

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, didapat sebuah kesimpulan bahwa PT PLN (Persero) Rayon Gombang memiliki kegiatan – kegiatan yang mencakup administrasi publik, organisasi publik dan juga manajemen pelayanan publik.

Komplain yang diajukan pelanggan mayoritas merupakan komplain teknik dengan jenis keluhan terbesar mengenai padamnya listrik rumah mereka secara tiba-tiba, rusaknya kwh meter dan juga rusaknya mcb. Dalam proses pengajuan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang sudah termasuk cukup mudah karena pelanggan bisa mengajukan komplain melalui telepon maupun datang langsung ke loket pengaduan.

Namun dari lima dimensi penanganan komplain yang telah disebutkan PT PLN (Persero) Rayon Gombang ada satu dimensi yang belum terpenuhi yaitu *visibility*. Dimensi tersebut belum terpenuhi karena pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombang tidak menjelaskan secara transparan prosedur yang mereka lakukan dalam rangka mengatasi komplain yang diajukan oleh pelanggan.

Keempat dimensi penanganan komplain yang telah terpenuhi yaitu sebagai berikut.

1. *Commitment*

Seluruh staff dari PT PLN (Persero) Rayon Gombang berkomitmen untuk selalu mengatasi komplain dengan efektif dan efisien serta selalu berusaha meningkatkan kinerja mereka.

2. *Fairness*

Dalam melayani komplain dari pelanggan, petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang selalu berusaha menerapkan asas keadilan sehingga pelanggan merasa bahwa mereka diperlakukan sama rata.

3. *Responsiveness*

Petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang selalu berusaha menanggapi dan menangani segala bentuk komplain yang diajukan oleh pelanggan dengan cepat dan tepat.

4. *Simple*

Jika dilihat dari alur tata cara pengaduan kerusakan teknis bisa dikatakan cukup mudah, pelanggan hanya perlu mengajukan komplain mereka melalui *call center*, telepon kantor atau datang langsung ke loket pengaduan.

Hambatan yang ada dalam proses penanganan komplain yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang yang berupa cuaca dan medan yang tidak bersahabat, tidak dapat dihilangkan karena hambatan tersebut datang dari alam. Namun hambatan lain yang berupa tidak kooperatifnya pelanggan masih dapat diminimalisir dengan memberikan pengertian dan penjelasan yang lebih sabar kepada pelanggan tersebut.

5.2. Saran

Melihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan maka penulis memberikan beberapa saran yaitu

1. Petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang seharusnya menjelaskan dengan detail setidaknya memasang papan penjelasan mengenai prosedur pengaduan komplain dari komplain tersebut masuk hingga sampai akhirnya diatasi, sehingga meminimalisir kekecewaan pelanggan yang merasa tidak jelas dengan prosedurnya.
2. Semoga kedepannya petugas PT PLN (Persero) Rayon Gombang tetap berpegang pada dimensi – dimensi penanganan komplain dalam menangani dan menyelesaikan setiap komplain yang diajukan oleh pelanggan.