

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta berdasarkan prinsip standar pelayanan pada Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, dapat ditarik simpulan sebagai berikut.

1. Standar pelayanan PT PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan prinsip pelayanan pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diitinjau dari indikator:
  - (1) Dasar hukum;
  - (2) Prosedur Layanan;
  - (3) Biaya dan Waktu Penyelesaian;
  - (4) Bentuk-bentuk Layanan dan waktu penyelesaian;
  - (5) Layanan Tehnis;
  - (6) Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan;
  - (7) Jaminan pelayanan, keamanan dan kenyamanan, dan evaluasi kinerja

2. a) Faktor pendukung dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik :

- (1) sistem informasi bersifat nasional;
- (2) menteri mengelola sistem informasi yang bersifat nasional;
- (3) sistem informasi berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan;
- (4) penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, meliputi;
  - a) profil penyelenggara;
  - b) profil pelaksana;
  - c) standart pelayanan;
  - d) maklumat pelayanan;
  - e) pengelolaan pengaduan;
  - f) penilaian kinerja;
- (5) penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

b) Hambatan yang dialami PT PLN Cabang Mangkubumi kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, antara lain:

- (1) Perbandingan jumlah karyawan yang dimiliki dengan konsumen yang dilayani yang belum ideal;
- (2) Tingkat kebocoran atau kesusutan energi listrik yang dihasilkan PT PLN, baik secara teknis maupun non teknis; dan

(3) Kurangnya akses informasi dari PLN ke konsumen.

Kelemahan yang masih perlu dibenahi dalam pelayanan public di PT.PLN Cabang Mangkubumi Kota Yogyakarta adalah :

- 1) penyampaian informasi standart mutu layanan tersebut masih terkesan tidak apa adanya;
- 2) masih lemahnya sistem informasi secara terbuka dan mudah diakses;
- 3) pemmasalahan teknis yang berakibat pada kerugian konsumen;

#### B. Saran

Kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir dari penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga beberapa kelemahan yang masih dijumpai dalam pelayanan PT PLN Cabang

Mangkubumi Kota Yogyakarta perlu segera dibenahi dengan cara-cara sebagai berikut.

1. Penambahan karyawan untuk mengidealkan jumlah konsumen yang semakin meningkat dan penambahan titik-titik pelayanan, sehingga pelayanan tidak satu pintu.
2. Pengawasan terhadap pemakaian energi listrik perlu lebih diintensifkan terutama terhadap jalur-jalur perkotaan (kelurahan,kecamatan) yang rentan dengan pencurian energi listrik. Pengawasan dapat dilakukan dengan melakukan kerjasama antara pihak PLN dengan masyarakat setempat.
3. Akses informasi yang cepat dan akurat adalah salah satu indikator penting dalam standar pelayanan, sehingga segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan PT PLN hendaknya dapat segera disampaikan kepada publik secara

sederhana, transparan, dan cepat. Konsumen juga perlu mengetahui hak-hak mereka yang selama ini terkesan tidak disampaikan oleh pihak PT PLN.

4. Segala bentuk permasalahan teknis yang merugikan konsumen hendaknya segera diatasi sesuai dengan skala prioritas, sehingga konsumen listrik dapat secara penuh menikmati hak-hak mereka, terutama hak untuk mendapatkan listrik sesuai dengan mutu dan keandalan yang baik, secara terus menerus dan berkesinambungan dengan harga yang wajar, seperti yang dijanjikan dalam Undang-undang Ketenagalistrikan Dan Undang-undang Pelayanan Publik.