

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Bukti fisik (*Tangibility*)

Tangibility merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengadaan sarana dan prasarana seperti gudang yang layak, komputer, dan alat transportasi penulis menyimpulkan bahwa masyarakat belum merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PLN Cabang Kecamatan Solor Timur dikarenakan sarana dan prasarana belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan masyarakat yang menyatakan masih belum puas, artinya kondisi fisik pada PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur belum sesuai dengan keinginan pelanggan.

6.1.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan memberikan pelayanan yang cepat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai ketanggapan atau kemauan para petugas PLN dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas dan akurat,

penulis menyimpulkan bahwa masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan masyarakat Desa balaweling 1 tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, mereka belum merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh para pegawai PLN

6.1.3 Keandalan (*Realiability*)

Realiability (Keandalan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemampuan para pegawai PLN dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan, penulis menyimpulkan bahwa masyarakat belum merasa puaas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PLN.

6.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Assurance (Jaminan) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan PLN Cabang Solor Timur, Kabupaten Flores Timur untuk membantu para pelanggan, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai.

Dari hail penelitian mengenai pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan PLN, peneliti menyimpulkan bahwa masyarakat merasa puas atas pelayan yang

diberikan. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan masyarakat selaku pengguna layanan yang merasa puas akan kesopanan, kemampuan, pengetahuan dan sifat yang dapat dipercaya dari petugas PLN.

6.1.5 Empati (*Emphaty*)

Emphaty (Empati) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, Kabupaten Flores Timur seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, dapat disimpulkan bahwa PLN telah melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kualitas listrik pelanggan namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor PLN. Upaya yang dilakukan adalah menyediakan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pelanggan dan berusaha memberi pelayanan yang ramah, cepat dan tanggap kepada pelanggan.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian penelitian kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan yaitu:

1. PT. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur sebaiknya melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala untuk mengetahui kekurangan dari para pegawai,
2. PT. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur sebaiknya melengkapi sarana fisik terkait pelayanan pelanggan. Perbaiki ataupun penambahan sarana

fisik lainnya guna menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik seperti pembaharuan komputer, telepon disetiap ruangan, agar terciptanya kenyamanan dan kepuasan pelayanan.

3. PT. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur seharusnya meningkatkan kecepatan dalam menanggapi pengaduan gangguan dari pelanggan.
4. PT. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur perlu memperhatikan pegawainya. Sebaiknya berikan peringatan kepada pegawai yang tidak memberikan hak pelanggan dengan baik. Terutama dalam keramahan. Jika masih melanggar perlu diberikan hukuman atau sanksi agar pegawai merubah sikapnya dan pelanggan pun merasa nyaman.
5. PLN Cabang Kecamatan Solor Timur Solor melakukan perbaikan administrasi berupa biaya operasional ,jaringan operasional ,transportasi ,dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelaksanaan diklat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik dan Ratminto. 2005; *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- AgusDwiyanto.2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Endar Sugiarto.1999.*Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta:Gramedia
- Gaspersz, Vincent. 1997.*Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia PustakaUtama.
- Moenir, H.AS, 1998.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III,Bumi Aksara, Jakarta.
- Nazir.Mohammad,Ph.D.(2011). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Osborne, David and Gaebler, Ted,1992.*Reinventing Government*, Boston,MA:Addison_Wesley Publishing.
- Pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara(1998)
- Rasyid, 1998.*Makna Pemerintahan:Tinjauan Dari Segi EtikadanKepemimpinan*, Yarif Watampone, Jakarta.
- Rohman said, Arif, &Purnomo.(2010 :1).*Paradigma Pelayanan Publik*.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono,Fandy.2003.*ManajemenJasa*,Edisiketiga.Yogyakarta.PenerbitAndi.Tjiptono,Fandy.2006.*ManajemenJasa*,Edisikeempat.Yogyakarta.PenerbitAn
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 *tentang Ketenagalistrikan*
- Yamit, Zulian. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonesia, Yogyakarta