

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan mengenai evaluasi pelayanan pelanggan melalui aplikasi PLN *Mobile* di unit pelaksana pelayanan pelanggan Sidoarjo, penulis menganalisis lima pilar sesuai dengan kerangka kerja model kematangan *e-Government* oleh Fietkiewicz et al. (2017), yaitu Diseminasi Informasi, Komunikasi, Transaksi, Interoperabilitas, Dan Partisipasi.

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan menunjukkan bahwa PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sidoarjo telah melakukan berbagai kemajuan dalam pelayanan melalui aplikasi PLN Mobile. Pada pilar diseminasi informasi, telah sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 dan Peraturan Menkominfo No. 17/PER/M.KOMINFO/03/2009, dimana informasi kini lebih mudah diakses melalui aplikasi dan media sosial, meskipun fitur push service perlu ditingkatkan untuk notifikasi proaktif. Pilar komunikasi, krusial untuk layanan e-government, menunjukkan bahwa komunikasi dua arah melalui chat dan media sosial telah memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan. Serta, kecepatan respons telah sesuai dengan Peraturan Menteri ESDM No. 18 Tahun 2019. Pada pilar transaksi, aplikasi PLN Mobile telah mempermudah pembayaran tagihan, pembelian token, dan pengisian formulir non-keuangan secara online, meningkatkan efisiensi dan mengurangi kebutuhan kunjungan langsung ke kantor. Pilar interoperabilitas antar aplikasi menekankan pentingnya integrasi layanan untuk efisiensi, meski beberapa

layanan masih memerlukan pengecekan langsung. Terakhir, pilar partisipasi masyarakat dalam governance ditingkatkan melalui fitur ulasan dalam aplikasi, memungkinkan pelanggan menyampaikan kritik dan saran, yang mendukung transparansi dan kualitas layanan publik sesuai dengan konsep partisipasi demokratis. Dengan demikian, aplikasi PLN Mobile secara keseluruhan telah meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan publik ketenagalistrikan di Sidoarjo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis, kontribusi yang diberikan dalam kajian ini berupa saran. Secara khusus, saran tersebut terkait dengan Evaluasi Pelayanan Pelanggan Melalui Aplikasi PLN *Mobile* dalam Kerangka *Electronic Government Maturity Model* Studi Kasus Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Sidoarjo yaitu:

1. Perlunya peningkatan integrasi pelayanan yang ada pada aplikasi PLN *Mobile* sehingga layanan *e-government* tersebut mencakup semua pelayanan ketenagalistrikan sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor.
2. Meningkatkan layanan *push service* atau notifikasi dalam hal gangguan atau pemeliharaan kelistrikan sehingga masyarakat langsung mengetahui informasi tersebut pada aplikasi PLN *Mobile* tidak perlu mencari informasi sendiri terkait gangguan atau pemeliharaan tersebut.
3. Meningkatkan tampilan aplikasi PLN *Mobile* untuk memudahkan pelanggan masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut sehingga pelanggan atau masyarakat dapat mengoperasikan aplikasi PLN *Mobile* secara maksimal dan

tidak membingungkan pelayanan apa yang akan dipilih oleh pelanggan atau masyarakat.