BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 29 karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik terkait barang privat pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat telah dilaksanakan dengan baik. Ini berarti transparansi berada dalam kategori baik, namun dalam variabel ini memiliki kelemahan pada indikator transparansi yaitu dalam hal akses informasi pelayanan, pada indikator akuntabilitas memiliki kelemahan pada pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) terhadap penyelenggaraan pelayanan, sedangkan pada indikator kondisional, kelemahannya terdapat pada prinsip efesiensi dan efektivitas yang diberikan PT. PLN (Persero) tidak sesuai dengan kondisi dan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan pada indikator partisifasif memiliki kelemahan pada perhatian PT. PLN (Persero) terhadap aspirasi dari pelayanan, serta pada indikator kesamaan hak memilki kelemahan pada perlakuan PT. PLN (Persero) terhadap pelanggan wanita dan pelayanan kepada masyarakat menengah ke bawah, kemudian pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban, terdapat kelemahan pada pelaksanaan kewajiban PT. PLN (Persero).

2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa penetapan tarif pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik. Ini berarti penetapan tarif pelayanan publik berada dalam kategori cukup baik, namun dalam variabel ini memiliki kelemahan pada indikator 1 yaitu barang privat yang dibiayai dari pembebanan langsung kepada penggunanya, sedangkan kelemahan pada indikator 2 yaitu listrik adalah sumber energi yang banyak ditemui atau murah dan agar tarif listrik tidak menjadi mahal, maka tidak perlu dilakukan penghematan listrik, dan pada indikator 3 memiliki kelemahan pada penggolongan Tarif Dasar Listrik tidak disesuaikan dengan tingkatan kebutuhannya, pada indikator 4 memiliki kelemahan pada penetapan biaya pemakaian disamakan bagi tiap golongan sesuai dengan jumlah daya yang digunakan, dan yang terakhir pada indikator 5 memiliki kelemahan pada penetapan tarif tidak dapat digunakan untuk mengetahui skala permintaan publik.
3. Terdapat pengaruh pelayanan publik terkait barang privat terhadap penetapan tarif pelayanan publik. Besarnya korelasi yang terjadi antara pelayanan publik terkait barang privat. Korelasi ini berarti adanya korelasi yang cukup kuat dan searah, dan merupakan pengaruh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti, yaitu pihak pemerintah dan direksi memiliki peran yang besar dalam menetukan tarif pelayanan publik yang oleh pihak PT. PLN (Persero) disebut sebagai tarif dasar listrik serta kenaikan Bahan Bakar Minyak (BBM).

5.2 Saran

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diajukan beberapa saran PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung Barat. Selanjutnya penulis perlu mengemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak PT. PLN (Persero) memperbaiki kelemahan pada indikator transparansi yaitu memperbaiki akses informasi pelayanan, pada indikator akuntabilitas diharapkan bias meningkatkan pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) terhadap penyelenggaraan pelayanan, sedangkan pada indikator kondisional, kelemahannya terdapat pada prinsip efesiensi dan efektivitas yang diberikan PT. PLN (Persero) tidak sesuai dengan kondisi dan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan agar dipertimbangkan agar prinsip ini bisa berjalan dengan baik, dan pada indikator partisifasif diharapkan meningkatkan perhatian PT. PLN (Persero) terhadap aspirasi dari pelayanan, serta pada indikator kesamaan hak meningkatkan pelayanan tanpa melihat perbedaan gender dan tingkatan ekonomi, kemudian pada indikator keseimbangan hak dan kewajiban, meningkatkan pelaksanaan kewajiban PT. PLN (Persero).
2. Diharapkan pihak PT. PLN (Persero) dapat memberi pengetahuan atau batasan terhadap barang privat, memberi penyuluhan bahwa listrik bukan sumber energi yang banyak ditemui atau murah, dan penggolongan Tarif Dasar Listrik harus disesuaikan dengan tingkatan kebutuhannya, serta untuk penetapan biaya pemakaian pelanggan diberi batasan yang jelas bagi tiap golongan

sesuai dengan jumlah daya yang digunakan, dan yang terakhir dengan adanya penetapan tarif dapat digunakan untuk mengetahui skala permintaan publik.

3. Bagi peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor lain yang mempengaruhi penetapan tarif pelayanan publik yang disebut sebagai tarif dasar listrik, yaitu pihak Pemerintah dan Direksi PT. PLN (Persero) serta kenaikan harga Bahan Bakar Minyak (BBM). Karena pihak Pemerintah dan Direksi PT. PLN (Persero) yang memiliki andil terbesar dalam menetukan Tarif Dasar Listrik, serta pengaruh kenaikan harga Bahan Bakar Minyak, karena Bahan Bakar Minyak adalah bahan utama untuk menjalankan transmisi pembangkit listrik.