

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Administrasi Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan Berbasis Sistem PLN Mobile pada PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital melalui PLN Mobile telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas administrasi pelayanan pelanggan, meskipun dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi optimalisasi sistem.

Dari aspek penerapan sistem, proses pengelolaan data keluhan pelanggan telah berjalan secara sistematis dan terintegrasi, mulai dari tahap penyampaian keluhan melalui aplikasi PLN Mobile, pencatatan data secara otomatis, pengelompokan jenis keluhan, hingga proses rekapitulasi dan penyusunan laporan melalui sistem New APKT. Selain itu, sistem juga mendukung kegiatan monitoring dan evaluasi secara *real-time*, sehingga memudahkan pengawasan terhadap status penyelesaian keluhan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Namun demikian, tingkat optimalisasi sistem dalam mendukung pelayanan pelanggan masih belum sepenuhnya maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, seperti gangguan teknis pada aplikasi ketika terjadi peningkatan akses pengguna, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi

sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kompetensi pengguna sistem.

Dengan demikian, meskipun digitalisasi melalui PLN Mobile telah mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, serta transparansi dalam pengelolaan data keluhan pelanggan, namun penerapannya masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar dapat mencapai tingkat pelayanan yang lebih optimal, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan sebagai upaya peningkatan kualitas administrasi pengelolaan data keluhan pelanggan adalah sebagai berikut.

Bagi PT PLN (Persero) UID Sumatera Barat, perlu dilakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem PLN Mobile secara berkelanjutan agar sistem dapat berjalan lebih stabil dan mampu menampung peningkatan jumlah pengguna. Selain itu, peningkatan kualitas infrastruktur jaringan juga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, khususnya pada wilayah yang masih mengalami keterbatasan akses internet, sehingga pelayanan berbasis digital dapat berjalan secara lebih optimal dan merata.

Dari sisi sumber daya manusia, diperlukan adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi secara berkala bagi petugas pelayanan pelanggan dalam penggunaan sistem digital. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta ketepatan dalam pengelolaan data keluhan pelanggan, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses pelayanan.

Selanjutnya, instansi disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem pengelolaan data keluhan pelanggan dengan memanfaatkan data yang tersedia sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi permasalahan yang sering terjadi serta menentukan langkah perbaikan yang lebih tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Adapun bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih dalam mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile serta melakukan analisis secara kuantitatif untuk mengukur efektivitas sistem dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif dan mendalam terkait implementasi sistem pelayanan berbasis digital.

