

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan uraian yang telah dikemukakan pada bab diatas, maka pada bab ini penulis akan menarik kesimpulan dan saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar.

#### 5.1. Kesimpulan

1. *Customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar tidak melakukan evaluasi jangka pendek, yang bertugas untuk membantu perencanaan kegiatan penyambungan pasang baru listrik Prabayar, membantu meningkatkan kualitas hasil capaian kegiatan penyambungan pasang baru listrik Prabayar, serta mencari penyelesaian masalah yang dihadapi.
2. *Customer service* dalam melayani penyambungan pasang baru listrik Prabayar tidak melakukan pemeriksaan kebagian terkait seperti bagian sriwei, bagian penyambungan dan manajer yang berupa mengawasi perisapan kegiatan penyambungan pasang baru listrik Prabayar. Keterlambatan dalam penyambungan pasang baru listrik Prabayar sering terjadi dikarenakan *customer service* tidak melaksanakan tugasnya dalam pemeriksaan kebagian terkait.

#### 5.2. Saran

1. Sebaiknya evaluasi jangka pendek dilakukan secara rutin, langkah-langkah yang dilakukan agar proses evaluasi dapat berjalan dengan baik yaitu, melakukan persiapan, mengumpulkan informasi, membuat penilaian dan membuat keputusan. Dari hasil evaluasi jangka pendek bisa diketahui apa saja kekurangan dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

2. Sebaiknya *customer service* pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang melakukan kegiatan pemeriksaan dalam melayani penyambungan pasang baru listrik prabayar kebagian terkait, agar penyambungan dapat diselesaikan dengan target waktu yang telah ditetapkan. Tahap-tahap pemeriksaan yaitu, penetapan standar, serta penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan.