

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.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan data dan informasi yang menjadi landasan untuk menilai bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam. Dari data dan informasi yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan:

1. Berdasarkan tanggapan responden terkait Kualitas Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam, yang dilihat dari indikator kualitas pelayanan publik, yaitu: *Tangibles* (Berwujud/ Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati), kecenderungan jawaban responden sebagian besar berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan jumlah persentase **66.06%** terdapat pada rentang angka persentase 56% - 75% menurut ukuran Suharsimi Arikunto.
 - a. Indikator *Assurance* (Jaminan) merupakan indikator paling berkualitas, terdapat 38 tanggapan Sangat Setuju (9,50%) dari 100 responden dan 4 pernyataan.
 - b. Indikator *Emphaty* (Empati) ditingkat kualitas kedua, terdapat 73 tanggapan Sangat Setuju (9.12%) dari 100 responden dan 8 pernyataan.
 - c. Indikator *Reliability* (Kehandalan) ditingkat kualitas ketiga, terdapat 41 tanggapan Sangat Setuju (8.20%) dari 100 responden dan 5 pernyataan.

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.

- d. Indikator *Responsiviness* (Ketanggapan) ditingkat kualitas keempat, terdapat 43 tanggapan Sangat Setuju (7.17%) dari 100 responden dan 6 pernyataan.
- e. Indikator *Tangibles* (Berwujud/ Bukti Fisik) merupakan indikator yang paling rendah tingkat kualitasnya, terdapat 35 tanggapan Sangat Setuju (6.33%) dari 100 responden dan 6 pernyataan.

2. Hambatan (Kendala) dalam Pelayanan Publik Program Listrik Pintar (Prabayar) di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam.

- a. Yang berasal dari PLN Rayon Panam selaku pemberi layanan, yaitu:
 - 1) Perluasan Jaringan dan Terbatasnya Stok Material yang Ada
 - 2) Terbatasnya Daya Listrik yang Ada
 - 3) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Mau Berkomitmen
 - 4) Sistem dan Teknologi
 - 5) Sosialisasi yang diberikan PLN Rayon Panam Belum Optimal
- b. Yang berasal dari Masyarakat (Pelanggan) selaku yang dilayani, yaitu:
 - 1) Masih Terdapat Pelanggan yang Ingin Menggunakan Listrik Pascabayar
 - 2) Masih terdapat Keluhan dari Pelanggan Listrik Prabayar
 - 3) Pelanggaran yang dilakukan oleh Oknum Tertentu.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan agar pelayanan Listrik Prabayar yang diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam dapat lebih optimal dan berorientasi kepada kepuasan pelanggan, antara lain sebagai berikut:

1. PLN Rayon Panam sebaiknya disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Serta meminimalisir hambatan (kendala) di

Hak Cipta Diindungi 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.

lapangan, seperti: Mempercepat perluasan jaringan, menambah stok material, mempercanggih sistem yang digunakan, dan terkait teknologi Kwh Prabayar yang digunakan pelanggan memang harus diperiksa dan diuji terlebih dahulu sebelum dilakukan instalasi di rumah pelanggan.

2. PLN Rayon Panam sebaiknya senantiasa memperhatikan kecepatan proses pelayanan, dan selalu memberikan penjelasan optimal kepada pelanggan yang mengalami keluhan listrik prabayar. Hal ini dapat dilakukan dengan sosialisasi yang dilakukan kepada pelanggan. Sehingga pelanggan tersebut mengerti dan puas terhadap pelayanan yang diberikan PLN Rayon Panam.

3. Pegawai PLN Rayon Panam harus menyadari tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mampu berkomitmen dan tidak melakukan pungutan diluar ketentuan resmi PLN. Dan segera melakukan penanganan terhadap instalasi listrik prabayar rumah pelanggan sesuai dengan prosedur dan ketentuan PLN. Sehingga akan meminimalisir keluhan pelanggan.

4. PLN Rayon Panam sebaiknya memberikan informasi secara jelas kepada pelanggan terkait dengan tarif pemasangan listrik prabayar. Sehingga tidak ada lagi pelanggan yang menggunakan calo dalam pendaftaran listrik prabayar.

5. PLN Rayon Panam sebaiknya mengevaluasi kembali kebijakan yang telah diterapkan. Kemudian melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelayanan Listrik Prabayar yang diberikan PLN Rayon Panam ini lebih berkualitas dan meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya.

Selain Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang dimiliki PLN secara keseluruhan, PLN Rayon Panam khususnya sebaiknya melakukan upaya atau memiliki teknologi atau aplikasi semacam layanan yang lebih dekat dengan pelanggan. Diantara langkah yang bisa dilakukan PLN yaitu:

- a. Melakukan Edukasi Hemat Energi. dengan memberikan pengajaran kepada pelanggan melalui berbagai media cetak, elektronik, Koran, Buletin, TV, Radio, Twitter, bahkan memperbanyak mobil PLN keliling yang akan memberikan sosialisasi terkait pelayanan PLN terkait pentingnya melakukan penghematan energi.
- b. Terkait dengan penggunaan aplikasi mobile yang selama ini terus meningkat khususnya bagi masyarakat perkotaan (Pekanbaru), PLN Rayon Panam sebaiknya memiliki inovasi layanan yang memanfaatkan ponsel yang dimiliki oleh pelanggan atau bisa disebut *PLN Mobile*. Yang mempermudah pelanggan, mulai dari mengecek pulsa listrik, tambah daya, hingga mendaftar baru listrik, dan lain sebagainya. Untuk mempermudah layanan aplikasi tersebut, agar pihak PLN dan pelanggan dapat terhubung, tentunya aplikasi *PLN Mobile* tersebut harus terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Dengan layanan *PLN Mobile* ini masyarakat dapat mengakses layanan dan registrasi di ponsel pelanggan. Sehingga keluhan dapat tersampaikan dengan mudah, penanganan yang dilakukan akan cepat dan pelayanan akan berkualitas.

Hak Cipta Diindungi 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.