

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian penelitian yang penulis lakukan, dapat ditarik sebuah kesimpulan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) Dalam Mengantisipasi Keluhan Konsumen Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 di Kabupaten Pasaman adalah :

1. Pelaksanaan pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Sikaping dalam menanggapi keluhan konsumen adalah Pelanggan yang kurang puas dalam pelayanan PLN menyampaikan keluhan bisa melalui unit-unit terdekat atau penyampaian langsung melalui bagian humas dan keluhan-keluhan tersebut dilaporkan pada unit Sentral. Bagian-bagian yang mendapat keluhan dan melakukan rapat evaluasi untuk mendapatkan solusi yang ditanggapi oleh PT. PLN dengan adanya pelayanan berupa SIMANIS, i-SMS, SOPP, PRAQTIS, PDPJ, SIGADIS, Trafo Bergerak, PDKB-TM, khusus untuk layanan penyambungan baru dan perubahan daya sampai 2200 VA dapat dilayani melalui program “*ONE DAY SERVICE*” Jadi prosedur pelayanan pelanggan dapat terselesaikan dengan baik, dengan cara menjawab semua keluhan pelanggan baik melalui balasan dimedia massa, melakukan penyuluhan-penyeluhan, maupun melakukan penjelasan secara langsung pada unit-unit terdekat.
  
2. Kendala-kendala yang dihadapi PT. PLN (Persero) dalam mengantisipasi keluhan konsumen adalah Keluhan konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Sikaping sangat bervariasi, dari berbagai keluhan yang ditujukan para konsumen terhadap PT. PLN dapat menyampaikan kritik dan saran dari konsumen melalui kotak kritik dan saran yang disediakan di loket, telepon, internet, dan media massa. Namun ada juga

beberapa keluhan itu yang terlambat disampaikan sehingga pihak PT. PLN sulit mencari gangguan/masalah listrik tersebut. Setiap ada kritik dan saran yang masuk, maka secepat mungkin pihak PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Sikaping segera menanggapi/merespon dan menyelesaikan masalah tersebut serta jangan sampai terjadi di kemudian hari. Didalam mewujudkan Management Pelayanan Konsumen, maka pihak PLN selalu pelaku usaha dibidang penyedia listrik, menerbitkan KTPS Direksi PT. PLN (Persero)/ No225K/D10/D10/2000, yaitu: “Memberikan Pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing”. Disamping itu, dengan ditetapkannya tahun 2002 sebagai Tahun Pelayanan Konsumen sesuai ederan Direksi No. 001/DIR/2002 tanggal 3 Januari 2002, maka seluruh unit agar melakukan program peningkatan pelayanan jangka pendek.

3. Upaya Hukum yang dilakukan oleh konsumen jika tidak mendapat pelayanan oleh PT. PLN (Persero) adalah Salah satu upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik yaitu dengan meminta bantuan pihak YLKI. Tiga hal yang disepakati bersama antara pihak PT. PLN, YLKI dan warga yaitu PT. PLN bersedia memperbaiki seluruh barang-barang elektronik warga, terutama warga yang tercantum dalam daftar pengaduan, mengganti semua bohlam yang pecah dengan lampu yang baru dan akan ditanam *grounded* di rumah-rumah warga untuk mengantisipasi tenaga listrik tinggi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil yang penulis temukan maka diajukan saran saran seperti berikut :

1. Perlu melakukan penyuluhan agar prosedur penyampaian keluhan konsumen tidak membingungkan oleh konsumen.

2. Untuk memenuhi semua keluhan Konsumen maka diharapkan kesiapan dengan tanggap oleh pihak PT. PLN (Persero) agar konsumen tak dirugikan.
3. Diharapkan upaya atau tindakan secara cepat oleh pihak PT. PLN (Persero) agar segera menanggulangi keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

Amiruddin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grasindo Persada, Jakarta

Bagir Manan, 1995. *Sistem dan Teknik Pembuatan Peraturan Perundang-undangan Tingkat Daerah*: LPPM Universitas Bandung.

Lijan Poltak Sinambella, 2006, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*,: PT. Bumi Aksara, Jakarta

Rakhma, 2009,*Teori Administrasi dan Manajemen Publik*: Pustaka Arif, Jakarta.

Ratminto dan Atik, 2012, *Manajemen Pelayanan*, pustaka Pelajar, Jakarta

Rosadi Ruslan, 2005, *Manajemen PR & Media Komunikasi (konsepsi dan aplikasi)*, PT Raja Grasindo Persada, Jakarta.

SinambelaRochadi, Ghazali Muskin, Setiabudi Bima, dan Syarifudin, 2006,*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*: PT. Bumi Aksara, Jakarta

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2009, *Penelitian Hukum Normatif Satu Tinjauan Singkat*,catatan ke-11: PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Sugiarto, 1999, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*,:PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Wenny, 2010, *Dalam Menanggapi Keluhan Konsume, Kinerja PT.PLN (Persero)*, Surakarta

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan,

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Unit Pelayanan Perjanjian Terpadu di Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

Kesempatan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

### **C. Sumber-sumber Lain**

Hasil Wawancara dari salah satu anggota PLN(Persero) Lubuk Sikaping bagian Supervisor Teknik II

<https://media.neliti.com/media/publications/145702-ID-tinjauan-hukum-tentang-pt-pln-persero-se.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/145702-ID-tinjauan-hukum-tentang-pt-pln-persero-se.pdf>

<http://artonang.blogspot.com/2015/01/peraturan-daerah-perda.html>

<https://gurupkn.com/jenis-jenis-peraturan-daerah>