterima secara seragam oleh masyarakat (Widyastuti et al., 2020). Padahal, dalam insiden yang melibatkan korban jiwa, persepsi publik terhadap tanggung jawab organisasi sangatlah sensitif, sehingga kegagalan komunikasi sekecil apapun berpotensi menimbulkan krisis kepercayaan terhadap institusi (Kriyanto, 2020). Berangkat dari kompleksitas tersebut, humas PT PLN UID S2JB dituntut memiliki manajemen komunikasi yang jauh lebih sistematis.

Berdasarkan observasi awal peneliti di Kota Palembang, pola komunikasi yang diterapkan PT PLN UID S2JB dalam menanggapi isu kecelakaan listrik cenderung bersifat responsif dan preventif. Sifat responsif ini terlihat jelas dalam penanganan pasca-insiden fatal. Sebagaimana dikutip dalam Detik Sumbangsel (2024) kasus meninggalnya seorang siswa sekolah dasar akibat tersengat listrik pada 27 Agustus 2024, yang kemudian di respons oleh PLN melalui kegiatan edukasi keselamatan listrik kepada masyarakat mengenai jarak aman jaringan listrik pada hari berikutnya (RRI, 2024). Di sisi lain, upaya preventif rutin juga dilakukan, seperti melalui imbauan larangan pemasangan atribut di sekitar jaringan listrik menjelang perayaan hari kemerdekaan. Namun, fakta bahwa kecelakaan serupa terus berulang meskipun fungsi komunikasi krisis dan pencegahan tersebut telah dijalankan, menjadi indikator kuat bahwa pola komunikasi yang ada belum sepenuhnya mampu membangun kesadaran keselamatan berkelanjutan di benak publik.

Urgensi untuk mengevaluasi pola komunikasi tersebut diperkuat oleh data empiris mengenai rentetan kejadian kecelakaan listrik di Kota Palembang yang masih menjadi persoalan aktual. Berbagai media daring secara konsisten memberitakan insiden kecelakaan listrik yang menimpa masyarakat, baik di ruang publik maupun domestik. Sebagai contoh, Sumsel iNews (2021) melaporkan peristiwa viral seorang teknisi yang tersengat listrik hingga tergantung di kabel jaringan listrik di wilayah Palembang, insiden tersebut menegaskan tingginya risiko keselamatan kerja di sekitar infrastruktur kelistrikan. Tidak hanya di lingkup pekerjaan teknis, risiko ini juga mengintai aktivitas warga biasa, sebagaimana diberitakan Sumsel Update (2024) mengenai seorang pria yang nyaris meregang nyawa akibat tersengat listrik di lingkungan permukiman dan dikutip melalui Pal Tv (2024) seorang pekerja bangunan tersengat arus listrik saat sedang bekerja

memperbaiki atap sebuah rumah. Fatalitas kasus bahkan merambah sektor usaha kecil, seperti laporan RMOL Sumsel (2025) tentang kematian seorang pemuda di bengkel las kawasan Gandus, hingga menimpa kalangan akademisi, seperti laporan Detik News (2021) mengenai seorang dosen UIN Palembang yang meninggal akibat sengatan listrik saat banjir merendam rumahnya.

Tingginya resiko kecelakaan tersebut berbanding lurus dengan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap konsumsi listrik di wilayah perkotaan. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan (2025) mencatat bahwa jumlah pelanggan listrik telah mencapai lebih dari 2,6 juta dengan konsumsi listrik perkapita sebesar 2.191 kWh, melampaui rata-rata nasional. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap listrik, apabila tidak diimbangi dengan pemahaman keselamatan yang memadai, berpotensi memperbesar risiko terjadinya kecelakaan di ruang publik meskipun domestik (Prasetyo & Nugroho, 2020).

Secara konseptual, kecelakaan listrik dapat dipahami sebagai peristiwa cedera, luka berat, atau kematian yang disebabkan oleh kontak langsung maupun tidak langsung dengan arus listrik, baik di lingkungan rumah tangga, fasilitas publik, maupun tempat kerja (Rahman, 2023). Peristiwa ini erat hubungannya dengan perilaku penggunaan listrik, dan efektivitas penyampaian pesan keselamatan oleh pihak berwenang (Winjaya, 2022), maka penanganannya membutuhkan pengelolaan komunikasi publik yang terencana, dan tidak bisa lagi hanya mengandalkan pendekatan teknis semata.

Dalam konteks kelembagaan, tanggung jawab pengelolaan keselamatan kelistrikan ini tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga mengikat secara normatif dan yuridis. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrik secara tegas memandatkan bahwa penyedia tenaga listrik wajib menjamin keselamatan, keamanan, dan keandalan pemanfaatan tenaga listrik bagi masyarakat (Republik Indonesia, 2009). Selain itu, standar keselamatan instalasi listrik dan ketentuan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) menempatkan penyedia layanan listrik sebagai aktor utama dalam meminimalkan resiko, baik melalui sistem teknis yang aman maupun komunikasi keselamatan yang efektif (Republik Indonesia, 1970). Dalam kerangka inilah PT PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memikul beban tanggung jawab ganda, sebagai penyedia layanan publik sekaligus institusi yang wajib menjaga legitimisasi dan kepercayaan publik melalui pengelolaan komunikasi krisis yang andal.

Dari sudut pandang ilmu komunikasi, Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan fungsi manajemen strategis yang berperan membangun dan memelihara hubungan baik antara organisasi dan publiknya melalui komunikasi terencana (Faustyna, 2025). Peran strategis ini menjadi sangat vital dalam situasi genting, dimana humas bertindak sebagai komunikator utama untuk mengelola opini publik dan meminimalisir dampak negatif isu terhadap reputasi organisasi (Muhariani et al., 2024). Secara spesifik dalam lingkup organisasi pelayanan publik, manajemen komunikasi krisis merupakan proses strategis organisasi dalam merespon isu yang dapat mengancam reputasi serta kepercayaan publik (Kriyanto, 2020). Dalam situasi krisis humas dituntut mampu mengelola arus informasi yang cepat dan memberikan klarifikasi akurat.

