BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten pada seluruh kualitas pelayanan adalah cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata kinerja yang berada pada batas interval 2,61 – 3,40. Dengan demikian pihak PT. PLN (Persero) UPJ Pedan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada kelima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empati adalah baik. Sedangkan dari tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Klaten adalah tinggi. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata tingkat kepentingan yang berada pada batas interval 3,41 – 4,20. Hal ini berarti pelanggan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Pedan Kabupaten Klaten karena kinerja pelayanan masih dibawah kepentingan pelanggan
    a) Berdasarkan Analisis Koordinat Kartesius dapat diketahui bahwa atribut yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen adalah 1) Ruang kantor PLN belum nyaman dan kurang bersih, 2) tagihan PLN yang kurang akurat sesuai dengan pemakaian pelanggan, 3) pelayanan pengaduan PLN kurang cepat dan handal, 4) petugas PLN kurang cepat melayani pelanggan, petugas PLN kurang siap mengatasi masalah pelanggan dan kemauan petugas PLN untuk membantu pelanggan yang masih rendah.

5.2. Saran

1. Pihak manajemen PT PLN (Persero) UPJ Pedan, harus dapat meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini baru dinilai cukup oleh pelanggan , baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.
2. Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan hendaknya diprioritaskan terutama pada dimensi reliability atau keandalam misalnya pada sistem perhitungan tagihan yang akurat dan pelayanan pengadauan yang diraskan masih belum tepat. Walaupun sistem tagihan sudah dilakukan dengan sistem komputer, namuan karena petugas pencatat meteran yang datang kurang teratur dalam periodik pencatatannya (untuk pelanggan yang menggunakan meteran Analog) menyebabkan tagihan pelanggan berfluktuatif, sehingga pelanggan merasa ragu atas besarnya tagihan yang ada. Pelayanan dalam pengaduan yang lambat atau kurang responsif, sehingga pelanggan harus menunggu petugas datang waktu yang cukup lama, untuk mendapatkan layanan pengaduan tersebut, menyebabkan kekecewaan bagi pelanggan. Begitu juga pada dimensi tangible misalnya dengan menjaga kebersihan ruangan terutama yang berkaitan dengan ruang pelayanan publik, misalnya dengan menempatkan petugas kebersihan yang setiap periodik memberisihkan lantai atau tempat lainnya.