BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembayaran Rekening Listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, sebagai berikut:

1. Produksi pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung telah berjalan dengan baik dan benar hal ini terlihat dengan mudahnya malakukan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.
2. Efisiensi pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung efisien, hal ini terlihat dengan adanya pelayanan pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.
3. Kepuasaan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, Sudah tercapai dengn baik hal ini terlihat dengan masyarakat yang merasa puas melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung.
4. Keunggulan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung sudah terlaksana, hal ini terlihat dari

pelaksanaan pelayanan Pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung yang berjalan dengan baik.

5. Pengembangan pelayanan publik melalui pembayaran rekening listrik secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung, telah berjalan dengn baik hal ini terlihat terlihat dari perubahan pola pikir masyarakat dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* Di PT. Pos (Persero) Kota Bandung dari manual.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan pelatihan-pelatahin dalam Pembayaran Rekening Listrik Secara *On-Line* PT. Pos (Persero) Kota Bandung harus lebih meningkatkan pelayanannya bagi masayarakat Kota Bandung.
2. Pelayanan Publik dalam pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung meningkatkan mutu dan kualitas aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung.
3. pelayanan publik yang dilakukan lebih berperilaku kreatif, inovatif dan bertindak cerdas tentang mana yang harus didahulukan. Petugas pelayanan mampu membedakan antara *urgen* dan yang sia-sia apabila dilakukan dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya, upaya

menghemat dan menambah sumber aset publik melalui investasi publik yang tidak membebani mereka.

4. Sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, karena semua program memerlukan modal yang tidak sedikit. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya.
5. Dalam proses pembayaran rekening listrik secara *On-Line* di PT. Pos (Persero) Kota Bandung. Sudah dirasakan sangat memuaskan dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur PT. Pos (Persero) Kota Bandung.