UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dalam proses pelayanan ditemukan adanya faktor yang menyebabkan keterlambatan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar. Hal tersebut dapat dilihat dari keenam indikator dalam penelitian ini yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana dan prasarana.

Berikut beberapa faktor penyebab keterlambatan pelayanan penyambungan listrik baru :

1. Kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas, sumber daya manusia yang benar-benar memiliki loyalitas tinggi dan professional terhadap pekerjaannya sehingga pelayanan kepada masyarakat yang diberikan tidak berjalan maksimal.
2. Kurangnya pengawasan pimpinan terhadap kinerja karyawan sehingga aturan yang telah ditetapkan tidak berjalan optimal. Seperti keterlambatan penyambungan listrik, sedangkan persyaratan telah dipenuhi. Serta aturan biaya yang ditetapkan tidak sesuai dengan aturan yang ada.
3. Pendapatan yang kurang memuaskan dan tidak adanya insentif dari perusahaan menyebabkan karyawan berusaha untuk mencari penghasilan

tambahan. Sehingga menyebabkan semangat kerja karyawan menurun karena pikiran tidak lagi terfokus pada satu pekerjaan.

4. Kurangnya sosialisasi PLN terhadap penyambungan listrik baru sehingga pelanggan lebih memilih melakukan pengurusan melalui calo. Adanya praktek calo menyebabkan kerugian masyarakat serta menghambat proses penyambungan listrik baru karena informasi yang diberikan calo tidak akurat.
5. Alamat pelanggan yang tidak ditemukan dan nomor telepon yang dicantumkan dalam pendaftaran tidak aktif sehingga menyulitkan petugas melakukan survei lokasi.
6. Keterlambatan perluasan jaringan disebabkan PLN Rayon menunggu persetujuan permohonan dari PLN Area untuk melakukan pemasangan, Sehingga menunda waktu penyambungan hingga permohonan disetujui.
7. Cuaca merupakan faktor penghambat kinerja petugas PLN. Disaat musim hujan, pemasangan listrik akan memakan waktu lama. Karena proses pemasangan akan ditunda untuk menghindari gangguan listrik.

Kemudian Faktor pendukung pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang adalah adanya sistem TMP yaitu Tingkat Mutu Pelayanan, adanya aplikasi berbasis web yaitu Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), adanya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T), serta adanya sarana dan prasarana seperti alat transoprtasi dan GPS.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlunya upaya yang serius dalam meningkatkan sosialisasi seperti pasang baru online dan biaya pemasangan. Agar masyarakat dapat melakukan pengurusan secara pribadi tanpa melalui calo.
2. Untuk meminimalisir masalah keterlambatan proses pemasangan listrik baru yang dikarenakan nomor telepon pelanggan yang sulit untuk dihubungi, sebaiknya PLN meminta nomor alternatif kepada pelanggan jika sewaktu-waktu nomor telepon pelanggan tidak bisa dihubungi, agar pelayanan pasang baru tetap bisa dilaksanakan.
3. Perlunya pimpinan meningkatkan pengawasan dan perhatian yang lebih maksimal kepada karyawan, agar karyawan dapat bekerja seoptimal mungkin dan tidak menunda-nunda pekerjaan serta memberikan sanksi yang tegas kepada karyawan yang tidak disiplin.
4. Menanamkan budaya kerja cepat dan cerdas dalam bertindak dengan memahami keluhan masyarakat serta dalam mengambil keputusan. Dengan adanya budaya kerja seperti ini diharapkan karyawan dapat maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan memuaskan.
5. Perusahaan memberikan uang kompensasi atau insentif kepada karyawan yang dalam proses kerjanya memiliki karakter terbaik seperti jujur, disiplin, tepat waktu dan cekatan agar karyawan semakin rajin dalam

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

bekerja juga dapat mencegah adanya praktek KKN, pungutan liar, suap dan diskriminasi pelayanan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.