



Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu

Romdana

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bengkulu

Email: ¹⁾ romdanayahya123@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [30 April 2022]

Revised [28 Mei 2022]

Accepted [16 Juni 2022]

KEYWORDS

Quality, Public Service, PT.
Telkom Access Area
Bengkulu

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

PT.Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan yang akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. PT.Telekomunikasi mengeluarkan produk Indihome yang dapat memberikan kemudahan mengakses internet dengan kecepatan akses yang dipercaya, dalam pelaksanaannya produk Indihome mempunyai macam gangguan-gangguan yang dialami oleh pelanggan seperti modem rusak, tidak bisa browsing, kualitas jaringan yang berlebihan (Underspec), kerusakan alat Clouser atau Aerial (ODP LOSS) yang menyebabkan matinya jaringan pelanggan lebih dari satu, dan gangguan masal, untuk itu PT.Telkom Akses Area Bengkulu harus dapat meningkatkan pelayanan pengaduan gangguan jaringan Indihome. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Aspek yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dan Good Corporate Governance yakni kepastian waktu, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, transparansi, dan akuntabilitas. Hasil dari penelitian ini dilihat dari aspek penelitian kepastian waktu belum berjalan dengan baik karena ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dan kenyataan saat melakukan pelayanan. Pada aspek kedisiplinan, kesopanan dan keramahan menunjukkan bahwa PT.Telkom Akses sudah melakukan pelayanan dengan sikap sopan, dan ramah. Pada aspek transparansi menunjukkan bahwa belum berjalan dengan baik karena pada laman resmi tidak dapat digunakan dalam hal pengaduan, dan kurangnya sikap keterbukaan dalam penjelasan syarat, prosedur dan biaya. Pada aspek akuntabilitas menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran karyawan dalam melakukan prosedur sesuai peraturan, dan pelayanan yang diberikan PT.Telkom Akses sudah benar, tepat, dan sah.

ABSTRACT

PT. Telkom Access is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia engaged in the business of providing network infrastructure construction and management services that will encourage the growth of broadband access networks in Indonesia. PT. Telecommunications issued Indihome products that can provide easy access to the internet with trusted access speed, in its implementation Indihome products have various types of disturbances experienced by customers such as damaged modems, unable to browse, excessive network quality (Underspec), damage to Clouser tools or Aerial (ODP LOSS) which causes the death of more than one customer network, and mass disruption, for that PT.Telkom Access Area Bengkulu must be able to improve the service complaints of Indihome network interference. This study uses a qualitative descriptive method and with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The aspects used in this study are based on Minister of Finance Decree Number 63 of 2003 and Good Corporate Governance namely certainty of time, discipline, politeness, and friendliness, transparency, and accountability. The results of this study are seen from the aspect of research, the certainty of time has not gone well because of the discrepancy between the promised time and reality when doing service. In the aspect of discipline, courtesy and friendliness show that PT Telkom has done a service with a polite, friendly attitude. The transparency aspect shows that it has not gone well because the official page cannot be used in matters of complaints, and the lack of openness in explaining the terms, procedures and costs. In the aspect of accountability, it is intended that the lack of awareness of employees in performing procedures in accordance with the regulations, and the services provided by PT. Telkom Access are correct, appropriate, and legitimate.

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang NO.25 Tahun 2009 ini bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, salah satu tugas utama aparat pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan pada dasarnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang dilakukan dengan cara terbaik agar hasilnya sesuai yang diharapkan. Pelayanan dititik beratkan kepada proses interaksi karena hasil

dari interaksi tersebut akan menentukan sejauh mana kepuasan pelanggan dapat dipenuhi oleh pemberi layanan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan dalam bidang telekomunikasi, Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan teknologi di Indonesia berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang dan semakin mendunia, banyaknya penemuan yang sederhana hingga rumit dan kurang dari 10 tahun terakhir, teknologi handpone yang awalnya hanya sebuah alat komunikasi nirkabel berkembang menjadi alat komunikasi yang dapat mengambil foto, mendengarkan musik, mengakses internet dalam hitungan detik.

Kemajuan suatu Negara didasarkan atas seberapa jauh ilmu pengetahuan dan teknologi yang dikuasai oleh Negara tersebut. Karena ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan dasar dari setiap aspek kehidupan manusia. Bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka dari itu setiap warga Negara harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan teknologi dan ilmu pengetahuan, khususnya untuk kepentingan bangsa itu sendiri.

Gambar 1. Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: Hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2017

Berdasarkan Gambar 1. di atas data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun 1998 hanya 500 ribu orang yang menggunakan intrnet, pada tahun 2012 pengguna internet meningkat menjadi 63 juta orang, dan pada tahun 2016 pengguna internet meningkat menjadi 132,7 juta jiwa dan pada tahun 2017 pengguna internet meningkat menjadi 143,26 juta jiwa atau setara 54,7 persen dari total populasi republik ini.

Penyedia jasa internet di Indonesia terus meningkat, maka dari itu setiap penyedia jasa internet harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikankarena perkembangan teknologi yang ikut mengalami perubahan pesat, terutama dalam hal internet hampir seluruh penduduk Indonesia membutuhkan fasilitas internet, maka peran internet sangat besar mulai dari pertukaran data informasi sampai akses untuk komunikasi dengan banyak orang yang berada di berbagai belahan dunia.

Tabel 1. Daftar Penyedia Jasa Internet Publik di Indonesia

No	Nama Perusahaan	No	Nama Perusahaan
1	RADNET, Jakarta	35	PT.Terminal Adi Persada
2	PT.Cyberindo Aditama	36	PT.Jasnita Telekomindo
3	Pacific Link	37	Jaringan Komunikasi dan Informasi
4	PT.Carakayasa Binekatara	38	Konsorsium PJI Indonesia
5	PT.Transmedia Mitra Internet	39	PT.Bima Putera Utama
6	PT.Millenium Internetindo	40	Seruling Indah Permai (LinkNet)
7	PT.Internet Madju Abad Millenindo	41	P.T.Pilar Pradana Intimedia
8	PT.Alpa Netindo Pratama	42	MEGA.NET.ID-ISP-JAKARTA
9	Asia Pasific Internet Company	43	P.T.Melvar Lintasusa
10	ASIA NET.ID-ISP-INDONESIA	44	P.T.Multimedia Nusantara

Sumber: <http://www.apjii.or.id/> diakses pada 9 November 2018



Berdasarkan tabel 1. terdapat 68 daftar penyedia jasa internet di Indonesia yang memberikan pelayanan di bidang telekomunikasi dimana salah satunya yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia, PT Telekomunikasi Indonesia memiliki anak perusahaan salah satunya yaitu PT. Telkom Akses (PTTA).

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh Telkom. PT. Telkom Akses bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan, pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia berupaya menghadirkan koneksi internet yang berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node tera router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN).

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang diberikan untuk membantumenyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Wasistiono, dalam buku (Hardiansyah 2018:15) Pelayanan Publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Abdul Sabaruddin (2015:8) pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, sehingga tujuan dari administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pada Bab 1 Pasal 1, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang baik dalam instansi pemerintahan maupun swasta dalam memberikan pelayanan berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Salah satu contoh pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara adalah pelayanan di bidang telekomunikasi, yakni pelayanan pemasangan jaringan internet Indihome PT. Telkom Bengkulu sebagai bentuk tanggung jawab pemerintahan agar tercapainya cita-cita bangsa.

Gangguan Jaringan Indihome

Gangguan jaringan adalah suatu hal, getaran, atau geombang yang menyebabkan pengiriman sistem operasi sejumlah perangkat jaringan yang bekerja dalam proses komunikasi menjadi terhambat. Sedangkan Indonesia Digital

Home (IndiHome) adalah salah satu produk layanan yang berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (Usee TV Cable, IP TV). Paket Indihome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musicdigital dan Home automation.

Indihome resmi diluncurkan pada awal tahun 2015. Indihome juga merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom, dalam penyelenggaraannya, telkom menggandeng sejumlah pengembangan teknologikomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan Indihome hanya bisa di terapkan pada rumah yang di wilayahnya tersedia jaringan seratoptik dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga. Produk Indihome memiliki berbagai macam gangguan- gangguan

yang dialami oleh pelanggan seperti modem rusak, tidak bisa browsing, kualitas jaringan yang berlebihan (Underspec), gangguan masal (Gamas), ODP LOSS (jaringan yang diantar kerumah pelanggan tidak berfungsi sebagai pengantar kedua dari ODC).

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yakni penelitian Kualitatif, dengan jenis deskriptif. Sugiyono (2017:9) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci pengambilan data. Melalui penelitian ini peneliti menyajikan penelitian secara mendalam yang diuraikan secara deskriptif, menggambarkan fakta-fakta bagaimana PT.Telkom Akses Area Bengkulu memberikan pelayanannya kepada para pelanggan yang memiliki masalah gangguan jaringan indihome. Penyajian data ini disajikan sesuai dengan kondisi di lapangan dengan pendukung latar belakang yang berdasarkan teori yang telah dipilih sehingga memperkuat hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini akan dijelaskan secara cermat mengenai data-data yang sudah didapat. Untuk melihat lebih jelas tentang keadaan yang ada di lapangan, maka penulis mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara. Pengumpulan informasi melalui teknik wawancara yang dilakukan secara mendalam terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Telkom Akses dalam pengaduan gangguan jaringan Indihome.

Dengan melihat keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengenai prinsip pelayanan publik diantaranya adalah :

Kepastian Waktu

- a. Memberikan jaminan tepat waktu dalam menindaklanjuti laporan keluhan pelanggan
- b. Melakukan pelayanan dengan tepat waktu
- c. Ketepatan waktu dalam proses pengerjaan gangguan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

- a. Berkaitan dengan disiplin waktu dan peraturan
- b. Memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun
- c. Memberikan pelayanan dengan sikap ramah

Dengan melihat Peraturan Menteri BUMN Nomor: PER-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik Negara prinsip Good Corporate Governance adalah sebagai berikut:

Transparansi

- a. Memberikan akses laman resmi kepada pelanggan
- b. Sikap keterbukaan dalam hal persyaratan, prosedur dan biaya penanganan gangguan

Akuntabilitas

- a. Melaksanakan prosedur dan mekanisme sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- b. Memberikan pelayanan dengan benar, tepat dan sah.

Berdasarkan peraturan diatas dan setelah melakukan penelitian dalam bentuk observasi di lapangan, wawancara mendalam, dan dokumentasi penulis dapat menyimpulkan mengenai Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT.Telkom Akses Area Bengkulu sebagai berikut:

Untuk itu peneliti akan menyajikan hasil penelitian satu persatu sesuai dengan aspek penelitian, dengan hasil bahwa:

Kepastian waktu

1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam menindaklanjuti laporan keluhan pelanggan. Dalam pelaksanaan memberikan pelayanan kepada pelanggan, perusahaan harus bisa memberikan jaminan tepat waktu dalam menindaklanjuti laporan hal ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan antara waktu yang dijanjikan dan kenyataannya di lapangan. Menurut Surjadi (2009: 46) pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan berkualitas. Pelayanan harus cepat dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama. Pelayanan harus tepat yakni dalam segi waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas. Pelayanan harus akurat yakni produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian,



kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya. Sesuai dengan teori Surjadi di atas dapat diketahui bahwa PT. Telkom Akses sudah memberikan jaminan tepat waktu dalam menindaklanjuti laporan keluhan pelanggan tetapi belum berjalan dengan baik, karena jaminan waktu yang diberikan tidak sesuai dalam menindaklanjuti laporan dari pelanggan dan masih membiarkan pelanggan menunggu dalam proses penindaklanjutan laporan gangguan, sehingga waktu yang dijanjikan dengan kenyataan di lapangan berbeda hal ini dapat berdampak negatif bagi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal dalam Code Of Conduct waktu yang digunakan dalam proses penanganan gangguan 1x24 jam atau satu hari.

2. Melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan, pada aspek ini karyawan mengatakan bahwa sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu karena setiap bulan mereka memiliki target yang harus dicapai oleh perusahaan. Tetapi tanggapan lain muncul dari salah satu pelanggan yang mengatakan bahwa dari jaminan waktu yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan. Menurut Saefullah (2008), dalam Hardiansyah (2018:18) untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dengan memberikan perubahan pelayanan yang lebih cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum. Sesuai teori Saefullah di atas dapat diketahui bahwa PT. Telkom Akses belum melakukan pelayanan dengan tepat waktu dan belum berjalan dengan baik, karena adanya ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dan kenyataannya di lapangan, yang membuat pelanggan menunggu tanpa adanya kepastian dari karyawan.
3. Ketepatan waktu dalam proses pengerjaan gangguan. Dalam proses pengerjaan gangguan, PT. Telkom Akses memiliki batasan waktu dalam pengerjaannya, pada aspek ini karyawan mengatakan bahwa semua proses pengerjaan gangguan telah dilakukan secara tepat waktu, berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2013 Waktu penyelesaian pelayanan yakni waktu yang ditetapkan sejak ditetapkan saat pengajuan permohonan sama dengan waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing. dan berdasarkan hasil penelitian PT. Telkom Akses sudah melakukan ketepatan waktu dalam proses pengerjaan gangguan dan berjalan dengan baik seperti yang disampaikan pelanggan jika proses pengerjaan gangguan yang dilakukan oleh teknisi merupakan ODP LOSS, modem rusak, tidak bisa rowsing maka proses perbaikan tidak memakan waktu lama, dan jika gangguan massal maka dapat memakan waktu lama dan hal itu langsung diberitahukan kepada pelanggan mengenai lamanya waktu yang akan digunakan dalam proses perbaikan gangguan.

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

1. Berkaitan dengan disiplin waktu dan peraturan. Faktor yang sangat penting dalam perusahaan adalah sikap disiplin, karyawan memberikan pelayanan harus bisa disiplin baik dalam mematuhi peraturan, dan waktu pelaksanaan pelayanan karena dengan disiplin akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi, yang membuat semakin tinggi disiplin karyawan maka akan semakin tinggi pula prestasi kerja yang dapat dicapai. Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2008:88) Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnyadiantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja. Berdasarkan hasil wawancara sebelumnya karyawan mengatakan bahwa mereka sudah bersikap disiplin baik dalam segi waktu dan mematuhi peraturan lainnya, yakni dengan datang ke kantor pukul 08:00, melakukan briefing, melakukan tugas memperbaiki gangguan, dan evaluasi. Dan berdasarkan pengamatan di lapangan masih banyak karyawan yang datang terlambat masuk kerja dan tidak mengikuti briefing sebelum kerja. Dan dari hasil penelitian PT. Telkom Akses melakukan kedisiplinan, yang berkaitan dengan disiplin waktu dan peraturan, tetapi belum berjalan dengan baik karena masih ada pelanggan yang menganggap kedisiplinan karyawan dalam segi waktu masih kurang baik dalam menindaklanjuti laporan gangguan.
2. Memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun. Sikap sopan santun yang dimiliki oleh karyawan merupakan hal utama yang dinilai oleh pelanggan dalam meningkatkan pelayanan di suatu perusahaan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, akan mampu menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. menurut Sampara (2000:76) Pelayanan yang terbaik, adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, yaitu ramah dan menolong serta profesional. Sesuai teori di

atas PT.Telkom Akses sudah memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun berdasarkan code of conduct dan sudah berjalan dengan baik, karena sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan maka bisa melayani pelanggan dengan sikap sopan santun, emosi juga harus terkendali dan selalu bisa bersikap tenang dalam menghadapi pelanggan yang kurang menyenangkan dan hal tersebut sudah dijalankan oleh PT.Telkom Akses dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

3. Memberikan pelayanan dengan sikap ramah. Sikap dan pelayanan dari karyawan dalam sebuah perusahaan akan memberikan citra bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung, maka dari itu setiap karyawan seharusnya memiliki sikap yang ramah, penuh simpatik dan profesionalisme. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan di lapangan PT.Telkom Akses sudah memberikan pelayanan dengan sikap ramah sesuai Code Of Conduct dan sudah berjalan dengan baik, seperti yang disampaikan oleh pelanggan baik melalui telepon, tatap muka, maupun saat perbaikan gangguan yang dilakukan oleh teknisi PT.Telkom Akses sudah memberikan pelayanan dengan sikap ramah, karena jika suatu perusahaan tidak melayani pelanggan dengan sikap ramah, maka dapat menurunkan reputasi perusahaan.

Transparansi

1. Memberikan akses laman resmi kepada pelanggan. Untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan, maka sebuah perusahaan harus memiliki situs resmi yang dapat diakses seluruh pelanggan yang ingin mendapatkan informasi resmi mengenai sebuah perusahaan menurut Islamy dalam Sulistio (2009: 41) Transparansi merupakan setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna jasa layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar. Sesuai teori Islamy di atas pada aspek ini karyawan mengatakan bahwa dalam situs resmi Telkom Akses sudah tersedia informasi yang dapat diakses oleh pelanggan tetapi hasil penelitian menyatakan bahwa PT.Telkom Akses sudah memiliki situs resmi yang dapat diakses oleh para pelanggan, tetapi belum berjalan dengan baik karena di dalam situs resmi Telkomakses.co.id hanya terdapat profil perusahaan, berita seputar kegiatan Telkom Akses dan jika ingin masuk ke menu nya harus memiliki user name dan password. Dalam situs tersebut tidak bisa digunakan oleh pelanggan ketika ingin melaporkan keluhan terhadap gangguan.
2. Sikap keterbukaan dalam hal persyaratan, prosedur dan biaya penanganan gangguan. Dalam melakukan pelayanan PT.Telkom Akses memiliki prosedur dalam penanganan gangguan, yakni sikap keterbukaan dalam hal persyaratan, dan biaya penanganan gangguan, prosedur penanganan gangguan tersebut berguna bagi pelanggan PT.Telkom Akses ketika sedang mengalami gangguan. Dengan adanya sikap keterbukaan dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya penanganan gangguan diharapkan para pelanggan yang memiliki masalah dalam hal gangguan jaringan dapat segera diatasi permasalahannya. Menurut Moenir(2002:8) sistem, prosedur, dan metode dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Sesuai teori di atas Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan mengatakan bahwa mereka sudah bersikap terbuka bagi pelanggan dan memberikan penjelasan mengenai persyaratan, prosedur dan biaya penanganan gangguan, dan berdasarkan hasil penelitian bahwa PT.Telkom Akses sudah bersikap transparan dalam memberikan informasi kepada pelanggan yakni dengan sikap keterbukaan dalam hal persyaratan, prosedur dan biaya penanganan gangguan tetapi belum berjalan dengan baik karena masih ada teknisi yang bertugas tidak memberikan penjelasan mengenai persyaratan, prosedur dan biaya penanganan gangguan, teknisi hanya bertugas membenarkan gangguan yang terjadi tanpa memberikan penjelasan kepada pelanggan.

Akuntabilitas

1. Melaksanakan prosedur dan mekanisme sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Karyawan dituntut melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku yakni sesuai Code Of Conduct , prosedur dan mekanisme tersebut berguna bagi pelanggan yang memiliki permasalahan dalam hal gangguan jaringan. Pada aspek ini karyawan mengatakan bahwa telah melakukan pelayanan dengan melaksanakan prosedur dan mekanisme sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, namun berbeda dengan yang disampaikan salah satu pelanggan yang mengatakan bahwa masih ada teknisi yang bertugas dalam memperbaiki gangguan di rumah pelanggan tidak membawa alat apa-apa. Menurut Islamy dalam Sulistio (2009: 41) setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil dan berdaya guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh



masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil penelitian bahwa karyawan PT.Telkom Akses sudah melaksanakan prosedur dan mekanisme sesuai dengan aturan, tetapi belum berjalan dengan baik karena masih ada salah satu karyawan nya yang melakukan proses perbaikan gangguan tanpa membawa alat perbaikan gangguan, padahal sesuai Code Of Conduct dalam alur proses kerja teknisi harus membawa Tools kit dan sarana kerja, membawa perangkat CPE dan kabel bila diperlukan.

2. Memberikan pelayanan dengan benar, tepat dan sah. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan karyawan harus memberikan pelayanan dengan benar, tepat dan sah agar pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh pelanggan, pada aspek ini karyawan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT.Telkom Akses ini sudah benar, tepat, dan sah hal ini terbukti dengan semakin banyaknya pengguna Indihome tiap tahunnya. Dan berdasarkan hasil. penelitian di lapangan bahwa PT.Telkom Akses sudah memberikan pelayanan dengan benar, tepat dan sah sehingga dapat diterima bagi pelanggan dan sudah berjalan dengan baik, karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan PT.Telkom Akses sudah benar, tepat dan sah sehingga pelanggan yang menggunakan produk Indihome banyak, upaya yang dilakukan oleh PT.Telkom Akses adalah dengan melakukan promosi dan meyakinkan kepada masyarakat yang sudah mengetahui Indihome dan belum menggunakannya, maupun masyarakat yang belum mengetahui Indihome sehingga mereka dapat menggunakannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh PT.Telkom Akses Area Bengkulu dalam hal Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome belum berjalan dengan baik. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan 8 orang informan yang terdiri dari 4 orang karyawan PT.Telkom Akses Area Bengkulu dan 4 orang masyarakat kota Bengkulu yang merupakan pelanggan yang mendapatkan pelayanan dari PT.Telkom Akses Area Bengkulu. Peneliti melakukan penelitian melalui observasi dan wawancara langsung di lapangan dengan para informan dengan menggunakan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dan Good Corporate Governance PT. Telekomunikasi Indonesia.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang menggunakan aspek penelitian yang berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dan Good Corporate Governance PT. Telekomunikasi Indonesia. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepastian Waktu

1. PT.Telkom Akses belum bisa memberikan jaminan tepat waktu dalam menindaklanjuti laporan keluhan pelanggan, karena jaminan waktu yang diberikan tidak sesuai dalam menindaklanjuti laporan dari pelanggan
2. PT.Telkom Akses belum bisa melakukan pelayanan dengan tepat waktu karena adanya ketidaksesuaian antara waktu yang dijanjikan dan waktu melakukan pelayanan yang membuat pelanggan menunggu tanpa adanya kepastian.
3. Dalam proses pengerjaan gangguan telah dilaksanakan secara tepat waktu sesuai Code Of Conduct sesuai dengan jenis gangguan yang terjadi yakni Underspec, ODP LOSS, Modem rusak, Tidak bisa browsing dilakukan 1x24 jam atau selama satu hari dan Gangguan massal atau GAMAS dilakukan 3x24 jam atau selama tiga hari.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

1. Berkaitan dengan disiplin waktu dan peraturan, karyawan belum bersikap disiplin karena masih banyak karyawan yang datang terlambat dan tidak mengikuti Briefing
2. Karyawan sudah menerapkan sikap sopan kepada pelanggan sesuai Code Of Conduct.
3. Karyawan sudah bersikap ramah kepada pelanggan sesuai Code Of Conduct.

Transparansi

1. Laman resmi PT.Telkom Akses tidak dapat digunakan pelanggan dalam hal pengaduan gangguan
2. Kurangnya sikap keterbukaan dalam hal penjelasan mengenai persyaratan, prosedur dan biaya penanganan gangguan

Akuntabilitas

1. Kurangnya kesadaran karyawan dalam melakukan prosedur dan mekanisme sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
2. Pelayanan yang diberikan oleh PT.Telkom Akses sudah benar, tepat dan sah.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pengaduan gangguan jaringan Indihome yang diberikan oleh PT.Telkom Akses Area Bengkulu pada saat ini belum berjalan dengan baik. Hal itu didasari atas fakta dilapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan gangguan jaringan Indihome di PT.Telkom Akses Area Bengkulu, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. PT.Telkom Akses sebaiknya dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya karena hal ini dapat memberikan kekecewaan jika janji tersebut tidak dilaksanakan.
2. Sebaiknya di laman resmi Telkomakses.co.id lebih memberikan informasi kepada pelanggan mengenai laporan pengaduan gangguan
3. Sebaiknya PT.Telkom Akses harus bersikap tegas dalam menindaklanjuti karyawan yang tidak melaksanakan tugas sesuai peraturan yang berlaku
4. Masyarakat hendaknya lebih aktif dalam hal pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh seluruh pihak Badan Usaha Milik Negara (BUMN)

Dengan cara melaporkan ke pihak Ombudsman ataupun lapor.go.id bila mendapatkan pelayanan yang buruk dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maupun dari pihak pemerintah Indonesia dan pihak penyedia layanan publik lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2017. Daftar Penyedia Jasa Internet di Indonesia. Diakses pada 23november 2018.<http://www.bijt.org/scriptie/scriptie/Scriptie/links/Lis ISP best anden/ht>
- Anonim.2017. Hasil Survei Penetrasi Pengguna Internet Indonesia. Diakses pada 9 November 2018.<https://www.apjii.or.id/>
- Anonim.2017. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses pada 22 April 2019.https://peraturan.bkpm.go.id/jdih /MENPAN_63_2003.
- Anonim.2017. Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik. Diakses pada 22 April 2019. <http://jdih.bumn.go.id/lihat/PER-01/MBU/2011>
- Anonim.2019. Telkom Akses. Diakses pada 5 Juli 2019. <https://telkomakses.co.id>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moelong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A.S (2008). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor:PER-01/MBU/2011 Tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance)
- Rewansyah, A. (2011). Kepemimpinan dalam pelayanan publik. Jakarta: CV Yusaint anas Prima.
- Ridwan, J & Sudrajat, A.S. (2014).Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sabaruddin, A. (2015). ManajemenKolaborasi Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono.(2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-25. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik