

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN LIMU POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN INDIHOME PADA PT. TELKOM INDONESIA
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Vella Novilda Jofri

NPM : 147110389

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2020

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada

Ayahanda Joni,

Yang mengerti bagaimana harapanmu yang tinggi menggunung

Demi melihat keberhasilan anakmu

Setiap jerih dan daya usahamu

Menandakan betapa perhatian dan kasih sayangmu

Terhadap anak-anakmu

Setiap kata-katamu akan kuingat

Nasihatmu akan ku kenang hingga akhir hidupku

Dan skripsi ini khusus ku persembahkan untuk

Ibundaku tercinta Almh. Defriani

Orang suci yang air matanya selalu

Terurai untuk cita-cita ananda

Mengajarkan kepada anaknya untuk selalu sabar

Harapanmu ingin melihat

Anakmu ini pendidikan yang tinggi sudah tercapai

Aku berharap ibuku yang tersayang

Dapat bangga dan bahagia disana

Semoga karya kecil ini dapat memberikan kesuksesan

dalam diriku dan kepada keluargaku

Semoga ayahanda dan ibunda diberi rahmat

Oleh Allah SWT, Aamiin

Inilah wujud buah citaku, dari segala doamu ayah dan ibu

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan rahmat Allah serta syukur Alhamdulillah, penyusun panjatkan kehadirat Nya yang telah melimpahkan beribu-ribu karunia, hidayah, inayah, kesehatan dan keimanan islam kepada kita semua. Salam serta sholawat selalu tertuju kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Setelah melalui proses penyusunan yang sangat panjang, sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang berjudul “**Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru**”. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial khususnya jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Segala usaha dan pemikiran yang telah dilakukan penyusun dalam mencari informasi dan kelengkapan dalam penulisan Skripsi ini tak lepas dari bantuan baik moril, spiritual, maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan serta penghormatan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulisan dan pengerjaan Skripsi ini dapat diselesaikan oleh penulis dengan baik dan tanpa halangan yang berarti. Dengan demikian maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL Sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk

- menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
 3. Lilis Suriani, S.Sos., M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Administrasi Publik.
 4. Dr. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si Sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan berusaha maksimal mungkin dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan benar hingga dapat diseminarkan.
 5. Lilis Suryani, S.Sos., M.Si Selaku pembimbing II saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya dalam penyusunan Skripsi ini.
 6. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis di saat sedang menjalankan aktivitas belajar yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Skripsi ini.
 7. Kepada keluarga tercinta Ayahanda Joni dan juga kepada Ibunda Almh. Defriani, kakanda Rifki Al jofri, S.Pt dan adinda Fazle Audra Jofri yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Skripsi ini.

8. Kepada teman-teman seperjuangan di jurusan Administrasi Publik khususnya kelas D angkatan tahun 2014.
9. Terimakasih juga kepada sahabat-sahabat saya Ongki Alexsander, S.H, Shintia Mukhti, S.Ap, Nurul Anisah S.Ap, Amalia Putri, S.Ap, Siti Supiana, S.Ap, Tria Octa Frianti, S.Ap, dan Rossy Amalia F. Yang sudah memberikan motivasi yang selalu meluangkan waktu dan berbagi ilmunya kepada penulis serta kebersamaan yang tentunya tidak akan penulis lupakan.
10. Kepada sahabat-sahabat saya Widya Rahmawita, S.Pd, Minrahmatika Apni, S.Pd, dan Hartika Afriani, S.E yang sudah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
11. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Administrasi Publik yang tidak bisa saya ucapkan namanya satu persatu, dimana juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini

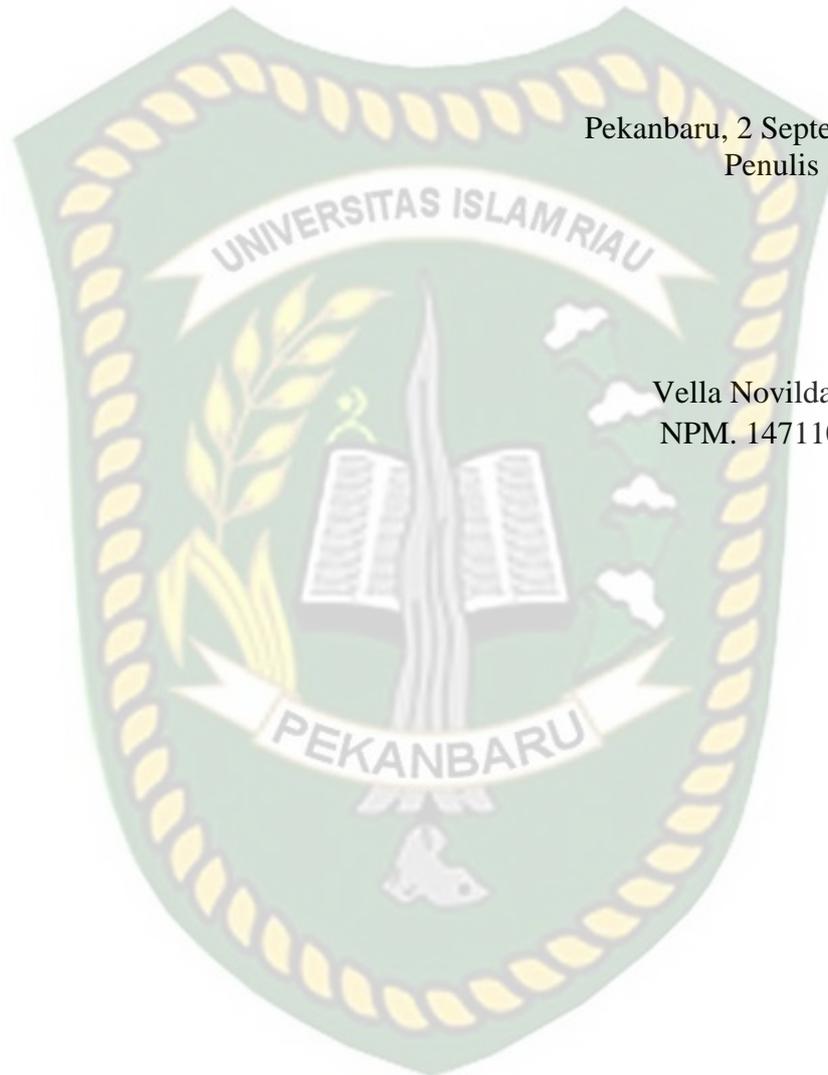
dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa,
dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 2 September 2020

