

## **BAB IV SIMPULAN DAN SARAN**

### **4.1 Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil pengamatan yang terjadi selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, konsep layanan satu pintu sudah terlaksanakan dengan baik. Berikut adalah kesimpulan sesuai hasil analisis penerapan dimensi kualitas pelayanan pada layanan satu pintu bagi pelanggan prioritas tengangan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur:

1. Keandalan (*reliability*):

Pada dimensi keandalan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa memiliki standard operasional prosedur (SOP) dalam menerapkan layanan satu pintu. Setelah melakukan pengumpulan data dan pengamatan di lapangan, prosedur pemasangan baru/ penambahan daya listrik telah sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. Keberwujudan (*tangible*):

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat dikatakan telah terwujud dengan baik dalam melakukan percepatan pelayanan penyambungan listrik. Pada halaman web PLN apabila calon pelanggan/ pelanggan B2 dan I2 melakukan pengisian data otomatis muncul pemilihan layanan satu pintu (paket SLO) dan non SLO sehingga memberi pilihan untuk mempermudah mendapatkan pelayanan serta adanya *Call Center* 123 merupakan langkah layanan yang mempermudah bila kesulitan menggunakan internet. Selain itu berdasarkan data yang diperoleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur memiliki tagging SIGO yang telah berjalan dengan baik sebagai aplikasi pengganti survei sebagai wujud fasilitas layanan satu pintu yang berlaku di Surabaya. Serta PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang bekerjasama dengan LIT/TR mempermudah calon pelanggan/ pelanggan untuk memperoleh instalatir yang memiliki kodifikasi dari Dirjen Ketenagalistrikan serta sekaligus menerbitkan Sertifikat laik operasi.

3. Daya tanggap (*responsiveness*):

Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dalam melayani permohonan pasang baru/ penambahan daya melalui web PLN dan *Call Center* 123 terbukti berlaku 24 jam, namun apabila melakukan PB/PD melalui *Call Center* 123

adanya pungutan biaya serta sering terjadi gangguan, gangguan yang terjadi dikarenakan banyaknya permintaan pelayanan diwaktu yang bersamaan sehingga terjadi gangguan, tetapi pada prosedur layanan satu pintu yang berlangsung di lapangan secara menyeluruh telah berjalan dengan baik.

#### 4. Jaminan (*assurance*):

Jaminan yang diberi dalam layanan satu pintu ini telah berjalan sesuai yang dijanjikan bahwa dalam melakukan aktivitas pemasangan baru dan penambahan daya listrik calon pelanggan/ pelanggan cukup melalui PLN, kemudian hanya butuh satu kali dalam melakukan permohonan untuk sambungan listrik dan sertifikasi IML (Instalasi Milik Langganan) atau dapat disebut sebagai instalasi milik konsumen, dan calon pelanggan/ pelanggan melakukan satu kali pembayaran yang meliputi biaya penyambungan (BP), jaminan langganan (UJL) dan biaya SLO.

#### 5. Empati (*emphaty*):

Perhatian yang diprioritaskan bagi pelanggan tegangan rendah bisnis menengah dan industri sedang ini memang berlaku di lapangan dikarenakan selain pelanggan tersebut tidak memperoleh layanan satu pintu sehingga sangat membedakan dari prosedur pelayannya.

### 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari penerapan layanan satu pintu pada pelanggan prioritas tegangan rendah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan, antara lain:

1. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur harusnya tidak memberi pilihan layanan non SLO yang membuat calon pelanggan kebingungan jika tidak mengerti apa saja yang membedakan kedua layanan tersebut.
2. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur harus menjaga dan meningkatkan koordinasi yang baik dengan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam layanan satu pintu.
3. Diharapkan kepada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur segera melakukan layanan satu pintu secara menyeluruh bagi pelanggan yang ingin melakukan pemasangan baru maupun penambahan daya listrik.