

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang penulis bahas diatas mengenai Pembagian Sistem Kerja dan Sistem Informasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota maka kesimpulan yang dapat penulis ambil dari pembahasan ini yaitu pembagian sistem kerja dan sistem informasi Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota menunjukkan bahwa aplikasi ini berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Integrasi dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) memungkinkan pengelolaan data yang lebih terstruktur, penanganan keluhan yang lebih cepat, serta pemantauan layanan yang lebih efektif.

Sistem kerja yang terstruktur dengan pembagian tugas yang jelas di berbagai divisi memastikan bahwa semua aspek pelayanan ditangani secara profesional. Aplikasi PLN Mobile mempermudah pelanggan dalam mengelola layanan listrik mereka dan mengurangi beban kerja manual bagi karyawan, meningkatkan respons terhadap gangguan, serta produktivitas.

Keberhasilan aplikasi ini tercermin dari rating tinggi 4,9 di Google Play Store dan App Store, menunjukkan kepuasan pengguna. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan edukasi tentang penggunaan listrik yang aman dan efisien.

Namun, tantangan tentu tetap ada, dan untuk mengatasi masalah ini, PT PLN ULP Dumai Kota secara rutin melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, yang terbukti meningkatkan pemahaman tentang aplikasi.

5.2 Saran

Lalu adapun saran yang penulis berikan tentang Pembagian Sistem Kerja dan Sistem Informasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Dumai Kota adalah sebagai berikut:

1. PT PLN ULP Dumai Kota perlu melakukan edukasi khusus bagi masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi modren terutama mereka yang usia lanjut agar mereka lebih memahami cara penggunaan Aplikasi ini dengan baik.
2. Memperbaiki dan mengintegrasikan kembali fitur notifikasi untuk memberikan informasi pada pelanggan melalui SMS atau cara lain sehingga pelanggan tidak perlu selalu memeriksa Aplikasi untuk mendapatkan informasi terupdate.
3. Melakukan monitoring berkala terhadap kinerja Aplikasi untuk memastikan kestabilan server dan kelancaran penggunaan fitur oleh pengguna. Hal ini penting agar setiap masalah teknis dapat segera ditangani sebelum berdampak pada pengalaman pengguna.

