

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Program Aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Curup, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini merupakan inovasi penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kelistrikan bagi masyarakat. Aplikasi PLN Mobile dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhan, memantau konsumsi listrik, dan melakukan pembayaran.

Kesimpulan dari penelitian ini mencakup beberapa poin penting:

1. Elemen Program: Meskipun fitur-fitur utama aplikasi telah tersedia, banyak pelanggan yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaannya. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi dan edukasi lebih lanjut.
2. Elemen Pelaksana: Struktur organisasi di PT. PLN (Persero) ULP Curup sudah memadai, dengan staf yang terlatih. Namun, kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, terutama dalam komunikasi dan edukasi kepada pelanggan. Pelatihan lanjutan bagi staf sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
3. Elemen Sasaran: Tingkat adopsi aplikasi bervariasi di kalangan pelanggan. Pelanggan yang terbiasa menggunakan teknologi lebih cepat beradaptasi, sedangkan kelompok yang kurang familiar, seperti ibu rumah tangga dan

warga lanjut usia, mengalami kesulitan. Ini menandakan pentingnya pendekatan yang lebih inklusif.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat: Dukungan manajemen dan kesiapan tim pelaksana menjadi faktor pendukung yang signifikan. Namun, terdapat hambatan berupa rendahnya literasi digital di masyarakat dan keterbatasan akses terhadap teknologi yang memadai.
5. Rekomendasi: Agar aplikasi PLN Mobile dapat lebih diterima dan dimanfaatkan secara optimal, PLN perlu lebih aktif dalam melakukan sosialisasi, menyediakan panduan penggunaan yang mudah dipahami, dan memperkuat peran petugas lapangan dalam memberikan edukasi yang ramah kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, meskipun implementasi aplikasi PLN Mobile di ULP Curup sudah berada di jalur yang tepat, masih terdapat banyak peluang untuk perbaikan. Penelitian ini memberikan dasar untuk pengembangan lebih lanjut dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan.

1.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran berikut:

1. Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi

PT. PLN (Persero) ULP Curup perlu melakukan sosialisasi yang lebih masif dan edukatif kepada masyarakat, terutama kelompok rentan secara digital, seperti orang tua dan pelanggan yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

2. Pelatihan Berkala untuk Pegawai

Diperlukan pelatihan rutin kepada petugas dan admin, agar mereka mampu memberikan bantuan teknis dan solusi kepada pelanggan secara cepat dan tepat.

3. Pengembangan Fitur Aplikasi yang lebih Inklusif

Aplikasi PLN Mobile perlu dikembangkan lebih lanjut agar ramah pengguna (user-friendly), termasuk penyediaan panduan visual/audio bagi pelanggan dengan keterbatasan membaca atau memahami teks.

4. Kolaborasi dengan Pemerintah Daerah dan Institusi Pendidikan

PLN dapat menggandeng pemerintah daerah atau institusi pendidikan untuk menyelenggarakan program literasi digital yang menjangkau masyarakat umum, agar penggunaan layanan digital dapat lebih merata dan efektif.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Perlu adanya sistem evaluasi berkala terhadap efektivitas implementasi aplikasi, dengan melibatkan umpan balik langsung dari pelanggan sebagai dasar perbaikan.