

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan pelanggan menurut indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim dalam penelitian ini dengan menggunakan statistik deskriptif ditunjukkan dengan perolehan nilai *mean* (rata-rata) keseluruhan sebesar 3,2785 yang menunjukkan kondisi variabel dalam penelitian ini cukup baik. Hasil uji validitas dan realibilitas dinyatakan valid dan reliabel. Pernyataan kuisioner dikatakan valid dan reliabel pada keseluruhan pernyataan karena nilai *r* hitung lebih besar dibandingkan dengan *r* tabel (0,514). Untuk daya listrik yang diterima pelanggan terkait dengan tegangan tinggi, tegangan menengah, tegangan rendah dan frekuensi sudah sesuai dengan nilai yang ditetapkan, namun apabila terjadi gangguan pada sisi pembangkit akan menyebabkan pemadaman pada pelanggan.
2. PT.PLN (Persero) Rayon Way Halim telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yakni dari sisi teknis maupun non teknis dalam pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Pelayanan dari sisi teknis yaitu memaksimalkan pelayanan gangguan, perbaikan, maupun laporan gangguan. Dari sisi non teknis yaitu perbaikan administrasi berupa biaya operasional, jaringan

operasional, transportasi, dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

B. Saran

Dari hasil penelitian penelitian kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan yaitu:

1. PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung sebaiknya melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk mengetahui kekurangan dari pegawai mereka.
2. PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung seharusnya mengumumkan TMP tidak hanya di papan pengumuman PLN, tetapi di beberapa media cetak yang mudah diakses oleh para pelanggan sesuai dengan amanat Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi (Dirjen LPE).
3. PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung seharusnya melakukan pengawasan yakni menambah jumlah sumber daya manusia (SDM) dengan membentuk satuan tugas khusus terhadap pelaksanaan pencatatan meter secara terus menerus dalam melayani pelanggan. Kaitan koreksi rekening dengan kinerja petugas catat meter yaitu petugas catat meter telah mencatat atau melakukan photo dengan akurat. Dalam hal ini, ketepatan pencatatan pemakaian kWh berarti para petugas betul-betul datang dengan cara melakukan photo angka kwh meter pelanggan ke rumah pelanggan dan mencatat data sesuai dengan pemakaian.

4. PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung seharusnya meningkatkan kecepatan dalam menanggapi pengaduan gangguan dari pelanggan sampai tiba di lokasi kejadian dengan cara meningkatkan jumlah suku cadang alat kelistrikan yang tersedia agar tidak membuat daftar tunggu keluhan pelanggan semakin panjang.
5. PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung seharusnya meningkatkan mutu produk berupa keandalan pasokan listrik, tegangan dan frekuensi listrik sesuai dengan standar yang ditetapkan termasuk kecukupan pasokan listrik sehingga apabila terjadi gangguan bisa meminimalisir pemadaman yang terjadi dengan cara meningkatkan pengawasan jaringan, pengadaan trafo cadangan, perbaikan trafo secara periodik, penggantian material yang berkualitas dan berstandar SNI, serta melakukan monitoring dan inventarisasi material yang rusak.