Penulis

Vella Novilda Jofri
NPM. 147110389



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING..... | ii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI..... | iii |
| BERITA ACARA..... | iv |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| DAFTAR GAMBARAN..... | xv |
| PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH..... | xvii |
| ABSTRAK..... | xviii |
| ABSTRACT..... | xix |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 12 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| 1. Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 2. Kegunaan Penelitian..... | 12 |
| | |
| BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | |
| A. Studi Kepustakaan..... | 14 |
| 1. Konsep Administrasi..... | 14 |
| 2. Konsep Organisasi..... | 16 |
| 3. Konsep Manajemen..... | 19 |
| 4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 21 |
| 5. Konsep Pelayanan..... | 22 |
| B. Kerangka Pikir..... | 35 |
| C. Hipotesis..... | 35 |
| D. Konsep Operasional..... | 36 |
| E. Operasional Variabel..... | 39 |
| F. Teknik Pengukuran..... | 40 |
| | |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Tipe Penelitian..... | 44 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 44 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 45 |

| | |
|--|------------|
| D. Teknik Penarikan Sampel | 46 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 46 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| G. Teknik Analisis Data | 49 |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian | 51 |
| BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | |
| A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru | 53 |
| 1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru | 53 |
| 2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru | 57 |
| 3. Pemerintahan Kota Pekanbaru | 60 |
| B. Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 62 |
| C. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 65 |
| BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Identitas Responden | 66 |
| 1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| 2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia | 67 |
| 3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan | 67 |
| B. Hasil dan Pembahasan Mengenai Indikator Analisis Pelayanan Pada PT. Telkom Kota Pekanbaru | 68 |
| 1. Persyaratan | 69 |
| 2. Prosedur | 74 |
| 3. Waktu Pelayanan | 82 |
| 4. Biaya/Tarif | 87 |
| 5. Produk Pelayanan | 93 |
| 6. Pengelolaan Pengaduan | 98 |
| C. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terkait Dengan Penelitian tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Kota Pekanbaru | 102 |
| D. Faktor-Faktor Penghambat Yang Di Alami Oleh Pihak PT. Telkom dalam Memberikan Pelayanan | 105 |
| BAB VI : PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 106 |
| B. Saran | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA | 111 |
| LAMPIRAN | 114 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| I.1 | : Jenis dan Harga Paket IndiHome Fiber dengan Usee TV Essential atau Extra pack | 5 |
| I.2 | : Data pelanggan Pengguna Indihome PT. Telkom Indonesia Pekanbaru Tahun 2015- 2018 | 9 |
| I.3 | : Tabel Keluhan Pelanggan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan PT. Telkom | 11 |
| II.1 | : Operasionalisasi variable Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 39 |
| III.1 | : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 45 |
| III.2 | : Jadwal Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 52 |
| IV.1 | : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2013 | 58 |
| IV.2 | : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2013 | 59 |
| IV.3 | : Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru | 61 |
| V.1 | : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pelanggan | 66 |
| V.2 | : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pelanggan | 67 |
| V.3 | : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Pelanggan | 67 |
| V.4 | : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Terhadap Indikator Pertama (Persyaratan) | 69 |
| V.5 | : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Terhadap Indikator Ke Dua (Prosedur) | 75 |
| V.6 | : Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Terhadap Indikator Ke Tiga (Waktu Pelayanan) | 84 |
| V.7 | : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan terhadap Indikator Ke empat (Biaya/Tarif) | 88 |

| | | |
|------|--|-----|
| V.8 | : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan terhadap Indikator Ke lima (Produk Pelayanan) | 94 |
| V.9 | : Distribusi frekuensi tanggapan responden Pelanggan terhadap Indikator Ke enam (Pengelolaan Pengaduan) | 99 |
| V.10 | : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pelanggan Terkait Penelitian Yang Berjudul Analisis Pelayanan PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 102 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | | Halaman |
|----------|---|---------|
| 1 | : Kuisisioner Untuk Pelanggan dengan Judul Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 114 |
| 2 | : Daftar Wawancara Penelitian Dengan General Manager Tentang Penelitian tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 121 |
| 3 | : Daftar Wawancara Penelitian Dengan Manager Acces Area Pekanbaru Tentang Penelitian tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 124 |
| 4 | : Daftar Wawancara Penelitian Dengan <i>Customer Service</i> Pekanbaru Tentang Penelitian tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 127 |
| 5 | : Daftar Wawancara Penelitian Dengan Tekhnikal Pemasangan Pekanbaru Tentang Penelitian tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 130 |
| 6 | : Rekap Telly Penelitian untuk Pelanggan Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 132 |
| 7 | : Dokumentasi Foto Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 138 |
| 8 | : Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa yang berjudul tentang judul Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 146 |
| 9 | : Surat Keterangan Balasan dari Kantor PT. Telkom Indonesia Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 147 |
| 10 | : Surat keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau No.729/UIR-Fs/Kpts/2018 | 148 |
| 11 | : Surat Keterangan Lulus Plagiasi | 149 |
| 12 | : Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Provinsi Riau, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-EISET/0 | 150 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | | Halaman |
|---------------|---|----------------|
| II.2 | : Kerangka Pikir penelitian tentang Penelitian tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 35 |
| IV.1 | : Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 65 |
| V.1 | : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020 | 91 |
| V.2 | : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020 | 92 |
| V.3 | : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020 | 92 |
| V.4 | : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020 | 97 |
| V.5 | : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020 | 97 |

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vella Novilda Jofri
NPM : 147110389
Program Studi : Administrasi Publlik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 2 September 2020
Pelaku Pernyataan,

Vella Novilda Jofri

ANALISIS PELAYANAN INDIHOME PADA PT. TELKOM INDONESIA KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh
Vella Novilda Jofri

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru, serta mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan khususnya pengguna IndiHome. Indikator dari penelitian ini adalah Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Pelayanan, Pengelolaan Pengaduan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kota Pekanbaru ini adalah survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang di teliti. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah General Manager. Manager Acces Area Pekanbaru, Customer Service, Teknisi Pemasangan Jaringan Di Lapangan. Adapun teknik sampling jenuh yang digunakan dalam menetapkan individu untuk populasi karyawan dan teknik *accidental sampling* untuk pelanggan, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru “Cukup Terlaksana”.

Kata Kunci : Pelayanan, PT. Telkom

Indihome Service Analysis at PT. Telkom Indonesia Pekanbaru City

ABSTRACT

By

Vella Novilda Jofri

This study aims to analyze the service at PT. Telkom Indonesia Pekanbaru City, as well as knowing the obstacles faced by PT. Telkom Indonesia Pekanbaru City in Providing Services to Customers, especially IndiHome users. Indicators of this study are Requirements, Procedures, Service Time, Costs / Tariffs, Service Products, Complaint Management. This type of research located in Pekanbaru City is a descriptive survey, which prioritizes the questionnaire list as a data collection tool and the data collected with this tool is then used as the main raw material for analyzing the empirical conditions of the objectivity of the existence of research objectives at the location being examined. The population used in this study is the General Manager, Pekanbaru Area Access Manager, Customer Service, Network Installation Technicians. The saturation sampling technique used in assigning individuals to employee populations and accidental sampling techniques for customers, the types and data collection techniques used in this study consisted of, primary data collected using questionnaires and interviews and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is to use the frequency table tool. Based on this analysis technique the researchers assessed and concluded that Analysis of Services at PT. Telkom Indonesia Pekanbaru City "Fairly Done".

Keywords: *Services, PT. Telkom*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Daerah mempunyai kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

Dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsinya, kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-Undang.

Pemerintah perlu melaksanakan pembagian tugas sehingga tujuan negara itu dapat dicapai secara optimal dengan cara efisien dan efektif. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Dan susunan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam undang-undang.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni Urusan Pemerintahan Absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, dan

Urusan Pemerintahan Konkuren adalah urusan Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota, sedangkan Urusan Pemerintahan Umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Badan Usaha Milik Negara atau selanjutnya disebut dengan BUMN adalah perusahaan yang dimiliki baik sepenuhnya, sebagian besar, maupun sebagian kecil oleh Pemerintah dan Pemerintah member kontrol terhadapnya. Oleh karena itu BUMN selaku Badan Usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan, bukanlah penyelenggara pemerintahan melainkan penyelenggaraan usaha sehingga bukan merupakan instansi pemerintah.

PT. Telkom Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi serta penyedia layanan jasa dan jaringan telekomunikasi secara besar di Indonesia yang didirikan pada tanggal 23 Oktober 1982 di Bandung Jawa Barat. PT. Telkom Indonesia merupakan salah satu BUMN yang sahamnya saat ini dimiliki oleh Pemerintah Indonesia (51,19%) dan oleh publik sebesar (48,81%). Sebagian besar kepemilikan saham publik (45,58%) dimiliki oleh investor asing, dan sisanya (3,23%) oleh investor dalam negeri. PT. Telkom Indonesia juga pemegang saham mayoritas di 9 anak perusahaan, termasuk PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel). PT. Telkom Indonesia menyediakan jasa telepon tetap kabel (fixed wire line), jasa telepon tetap nirkabel (fixed wireless), jasa telepon bergerak (mobile service), data/internet serta jasa multimedia lainnya.

Kualitas suatu organisasi perlu ditingkatkan dalam pelayanan kepada masyarakat baik itu dari instansi Pemerintah maupun dari Badan Usaha Milik Negara yang merupakan organisasi yang tidak termasuk dalam instansi Pemerintahan tetapi berada dibawah naungan Pemerintahan. Peningkatan kinerja dan profesionalismenya merupakan upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi suatu keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima ke pada masyarakat.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyedia layanan jasa dan jaringan telekomunikasi, PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan yang sedang berupaya meningkatkan pelayanan karena ada tujuh macam jenis pelayanan. PT. Telkom Pekanbaru merupakan salah satu cabang PT. Telkom Indonesia. PT. Telkom Pekanbaru adalah instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Adapun pelayanan atau produk jasa layanan pada PT. Telkom diantaranya :

1. Layanan Pembayaran Tagihan (Telepon Rumah, Indihome)
2. Layanan Pengaduan (Keluhan, Masalah, Klaim)
3. Layanan Pasang Baru (Telepon Rumah, Indihome)
4. Layanan Isolir (Telepon Rumah)
5. Layanan Mutasi (Telepon Rumah)
6. Layanan Cabut (Telepon Rumah, Indihome)

Dari beberapa layanan jasa dari PT. Telkom Pekanbaru, penulis membatasi penelitian pelayanan atau produk jasa layanan seperti:

1. Layanan Pengaduan (Keluhan, masalah, klaim)
2. Layanan pasang Baru (Telpon Rumah, Indihome)

Produk baru yang diluncurkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia mulai 01 januari 2015 adalah IndiHome. IndiHome merupakan program triple play dari PT. Telekomunikasi Indonesia yang meliputi internet on Fiber / High Speed Internet (Internet Cepat), Phone (Telepon Rumah), dan Interactive TV (UseeTV Cable) :

1. Internet On Fiber Layanan Internet super cepat menggunakan FIBER optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan :
 - a. Internet Cepat : Fiber optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*).
 - b. Internet Stabil : Kecepatan Fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).
 - c. Internet Handal : Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet-dibandingkan kabel coak atau copper. Sehingga komputer anda menjadi lebih handal.
 - d. Internet Canggih : Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan fixed broadband.
2. Interactive TV Usee TV Cable merupakan layanan interactive TV pertama di Indonesia. Laynan TV berbayar (*Pay TV*) yang memberikan layanan baru, Anda tidak hanya sekedar menonton tv, tapi juga dapat memegang kendali seakan Anda sutradaranya. Selain memberikan tayangan yang berkualitas, Usee TV Cable juga memberikan berbagai macam fitur yang tidak ada di penyedia layanan kabel lainnya, seperti Pause & Rewind TV, Video on Demand, Video Recorder dan lainnya. Usee TV Cable memiliki ragam Channel. Saat ini, channel yang ada sebanyak 99 Channel pilhan, terdiri dari 18 Channel TV Lokal dan 81 Channel TV Internasional. IndiHome Interactive TV, layanan TV Kabel yang seru dan lengkap.

3. Telepon rumah adalah layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya nelson lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Pake Telepon Rumah IndiHome menawarkan gratis nelson 1000 menit Lokal atau Interlokal perbulan atau setara dengan 17 jam/bulan yang bisa digunakan baik untuk Lokal maupun Interlokal secara leluasa tanpa batasan berapa menit yang digunkan untuk Lokal maupun beberapa menit Interlokal dengan total penggunaan 1000 menit per bulan.

Dengan adanya inovasi produk yang dimiliki oleh PT. Telkom ini yaitu disebut dengan IndiHome tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang disebut dengan pelanggan untuk memilih paket-paket Internet Fiber, TV Interactive, dan Telepon Rumah sesuai kebutuhan. Berikut harga paket IndiHome fiber dengan Usee TV Essential atau Extra pack:

Tabel I.1: Jenis dan Harga Paket IndiHome Fiber dengan Usee TV Essential atau Extra pack

| IndiHome Paket Deluxe - Triple Play | |
|--|--|
| Speed | 10 Mbps |
| Telpon Rumah | Gratis 100 menit nelson lokal/inTerlokal |
| Usee TV | Interactiv Tv Channels essential + Indikids Lite |
| Mevin | Phone & wifi.id seamless |
| Iflix | Nonton sepuasnya |
| HOQ | 2 bulan nonton sepuasnya |
| Catchplay | 1 bulan nonton sepuasnya |
| Harga | Rp. 460.000 / bulan |
| IndiHome Paket Premium - Triple Play' | |
| Speed | 20 Mbps |
| Telpon Rumah | Gratis 1000 menit nelson lokal/interlokal |
| Usee TV | Interactiv Tv Channels essential + Indikids Lite + IndiMovie 2 |

| | |
|---|---|
| Mevin | Phone & wifi.id seamless |
| Iflix | Nonton sepuasnya |
| HOQ | 2 bulan nonton sepuasnya |
| Catchplay | 1 bulan nonton sepuasnya |
| Harga | Rp. 630.000 / bulan |
| IndiHome Paket Premium - Triple Play” | |
| Speed | 30 Mbps |
| Telpon Rumah | Gratis 1000 menit nelpon lokal/interlokal |
| Use TV | Interactiv Tv Channels essential + Indikids + IndiMovie 2 |
| Mevin | Phone & wifi.id seamless |
| Iflix | Nonton sepuasnya |
| HOQ | 2 bulan nonton sepuasnya |
| Catchplay | 1 bulan nonton sepuasnya |
| Harga | Rp. 820.000 / Bulan |
| IndiHome Paket Premium - Triple Play” | |
| Speed | 40 Mbps |
| Telpon Rumah | Gratis 1000 menit nelpon lokal/interlokal |
| Use TV | Interactiv Tv Channels essential + Indikids + IndiMovie 2 |
| Mevin | Phone & wifi.id seamless |
| Iflix | Nonton sepuasnya |
| HOQ | 2 bulan nonton sepuasnya |
| Catchplay | 1 bulan nonton sepuasnya |
| Harga | Rp. 995.000 / Bulan |
| IndiHome Paket Premium - Triple Play”” | |
| Speed | 50 Mbps |
| Telpon Rumah | Gratis 1000 menit nelpon lokal/interlokal |
| Use TV | Interactiv Tv Channels Extra (All channels) |

| | |
|---|---|
| Mevin | Phone & wifi.id seamless |
| Iflix | Nonton sepuasnya |
| HOQ | 2 bulan nonton sepuasnya |
| Catchplay | 1 bulan nonton sepuasnya |
| Harga | Rp. 1.250.000 / Bulan |
| IndiHome Paket Premium - Triple Play'''' | |
| Speed | 100 Mbps |
| Telpon Rumah | Gratis 1000 menit nelpon lokal/interlokal |
| Use TV | Interactiv Tv Channels Extra (All channels) |
| Mevin | Phone & wifi.id seamless |
| Iflix | Nonton sepuasnya |
| HOQ | 2 bulan nonton sepuasnya |
| Catchplay | 1 bulan nonton sepuasnya |
| Harga | Rp. 1.750.000 / Bulan |

Sumber :PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas merupakan daftar jenis paket IndiHome yang dimulai dari 10 Mbps - 100 Mbps dengan memiliki keunggulan dan harganya yang berbeda-beda. Semakin tinggi megabite nya maka kecepatan internetnya pun semakin tinggi, sesuai dengan jenis paket yang dipilih dan juga sesuai kapasitas yang bisa digunakan. Hal ini sangat membantu masyarakat atau pelanggan tentunya, baik dari kalangan rumah, usaha warnet, hingga untuk perkantoran.

Bagi masyarakat yang ingin berlangganan Indihome maka harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu sebagai berikut:

1. Gratis biaya pemasangan dan pengaturan perangkat IndiHome
2. Biaya pasang baru IndiHome sebesar Rp. 75.000 dan pembayaran tersebut akan dilakukan tagihan pada bulan pertama.

3. Harga yang teracantum pada syarat langganan IndiHome poin nomor dua belum termasuk dalam biaya sewa TB Non Hybrid HD dan ONT sebesar Rp 70.000 yang dibayarkan setiap bulannya. Biaya sewa STB Hybrid dan ONT adalah sebesar Rp 80.000 per bulan, sedangkan biaya sewa STB Hybrid 4K dan ONT sehingga yang paling mahal yaitu sebesar Rp 100.000.
4. Khusus untuk langganan IndiHome yang ingin menggunakan Usee TV tambahan maka akan dikenakan biaya tambahan per bulannya sesuai dengan STB yang digunakan.
5. Calon pelanggan bersedia untuk menerima informasi layanan dari pihak Telkom Group.
6. Bila nantinya berhenti untuk langganan IndiHome, pihak Telkom akan mengambil perangkat CPE (Customer Premises Equipment) yang menjadi hak Telkom dan terpasang di alamat pelanggan.
7. Bagi calon langganan IndiHome yang sudah memiliki nomor telepon rumah, maka nomor rumah tersebut tetap dan tidak mengalami perubahan.

Didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan, maka pihak PT. Telkom harus memberikan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan baik itu dari segi pelayanan *customer service*, pelayanan pemasangan, dan juga pelayanan *trouble*. Untuk standar pelayanan *customer service* yang harus dipenuhi oleh pihak PT. Telkom adalah sebagai berikut:

1. Standar perilaku pelayanan plasa Telkom
Berisi tugas/tanggungjawab, apa yang wajib dan tidak diperbolehkan (*do-don't*), tahapan persiapan dan penutupan layanan.
2. Standar interaksi pelayanan plasa Telkom
Berisi 7 standar interaksi pelayanan dan contoh *script* layanan
3. Standar penampilan petugas plasa Telkom
Berisi sikap tubuh, tatarias tubuh, asesoris dan pengaturan seragam PDH

Jika untuk standar pelayanan pada pemasangan dan pelayanan keluhan dari pelanggan tentunya ada sedikit perbedaan dari *customer service*, adapun pelayanan yang harus dipenuhi oleh pihak Telkom adalah harus memasang wifi pelanggan yang sudah memenuhi administrasi dan biaya pemasangan harus sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pihak Telkom, dan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan. Jika pelayanan yang baik sudah diberikan kepada pelanggan maka tingkat antusias dari masyarakat akan meningkat, untuk mengetahui jumlah tingkat antusias pelanggan Indihome khususnya pada Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.2: Data pelanggan Pengguna Indihome PT. Telkom Indonesia Pekanbaru Tahun 2015- 2018

| Tahun | Jumlah Customer | Persentase (%) |
|-------|-----------------|----------------|
| 2015 | 2473 | - |
| 2016 | 2451 | 0,9 |
| 2017 | 2362 | 3,63 |
| 2018 | 2100 | 11,09 |

Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat dilihat jumlah customer mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2015 terdapat jumlah pelanggan 2.473 pelanggan, pada tahun 2016 jumlah pelanggan mengalami penurunan yaitu 2.451 dengan persentase 0,9%, pada tahun 2017 jumlah pelanggan juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu berjumlah 2.362 dengan mencapai persentase 3.63%, dan pada tahun 2018 mengalami puncak angka penurunan dari jumlah pelanggan IndiHome yaitu berjumlah 2.100 pelanggan dengan persentase 11,09%.

Penurunan jumlah pelanggan ini tentunya memiliki alasan yang terutama pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Telkom kurang prima dan tidak bisa memenuhi permintaan dari pelanggan.

Di Kota Pekanbaru kekecewaan pelanggan Indihome mencuat di media massa. Dua hari layanan pelanggan Indihome tak kunjung diperbaiki, pelanggan hanya dijanjikan perbaikan 1×24 jam tapi faktanya tidak satupun petugas dari pihak Telkom datang untuk memperbaiki, pelanggan kecewa dengan pelayanan PT. Telkom apalagi dalam kaitannya untuk pelayanan pelanggan IndiHome dimana proses penanganan pelanggan dibutuhkan waktu berhari-hari. Seperti yang diberikan di Harian Radar Pekanbaru tanggal 20 Agustus 2017 dengan judul berita: *“Bermasalah, IndiHome layanan Triple Play dari Telkom Terancam di Gugat Warga Riau”*.

Selain itu keluhan pelanggan yang sering terjadi adalah pada tagihan yang disepakati di awal pemakaian tidak sesuai dengan ketentuan yang di janjikan pada awal transaksi dilakukan, biasanya itu sering terjadi karena kesalahan sistem pembayaran dan promo penjualan terjadi karna salah komunikasi antara sales penjual kepada pelanggan. Serta keluhan yang biasanya terjadi pada gangguan, keluhan gangguan terjadi biasanya karena akses internet yang awalnya lancar dan baik-baik saja namun kemudian perlahan menurun dan ada yang kehilangan sinyal begitu saja, kejadian itu biasanya terjadi ketika buruknya cuaca pada saat itu, perbaikan jalan ditempat tersebut atau sedang terjadinya bencana alam yang tidak terduga. Untuk lebih jelasnya penulis akan memaparkan tabel keluhan yang dirasakan oleh para pelanggan sesuai dengan jenis pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel I.3: Tabel Keluhan Pelanggan Sesuai Dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan PT. Telkom

| No | Jenis Pelayanan | Keluhan |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Pelayanan Sambungan Baru | Tidak stabil mengakibatkan koneksi terputus-putus dan terkadang tidak bisa connect atau tersambung. |
| 2 | Kemudahan & Pembayaran Tagihan | Biaya tagihan Indihome tidak sesuai dengan kesepakatan. Biaya tagihan indihome naik sepihak tanpa memberitahukan dengan alasan biaya sewa yang naik. |
| 3 | Pelayanan Gangguan | Macet dan Sering Terganggu, internet lamban |

Sumber : Kantor Telkom Indonesia, Pekanbaru, 2019

Didasari pada penjelasan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, penulis menemukan beberapa fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru. Dan adapun fenomena-fenomena yang penulis dapatkan di lapangan adalah:

1. Kurangnya konsistensi pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Telkom khususnya dalam biaya tagihan Indihome tidak sesuai dengan kesepakatan awal pendaftaran dan juga biaya tagihan indihome naik sepihak tanpa memberitahu pelanggan terlebih dahulu.
2. Sistem penetapan tarif tidak merata, dimana penetapan tarif disesuaikan dengan paket-paket yang di promosikan pada moment-moment tertentu, hal ini mengakibatkan pembayaran yang tidak merata bagi pelanggan dan mengakibatkan adanya kecemburuan apabila besaran paket sama tetapi pembayaran tagihan berbeda-beda.

3. Diduga bahwa Pihak PT. Telkom Indonesia Wilayah Pekanbaru dinilai kurang memuaskan bagi pelanggan dalam memberikan respon terhadap keluhan dari pelanggan itu sendiri, khususnya dalam hal melakukan perbaikan gangguan atau kerusakan jaringan yang dialami oleh pelanggan, hal ini bisa dilihat pada tabel keluhan yang penulis paparkan sebelumnya pada halaman 11.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang permasalahan yang sesungguhnya terjadi terkait dengan pelayanan pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru dengan judul penelitian yaitu : “Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian dan penjelasan latar belakang di atas serta fenomena-fenomena yang telah disajikan, maka pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Telkom Indonesia harus memiliki kualitas dan cepat tanggap dalam memberikan respon atas keluhan yang dialami oleh pelanggan. Dengan demikian maka masalah pokok yang ingin penulis teliti pada pembahasan penulisan Usulan Penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru?
- b. Apasaja kendala yang dihadapi oleh PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru dalam Memberikan Pelayanan Indihome Kepada Pelanggan?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Adapun tujuan utama dari penelitian adalah untuk:

- a. Untuk menganalisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru.
 - b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. Telkom Indonesia dalam Memberikan Pelayanan Indihome Kepada Pelanggan.
2. Adapun kegunaan penelitian ini adalah untuk:
- a. Kegunaan teoritis yaitu penelitian ini diharapkan mampu mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi publik, khususnya tentang pelayanan pada PT. Telkom Indonesia
 - b. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk peneliti berikutnya yang ingin mengangkat judul penelitian yang memiliki kesamaan.
 - c. Kegunaan praktis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA FIKIR

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang usulan penelitian, penulis mengembangkan beberapa konsep teori yang di perlukan sebagai landasan teori yang dijadikan sebagai titik tolak ukur pada permasalahan.

Adapun pengertian teori adalah serangkaian asumsi konsep, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep satu dengan konsep lainnya. Oleh karena itu untuk memperoleh jawaban yang empiris terhadap penelitian yang akan dilaksanakan, penulis akan menjelaskan kerangka teori penelitian ini.

1. Konsep Administrasi

Mengacu kepada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung di manfaatkannya untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli,2005;23) Adminitrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan pokok yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam persepektif proses.

Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

1. Organisasi (tatakeragaan)
2. Manajemen (tatapimpinan)
3. Komunikasi (tatahubungan)
4. Informasi (tataketerangan)
5. Personalia (tatakepegawaian)
6. Finansia (tatakeuangan)
7. Matera (tatapembekalan)
8. Relasi Publik (tatahumas)

Menurut Atmosudirdjo (dalam Zulkifli, 2009;9) merumuskan ragam pengertian untuk menerangkan lingkup konsep administrasi yaitu:

1. Administrasi sebagai fungsi atau kegiatan (*activity*) adalah seperangkat kegiatan-kegiatan yang tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan suatu organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan atau usaha dan sekaligus apa yang berlangsung didalamnya.
2. Organisasi modern sebagai badan, adalah organisasi yang mempunyai konstitusi dan statuta yang tertentu sehingga jelas apa yang menjadi maksud (*purpose*) dan tujuan-tujuannya (*goals*), usahanya, sumber pendanaanya (*financial resources*), serta langka-langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan-tujuannya.
3. Setiap organisasi modern dikepalai (yang bertugas dan bertanggung jawab) dan dipimpin (yang mengerakan secara terarah dan bertujuan) oleh administrator.
4. Administrator bisa perorangan bisa suatu dewan.
5. Administrator menunaikan tugas, wewenang, kewajiban, dan tanggung jawabnya melalui apa yang disebut administrasi.

Tentang pentingnya kebijakan pembagian kerja berdasarkan masing-masing hirarki organisasi tergambar dalam batasan berikut ini. Administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana yang di tentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Menurut Brooks Adams (dalam Syafri, 2012;8) administrasi adalah kemampuan mengkoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali

bertentangan satu dengan yang lainnya didalam satu organisasi sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan.

Menurut Silalahi (dalam Zulkifli, 2009;10) Terdapat tiga pengertian substansial yang terkandung dalam sejumlah definisi konsep administrasi tersebut.

1. Bahwa administrasi dapat dipandang sebagai seni. Keberhasilan penerapannya memerlukan kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Administrasi sangat terikat kepada aspek kondisi,waktu dan tempat dimana dia di jalankan.
2. Bahwa didalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur; adanya dua orang manusia atau lebih; adanya tujuan yang hendak dicapai; adanya tugas tugas yang harus dilaksanakan; adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas; adanya pertimbangan rasional dalam merumuskan dan menyediakan setiap unsur tersebut diatas.
3. Bahwa administrasi sebagai sesuatu proses kerjasama bukan merupakan konsep yang baru. Dia sudah ada dan dijalankan semenjak manusia mengenal peradapan. Tentang keberadaan administrasi sebagai suatu proses tindakan tergambar dari ungkapan yang dikemukakan oleh Herbert A. Simond (Zulkifli 2009;11) yaitu apabila ada dua orang yang bekerja bersama untuk menggulingkan sebuah batu yang tidak dapat di gulingkan hanya oleh seseorang diantara mereka,pada saat itu administrasi telah ada.

Menurut Syafri (2012;5) Administrasi sebagai proses menggambarkan berjalanya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang, dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Gulick (dalam Syafiie, 2010;14) Admnistrasi adalah suatu sistem pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan bersama.

Menurut Siagian (dalam Syafri, 2012;9) Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari beberapa pengertian diatas, administrasi negara atau administrasi publik adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Pengertian yang dimaksud sebagai administrasi dalam arti luas, sedangkan dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang sering kita dengar sehari-hari, yaitu tata usaha. Keberadaan setiap aspek administrasi itu dimaksudkan untuk memberikan dukungan kepada kebijakan manajerial dan operasional dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi.

Dari beberapa pengertian diatas, Relevansi ilmu administrasi negara dengan judul penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu : sebagai mana yang kita ketahui bahwa administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Sedangkan penataan proses kerja sama yang mana didalamnya orang yang menata dan orang yang ditata. Maka dari Proses ini dapat disimpulkan bahwa penataan ini memiliki relevansi dengan ilmu administrasi sehingga judul yang diambil oleh peneliti layak untuk diteliti.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang – orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Didalam suatu organisasi tersebut terdapat didalamnya tugas

dan tanggung jawab serta wewenang yang ada didalamnya, yang mana agar kerja orang – orang didalamnya terlaksana dengan jelas. Manusia sangat diperlukan di dalam sebuah organisasi, yang mana manusia merupakan salah satu sumber daya organisasi yang sangat penting. Tanpa adanya manusia yang mampu bekerja didalamnya, maka organisasi tidak bisa untuk mencapai tujuan dari organisasi. Konsep organisasi merupakan diaplikasikan setiap aspek studi administrasi. Keberadaan setiap aspek studi administrasi dimaksud untuk memberikan dukungan kepada setiap kebijakan manajerial dan operasional.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2005;127) Mendefenisikan Organisasi sebagai bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Gulick (dalam Syafiie, 2010;52) organisasi adalah sebagai suatu alat saling nerhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi dengan demikian pekerjaan dapat dokoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Menurut Manulang (dalam Hasibuan, 2009;24) organisasi dalam arti dinamis adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, penetapan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan hubungan antara unsur-unsur organisasi sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerjasama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan.

Menurut Prajudi (dalam Effendi,2005;139) Organisasi adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara kelompok orang-orang yang harus bekerja sama secara tertentu (melalui sistem) untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan bersama yang tertentu.

Menurut Siagian (2003;96) Organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dapat dipandang sebagai “wadah” dimana kegiatan – kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kedua, organisasi dapat dipandang sebagai proses dimana analisis *interaction* antara orang – orang yang menjadi anggota organisasi itu.

Menurut Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5) Organisasi adalah “suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan, mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi suatu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu manusia dalam interaksinya dengan system-sistem lain aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya”. Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5)

Dari defenisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

3. Konsep Manajemen

Hasibuan (2003;2) Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Pentingnya manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang

baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Dasar-dasar manajemen adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya kerja sama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal
- 2) Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai
- 3) Adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur
- 4) Adanya hubungan formal dan ikatan tata tertib yang baik
- 5) Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan
- 6) Adanya human organization

Menurut Stoner dan Charles (dalam Siswanto, 2005;2) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Terry (dalam Marnis, 2009;3) Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Manajemen menurut Manulang (dalam Zulkifli, 2005;4) dapat dilihat dari tiga pengertian yaitu (1) Manajemen sebagai suatu proses, (2) Manajemen Sebagai Suatu Kolektivitas Manusia, (3) Manajemen Sebagai Ilmu dan Seni.

Manajemen menurut Terry (2012;1) Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut Gullick (dalam Effendi, 2005;3) Manajemen adalah satu bidang ilmu yang dipelajari secara sistematis. Maksudnya mempelajari manajemen

dengan menitik beratkan pada unsur ilmunya dalam arti manajemen digunakan sebagai ilmu pengetahuan.

Siagian (2003;4) Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) bila diuraikan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan atau mendorong SDM untuk bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan perusahaan dimasa sekarang dan masa yang akan datang.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu yang dimanajer oleh para profesional SDM dan manajer sehingga 5M dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) perusahaan. Indrastuti (2014;1)

Menurut Hasibuan (2002;10) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan dalam organisasi perusahaan. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja perusahaan.

Menurut Flippo (dalam Nuraini, 2001;3) MSDM adalah perencanaan, pengorganisasian, penganalisaan, pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM agar tercapai berbagai tujuan individu organisasi dan masyarakat.

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasikan, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Hal ini diungkapkan oleh Mangkunegara (2011;2)

5. Konsep Pelayanan

Menurut Tjosvold pelayanan publik adalah proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi dalam Wasistiono (2014:59).

Menurut Basuki, (2002 : 46) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thota adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (dalam sedarmayanti,2004:84).

Pengertian pelayanan Menurut Budiono (1999;5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang

dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan hanya untuk segelintir orang.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “Publik” yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang yang dapat terpenuhi dengan baik.

Menurut Hardiyansah (2011;11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela, dkk (2011;4) adalah “setiap kegiatan yang mengutamakan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2009;2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Ratminto, 2010:5).

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93).

Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4). Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179).

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi

pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005;141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan Ndraha (2003:65) mengatakan bahwa pelayanan adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedudukan dan peran pemerintah sangat penting dan menentukan. Oleh karena itu pemerintah harus mampu secara optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan masyarakat.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2011:133) pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. definisi pelayanan yang lain menurut Crosby (dalam Ratminto & Winarsih, 2010:35) Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Moenir (dalam Pasolong, 2011:128), mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Daviddow dan Uttal (dalam Surjadi, 2012:57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau usaha organisasi atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan baik dalam bentuk barang atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Moerir (2001:13) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain dalam buku Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya menurut Moenir (2001: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Menurut Lukman dan Sutopo (2003;41) penyusunan sebuah standar pelayanan minimal atau SPM di daerah mengandung prinsip-prinsip antara lain:

- a. Diterapkan pada kewenangan wajib daerah dan kewenangan lainnya.
- b. Ditetapkan pemerintah dan diberlakukannya untuk seluruh daerah kabupaten/kota.
- c. Menjalin hak individu dan akses masyarakat mendapat pelayanan dasar pemerintah daerah.
- d. Bersifat dinamis sesuai dengan perubahan kebutuhan nasional perkembangan kapasitas daerah.

- e. Berbeda dengan standar teknis yang merupakan faktor pendukung alat mendukung pencapaian SPM.

Pelayanan publik diartikan pemberi pelayan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik.

Selanjutnya Pasuraman (Tjiptono, 2006;70) mengemukakan 5 dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang berasal dari masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, yaitu:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara baik dan tepat.
2. *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat.
3. *Assurance* yaitu pengetahuan dan rasa hormat serta kemampuan untuk menimbulkan rasa saling percaya antara penyedia jasa dan pelanggan.
4. *Emphaty* yaitu sikap *caring* (peduli) berupa perhatian khusus terhadap pelanggan oleh penyedia jasa.
5. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu penampilan dan fasilitas fisik dan materi komunikasi.

Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kodisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Moenir (2008;197) Agar pelayanan dapat memuaskan seseorang atau kelompok yang di layani, maka pelaku yang bertugas melayani harus mampu memenuhi empat kriteria pokok, yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya di terima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramah tamahan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimkasud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu: Sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, Strategi, dan pelanggan (*Customers*), Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan

prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui, Albrecht dan Zemke yang di kutip oleh Agus Dwiyanto (2008;140). Dalam kaitannya dengan sumberdaya manusia (SDM), dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.

Menurut Undang-undang No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menyatakan bahwa Komponen Standar Pelayanan ini terbagi atas 2 yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*seervice delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
 - b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan.
 - c. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan

d. Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang ditetapkan.

f. Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :

- 1) Dasar Hukum
- 2) Saran dan prasarana, atau fasilitas
- 3) Kompetensi pelaksanaan
- 4) Pengawasan internal
- 5) Jumlah pelaksanaan
- 6) Jaminan Pelayanan

Sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan orang yang dilayani. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan

disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Hasibuan, (2007:152).

Pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan yang dilayani (pelanggan). Terciptanya kepuasan yang diberikan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dengan masyarakat (pelanggan) menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi masyarakat, mendorong terciptanya loyalitas masyarakat yang menguntungkan bagi birokrasi.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan yang telah dikembangkan pertama kali pada tahun 1985 oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Tangkilisan, 2005:219) dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Menurut mereka ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*)
Bukti fisik dari pelayanan, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari pelayanan. Meliputi fasilitas gedung dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan modern..
2. Reliabilitas (*Reliability*)
Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
3. Responsivitas (*Responsiveness*)
Pelayanan yang baik harus disertai dengan tingkat keikutsertaan/keterlibatan dan daya adaptasi yang tinggi, yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah ataupun memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

4. Kompetensi (*Competence*).
Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kecakapan /ketrampilan yang tinggi sehingga dapat memberikan jasa tertentu.
5. Kredibilitas (*Credibility*).
Pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani seperti sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan.
6. Kesopanan (*Courtesy*).
Pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para contact personnel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
7. Keamanan (*Security*).
Pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman dan resiko kepada pihak yang dilayani serta membebaskan dari segala resiko atau keraguraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
8. Akses (*Access*).
Pelayanan yang baik harus memberikan/ menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan yang mudah untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
9. Komunikasi (*Communication*).
Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani, seperti memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10. Pengertian (*Understanding the customer*).
Pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani. (Ratminto & Winarsih, 2013:183-183)

B. Kerangka Fikir

Kerangka pikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu terkait.

Gambar II.1 Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru



Sumber: Modifikasi penulis 2020

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari penelitian yang dilakukan, yang mana kebenaran perlu diuji serta dibuktikan melalui penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan kata lain, hipotesis dapat jugak dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian belum jawaban yang empiris. (Sugiyono. 2005:70).

Berdasarkan teoritis dan fenomena-fenomena yang telah dijabarkan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah penulis menduga bahwa Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru belum diberikan secara optimal oleh pihak PT. Telkom dan bisa di kategorikan Kurang Baik. Hal tersebut dapat di buktikan dengan menggunakan beberapa indikator Undang-Undang No. 15 Tahun 2014. Yang mana indikator tersebut adalah (1) Persyaratan, (2) Prosedur, (3) Waktu Pelayanan, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Pelayanan, (6) Pengelolaan Pengaduan.

D. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam bentuk nyata dari konsep teori agar mudah dipahami dan dapat diukur sesuai dengan realita. Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, maka perlu peneliti menyusun konsep operasional sebagai berikut :

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalisme tertentu untuk mencapai tujuan yang telah disetujui.
2. Organisasi adalah struktur tata kerja dan struktur tata hubungan kerja antara kelompok orang-orang yang harus bekerja sama secara teratur (melalui sistem) untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
3. Manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan. Manajemen yang dilakukan untuk mengatur atau memfungsikan pedagang kaki lima malam.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja)

yang dimiliki oleh individu yang dimanajer oleh para profesional SDM dan manajer sehingga 5M dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (goal) perusahaan

5. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

6. Indikator pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan

d. Biaya/tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang ditetapkan.

f. Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

E. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1 : Operasionalisasi variable Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru

| Konsep | Variabel | Indikator | Item yang dinilai | Skala Pengukuran |
|---|---|--------------------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pelayanan publik diartikan pemberi pelayan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Ratminto dan winarsih, 2008 ; 24) | Analisis Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru | 1. Persyaratan | a. Petugas <i>customer service</i> memberikan informasi yang lengkap terkait cara pendaftaran IndiHome. b. Kesederhanaan Persyaratan yang ditetapkan kepada calon pelanggan. | <ul style="list-style-type: none"> • Terlaksana • Cukup Terlaksana • Tidak Terlaksana |
| | | 2. Prosedur | a. Prosedur pelayanan sesuai dengan SOP PT. Telkom Indonesia. b. Menetapkan sanksi dalam kesepakatan kerjasama dengan pelanggan. | <ul style="list-style-type: none"> • Terlaksana • Cukup Terlaksana • Tidak Terlaksana |
| | | 3. Waktu Pelayanan | a. Memberikan respon cepat dalam menangani aduan gangguan pelanggan. b. Pemasangan sambungan jaringan dilakukan dengan cepat setelah pendaftaran selesai. | <ul style="list-style-type: none"> • Terlaksana • Cukup Terlaksana • Tidak Terlaksana |
| | | 4. Biaya/Tarif | a. Penetapan harga paket yang merata tanpa ada perbedaan antar pelanggan. b. Penetapan tarif memperhatikan tingkatan ekonomi masyarakat, agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan jaringan internet. | <ul style="list-style-type: none"> • Terlaksana • Cukup Terlaksana • Tidak Terlaksana |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|--------------------------|--|--|
| | | 5. Produk Pelayanan | a. Produk yang ditawarkan kepada pelanggan harus sesuai dengan ketetapan awal khususnya mengenai besaran dan kecepatan jaringan. b. Melakukan Inovasi Produk Layanan khususnya penyesuaian paket. | <ul style="list-style-type: none"> • Terlaksana • Cukup Terlaksana • Tidak Terlaksana |
| | | 6. Pengelolaan Pengaduan | a. Menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelanggan. b. Sistem pengaduan melayani aduan selama 24 jam. | <ul style="list-style-type: none"> • Terlaksana • Cukup Terlaksana • Tidak Terlaksana |

Sumber Data : Modifikasi Penulis Tahun 2020

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian tentang Analisis Pelayanan Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru, adalah dengan menggunakan skala ordinal, menurut sugiono (2010:98) adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur.

