

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi transparansi pelayanan pada sistem layanan pelanggan baru listrik prabayar PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang telah peneliti lakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung sudah memberikan kemudahan pelayanan dan transparansi kepada pelanggan. Permohonan mulai dari, pemasangan baru, tambah daya dan penyambungan sementara hingga pengaduan keluhan pelanggan, cukup dilakukan dari rumah melalui *Contact Center* PLN 123, atau melalui online.
2. Pelayanan penyambungan listrik baru listrik prabayar di Rayon Pangkalpinang yang meliputi kepastian waktu, akurasi, kemudahan akses, kejelasan dan kelengkapan sarana & prasarana sudah berjalan dengan baik.
3. Prosedur sistem layanan pasang baru mulai dari calon pelanggan mengajukan permohonan pasang baru lalu mendapat surat persetujuan dan harus membayar token perdana kemudian disurvei dan tanda tangan SPJBTL hingga listrik dapat beroperasi berjalan dengan baik.

4. PT PLN (Persero) Rayon Pangkalpinang dalam melayani penyambungan listrik baru listrik Prabayar akan berusaha mementingkan pelayanan yang baik kepada setiap calon pelanggan dengan menjamin pemasangan aman dan tepat waktu.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini terdapat banyak keterbatasan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Walaupun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam melakukan penelitian ini, akan tetapi masih terdapat keterbatasan yang tidak dapat penulis hindari :

1. Penelitian ini hanya mengevaluasi transparansi pelayanan pada sistem layanan permintaan pasang baru listrik Prabayar dalam ruang lingkup umum karena hanya dapat melakukan wawancara dengan bagian pelayanan pelanggan.
2. Penelitian ini hanya didapatkan melalui wawancara dan dokumentasi.

### 5.3 Saran

Berikut ini merupakan saran-saran atau masukan yang penulis usulkan kepada PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung mengenai sistem layanan pasang baru listrik Prabayar :

1. Terus melakukan kegiatan sosialisasi mengenai pasang baru listrik Prabayar dan gencar melakukan promosi yang bervariasi.
2. Melakukan perluasan jaringan supaya para calon pelanggan pasang baru listrik Prabayar tidak terkendala untuk bisa menikmati layanan listrik pintar. Sesuai Program PT PLN (Persero) Wilayah Bangka Belitung 2016 “100%” listrik Prabayar.
3. Terus mengawasi oknum-oknum yang bisa merugikan masyarakat.