

Pelayanan Jaringan Internet Bagi Pelanggan Indihome di Kabupaten Merauke

Andri Irawan¹⁾, Yudi Tristanto²⁾

¹Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Musamus,
Merauke, Papua - Indonesia
email: andrirawan@unmus.ac.id

²Ilmu Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma, Merauke - Indonesia

(Diterima Juli 2022; Disetujui Agustus 2022; Dipublikasikan September 2022)

Abstrak

Pada era revolusi industri 4.0 masyarakat telah dituntut untuk selalu melek akan teknologi informasi, salah satunya adalah teknologi internet yang merupakan jaringan data penghubung seluruh dunia. penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Telkom Merauke dalam peningkatan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, serta factor-faktor apa yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana data penelitian didapat dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Telkom Merauke dalam memberikan pelayanan pemasangan baru Indihome saat ini sudah dikatakan cukup baik. hal ini terlihat dari waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome memakan waktu 3 (tiga) hari dengan biaya pemasangan yaitu sebesar Rp. 550.000. Termasuk keadaan pelayanan publik terkait masa pandemi seperti ini, terobosan yang telah diluncurkan salah satunya adalah aplikasi MyIndihome. Tujuannya adalah pelanggan Indihome dari rumah bisa *mendownload* aplikasi tersebut kemudian memilih fitur pemasangan baru Indihome, selanjutnya datang ke kantor Telkom untuk mengajukan pemasangan baru Indihome. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan pemasangan baru Indihome pada Kantor Telkom Merauke. Faktor-faktor tersebut, terdiri dari faktor pendukung seperti sarana prasarana kantor dan inovasi-inovasi. Sedangkan, faktor penghambatnya yaitu kesadaran masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyiapkan syarat-syarat untuk pemasangan baru Indihome sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

Kata kunci : Pelayanan Iinternet; Jaringan Indihome; PT.Telkom Merauke

Abstract

In the industrial revolution 4.0, people have been required to always be literate in information technology, one of which is internet technology which is a data network that connects the whole world. This study aims to describe the efforts made by PT. Telkom Merauke in improving the quality of its services to the community, as well as what factors influence it. This study used a qualitative descriptive approach where the research data were obtained from observations and interviews. The results of the study indicate that the Telkom Merauke Office in providing new installation services for Indihome is currently quite good. this can be seen from the completion time of the new Indihome installation which takes 3 (three) days with an installation fee of Rp. 550,000. Including the state of public services related to this pandemic period, one of the breakthroughs that has been launched is the MyIndihome application. The goal is that Indihome customers from home can download the application then choose the new Indihome installation feature, then come to the Telkom office to

apply for a new Indihome installation. Factors influencing the process of installing new Indihome services at the Telkom Merauke Office. These factors consist of supporting factors such as office infrastructure and innovations. Meanwhile, the inhibiting factors are public awareness, lack of public awareness in preparing the requirements for the new installation of Indihome so that services cannot be carried out optimally.

Keywords: Internet Services; Indihome Network; PT. Telkom Merauke

PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah temjudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan bertujuan dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Denhardt and Denhardt (2013), bahwa *“Public servant do not deliver customers service*, yang artinya pelayanan masyarakat tidak memberikan layanan pelanggan, mereka memberikan demokrasi. Dalam perspektif NPS, pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Dengan demikian, peran pemerintah adalah melayani (*servicing*, tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi publik bukan lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga negara (*citizens*).

Pada era revolusi industri 4.0 sekarang ini masyarakat telah dituntut untuk selalu melek akan teknologi informasi. Salah satunya adalah teknologi internet yang merupakan jaringan data penghubung seluruh dunia, menyamarkan batas ruang dan waktu, dan memungkinkan berbagai aktivitas elektronik seperti *e-commerce* maupun layanan data publik. Dengan beragam kemudahan dan fasilitas yang ditawarkan, internet menjadi elemen yang penting dalam dunia komunikasi yang modern. Dengan semakin luasnya pemanfaatan internet oleh masyarakat, trafik backbone menjadi padat dan kualitas koneksi menjadi tantangan. TELKOM Merauke adalah Perusahaan Perseroan (Persero) PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang dalam hal ini bertindak sebagai penyedia Layanan Internet IndiHome. Pada dasarnya IndiHome Fiber merupakan layanan digital terdepan dengan menggunakan teknologi fiber optik yang menawarkan layanan Triple Play yang terdiri dari Internet Rumah (Fixed Broadband Internet), Telepon Rumah (Fixed Phone), dan TV Interaktif (IndiHome TV).

Peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat dibidang prosedur dalam pemasangan produk Indihome diwujudkan oleh PT. Telkom sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam KepMenPan No. 63 Tahun 2003, yaitu: 1. Prinsip Kesederhanaan, 2. Prinsip Kejelasan, 3. Kepastian Waktu, 4. Akurasi, 5.keamanan, 6.Tanggung jawab, 7. Kelengkapan sarana dan prasarana, 8. Kemudahan akses, 9. kedisiplinan,kesopanan dan keramhan, 10. kenyamanan. Hal ini terbukti adanya kemudahan dalam bidang prosedur pemasangan bukan hanya itu saja tetapi PT. Telkom juga memberikan kemudahan dalam bidang pembayaran serta permasalahan dari pelanggan. Memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memuaskan pelanggan. Sehingga, upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal pelayanan harus dilakukan Customer Service sesuai dengan peraturan pelayanan. Customer Service berperan memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk menanggapi permasalahan dan bertugas untuk menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Saat ini pelayanan pemasangan Indihome sudah sangat mudah & simpel, tidak seperti dulu yang memiliki persyaratan cukup rumit. Namun terkadang pula masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami cara pemasangan Indihome, tidak sedikit pula yang berfikir bahwa untuk pemasangan Indihome sangatlah susah & ribet. Pada kantor telkom merauke fasilitasnya sudah lengkap seperti, peralatan kerja untuk teknisi, perangkat kerja seperti laptop & PC untuk pelayanan pengaduan gangguan indihome serta sumber daya manusia yang sudah memenuhi standar sehingga pelayanan untuk gangguan indihome maupun pasang baru indihome untuk pelanggan bisa maksimal.

Akan tetapi, dalam kenyataannya permasalahan yang terjadi dalam pelayanan indihome masih banyak dan sangatlah beragam, banyak keluhan dari pelanggan yang muncul dari sisi pelayanan penanganan gangguan mulai dari lambatnya pelayanan gangguan indihome pada pelanggan, kurangnya disiplin teknisi dalam bekerja, koordinasi antara TL (team leader) dan teknisi. Selain itu, faktor cuaca juga jadi penghambat seperti intensitas hujan yang tinggi membuat teknisi tidak dapat bekerja di lapangan dan harus menunggu hingga cuaca membaik. Kemudian, dari sisi pelayanan pasang baru indihome yaitu ODP (Optical Distribution Point) yang terbatas seperti satu ODP hanya 8 pelanggan, sehingga jika ODP sudah penuh maka pemasangan baru untuk pelanggan untuk sementara tidak dapat dilakukan. Permasalahan lain yang muncul adalah tentang aplikasi untuk registrasi pelanggan pasang baru indihome yang terkadang mengalami gangguan dan harus mengalami *maintenance* sehingga secara otomatis sales tidak bisa menginput data diri pelanggan. Kurangnya kooordinasi antara sales dan teknisi mengakibatkan keterkambatan saat pelaksanaan survei lokasi pasang baru indihome untuk pelanggan juga masih sering terjadi di kantor Telkom Merauke. Beberapa permasalahan tersebut berakibat pada proses pemasangan baru indihome untuk pelanggan sering kali tertunda dengan waktu yang tidak pasti.

Melihat masih banyaknya permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan internet di Kabupaten Merauke tersebut, maka perbaikan kualitas layanan sudah menjadi keniscayaan yang harus dilakukan oleh PT Telkom agar dapat memberikan kebutuhan internet yang berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Merauke. Karena jika permasalahan tersebut terus berlarut maka akan mempengaruhi banyak hal termasuk pekerjaan baik kantor pemerintahan, perusahaan swasta, maupun usaha-usaha masyarakat yang kesemuanya telah menggunakan internet dan hanya bergantung pada layanan internet yang diberikan oleh PT. Telkom saja.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Telkom Merauke dalam peningkatan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, serta factor-faktor apa yang mempengaruhinya.