Namun, implementasi komunikasi krisis khususnya terkait isu keselamatan sering kali menghadapi tantangan signifikan. Banyak organisasi terjebak pada pola komunikasi yang sporadis, reaktif, dan terlalu bergantung pada saluran digital seperti media sosial

(Kriyanto, 2020). Akibatnya, pesan keselamatan tidak tersampaikan secara merata kepada kelompok rentan yang memiliki keterbatasan literasi digital, seperti lansia atau masyarakat di wilayah minim akses (Nova, 2018). Padahal, publik cenderung menempatkan penyedia layanan sebagai pihak yang memegang otoritas moral dan tanggung jawab penuh atas keselamatan (Kriyanto, 2020). Kegagalan dalam komunikasi preventif yang terstruktur ini berpotensi membuka ruang atribusi negatif terhadap organisasi saat insiden terjadi, meskipun penyebab teknisnya mungkin berasal dari kelalaian individu.

Fenomena kesenjangan komunikasi dan tantangan reputasi inilah yang dihadapi secara nyata oleh humas PT PLN UID S2JB dalam mengelola isu kecelakaan listrik di Kota Palembang. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, cakupan edukasi belum sepenuhnya komprehensif dan terhambat oleh aksesibilitas media yang tidak merata. Urgensi penelitian ini diperkuat oleh fakta bahwa mayoritas penelitian terdahulu masih berfokus pada komunikasi krisis akibat gangguan layanan atau kegagalan operasional, seperti pemadaman listrik (Kurniawan, 2021) atau gangguan infrastruktur (Muhammad, 2020). Sebaliknya, kajian yang menempatkan kecelakaan listrik sebagai isu krisis berbasis keselamatan publik masih relatif terbatas, terutama dalam konteks komunikasi humas organisasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami secara lebih mendalam bagaimana manajemen komunikasi krisis Humas PT PLN UID S2JB dijalankan dalam mengelola isu kecelakaan listrik di Kota Palembang. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menelaah bentuk dan strategi komunikasi yang digunakan, tetapi juga untuk mengkaji sejauh mana komunikasi tersebut mampu membangun pemahaman keselamatan di masyarakat serta meminimalkan resiko terjadinya kecelakaan di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian komunikasi krisis di sektor pelayanan publik, sekaligus memberikan masukan praktis bagi PLN dalam memperkuat strategi komunikasi keselamatan yang lebih efektif, berkelanjutan dan berorientasi pada perlindungan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu strategi penelitian yang digunakan untuk menelaah fenomena kontemporer secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara tegas (Yin, 2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara komprehensif bagaimana suatu organisasi merancang dan menjalankan strategi komunikasi dalam situasi tersebut. Sumber data penelitian ini dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan isu kecelakaan listrik. Menurut (Fattah, 2023), data primer menggambarkan fenomena yang terjadi dilapangan berdasarkan pengalaman langsung peneliti. Sedangkan, data sekunder mengacu pada informasi yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Informasi ini merupakan tambahan dari apa yang telah diturunkan dari sumber-sumber utama. Buku, jurnal, artikel, tesis, dan sumber bahan sekunder serupa digunakan untuk penelitian ini (Sidiq et al., 2019). Untuk data sekunder diperoleh dari jurnal maupun skripsi yang meneliti PT PLN (persero) dengan beberapa

topik yang kurang lebih sama. Lokasi penelitian ini terletak di Kantor PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu yang merupakan salah satu unit PT PLN (Persero) yang berlokasi di Jalan Kapten Ahmat Rivai No.37, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan (Andriani, 2023).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga kegiatan utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) (Sugiyono, 2022). Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan manajemen komunikasi krisis Humas PT PLN UID S2JB dalam mengelola isu kecelakaan listrik di Kota Palembang. Penyajian data dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan strategi komunikasi, respons organisasi, serta praktik manajemen komunikasi krisis yang dilakukan krisis yang dilakukan oleh PLN. Kesimpulan ditarik dengan cara mengintrepretasikan hasil analisis data terkait manajemen komunikasi krisis PLN dalam mengelola isu kecelakaan listrik, kemudian diverifikasi melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan keabsahan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Penyusunan Pesan dalam Komunikasi Krisis

Pesan tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk mengarahkan perilaku masyarakat agar mampu memahami dan mengurangi potensi bahaya (Irwanti, 2022). Oleh karena itu, penyusunan pesan dalam komunikasi krisis harus mempertimbangkan karakteristik isu, kondisi audiens, serta bentuk komunikasi yang paling mudah diterima masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, strategi penyusunan pesan di PT PLN UID S2JB dilakukan dengan melihat isu atau jenis kecelakaan kelistrikan yang sedang banyak terjadi di masyarakat. Materi keselamatan disusun oleh bagian K3, kemudian diolah kembali oleh humas menjadi pesan yang lebih ringan dan mudah dipahami publik.

Berdasarkan observasi pada kegiatan sosialisasi keselamatan kelistrikan yang dilakukan PLN UID S2JB bersama masyarakat dan perangkat desa, ditemukan bahwa penyampaian materi edukasi tidak hanya berupa larangan teknis, tetapi juga disertai penjelasan mengenai dampak atau konsekuensi dari perilaku beresiko terhadap jaringan listrik. Penyampaian pesan dilakukan menggunakan contoh aktivitas sehari-hari masyarakat yang dekat dengan potensi bahaya kelistrikan sehingga materi lebih mudah dipahami peserta sosialisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa humas PLN UID S2JB berperan mengubah bahasa teknis K3 menjadi pesan yang lebih sederhana dan mudah dipahami masyarakat. Dalam perspektif SCCT, penyederhanaan pesan ini penting agar informasi keselamatan tidak hanya dipahami sebagai informasi teknis, tetapi juga sebagai petunjuk yang membantu masyarakat memahami resiko dan cara menghindarinya (Kriyanto, 2020). Selain itu, penggunaan contoh kasus dalam penyusunan pesan menunjukkan adanya *instructional message construction*, di mana PLN UID S2JB menyampaikan edukasi melalui ilustrasi yang dekat dengan pengalaman sehari-hari masyarakat (Muhariani et al., 2024). Pendekatan ini membuat pesan keselamatan tidak terasa abstrak, tetapi lebih mudah dipahami karena dikaitkan langsung dengan aktivitas yang sering dilakukan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang

menunjukkan bahwa penggunaan contoh konkret dalam komunikasi keselamatan mampu meningkatkan pemahaman publik terhadap resiko karena masyarakat dapat membayangkan konsekuensi dari tindakan yang dilakukan (Putri & Rahmawati, 2024)

Berdasarkan observasi pada konten media sosial PLN UID S2JB, ditemukan penggunaan format video pendek, *storytelling*, serta visual yang mengikuti tren media sosial. Beberapa konten juga menggunakan gaya bahasa lokal dan aktivitas keseharian masyarakat sebagai bagian dari alur cerita edukasi. Penggunaan pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pesan keselamatan dikemas agar terasa lebih dekat dengan pengalaman sosial masyarakat. Dalam perspektif komunikasi krisis, penggunaan *storytelling* dan tren media sosial menunjukkan bahwa PLN tidak hanya fokus pada isi pesan, tetapi juga mempertimbangkan bagaimana pesan dapat menarik perhatian audiens di ruang digital (Muhariani et al., 2024). Penggunaan bahasa Palembang dan aktivitas keseharian masyarakat juga menunjukkan penerapan *cultural adaptation*, di mana pesan disesuaikan dengan budaya lokal agar lebih mudah diterima masyarakat (Kriyanto, 2020). Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi keselamatan tidak dibangun secara formal dan kaku, tetapi dikonstruksi melalui pengalaman sosial yang dekat dengan kehidupan audiens. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pesan edukasi yang dikemas menggunakan *storytelling* dan budaya lokal cenderung lebih efektif meningkatkan keterlibatan audiens dibandingkan pesan formal yang bersifat satu arah (Sari et al., 2025)

Berdasarkan observasi pada beberapa konten media sosial PLN UID S2JB, ditemukan adanya ajakan kepada masyarakat untuk segera melapor apabila menemukan kondisi kelistrikan yang berpotensi membahayakan. Ajakan tersebut disertai informasi mengenai saluran pelaporan seperti PLN *Mobile* dan *Contact Center* 123. Dalam perspektif komunikasi krisis, ajakan untuk melapor melalui PLN *Mobile* dan *Contact Center* 123 maupun kantor PLN terdekat menunjukkan bahwa pesan yang dibangun PLN tidak hanya diberikan pengetahuan mengenai bahaya, tetapi juga diarahkan pada tindakan yang harus dilakukan ketika menemukan resiko kelistrikan serta membangun rasa aman melalui penyediaan akses komunikasi yang mudah dijangkau (Kriyanto, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi keselamatan yang disertai akses pelaporan cenderung lebih efektif membangun rasa aman masyarakat karena publik mengetahui saluran komunikasi yang dapat dihubungi ketika menghadapi situasi beresiko (Tahalele & Santosa, 2024).

Pemilihan Media dan Saluran Komunikasi

Pemilihan media menjadi aspek penting karena menentukan jangkauan, kecepatan, serta efektivitas penyampaian pesan kepada publik (Prayudi, 2016). Saluran komunikasi yang digunakan organisasi tidak hanya berfungsi sebagai media distribusi informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun pemahaman dan mengurangi ketidakpastian masyarakat pasca-insiden (Irwanti, 2022). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, ditemukan bahwa PT PLN UID S2JB menggunakan tiga bentuk saluran komunikasi utama, yaitu media sosial, media massa (cetak dan elektronik), serta sosialisasi tatap muka.

1. Media Sosial sebagai Saluran Komunikasi Krisis Digital

Media sosial digunakan PLN sebagai saluran utama dalam penyebaran edukasi keselamatan kelistrikan karena dinilai memiliki jangkauan luas dan penyebaran informasi yang cepat. Dalam praktiknya, PLN tidak hanya menggunakan media sosial sebagai media publikasi, tetapi juga sebagai instrumen komunikasi krisis digital untuk memperluas distribusi pesan edukasi keselamatan.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa akun Instagram @plns2jb secara aktif memproduksi konten edukatif berbentuk video pendek, visual interaktif, hingga konten berbasis tren digital. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Palembang, tingkat penggunaan internet masyarakat mencapai 83,73 persen, sehingga memperkuat alasan PLN menjadikan media sosial sebagai saluran utama komunikasi. Jika dipandang melalui *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), penggunaan media sosial oleh PLN menunjukkan penyesuaian saluran komunikasi berdasarkan perilaku audiens agar pesan lebih mudah diterima masyarakat (Coombs, 2023).

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa media sosial memiliki efektivitas tinggi dalam membangun awareness publik karena mampu menggabungkan kecepatan distribusi informasi dengan daya tarik visual (Putri & Rahmawati, 2024).

2. Media Cetak dan Elektronik

PLN juga menggunakan media cetak dan elektronik sebagai saluran komunikasi tambahan untuk menjangkau masyarakat yang tidak aktif menggunakan media digital. Hasil observasi menunjukkan bahwa informasi terkait edukasi keselamatan PLN juga dipublikasikan melalui media massa lokal seperti radio dan portal berita daring. Dokumentasi pemberitaan tersebut memperlihatkan bahwa media massa digunakan untuk memperluas distribusi pesan sekaligus membangun validasi publik terhadap informasi yang diberikan organisasi. PLN menjalin kerja sama dengan media lokal seperti Sriwijaya Post, Sumatera Express, Sumsel Update, Suara Rakyat, Radar Palembang, serta stasiun televisi dan radio seperti BTV, PAL TV, BE TV, Radio Urban FM, dan Sonora. Pada gambar 14 menunjukkan adanya pemberitaan melalui media seperti Radar Palembang yang memuat informasi edukasi kelistrikan.

