

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu di wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara, belum optimal walaupun sudah banyak wilayah yang dialiri listrik masih juga terdapat 9 wilayah kelurahan/desa yang belum dialiri listrik. Hasil penelitian tersebut di dasari pada 5 variabel yang dapat mengukur kajian terkait kualitas pelayanan. Sehubungan dengan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangibles*), kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu pada dimensi bukti fisik, hasilnya efektif dan dalam pelayanan ketersediaan sarana dan prasarananya pun memadai. Terkait dengan penampilan pegawai sangat rapi ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan di kantor PT. PLN Rayon Kefamenanu.
2. Keandalan (*reliability*), kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dapat di lihat harus lebih mengutamakan permasalahan pelanggan dan dapat memberikan solusi yang terbaik. Pegawai PLN cukup handal dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Pegawai PLN TTU memiliki keandalan sesuai dengan tingkat kemampuan yang di miliki dan tepat waktu untuk mengatasi masalah dikarenakan pengaduan online membuat pelayanan lebih efektif.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*), kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam dimensi daya tanggap pegawai, belum optimal dikarenakan pegawai PLN belum merealisasikan permintaan jaringan listrik yang diharapkan oleh masyarakat yang sudah membayar. Meskipun begitu, ketanggapan PT. PLN yang dikaji dari penilaian pemberian informasi, juga jelas dan benar tentang masalah kelistrikan seperti, jadwal pemadaman disetiap wilayah pelayanan. Dan untuk ketanggapan pegawai dalam menangani layanan listrik yang sedang bermasalah untuk sekarang lebih efektif dan efisien karena melalui aplikasi PLN Mobile kebutuhan pelanggan untuk mendapat pelayanan yang cepat ketika mengalami masalah, petugas langsung segera mengatasi permasalahan kelistrikan yang dialami oleh masyarakat.
4. Jaminan (*assurance*), kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam dimensi jaminan cukup baik. Perlu adanya peningkatan untuk lebih mengutamakan pelayanan yang lebih serius untuk pelanggan untuk mendukung kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu.
5. Empati (*empathy*), kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu dalam dimensi peduli (*Empathy*) sudah terjalin dan berdampak baik dalam pelanggan dengan kepedulian terhadap masalah pelanggan di prioritaskan. Kemudian perhatian pada pegawai untuk mengatasi masalah wilayah yang belum dialiri listrik, dan sudah direncanakan untuk direalisasikan pada program kerja yang bertahap disetiap tahunnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran ataupun rekomendasi terkait dengan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu di Kabupaten Timor Tengah Utara, dengan uraian sebagai berikut :

1. Mengenai bukti fisik (*tangibles*), diharapkan agar pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu lebih memperhatikan kenyamanan pelanggan saat berkunjung ke kantor dengan melakukan penambahan kursi pada ruang tunggu apabila terdapat antrian yang panjang.
2. Mengenai kehandalan (*reliability*), pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu diharapkan agar memberikan informasi rutin kepada pelanggan sebelum melakukan pembenahan pada gangguan listrik yang mungkin terjadi.
3. Mengenai daya tanggap (*responsiveness*), pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu untuk lebih respon kepada pelanggan yang membutuhkan layanan listrik baik dari pemasangan peralatan di rumah-rumah pelanggan.
4. Mengenai jaminan (*assurance*), pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu diharapkan pegawai PLN Rayon Kefamenanu mengikuti bimbingan teknis dan pelatihan khusus ketenagalistrikan tambahan terkait dengan instalasi listrik bagi pelanggan, hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir bahaya dari arus listrik yang tentu akan mengancam keselamatan hidup pelanggan apabila tidak diperhatikan dengan baik.

5. Mengenai empati (*empathy*), pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu diharapkan agar lebih memberikan perhatian dan kepedulian yang baik guna menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
6. Pihak PT. PLN (Persero) diharapkan untuk berkoordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara untuk mencari solusi terbaik dalam merealisasikan program bantuan pemasangan daya listrik ke tempat yang belum dialiri daya listrik seperti di kelurahan Aplasi tepatnya di wilayah RT 06 dan RT 012, desa Nonotbatan, desa Oelami dan Tuplopo, desa Buk, Desa Haumeni Ana, Desa Tes, Desa Saenam, desa Tasinifu, dan juga desa Noebaun.
7. Diharapkan juga agar pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu rutin melaksanakan sosialisasi terkait dengan penggunaan daya listrik, dan juga memberikan informasi mengenai program kerja yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu guna menambah pemahaman pada masyarakat atau pelanggan di wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara.
8. Diharapkan agar pihak PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu untuk mengadakan evaluasi rutin terhadap kinerja dalam penyelenggaraan tugas pelayanan untuk mengetahui permasalahan pelayanan pemberian sumber daya listrik yang belum terselesaikan, agar mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan lebih berkualitas kinerjanya dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi peneletian suatu pendekatan proposal*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara : Jakarta
- Komariah dan Satori. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN : Yogyakarta.
- Martul, Shadqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan*. Sinar Grafika : Jakarta.
- Maudillah Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV Indra Prahasta : Bandung.
- Miles & Huberman. 1984. *Analisis data kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Universitas Indonesia: Jakarta.
- Moenir, A.S 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar kualitas pelayanan publik*. In Trans, Dau: Malang
- Sellang Kamaruddin, Jamaluddin, Mustanir Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media: Jawa Timur.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D) Best Seller*. Alfabeta : Bandung.
- Sulastiyono, Agus. 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Edisi Pertama. CV. Alfabeta : Bandung.

- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Supriyono, R. A, 2015. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. BBFE UGM : Yogyakarta.
- Tahir, Arifin. 2011. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Pustaka Indonesia Press : Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia, Diana. 2011. *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pegukuran, dan Strategi*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran jasa, penerapan dan penelitian*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta.

Sumber Lain :

- Firananda, Novi. 2016. *Jurnal Ilmiah : “Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur”*. Universitas Hasanuddin : Makassar.
- Irmawan, Endar. 2017. *Jurnal Ilmiah : “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) UPJ Pedan”*. Universitas Islam Indonesia : Yogyakarta.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Parasuraman, A. 2001. *The Behavioral Consensus Of Service Quality. Journal Of Marketing*. Vol. 60 (Diterjemahkan oleh Sutanto).
- Nuraeni. 2016. *Jurnal Ilmiah : “Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA)”*. Universitas Negeri Makassar.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia tentang “Pelayanan”.
- Profil PT. PLN (Persero) Rayon Kefamenanu Tahun 2023.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.