METODE

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian didapatkan melalui wawancara yang mendalam dengan beberapa informan yang terkait dengan pelayanan internet di Kabupaten Merauke, diantaranya ; Kepala dan Karyawan Organik PT. Telkom Merauke serta masyarakat Pelanggan Indihome Merauke. Selain itu, data juga didapat melalui dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan internet indihome di Kabupaten Merauke. Teknik analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang mengemukakan bahwa ada tiga aktifitas dalam analisis data yaitu: *condensation data*, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Internet pada kantor Telkom Merauke

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kualitas pelayanan yang baik sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan. kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pemasangan baru internet indihome di Kabupaten Merauke peneliti menggunakan indikator tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik (Kepmenpan: 2003) yaitu; Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan.

a. Kesederhanaan prosedur pelayanan

Pada dasarnya, tujuan utama penyusunan prosedur layanan adalah untuk mempermudah setiap proses kerja dan meminimalisir adanya kesalahan didalam proses pengerjaan. Prosedur layanan dibuat untuk menjalankan setiap pekerjaan bisa bekerja dengan efektif dan efisien (Irawan, 2018b). Berkaitan dengan penjelasan di atas dengan jawaban masyarakat pelanggan baru yang mengurus pemasangan baru Indihome pada Kantor Telkom Merauke yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa awalnya bingung karena baru pertama kali mendaftar pemasangan baru indihome, belum tahu juga persyaratan-persyaratan apa yang harus dibawa. Tapi mereka katakan bahwa untuk prosedurnya lumayan terarah dan pelayanannya tidak lama serta tidak rumit tergantung tempat tinggal pelanggan yang mau mendaftar pemasangan baru indihome di survei lokasinya dan dicek masih bisa di layani pemasangan baru atau tidak.

Menurut Kakandatel Kantor Telkom Merauke terkait dengan prosedur pelayanan pemasangan baru Indihome sebenarnya sangat mudah karena syaratnya hanya KTP pelanggan dan alamat tempat tinggal yang bisa di layani untuk pemasangan baru Indihome. Alurnya adalah pelanggan bisa datang ke kantor plaza Telkom untuk mengajukan pemasangan baru Indihome dan nanti pelanggan di kasih nomor hp sales Indihome. Setelah pelanggan menghubungi sales lalu sales akan survei ke alamat yang di kasih oleh pelanggan untuk memastikan di alamat yang di kasih oleh pelanggan masih bisa di layani atau tidak.jika bisa di layani sales akan langsung registrasi pelanggan tersebut sesuai paket Indihome yang di pilih oleh pelanggan, setelah di registrasi lalu sales akan menyerahkan data pelanggan yang telah di registrasi kepada teknisi,dan masuk dalam antrian pemasangan baru indihome. Lalu teknisi akan menghubungi pelanggan untuk melakukan pemasangan baru Indihome. Setelah penarikan kabel dropcore dari kotak distribusi (ODP) ke rumah pelanggan dan pemasangan modem Indihome dan set top box maka pelanggan tinggal menunggu, karena teknisi akan mengirim data ke rekan HD untuk di konfigurasi. Setelah berhasil di konfigurasi maka teknisi akan kembali mendatangi rumah pelanggan untuk setting Internet dan UseeTV, setelah selsai di setting pelanggan sudah bisa menikmati layanan Indihome.

Pada umumnya kebanyakan masyarakat sudah mengetahui prosedur Pemasangan baru Indihome. karena syaratnya hanya KTP pelanggan dan alamat tempat tinggal yang bisa di layani untuk pemasangan baru Indihome. Alurnya adalah pelanggan bisa datang ke kantor plaza Telkom untuk mengajukan pemasangan baru Indihome dan nanti pelanggan di kasih nomor hp sales Indihome. Setelah pelanggan menghubungi sales lalu sales akan survei ke alamat yang di kasih oleh pelanggan untuk memastikan di alamat yang di kasih oleh pelanggan masih bisa di layani atau tidak.jika bisa di layani sales akan menjelaskan produk indihome serta paket-paket Indihome dengan berbagai varian harga, setelah itu sales langsung registrasi pelanggan tersebut sesuai paket Indihome yang di pilih oleh pelanggan, setelah di registrasi lalu sales akan menyerahkan data pelanggan yang telah di registrasi kepada teknisi,dan masuk dalam antrian pemasangan baru indihome. Lalu teknisi akan menghubungi pelanggan untuk melakukan pemasangan baru Indihome. Setelah penarikan kabel dropcore dari kotak distribusi (ODP) ke rumah pelanggan dan pemasangan modem Indihome dan set top box maka pelanggan tinggal menunggu, karena teknisi akan mengirim data ke rekan HD untuk di konfigurasi. Setelah berhasil di konfigurasi maka teknisi akan kembali mendatangi rumah pelanggan untuk setting Internet dan UseeTV, setelah selsai di setting pelanggan sudah bisa menikmati layanan Indihome sesuai paket yang di pilih oleh pelanggan tersebut.

Prosedur adalah rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan, dan proses-proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan (Irawan, 2019). Dalam hal ini berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor Telkom saat ini sudah dikatakan baik. Semua petugas di Kantor Telkom dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pemasangan baru Indihome sudah baik dan proses pelayanannya juga sangat mudah dan jelas.

b. Kejelasan biaya pelayanan

Dalam pedoman penyelenggaraan pelayanan publik mengharuskan biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan di sampaikan ke pelanggan agar tidak menimbulkan kecurigaan dari pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. Telkom Merauke untuk pemasangan baru Indihome dikenakan biaya sebesar Rp. 550.000. Pembayaran dapat langsung ke sales/teknisi yang melakukan pemasangan di rumah pelanggan masing-masing. Pembayaran bisa di lakukan setelah penarikan kabel optik dari kotak distribusi ke rumah pelanggan hingga pemasangan modem internet dan set top box UseeTV rampung. dari pihak telkom hanya menanggung kabel sepanjang 250 meter, jika jarak dari kotak distribusi ke rumah pelanggan melebihi 250 meter maka pelanggan berhak menanggung biaya kelebihan kabel jika pelanggan menyetujui. untuk pemasangan baru Indihome dikenakan biaya sebesar Rp. 550.000 dan setelah itu akan di berikan kwitansi oleh sales/teknisi yang menerima uang. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Biaya yang dikenakan oleh PT Telkom Merauke adalah sesuai dengan instruksi dari kantor pusat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan sebelumnya, bahwa biaya pelayanan yang diberikan Kantor Telkom Merauke kepada para pelanggan pemasangan baru Indihome sudah dapat dikatakan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku pada PT. Telkom. Pelanggan pemasangan baru Indihome juga terlihat setuju dengan syarat yang berlaku dari pihak Kantor Telkom. Kemudian dalam pemasangan itu juga tidak ada pungutan lain yang harus dibayarkan oleh pelanggan pada saat pemasangan baru Indihome.

c. Kepastian Waktu

Kepastian waktu adalah salah satu indikator keberhasilan dalam sebuah pelayanan. Dimana dalam memberikan pelayanan harus jelas berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Kepastian waktu pelayanannya ini dimulai dari Registrasi pelanggan hingga selesainya suatu proses layanan (Irawan, 2018b). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome di rumah dirumah pelanggan dilakukan selama 3 hari. Akan tetapi ada juga yang sampai dengan 4 hari, karena terkendala pada saat registrasi di hari pertama tidak berhasil dan harus kembali esok hari.

Menurut aturan standar pelayanan PT Telkom bahwa waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome pada umumnya biasanya 3 hari kalau tidak ada kendala pada saat registrasi maupun kendala di lapangan. Jika ada kendala di lapangan pasti di usahakan selesaikan secepatnya. Biasanya kalau ada kendala pasti langsung di jelaskan ke pelanggan sehingga pelanggan bisa memaklumi kendala tersebut. Jika ada kendala pasti pelanggan di beri edukasi oleh sales maupun teknisi sehingga pelanggan bisa mengerti dan memaklumi kendala yang terjadi.

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapi persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome rata-rata sudah

sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam hal waktu penyelesaian sesuai dengan komitmen yang menjadi acuan waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome ini disebutkan selesai dalam waktu 3 hari kerja. Namun, masih terdapat kendala baik dari pelanggan pemasangan baru Indihome yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi belum lengkap bahkan tidak ada, maupun kendala yang terjadi diinstansi yaitu aplikasi mengalami gangguan dari pusat dan faktor cuaca buruk yang mengakibatkan pihak Telkom akan memberikan informasi waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome tertentu.

d. Akurasi

Akurasi adalah produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Berdasarkan hasil penelitian pada pemasangan baru Indihome pada Kantor Telkom Merauke menunjukkan bahwa untuk produk layanan Indihome sudah terlihat membantu masyarakat terutama untuk keperluan anak sekolah dan anak kuliah dalam mengerjakan tugas sekolah maupun kuliah dan lain-lain. Dimana produk layanan Indihome diperuntukan sebagai produk internet rumah dengan varian harga yang relatif terjangkau untuk masyarakat luas dan bisa di terima oleh masyarakat luas.

Produk layanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat (Irawan, 2018a). Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada para pegawai di Kantor Telkom Merauke, bahwa produk pelayanan yang ada di Kantor Telkom ini adalah produk layanan Indihome yang sudah tepat sasaran dan bisa di terima oleh masyarakat luas.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik harus dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Untuk keamanan produk layanan pihak yang mengeluarkan sebuah produk layanan harus dapat menjamin jika produk yang di jual ke masyarakat mempunyai tingkat keamanan yang baik dan dapat di terima oleh masyarakat (Bouckaert & Walle, 2014). Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa untuk keamanan dari awal proses pemasangan baru indihome dirasa sudah aman dan tidak terjadi apa-apa yang merugikan masyarakat secara pribadi. Keamanan dari produk layanan Indihome yang dilakukan oleh PT Telkom sudah dirasa cukup aman, sebab produk layanan indihome yang di keluarkan oleh PT. Telkom Indonesia sudah pasti di bawah badan hukum.

Aspek kenyamanan ini juga dibuktikan dengan tidak pernah ada kebocoran data pelanggan yang dikelola oleh PT Telkom hingga saat ini. Kemudian keamanan ini juga dirasakan atas produk yang diberikan oleh PT Telkom dengan sangat jelasnya prosedur pelayanan yang diberikan. Hal lain juga terlihat bahwa PT Telkom ini adalah satu-satunya instansi yang menangani pelayanan jaringan internet dan di setujui oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. Sehingga melihat dari data tersebut, maka dapat dikatakan bahwa produk pelayanan Indihome sudah di katakan mempunyai tingkat keamanan yang baik dan bisa di terima oleh masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Dalam standar pelayanan public juga dimuat indicator bahwa penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Irawan, 2022a). Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bdidapat hasil bahwa tanggungjawab dari pihak telkom masyarakat rasa sudah cukup bertanggung jawab dalam melaksanakan pemasangan baru Indihome, karena dalam pemasangan baru Indihome di rumah warga tidak pernah terjadi kendala. Karena pemasangan baru dilakukan oleh pegawai yang sudah kompeten dan ahli dalam bidangnya.

Akan tetapi, pada kenyataannya ketika terjadi kendala dalam jaringan indihome seperti kabel yang putus akibat digigit tikus atau kendala lainnya kemudian pelanggan melaporkan ke kantor Telkom masih dirasakan penanganan yang lambat dalam hal perbaikan. Hal ini dikonfirmasi oleh PT Telkom karena pegawainya harus melakukan perbaikan sesuai dengan keluhan yang telah disampaikan sesuai dengan antrian. Sehingga penanganan atas kerusakan dan gangguan jaringan tersebut bisa saja berhari-hari karena banyak yang melakukan pengaduan perbaikan.

Secara umum, tanggung jawab yang dilakukan oleh PT Telkom Merauke sudah cukup baik dirasakan oleh masyarakat pelanggan indihome. Hal ini juga terbukti dengan kompensasi yang diberikan oleh PT Telkom pada saat masyarakat Merauke mengalami gangguan jaringan selama 3 bulan penuh akibat kabel optic bawah laut yang terputus. Pemberian kompensasi tersebut diberikan oleh PT Telkom kepada pelanggan indihome dengan tidak memberikan tagihan kepada pelanggan karena selama 3 bulan tersebut pelanggan tidak dapat merasakan jaringan internet di Kabupaten Merauke. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa tanggung jawab yang di berikan oleh pihak Kantor Telkom Merauke untuk produk pelayanan Indihome sudah di katakan baik dan pelanggan merasa puas akan tanggung jawab yang di berikan atas layanan pemasangan baru Indihome.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Pengertian sarana dan prasarana kantor adalah perbekalan kantor yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan organisasi/perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang baik. Definisi sarana dan prasarana kantor adalah berbagai macam perbekalan kantor yang bertujuan untuk menunjang lancarnya pekerjaan kantor dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Sebagai penunjang dalam melaksanakan pemasangan baru Indihome yaitu kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai (Walle, 2018).

Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT Telkom Merauke sudah cukup memadai, hal ini terlihat dari adanya kabel optic yang sudah menjangkau daerah-daerah perkampungan yang jaraknya cukup jauh dari pusat kota Merauke. Sehingga masyarakat di kampung-kampung juga dapat merasakan akses internet yang lancar karena menggunakan layanan internet berbasis kabel optic yaitu melalui indihome. Selain

masalah jaringan, PT Telkom juga berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan di dalam kantor itu sendiri.

Peningkatan kualitas layanan jaringan internet juga dilakukan oleh PT Telkom Merauke pada saat ketika terjadi penurunan secara individual mungkin ada kalau misalnya ODP itu harusnya kapasitas 8 tapi dulu sempat terisi 16 sehingga hal ini membuat penurunan kecepatan dan kualitas jaringan. Sehingga untuk mengantisipasi hal tersebut, pihaknya akan melakukan pembangunan ODP dan jika nanti hasil pembangunan itu akan dimigrasikan yang kapasitas 16 ke 8. Karena, idealnya dalam satu kotak ODP tersebut hanya 8 pelanggan, tapi karena dulu permintaan pelanggan banyak, sehingga pihak PT Telkom penuh 16 pelanggan dalam satu ODP, tapi untuk saat ini sudah dilakukan migrasi agar menjadi 8 pelanggan dalam satu ODP.

Selain itu, PT Telkom juga sudah memiliki aplikasi My Indihome yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan lain-lainnya di aplikasi tersebut tanpa harus datang ke kantor. Akan tetapi, sampai saat ini untuk aplikasi MyIndihome tidak sepenuhnya optimal. Karena masyarakat sendiri masih awam terkait dengan aplikasi tersebut dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh PT Telkom kepada masyarakat agar dapat maksimal dalam pemanfaatan aplikasi My Indihome.

h. Kemudahan akses

Suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memberikan kemudahan akses untuk masyarakat yang akan menggunakan jasa layanan tersebut. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Irawan, 2022b). Berdasarkan hasil penelitian bahwa akses untuk pemasangan baru Indihome sudah cukup baik, karena masyarakat yang akan melakukan pemasangan baru cukup menunggu di rumah dan sales akan datang untuk menjelaskan varian paket Indihome yang di jual, setelah mereka memilih salah satu paket Indihome maka sales akan segera melakukan registrasi saat itu juga di rumah masing-masing.

Hal ini seperti apa yang disampaikan oleh Kakandatel Kantor Telkom Merauke yang mengatakan bahwa akses yang diberikan untuk pemasangan baru Indihome kiranya sudah cukup mudah, pelanggan tinggal menghubungi sales Indihome dan pelanggan tinggal menunggu sales Indihome datang untuk menjelaskan produk layanan Indihome yang di jual, setelah ada persetujuan dari pelanggan maka akan di lanjutkan prosesnya hingga Indihome aktif di rumah pelanggan. Selama pelaksanaan pemasangan baru tersebut juga masyarakat tidak pernah merasakan kesulitan ataupun dipersulit oleh pegawai PT Telkom. Sehingga, berdasarkan hasil penelitian bahwa kemudahan akses yang di berikan oleh pihak Kantor Telkom Merauke untuk produk pelayanan Indihome sudah di katakan baik dan pelanggan merasa puas akan kemudahan akses yang di berikan atas layanan pemasangan baru Indihome.

i. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Dalam memberikan suatu pelayanan publik kepada

masyarakat umum, suatu organisasi menganjurkan petugas pemberi layanan untuk bersikap disiplin, sopan santun dan ramah agar masyarakat bisa menerima dan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan (Sa, 2007). Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Telkom sudah cukup baik dalam segi disiplin, sopan dan ramah. Hal ini terlihat dari pegawai yang datang ke rumah warga yang akan melakukan pemasangan baru indihome sesuai dengan jadwal atau janji yang sudah di sampaikan pada saat awal pendaftaran. Kemudian para pegawai PT Telkom juga selalu bersikap sopan dan ramah pada saat melakukan pemasangan jaringan internet indihome.

Hal ini juga terlihat dari yang disampaikan oleh Kakandatel Kantor Telkom Merauke yang mengatakan bahwa sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sudah di himbau agar setiap pegawai dalam melaksanakan pelayanan pemasangan baru Indihome harus disiplin waktu, wajib sopan dan santun kepada pelanggan dan ramah kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

j. Kenyamanan

Dalam Standar pelayanan publik mengharuskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan public harus mampu memberikan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet dan lainnya (Kandampully, 2007). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tempat pelayanan pemasangan baru Indihome di kantor Telkom Merauke sudah cukup nyaman, bersih dan enak di pandang. Walaupun ruangan tunggu yang ada di kantor PT Telkom sudah ber-AC sehingga masyarakat merasa nyaman karena tidak kepanasan, akan tetapi masih kurang luas untuk menampung masyarakat yang ketika akan melakukan pendaftaran di kantor tersebut.

Hal ini sesuai dengan informasi yang didapatkan dari PT Telkom Merauke bahwa pihak Telkom sudah berupaya memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan cara menyediakan tempat yang bersih, indah, rapi dan ruangan di pasang AC agar pelanggan merasa sejuk ketika datang di kantor Telkom Merauke. Parkiran kendaraan juga sudah di sediakan dan toilet ada juga di jaga kebersihannya. Sehingga berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa tingkat kenyamanan yang di berikan oleh pihak Kantor Telkom Merauke kepada pelanggan yang menggunakan produk playanan Indihome sudah di katakan baik dan pelanggan merasa puas akan pelayanan pemasangan baru Indihome yang di lakukan oleh pihak Telkom.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi proses pelayanan pemasangan baru Indihome pada Kantor Telkom Merauke. Peneliti akan menguraikan faktor-faktor tersebut, terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Kantor Telkom Merauke. Di mana faktor-faktor ini peneliti temui berdasarkan hasil

penelitian, wawancara dan observasi di lapangan dan ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pemasangan baru Indihome pada Kantor Telkom Merauke.

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik sehingga tercapainya tujuan dari efektivitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh kantor Telkom Merauke

1) Fasilitas sarana dan prasarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

a) Fasilitas sarana dan prasarana umum meliputi : Parkiran motor, parkiran mobil, ruang tunggu yang di lengkapi AC, standing banner, toilet, loket pembayaran dan loket pengaduan.

b) Fasilitas sarana dan prasarana pendukung meliputi : Mesin antrian, loket pembayaran dan loket pengaduan, komputer, printer, dan televisi besar.

2) Inovasi

Pengertian inovasi menurut UU Nomor 18 tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Inovasi meliputi : MyIndihome, layanan Aplikasi myIndiHome dihadirkan dengan konsep new excitement. Beragam fitur unggulan tersaji untuk memudahkan pelanggan dalam mengelola layanan IndiHome, salah satunya adalah penjadwalan teknisi. Untuk pasang baru dan perbaikan layanan IndiHome, penjadwalan dengan teknisi dapat dilakukan sesuai keinginan pelanggan. Progres pengerjaan teknisi pun bisa dipantau dari manapun melalui aplikasi, sehingga pelanggan tenang, bebas dari rasa khawatir. Dengan tampilan yang lebih menarik, myIndiHome juga memudahkan pelanggan dalam mencari dan memilih paket langganan IndiHome beserta beragam layanan digital menarik lainnya seperti aktivasi layanan video streaming Disney+ Hotstar dan lain sebagainya.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan PT. TELKOM Merauke dalam memuaskan pelanggan internet Indihome sudah terlaksana secara optimal.

b). Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan public menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal

1). Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor penghambat yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemasangan baru Indihome di Kantor Telkom Merauke adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Telkom Merauke, relasi antara petugas layanan dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan baik itu dari masyarakat maupun dari pihak petugas pemberi layanan.

2). Kendala-kendala teknis

Kendala-kendala teknis berupa, aplikasi mengalami gangguan dari pusat dan faktor cuaca buruk.

Berdasarkan teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan PT. TELKOM Merauke dalam memuaskan pelanggan internet Indihome adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyiapkan syarat-syarat untuk pemasangan baru indihome sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

PENUTUP

Kualitas pelayanan publik Kantor Telkom Merauke dalam memberikan pelayanan pemasangan baru Indihome saat ini sudah dikatakan baik. Untuk waktu penyelesaian pemasangan baru Indihome memakan waktu 3 (tiga) hari. Mengenai biaya pelayanan pemasangan baru Indihome yang diberikan Kantor Telkom kepada para pelanggan baru cukup terjangkau yaitu sebesar Rp. 550.000, karena layanan Indihome memang hal penting yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk keperluan internet sehari-hari serta untuk nonton tv berlangganan (UseeTV) maupun untuk anak sekolahan dan anak kuliah untuk mengerjakan tugas maupun ujian yang menggunakan internet. Sarana dan prasarana pun sudah sangat menunjang dalam kebutuhan pemasangan baru Indihome. Begitu juga pelayanan yang di berikan oleh petugas sudah cukup baik.

Secara umum pelayanan publik di Kantor Telkom Merauke sudah baik, telah mengikuti standar pelayanan. Termasuk keadaan pelayanan publik terkait masa pandemi seperti ini, terobosan yang telah diluncurkan salah satunya adalah aplikasi MyIndihome. Yang mana pelanggan Indihome dari rumah bisa *mendownload* aplikasi tersebut kemudian memilih fitur pemasangan baru Indihome, selanjutnya datang kekantor Telkom untuk mengajukan pemasangan baru Indihome, Kantor Telkom berharap dengan adanya layanan kepada publik seperti ini semakin memberikan memudahkan dan kenyamanan bagi pelanggan pemasangan baru Indihome. Pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Telkom Merauke dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan

kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap pelanggan menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Telkom Merauke.

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan pemasangan baru Indihome pada Kantor Telkom Merauke. Faktor-faktor tersebut, terdiri dari faktor pendukung seperti sarana prasarana kantor dan inovasi-inovasi. Sedangkan, faktor penghambatnya yaitu kesadaran masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyiapkan syarat-syarat untuk pemasangan baru Indihome sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Bouckaert, G., & Walle, S. Van De. (2014). *QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY*, (June).
- Irawan, A. (2018a). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke, 7(01), 20–37. Retrieved from <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Irawan, A. (2018b). Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke, 10(3), 86–101.
- Irawan, A. (2019). Kualitas Pelayanan PT . Pertamina (Persero) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke, 11(2), 152–168.
- Irawan, A. (2022a). Complaints Management Practices on Service Performance of the Public Sector in Merauke : The Case of Merauke Local Water Company, 4(3), 306–317.
- Irawan, A. (2022b). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas Ii Tpi Merauke, 14(2), 399–415.
- Kandampully, J. (2007). An exploratory study of service quality in the Malaysian public service sector, (September 2014). <https://doi.org/10.1108/02656710710722284>
- Sa, M. (2007). Service Quality in Public Services as a Segmentation Service Quality in Public Services as a Segmentation Variable, (February 2015). <https://doi.org/10.1080/02642060701346771>
- Walle, S. Van De. (2018). When public services fail : A research agenda on public service failure Preprint - Van de Walle , S . (2016). When public services fail : A research agenda on public Steven Van de Walle Department of Public Administration P . O . Box 1738 , room T17-44 3000 DR Rotterdam The Netherlands, (September 2016). <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2016-0092>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Miles, M. B., Huberman, A. M. & Johnny, S. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*, Third Edition. United States of America: SAGE Publications.
- Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.