

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

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Dalam memenuhi standar pelayanan yang setiap tahunnya selalu berubah kearah yang lebih baik, maka PT PLN (Persero) terus gencar dalam menciptakan inovasi-inovasi yang canggih guna melayani masyarakat baik itu pengguna maupun calon pengguna listrik agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat itu sendiri.

PT PLN (Persero) menciptakan sebuah teknologi inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa terpuaskan dalam setiap hal yang berkaitan dengan kelistrikan, teknologi tersebut adalah sebuah aplikasi yang bisa digunakan dimana saja dan kapan saja hanya dalam genggamannya pemilik *smartphone* tersebut, aplikasi tersebut adalah *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* dirancang sedemikian rupa dimana didalamnya terdapat fitur-fitur yang diinginkan oleh masyarakat seperti: pemasangan listrik baru, penambahan daya, cek biaya tagihan serta keluhan-keluhan masyarakat bisa disampaikan melalui aplikasi ini. Dalam penyebarserapan inovasi ini dibutuhkan beberapa elemen-elemen penting yakni :

1. Inovasi. Inovasi disini adalah suatu ide atau gagasan yang terbaru yang belum disebarluaskan oleh agen pembaharu serta belum digunakan atau dipraktekkan oleh masyarakat yang tujuan dari inovasi ini adalah untuk kemajuan suatu sistem sosial atau masyarakat. Inovasi dalam penelitian ini adalah aplikasi *PLN Mobile* yang diluncurkan oleh pihak PT PLN (Persero) guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dirangkul dalam satu wadah dimana didalam aplikasi ini terdapat kebutuhan-kebutuhan masyarakat terkait listrik.



2. Saluran. Pihak PT PLN (Persero) umumnya dan pihak PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau khususnya sedang gencarnya menyebarluaskan aplikasi PLN Mobile ini karena mengingat kebaruan dari inovasi ini dan kurangnya pengetahuan masyarakat akan kecanggihan sebuah teknologi. Untuk itu pihak PLN bekerjasama dengan media media yang ada baik media lokal maupun media nasional.
3. Jangka Waktu. Aplikasi PLN Mobile ini mulai diperkenalkan kemasyarakat luas terhitung dari launching aplikasi ini pada saat Hari Listrik Nasional pada tanggal 27 Oktober 2016 sampai terus berkelanjutan.
4. Sistem sosial. Melalui aplikasi PLN Mobile ini akan merubah tatanan sistem sosial masyarakat menjadi lebih baik. Karena disini masyarakat yang mengelola langsung kebutuhan mereka akan listrik.

Jadi aplikasi PLN Mobile ini dapat memberikan kontribusi yang baik bagi pihak PLN maupun masyarakat pengguna listrik dalam hal pelayanan yang berkualitas.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu:

1. Dalam penyebaran informasi aplikasi PLN *Mobile* ini sebaiknya PT PLN (Persero) lebih gencar lagi agar semua lapisan masyarakat mengetahui tentang inovasi tersebut dan mengadopsinya. Penyebaran inovasi aplikasi PLN *Mobile* ini bisa dilakukan melalui media sosial yang sedang gencar saat ini maupun gencar dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
2. PT PLN (Persero) terus berinovasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi memuaskan kebutuhan dan harapan masyarakat.