

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari temuan penelitian dan pembahasan mengenai Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL Kepada Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan dan kemudian memberikan saran-saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari isi Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian P2TL pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang sudah memiliki aturan dalam melakukan pelayanan administrasi, tetapi aturan tersebut tidak memiliki *flowchart* atau alur dari prosedur pelayanan administrasi, serta semua informasi mengenai prosedur administrasi untuk melunasi denda P2TL hanya diketahui oleh karyawan bagian P2TL, sehingga mengakibatkan prosedur pelayanan administrasi di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang tidak berjalan secara maksimal.
2. Berdasarkan persepsi pelanggan, bagian P2TL pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang dalam melaksanakan tugas pelayanan administrasi, belum sepenuhnya baik. Hal ini terlihat dari hasil wawancara penulis dengan pelanggan, ada dimensi pelayanan yang telah dipenuhi oleh karyawan P2TL yaitu jaminan (*Assurance*) serta ada juga dimensi pelayanan yang belum dipenuhi oleh karyawan P2TL yaitu Reabilitas (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*).

5.2 Saran

Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Bagian P2TL pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang dapat melengkapi aturan dalam melakukan pelayanan administrasi dengan *flowchart* atau alur dari prosedur pelayanan administrasi agar karyawan

dapat melakukan pelayanan sesuai dengan aturan, dan pelanggan tidak merasa kebingungan. Serta Bagian P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang dapat juga menyampaikan informasi secara langsung kepada pelanggan yaitu dapat disampaikan melalui petugas lapangan yang setiap hari memeriksa Kwh pelanggan atau petugas lapangan dapat juga memberikan brosur pemakaian listrik beserta penjelasan yang baik agar pelanggan dapat terus mengingat informasi yang disampaikan.

2. Agar dimensi pelayanan Reabilitas (*Reability*) dapat terpenuhi, sebaiknya bagian P2TL selalu siap sedia dalam melayani pelanggan pada saat jam operasional telah dimulai dengan cara membuat janji temu dengan pelanggan. Agar dimensi pelayanan Daya tanggap (*Responsiveness*) dapat terpenuhi, sebaiknya bagian P2TL dapat menyampaikan informasi secara rutin agar pelanggan dapat memahami mengenai P2TL, karena P2TL merupakan suatu hal yang cukup asing di masyarakat awam. Agar dimensi pelayanan Empati (*Empaty*) dapat terpenuhi sebaiknya karyawan P2TL mendengarkan penjelasan dari pelanggan, mencari bukti yang sebenarnya mengenai perekonomian pelanggan serta karyawan bisa menyarankan untuk membayar secara cicilan jika memang pelanggan tidak bisa membayar secara tunai. Serta Agar dimensi pelayanan Bukti Fisik (*Tangibles*) dapat terpenuhi, sebaiknya bagian P2TL menyediakan *form* untuk keperluan pelanggan, agar prosedur administrasi P2TL dapat berjalan dengan cepat.