Dalam perspektif SCCT, penggunaan media massa memperlihatkan upaya PLN dalam membangun *organizational credibility melalui third-party endorsement*, di mana media eksternal menjadi perantara yang memperkuat legitimasi pesan organisasi (Coombs, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa PLN tidak hanya mengandalkan media internal, tetapi juga memanfaatkan media eksternal untuk memperkuat penerimaan publik. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penggunaan media massa dalam komunikasi krisis mampu meningkatkan persepsi kredibilitas organisasi karena masyarakat cenderung lebih mempercayai informasi yang telah melalui proses publikasi media (Reynaldin & Saputra, 2023).

3. Sosialisasi Tatap Muka sebagai Saluran Komunikasi Kelompok

Selain media digital dan media massa, PLN juga menggunakan sosialisasi langsung sebagai saluran komunikasi kelompok kepada masyarakat. Hasil observasi memperlihatkan adanya kegiatan sosialisasi PLN bersama perangkat desa dan masyarakat terkait keselamatan kelistrikan. Dalam kegiatan tersebut, edukasi dilakukan secara kelompok melalui penyampaian materi langsung oleh pihak PLN kepada masyarakat. Kegiatan ini dilakukan melalui sosialisasi langsung di tingkat wilayah, seperti di

Kecamatan Kemuning, dengan melibatkan perangkat setempat sebagai perantara komunikasi kepada masyarakat.

Jika dianalisis dalam perspektif komunikasi krisis, praktik ini menunjukkan penerapan *group communication approach*, di mana PLN UID S2JB menggunakan komunikasi kelompok untuk membangun kedekatan sosial dan memperkuat pemahaman masyarakat secara langsung (Prayudi, 2016). Penggunaan perangkat desa sebagai perantara juga menunjukkan adanya *local opinion leader strategy* karena PLN memanfaatkan pihak yang dekat dengan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas penyampaian pesan (Irwanti, 2022).

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi kelompok dalam situasi krisis lebih efektif membangun penerimaan masyarakat karena memungkinkan interaksi langsung antara organisasi dan publik (Tahalele & Santosa, 2024).

Monitoring dan Evaluasi Keberhasilan Edukasi

Monitoring tidak hanya berfungsi untuk mengetahui penyebaran informasi, tetapi juga untuk melihat apakah pesan yang disampaikan mampu diterima masyarakat dan mengurangi dominasi isu negatif (Irwanti, 2022). Berdasarkan hasil wawancara, PT PLN UID S2JB melakukan monitoring secara rutin melalui media sosial dan media daring untuk mengukur efektivitas pesan edukasi sekaligus memantau pergerakan isu krisis.

PLN UID S2JB menerapkan *manual-systematic* digital monitoring. Dalam perspektif komunikasi krisis, upaya aktif organisasi dalam menelusuri komentar dan pola interaksi digital ini merupakan cara untuk mengukur tingkat pemahaman dan penerimaan publik (Prayudi, 2016). Kehadiran komentar yang bersifat mengingatkan kembali aturan keselamatan menunjukkan bahwa pesan edukasi PLN berhasil memicu kesadaran masyarakat. Hal ini selaras dengan konsep *Instructing Information dalam Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), di mana keberhasilan komunikasi diukur dari kemampuan organisasi menggeser percakapan publik dari informasi negatif menuju informasi edukatif. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu bahwa monitoring digital memungkinkan organisasi mengetahui perkembangan persepsi publik secara cepat (Putri & Rahmawati, 2024).

W. Timothy Coombs (2019) menekankan bahwa efektivitas *instructing information* baru dapat teruji apabila pesan tersebut mampu menjadi memori jangka panjang yang memengaruhi tindakan publik guna menghindari resiko fisik. Tanpa monitoring lanjutan, PLN beresiko mengalami kegagalan dalam tahap mitigasi pasca-krisis. Hal ini sejalan dengan pandangan Kathleen Fearn-Banks (2017) dalam teori komunikasi krisis, yang menyatakan bahwa tanpa evaluasi berkelanjutan (*follow-up evaluation*), organisasi tidak akan mampu mendeteksi apakah pesan edukasi telah terinternalisasi menjadi perilaku atau hanya berhenti sebagai informasi sesaat.

Ketiadaan monitoring pasca-kegiatan ini dapat menghambat kemampuan organisasi dalam memitigasi risiko krisis secara jangka panjang, karena perubahan perilaku publik tidak terpantau secara periodik setelah interaksi langsung berakhir. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu menegaskan bahwa keberhasilan strategi komunikasi krisis tidak hanya terletak pada responsivitas saat krisis atau sosialisasi berlangsung, tetapi pada kemampuan organisasi untuk melakukan evaluasi berkelanjutan guna memastikan pesan

telah terinternalisasi dan mampu mencegah munculnya resiko di masa depan (Tahalele & Santosa, 2024).

Komunikasi Pasca Krisis Humas PT PLN UID S2JB dalam Memulihkan Kepercayaan Publik di Kota Palembang

1. Kehadiran Organisasi dan Pendekatan Empatik

Fase pasca-insiden tidak hanya berfokus pada penanganan teknis, tetapi juga pada bagaimana organisasi membangun penerimaan masyarakat terhadap situasi yang terjadi. Pada tahap ini, komunikasi dilakukan untuk menurunkan ketegangan emosional masyarakat sebelum organisasi menyampaikan edukasi maupun penjelasan terkait insiden (Prayudi, 2016). Oleh karena itu, kehadiran organisasi di lokasi kejadian menjadi bagian penting dalam proses stabilisasi psikologis masyarakat terdampak. Komunikasi pasca-insiden tidak dilakukan secara langsung dalam bentuk edukasi, tetapi diawali dengan kehadiran organisasi untuk menjelaskan situasi dan melihat kondisi psikologis masyarakat terdampak. Proses penjelasan tersebut dilakukan secara persuasif agar masyarakat memahami faktor penyebab kejadian tanpa memunculkan konflik baru antara organisasi dan pihak terdampak. Komunikasi pasca-insiden di PT PLN UID S2JB dilakukan secara bertahap. Sebelum edukasi diberikan, organisasi terlebih dahulu membangun kondisi yang lebih kondusif melalui pendekatan empatik dan penggunaan bahasa yang tidak menyalahkan korban. Setelah kondisi emosional masyarakat mulai stabil, barulah edukasi keselamatan disampaikan.

Dalam perspektif *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), praktik tersebut menunjukkan penerapan *adjusting information*, yaitu komunikasi yang bertujuan membantu publik memahami situasi krisis sekaligus mengurangi tekanan emosional masyarakat terdampak (Coombs, 2023). Kehadiran langsung organisasi di lokasi kejadian menunjukkan bahwa PLN UID S2JB tidak hanya menyampaikan informasi secara formal, tetapi juga berupaya membangun penerimaan masyarakat melalui komunikasi interpersonal. Selain itu, penggunaan bahasa yang diperhalus dan tidak menyalahkan menunjukkan adanya *empathic communication*, di mana PLN UID S2JB menyesuaikan cara penyampaian pesan berdasarkan kondisi psikologis audiens (Kriyanto, 2020). Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi pasca-insiden tidak dilakukan secara defensif, melainkan menggunakan pendekatan persuasif agar masyarakat lebih mudah menerima penjelasan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kehadiran langsung organisasi dalam situasi krisis mampu membantu menurunkan ketegangan emosional masyarakat karena publik merasa organisasi hadir dan terlibat secara langsung dalam penanganan situasi (Reynaldin & Saputra, 2023).

PT PLN UID S2JB mengutamakan kehadiran fisik di lokasi insiden sebagai strategi utama untuk menenangkan kondisi psikologis masyarakat sebelum memberikan edukasi teknis. Melalui pendekatan empatik, organisasi memberikan penjelasan mengenai penyebab kecelakaan menggunakan bahasa yang halus dan tidak menyalahkan guna membangun penerimaan masyarakat tanpa memicu konflik baru. Selain itu, tanggung jawab organisasi ditunjukkan melalui kombinasi antara bantuan nyata kepada korban dan pemberian edukasi keselamatan secara bertahap, sehingga momentum krisis berubah menjadi sarana untuk meningkatkan kesadaran publik.

2. Tindakan Korektif dan Pencegahan

Tindakan korektif menjadi bagian penting dalam menunjukkan tanggung jawab organisasi terhadap publik pasca-insiden. Tindakan tersebut tidak hanya berfungsi untuk menangani dampak yang telah terjadi, tetapi juga untuk mencegah kemungkinan munculnya resiko serupa di masa mendatang (Prayudi, 2016). Oleh karena itu, komunikasi pasca-insiden tidak berhenti pada penyampaian penjelasan, melainkan dilanjutkan melalui langkah preventif yang bersifat edukatif.

Petugas PLN melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat melalui patroli lapangan terhadap bangunan yang berada dekat jaringan listrik. Pada unggahan tersebut terlihat petugas PLN mendatangi lokasi bangunan bertingkat dan memberikan penjelasan langsung kepada masyarakat mengenai potensi bahaya jarak bangunan yang terlalu dekat dengan jaringan listrik. Dalam perspektif SCCT, tindakan tersebut menunjukkan penerapan *corrective action*, yaitu upaya organisasi untuk memperbaiki kondisi sekaligus mencegah terulangnya krisis yang sama di masa mendatang (Coombs, 2023). Selain itu, pendekatan edukatif yang dilakukan melalui patroli langsung menunjukkan adanya *preventive risk communication*, di mana PLN UID S2JB menyampaikan informasi resiko sebelum masyarakat mengalami dampak secara langsung (Kriyanto, 2020). Pendekatan tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi keselamatan dibangun secara proaktif melalui interaksi langsung dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi preventif yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat cenderung lebih efektif meningkatkan kesadaran publik terhadap resiko keselamatan dibandingkan himbauan satu arah melalui media formal (Sari et al., 2025).

Implementasi komunikasi preventif PT PLN UID S2JB masih menghadapi tantangan dalam aspek pemerataan distribusi informasi. Dalam perspektif komunikasi krisis, efektivitas tindakan preventif tidak hanya ditentukan oleh keberadaan program edukasi, tetapi juga oleh konsistensi jangkauan komunikasi kepada seluruh kelompok masyarakat (Kriyanto, 2020). Artinya, meskipun organisasi telah memanfaatkan media sosial dan sosialisasi langsung sebagai sarana edukasi, efektivitas komunikasi preventif tetap dipengaruhi oleh intensitas pelaksanaan di lapangan.

Dalam kerangka *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), penyebaran edukasi keselamatan secara berkelanjutan merupakan bagian dari *instructing information*, yaitu upaya organisasi membantu publik memahami tindakan aman untuk mengurangi resiko fisik akibat krisis (Coombs, 2023). Oleh karena itu, keberlanjutan dan pemerataan edukasi menjadi faktor penting bagi PLN UID S2JB dalam membangun kesadaran keselamatan masyarakat sekaligus meminimalisir potensi berkembangnya isu menjadi krisis yang lebih besar. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi keselamatan yang dilakukan secara konsisten mampu meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat sekaligus mengurangi potensi berkembangnya isu menjadi krisis yang lebih besar (Reynaldin & Saputra, 2023). Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT PLN UID S2JB menggunakan edukasi keselamatan sebagai bentuk tindakan korektif sekaligus preventif dalam komunikasi pasca-insiden. Strategi tersebut dilakukan melalui sosialisasi langsung, patroli lapangan, serta penyebaran konten edukasi digital untuk membangun kesadaran keselamatan masyarakat secara berkelanjutan, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan dalam pemerataan jangkauan edukasi kepada masyarakat.

3. Transparansi Informasi dan Pengukuran Kepercayaan Publik

Transparansi informasi menjadi bagian penting dalam mengurangi ketidakpastian publik terhadap suatu insiden. Organisasi dituntut mampu menyampaikan informasi yang akurat, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan agar tidak menimbulkan spekulasi di masyarakat (Prayudi, 2016). Oleh karena itu, komunikasi pasca-insiden tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pengendalian konsistensi pesan organisasi. PLN UID S2JB melakukan pengendalian pesan melalui penunjukan juru bicara resmi agar informasi yang diterima masyarakat tidak berbeda-beda. Dalam praktik komunikasi krisis, konsistensi pesan menjadi penting untuk mengurangi munculnya spekulasi maupun distorsi informasi di ruang publik.

Dalam perspektif SCCT, praktik tersebut menunjukkan penerapan *consistency management*, yaitu upaya PLN S2JB menjaga keseragaman informasi agar publik memperoleh penjelasan yang jelas dan tidak membingungkan (Coombs, 2023). Selain itu, penggunaan konferensi pers juga menunjukkan adanya *transparency communication*, di mana organisasi berusaha menyediakan akses informasi resmi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa konsistensi sumber informasi dalam komunikasi krisis mampu meningkatkan kredibilitas organisasi di mata publik karena masyarakat memperoleh informasi dari sumber yang dianggap otoritatif (Cintia, 2024). Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT PLN UID S2JB menjaga transparansi informasi melalui konferensi pers dan penggunaan juru bicara resmi. Strategi tersebut dilakukan agar informasi yang diterima masyarakat tetap konsisten serta mengurangi potensi kesimpangsiuran informasi pasca-insiden.

Memantauan dilakukan untuk melihat apakah isu negatif masih mendominasi atau mulai bergeser ke arah pemberitaan yang lebih edukatif dan positif. Pertama, meskipun pencarian menggunakan kata kunci kecelakaan, berita tentang sosialisasi PLN, seperti dari Kompas.tv tetap muncul. Hal ini menunjukkan upaya PLN dalam menyebarkan info keselamatan sudah masuk ke sistem digital, sehingga masyarakat tetap bisa menemukan cara pencegahan di tengah berita musibah.

Kedua, hasil pencarian memperlihatkan adanya keluhan warganet seperti di daerah Plaju. Hal ini membuktikan bahwa pemantauan humas sangat penting untuk menangkap masalah yang sedang ramai dibicarakan agar PLN bisa segera memberikan tindakan nyata.

Ketiga, adanya berita terbaru soal kebakaran, pada bulan Mei 2026 yang muncul berdampingan dengan berita edukasi menandakan upaya PLN dalam menyeimbangkan informasi. Masyarakat tidak hanya terpapar kabar musibah, tetapi juga mendapatkan edukasi keamanan listrik.

Jika dikaitkan dengan SCCT, langkah PLN dalam memantau pergeseran percakapan dari isu negatif ke berita edukasi merupakan bentuk strategi *bolstering* (penguatan) (Irwanti, 2023). Strategi ini bertujuan untuk menonjolkan nilai positif organisasi guna memitigasi kerusakan reputasi akibat insiden kecelakaan listrik. Pemantauan dilakukan secara berkelanjutan melalui penelusuran kata kunci untuk memastikan bahwa informasi edukatif mampu mendominasi narasi di media sosial maupun mesin pencari *Google*. Hal ini menunjukkan upaya *agenda setting* oleh humas, di mana PLN berusaha mengarahkan perhatian publik agar tidak hanya tertuju pada krisis, tetapi juga pada langkah-langkah preventif yang telah dilakukan.

Dalam prosesnya, evaluasi internal dilakukan melalui peningkatan kapasitas

pegawai (*up-skilling*), pelaksanaan apel K3, dan penerapan punishment hingga tingkat manajemen. Sementara pada aspek eksternal, evaluasi diarahkan pada penguatan edukasi keselamatan kepada masyarakat sebagai upaya pencegahan agar resiko serupa tidak kembali terjadi. Hal tersebut menunjukkan bahwa insiden dijadikan bahan pembelajaran organisasi untuk memperkuat kesiapan internal sekaligus meningkatkan kesadaran keselamatan publik. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa evaluasi dan perbaikan internal menjadi bagian penting dalam proses pemulihan organisasi karena menunjukkan adanya komitmen terhadap peningkatan keselamatan dan pencegahan resiko di masa mendatang (Sari et al., 2025).

Hasil temuan menunjukkan bahwa PT PLN UID S2JB melakukan evaluasi pasca-insiden melalui penguatan sistem keselamatan internal dan peningkatan edukasi kepada masyarakat. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya dilakukan untuk menilai dampak krisis, tetapi juga digunakan sebagai dasar perbaikan organisasi dalam menghadapi potensi resiko di masa mendatang.

PT PLN UID S2JB menjaga transparansi informasi melalui sistem komunikasi satu pintu menggunakan juru bicara resmi dan konferensi pers guna menjamin konsistensi pesan serta menekan spekulasi publik pasca-insiden. Keberhasilan komunikasi tersebut dievaluasi melalui monitoring sentimen digital dan pemantauan respons masyarakat secara manual untuk mengukur penurunan keresahan publik, meskipun indikator keberhasilannya masih bersifat interpretatif dan belum terstandarisasi secara kuantitatif. Selain aspek eksternal, organisasi juga melakukan evaluasi internal melalui penguatan sistem keselamatan kerja, peningkatan kapasitas pegawai (*up-skilling*), dan penerapan sanksi manajerial sebagai tindakan korektif untuk memperbaiki performa organisasi sekaligus memperkuat edukasi keselamatan publik demi mencegah terulangnya resiko serupa di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen komunikasi krisis PT PLN UID S2JB dalam mengelola isu kecelakaan listrik di Kota Palembang melakukan identifikasi dan penilaian isu melalui verifikasi informasi dan koordinasi lintas bagian untuk menentukan tingkat keparahan insiden serta bentuk respons komunikasi kepada masyarakat. Dalam penyusunan pesan, PT PLN UID S2JB mengutamakan pendekatan edukatif dengan menggunakan bahasa yang sederhana, persuasif, dan menyesuaikan kondisi masyarakat agar pesan keselamatan listrik lebih mudah dipahami. Penyebaran komunikasi dilakukan melalui media sosial, media massa, dan sosialisasi tatap muka untuk memperluas edukasi keselamatan listrik kepada masyarakat. Namun, monitoring keberhasilan pesan edukasi yang dilakukan hanya berlaku pada media, masih bersifat jangka pendek dan belum sepenuhnya mampu mengukur perubahan perilaku masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam tahap pasca-krisis, pemulihan kepercayaan dilakukan melalui kehadiran langsung organisasi kepada pihak terdampak sebagai bentuk empati dan transparansi informasi guna meredam konflik. Upaya ini dibarengi dengan tindakan preventif seperti patroli lapangan dan sosialisasi ke sekolah-sekolah, yang kemudian diperkuat melalui pelaksanaan *up-skilling* internal serta penguatan edukasi K3 kepada pihak eksternal sebagai langkah korektif menyeluruh. Meskipun demikian, pada praktiknya pelaksanaan sosialisasi tersebut belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata, serta

pengukuran kepercayaan publik masih dilakukan secara internal-interpretatif melalui pemantauan sentimen media tanpa menggunakan standar audit eksternal yang objektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. R. (2024). STRATEGI RESPON KOMUNIKASI KRISIS KEMENKEU PADA KASUS PEJABAT PAJAK RAT (ANALISIS BERITA CNN. *Jurnal Penelitian Kajian Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 9(3), 515–530.
- Andriani, F. A. (2023). *PUBLIC RELATION PT PLN WILAYAH SUMATERA SELATAN, JAMBI DAN BENGKULU (S2JB) DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM*.
- Azzahra, K., Triyanti, A., & Desi, Y. (2025). *Media Sosial dan Tantangan di Era Digital*. 4(1), 1625–1629.
- BPS Sumsel. (2025). *Jumlah Pelanggan Listrik, 2024*. Sumsel.Bps.Go.Id. <https://sumsel.bps.go.id/en/statistics-tabel/2/MTc0lzl=jumlah-pelanggan-listrik.html>
- Cintia. (2024). Quick Response Crisis Communication Strategies Insights from Public Relations PT. KAI DAOP 2 Bandung's Train Accident Response. *Journal Of Economics, Technology, and Business*, 3(8), 471–480.
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (5th ed.). SAGE Publications.
- Coombs, W. T. (2022). *The Handbook of Crisis Communication*. Wiley-Blackwell.
- Coombs, W. T. (2023). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing and Responding* (6th ed.). SAGE Publications.
- Detik News. (2021). *Dosen UIN Palembang Tewas Tersengat Listrik Saat Rumah Terendam Banjir*. Neswdetik.Com. <https://news.detik.com/berita/d-5870366/dosen-uin-palembang-tewas-tersengat-listrik-saat-rumah-terendam-banjir/amp>
- Detik Sumbagsel. (2024). *Siswa SD di Palembang Tewas Tersengat Listrik Saat Bermain di Tiang Bendera*. Detik.Com. <https://www.detik.com/sumbagsel/berita/d-7512291/siswa-sd-di-palembang-tewas-tersengat-listrik-saat-bermain-di-tiang-bendera>
- Dewi, S. S., Edy, M. R., Angreany, F., Sakinah, R., Makassar, U. N., Atma, U., & Makassar, J. (2024). *Edukasi Keselamatan Penggunaan Listrik bagi Kalangan Ibu Rumah Tangga di Kelurahan Tombolo*. 02, 110–117.
- Fathurrozi Winjaya*,Arief Darmawan, Mariana Diah Puspitasari, A. P. E. W. (2022). Sosialisasi keamanan dan keselamatan dalam penggunaan listrik di ppi madiun. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Semangat Nyata Untuk Mengabdi*, 2(1), 25–30.
- Fattah, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (Cetakan Pe). CV. Harfa Creative.
- Faustyna. (2025). *Humas*. Umsu Press.
- Haniko, P., Sappaile, B. I., Gani, I. P., & Wilson, J. (2023). *Menjembatani Kesenjangan Digital : Memberikan Akses ke Teknologi , Pelatihan , Dukungan , dan Peluang untuk Inklusi*. 02(05), 306–315.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (Cetakan Pe). Wal ashri Publishing.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Husnu Abadi (ed.)). Pustaka Ilmu.
- iNews Sumsel. (2021). *Viral Teknisi Tersengat Listrik Tergantung di Kabel di Palembang*.



