

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Pada bab ini penulis akan menyampaikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian, kesimpulan dan saran ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten tojo Una-Una, untuk meningkatkan pelayanan publik kepada pelanggan.

1. Berdasarkan Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:
  - a. Bahwa belum sesuai Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una hal ini dapat dilihat dari indikator Transparansi. Hal ini dikarenakan masih ada sebagian masyarakat yang belum mengetahui mengenai transparansi yang di berikan oleh pihak PLN Ampana.
  - b. Bahwa belum ada kesesuaian dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang di berikan oleh pihak PLN Ampana. Hal ini disebabkan ada sebagian masyarakat yang merasa tidak sesuai.
  - c. Sudah sangat sesuai pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari indikator Kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiabn yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una.

2. Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una, yaitu kurangnya SDM yang berkualitas, kurangnya sarana atau perlengkapan, dan terbatasnya daya listrik yang ada.

## **B. Saran**

Adapun saran yang peneliti ungkapkan pada penelitian ini yaitu:

1. Pihak kepala PLN ULP Ampana harus membuat pelatihan atau diklat bagi pegawai atau karyawan agar mereka mempunyai tambahan ilmu dan memperoleh pengembangan karir yang bagus dengan begitu mereka akan lebih loyal terhadap pekerjaannya sehingga akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan kepada pelanggan.
2. Diharapkan perusahaan dapat menambah sarana dan prasarana yaitu beberapa tambahan transportasi yang berguna untuk memperlancar pekerjaan dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
3. Diharapkan kepada pihak PT. PLN (persero) Ampana Kabupaten Tojo Una-Una untuk dapat mengupayakan penambahan kapasitas daya listrik untuk daerah Ampana karena karena mengingat tiap tahun pertumbuhan penduduk yang terus meningkat.