

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan 100 pengguna layanan terhadap respons pengaduan (*complaint satisfaction*) PLN Mobile di Kota Bandung berada pada kategori sangat puas. Kesimpulan ini diperoleh dari hasil perhitungan *central tendency* yang menunjukkan skor 2. Angka tersebut diperoleh dari perhitungan nilai *median* ketiga dimensi *complaint satisfaction*.

Dimensi *complaint outcome* dengan indikator *fairness of outcome* memiliki nilai *median* sebesar 2 dan berada pada kategori sangat puas. Kemudian dimensi *complaint interaction* dengan indikator *friendliness*, *empathy*, *effort*, *initiative*, dan *reliability* memiliki nilai *median* sebesar 2 dan berada pada kategori sangat puas. Untuk dimensi *complaint process* dengan indikator *accessibility* dan *reaction speed*, memiliki nilai *median* sebesar 3 dan berada pada kategori puas.

Dibalik nilai tersebut, dimensi *complaint interaction (effort)* dan dimensi *complaint process (reaction speed)* masih mempunyai nilai *median* yang cukup besar. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna layanan terhadap kedua indikator tersebut, masih lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan terhadap indikator lainnya. Peneliti juga menemukan bahwa prosedur penanganan keluhan RPT (*Response Time*) dan RCT

(*Recovery Time*) tidak dijalankan secara optimal sehingga masih terdapat pengguna layanan yang tidak puas terhadap aspek upaya dan kecepatan penanganan keluhan unit pelayanan Kota Bandung.

7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti menyarankan PT. PLN (Persero) Kota Bandung untuk melakukan evaluasi terhadap respons pengaduan yang diberikan oleh pegawai terutama pada aspek upaya pegawai dalam menangani keluhan serta kecepatan penanganan keluhan pegawai.

Bagi peneliti selanjutnya, diperlukan upaya penelitian untuk menjawab penyebab dari prosedur penanganan keluhan RPT (*Response Time*) dan RCT (*Recovery Time*) PT. PLN (Persero) tidak berjalan secara optimal di unit pelayanan Kota Bandung. Untuk itu, diperlukan eksplorasi lebih lanjut yang dapat menjelaskan mengapa prosedur RPT dan RCT di unit pelayanan Kota Bandung tidak berjalan dengan menggunakan rancangan penelitian kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publisher.
- PT. PLN (Persero). (2021). *Statistik PLN 2021*. Sekretariat Perusahaan PT. PLN (Persero).
- PT. PLN (Persero). (2023). *Statistik PLN 2022*. Sekretariat Perusahaan PT. PLN (Persero).
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Gaya Media.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT Refika Aditama.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei*. PT. Pustaka LP3ES.
- Stauss, B., & Seidel, W. (2019). *Effective Complaint Management: The Business Case for Customer Satisfaction*. Springer.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Wibawa, S. (2009). *Administrasi Negara: Isu-Isu Kontemporer*. Graha Ilmu.

Jurnal:

- Aditya, M. Z. (2022). Analisis Penerimaan Pelanggan terhadap Aplikasi PLN Mobile dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *JuSiTik: Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 3(1).
<https://journal.ukmc.ac.id/index.php/jutsi/article/download/490/470>
- Bisri, D. N. F., & Warsono, H. (2017). Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 6(4).
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Merlin, Y. I., Widowati, Ni., & Rengga, A. (2014). Analisis Pelayanan Listrik Prabayar di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah (Studi Kasus Tentang Penanganan Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar PT PLN (Persero) Rayon Semarang Tengah. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 3(1).
- Silvia, M., Riyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). ANALISIS MANAJEMEN PENGADUAN KANAL PENGADUAN “SAPA MBAK ITA” KECAMATAN TEMBALANG. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(4).

Stauss, B. (2002). *The dimensions of complaint satisfaction: process and outcome complaint satisfaction versus cold fact and warm act complaint satisfaction. Managing Service Quality: An International Journal*, 12(3), 173–183.

Website:

Khaerunnisa, R. (2024, April 3). *PLN: Rasio elektrifikasi nasional capai 99,79 persen per Desember 2023*. ANTARA News.
<https://www.antaranews.com/berita/4043244/pln-rasio-elektrifikasi-nasional-capai-9979-persen-per-desember-2023>

Putri, V. K. M. (2024, April 3). *Seberapa Penting Energi bagi Kehidupan Kita?* Kompas.com.
<https://www.kompas.com/skola/read/2024/04/03/080000969/seberapa-penting-energi-bagi-kehidupan-kita->