- Sumsel.INews.Id. <https://sumsel.inews.id/amp/berita/viral-teknisi-tersengat-listrik-tergantung-di-kabel-di-palembang/2>
- Irwanti, M. (2022). *Buku ajar teori komunikasi organisasi dan manajemen* (Murni (ed.)). Damara Press.
- Kathleen, F.-B. (2017). *Komunikasi Krisis: Pendekatan Studi Kasus* (Fifth Edit). Routledge.
- Kriyanto, R. (2020). *Manajemen Krisis dan Komunikasi Krisis*. Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, A. (2021). Manajemen Komunikasi Krisis Perusahaan dalam Menghadapi Gangguan Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1).
- Littlejohn, S. W. (2011). *Theories of Human Communication* (10th ed.). Waveland Press.
- Marda, S. R. (2024). *Public Relations Dalam Krisis : Studi Situational Crisis Communication (SCC)*. 3(1), 41–48.
- Muadz, A. M. (2025). *STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS HUMAS PLN DALAM MENANGANI PEMADAMAN LISTRIK DI SULAWESI SELATAN, TENGGARA, DAN BARAT (OKTOBER 2023-JANUARI 2024): PENDEKATAN TEORI SCCT*. 10(3), 534–557.
- Muhammad, R. (2020). Strategi Komunikasi Krisis Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 20(1).
- Muhariani, W., Saeni, E., Bastian, Y., & Yulianto, H. (2024). *BUKU AJAR PUBLIC RELATIONS & MANAJEMEN KRISIS*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nova, F. (2018). *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. PT Grasindo.
- Pal Tv Disway. (2024). *Sedang Memindahkan Besi, Pekerja Bangunan di Palembang Tersengat Aliran Listrik*. Palt.Disway.Id. <https://paltv.disway.id/metropolis/read/26445/sedang-memindahkan-besi-pekerja-bangunan-di-palembang-tersengat-aliran-listrik>
- PLN, H. P. (2023). *Accelerating Digital Technology and Strengthening Inclusive and Sustainble Transformation*. PT PLN (Persero).
- Prasetyo W & Nugroho A. (2020). Penggunaan Energi Listrik dan Dampaknya Terhadap Lingkungan. *Jurnal Rekayasa Teknik Elektro*, 07(02), 78–79.
- Prayudi. (2016). *Manajemen Isu & Krisis*. LPPM UPN Veteran Yogyakarta.
- PT PLN. (2021). *Company Profil PT PLN (Persero)*.
- PT PLN (Persero). (1976). *Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor 031/DIR/76 tentang Lambang Perusahaan*.
- Putri, S., & Rahmawati, K. J. (2024). *Strategi Optimalisasi Media relations PT Taspen Dalam Upaya Pengelolaan Persepsi Publik*. 9(2), 963–977.
- Rahman, A. (2023). *mengurangi Ancaman Tak Terlihat : K3 Tersengat Listrik di Tempat Kerja di Indonesia*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/abdulrahman-112021023-itenas/65812550c57afb26ef03e976/mengurai-ancaman-tak-terlihat-k3-tersengat-listrik-di-tempat-kerja-di-indonesia?page=all#section2>
- Republik Indonesia. (1970). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1970 Tentang Keselamatan Kerja* (Issue 14). Lembaga Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan*. Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Revaldo, A., Putra, I. S., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2025). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Inspekta di PT . PLN UP2D S2JB. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan*

Teknik Informatika, 3(4).

- Reynaldin, A., & Saputra, S. (2023). *Komunikasi Krisis PT Astra Honda Motor pada Kasus Patahnya Rangka ESAF*. 4(1), 165–176.
- RMOL Sumsel. (2025). *Pemuda di Gandus Palembang Tewas Diduga Tersengat Listrik di Bengkel Las*. Rmolsumsel.Id. <https://www.rmolsumsel.id/pemuda-di-gandus-palembang-tewas-diduga-tersengat-listrik-di-bengkel-las>
- RRI. (2024). *PLN Beri Edukasi Masyarakat Manfaat dan Bahaya Listrik*. Rri.Co.Id. <https://rri.co.id/daerah/937146/pln-beri-edukasi-masyarkat-manfaat-dan-bahaya-listrik>
- Sari, F. F., Bakti, I., Perbawasari, S., Sari, F. F., Bakti, I., Perbawasari, S., & Sari, F. F. (2025). *Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke 8090*, 207–222. <https://doi.org/10.22219/jurnalsospol.v11i2.39884>
- Sartika, L. (2025). Mitigasi risiko listrik rumah tangga melalui edukasi dan perbaikan instalasi di desa muara pangean, kecamatan peso, kabupaten bulungan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Borneo*, 09(01), 1–9.
- Sidiq, U., Choiri, M., & Mujahidin, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. CV. Nata Karya.
- Sitanggang, A. I., Firmansya, V. W., Anindika, B., & Riswandha, M. (2023). *Strategi Komunikasi Krisis Humas dalam Menangani Insiden Pemadaman Listrik : Studi Kasus PLN Menganti*. 2(2), 466–475.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Sulistyawati. (2022). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. K-Media.
- Sumsel Update. (2024). *Tersengat Arus Listrik, Pria di Palembang Nyaris Meregang Nyawa*. Sumselupdate.Com. <https://sumselupdate.com/tersengat-arus-listrik-pria-di-palembang-nyaris-meregang-nyawa/>
- Syam, H. M. (2022). *Komunikasi krisis: STRATEGI MENJAGA REPUTASI BAGI ORGANISASI PEMERINTAH*. Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh.
- Tahalele, O., & Santosa, S. (2024). *Strategi komunikasi krisis dalam mengelola isu sensitif dalam bisnis atau organisasi*. 7, 9925–9930.
- Tasbi, S. O., Manggas, D. N., Dhadho, W. V. D., Takaeb, E. L., Marni, M., Studi, P., Masyarakat, K., Masyarakat, F. K., & Nusa, U. (2025). TANTANGAN PENGGUNAAN MEDIA MASSA DALAM KESEHATAN MASYARAKAT DI ERA DIGITAL. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Volume*, 8(1).
- Ultavia, Anelda. Jannati, Putri. Malahati, F. Q. S. (2023). *Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi*. 11(2), 341–348.
- Widyastuti, C., Pujotomo, I., Qosim, M. N., Hariyati, R., Hasanah, A. W., Handayani, O., & Koerniawan, T. (2020). Penyuluhan Pengetahuan Tentang Instalasi Listrik dan Mengoptimalkan Penggunaannya Serta Mengatasi Bahaya Listrik Bagi Masyarakat Di Wilayah Duri Kosambi, Cengkareng Jakarta Barat. *Terang*, 2(2), 100–108. <https://doi.org/10.33322/terang.v2i2.381>
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications* (6th ed.). SAGE Publications.
- Yudin Citriadin. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Sanabil.