

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab – bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Masyarakat pemakaian Pulsa Listrik Prabayar yang ada di Kabupaten Berau Kecamatan Tanjung Redeb Kelurahan Karang Ambon ditemukannya bahwa Masyarakat Cukup Puas terhadap Pelayanan Pulsa Listrik Prabayar dan adanya keluhan terhadap pemakaiannya, kondisi ini dapat dilihat dari beberapa fakta sebagai berikut :

#### 1. Pemasangan Baru

Tahapan dari proses pelayanan pemasangan baru dikategorikan Cukup puas masalah administrasi yang mengalami kendala seperti Pengguna Listrik Prabayar kurang mengerti tentang Surat Persetujuan dan Sosialisasi yang diberikan Oleh PT. PLN Kabupaten Berau belum dilaksanakan secara menyeluruh dimana masyarakat kurang mendapatkan informasi tentang Listrik Prabayar, dimana Sosialisasi yang diberikan PT. PLN Kabupaten Berau hanya di tempat-tempat tertentu seperti di tempat pusat keramaian Kota Tanjung Redeb hal ini menjadi kendala bagi pengguna untuk mengetahui secara keseluruhan tentang Listrik Prabayar

## 2. Migarsi ke Prabayar

Migrasi ke Prabayar bahwa biaya pemakaian Pulsa Listrik Prabayar mahal, adanya pengguna khususnya Masyarakat Kabupaten Berau, Kecamatan Tanjung Redeb, Kelurahan Tanjung Redeb menganggap tidak sedikit biaya yang dikeluarkan untuk membeli pulsa hal ini dikarenakan cukup banyaknya pengguna Listrik Prabayar tidak memiliki rumah tetap ini sangat berdampak dengan ekonomi pengguna Listrik Prabayar khususnya di Kelurahan Karang Ambon.

## **B.Saran**

1. sosialisasi yang diberikan oleh Pihak PT. PLN kabupaten Berau, kecamatan tanjung Redeb harus lebih ditingkatkan bukan hanya di tempat keramaian, seperti melakukan Sosialisasi di RT (Rukun Tetangga ) setempat, dan juga bisa melakukan sosialisasi di kampung – kampung

2. Pihak PT. PLN juga harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat khususnya pengguna Pulsa Listrik Prabayar bahwa adanya pajak yang harus dibayar ketika pembelian Pulsa Listrik Prabayar.