Ukuran Variabel

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota

Pekanbaru berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%

Ukuran Indikator Variabel

A. Persyaratan

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap indikator persyaratan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap indikator persyaratan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap indikator persyaratan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%.

B. Prosedur

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap indikator prosedur berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap indikator prosedur berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap indikator prosedur berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%

C. Waktu Pelayanan

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap indikator waktu pelayanan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap indikator waktu pelayanan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap indikator waktu pelayanan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%.

D. Biaya/Tarif

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap indikator biaya/tarif berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap indikator waktu biaya/tarif berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap indikator biaya/tarif berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%.

E. Produk Pelayanan

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap indikator produk pelayanan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap indikator produk pelayanan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap indikator produk pelayanan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%.

F. Pengelolaan Pengaduan

Terlaksana : Apabila jawaban responden sangat baik terhadap indikator pengelolaan pengaduan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 67% - 100%.

Cukup Terlaksana : Apabila jawaban responden baik terhadap indikator pengelolaan pengaduan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 34% - 66%.

Tidak Terlaksana : Apabila jawaban responden cukup baik terhadap indikator pengelolaan pengaduan berada pada jawaban dengan kategori dan persentase antara 0% - 33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian terkait dengan Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Menurut Nawawi (2013;63) ialah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukis keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat,dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Sebagai alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (quesioner) dan observasi untuk mengumpulkan data. Data dan informasi yang diperoleh di jadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan Analisis Pelayanan Indihome pada PT Telkom Indonesia Kota Pekanbaru.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kota Pekanbaru, Khususnya di Kantor PT. Telkom Indonesia yang lebih tepatnya di Jl. Sudirman No. 199, Sumahilang, Kecamatan Kota Pekanbaru. Alasan penulis memilih lokasi penelitian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Telkom Indonesia khususnya pada produk IndiHome, banyak sekali keluhan atau aduan dari pelanggan IndiHome terhadap gangguan jaringan, tetapi pihak PT. Telkom kurang cepat tanggap dalam merespon aduan atau keluhan dari pelanggan.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2011;90). Sampel adalah satu subjek atau bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi,2012;254).

Sementara itu, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91). Untuk melihat populasi dan sampel secara lengkapnya, maka penulis akan menyajikannya pada tabel dibawah ini:

Tabel III.1 : Populasi Dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru

| No | Sub Populasi | Populasi | Sampel | Persetanse |
|---------------------|---|------------|------------|-------------|
| 1 | General Manager | 1 | 1 | 100 % |
| 2 | Manager Acces Area Pekanbaru | 1 | 1 | 100 % |
| 3 | Customer Service | 1 | 1 | 100 % |
| 5 | Teknisi Pemasangan Jaringan Di Lapangan | 2 | 2 | 100% |
| 6 | Pelanggan IndiHome | 100 | 100 | 100 % |
| Total Jumlah | | 105 | 105 | 100% |

Sumber: Olahan Data Penulis, Tahun 2020

D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91). Dan adapun teknik penarikan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk Seluruh Anggota yang berasal dari PT. Telkom Indonesia digunakan *Teknik sampling Jenuh*, adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel menurut Sugiyono (2016;96) karena jumlah populasinya sedikit mudah terjangkau oleh peneliti.
- b. Untuk Sampel Pelanggan yang dijadikan responden digunakan teknik *Accidental Sampling* adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2011:118).

E. Jenis Dan Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini melalui beberapa sumber yaitu:

1. Data Primer

Data yang diambil langsung melalui observasi secara langsung berupa wawancara terhadap informan sebagai sumber data penelitian. Pengambilan data menggunakan mata untuk mengamati sesuatu tanpa

pertolongan alat bantu lainnya. Dalam data primer ini data yang akan dikumpulkan bersumber dari Informan penelitian yaitu *General Manager*, *Manager Acces Area Pekanbaru*, *Costomer Service*, dan Teknisi Pemasangan Jaringan di lapangan yang penulis wawancari.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Kantor PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru. Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian seperti :

- a. Sejarah singkat PT. Telkom Indonesia
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian.
- c. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia
- d. Data Jumlah Pelanggan IndiHome
- e. Salinan Data terkait dengan profil informan penelitian yang akan penulis lakukan.
- f. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut

a. Kuesioner

Angket sering juga disebut sebagai kuesioner. Menurut Sugiyono (2009;199) dikatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa angket atau kuesioner merupakan salah satu alat mengumpulkan data dalam penelitian dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden dengan tujuan memperoleh data dan informasi yang lengkap mengenai suatu masalah.

b. Observasi

Menurut Creswell (2016: 254) Observasi adalah ketika penelitian langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, penelitian merekam/mencatat-baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur (misalnya, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti. Aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Para peneliti kualitatif juga dapat terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga utuh. Pada umumnya observasi ini bersifat *open-ended* di mana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan mereka.

c. Wawancara (*interview*)

Menurut Creswell (2016: 254) Peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara

seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opinin dari para partisipan. Dan langkah-langkah yang dapat di gunakan dalam melakukan wawancara adalah:

- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan, tentukan informan penelitian berdasarkan kebutuhan penelitian.
- 2) Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan wawancara dengan informan.
- 3) Mengawali atau membuka alur wawancara yang akan dilakukan dengan informan.
- 4) Melangsungkan alur wawancara dengan informan penelitian yang telah ditetapkan.
- 5) Mengkonfirmasi hasil wawancara dengan informan penelitian dan mengakhirinya dengan sopan dan santun.
- 6) Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- 7) Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

d. Dokumentasi

Dokumentasi ini, peneliti bisa mengumpulkan dokumen-dokumen berupa Koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail)

G. Teknik Analisis Data

Rancangan penelitian metode campuran (*mixed methods research design*) adalah suatu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, “dan mencampur” metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan penelitian (Cresswell, 2011:5). Asumsi dasarnya adalah penggunaan metode kuantitatif dan kualitatif

secara gabungan. Berdasarkan asumsi tersebut, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan dan pertanyaan penelitian daripada jika secara sendiri – sendiri. Di dalam bukunya Creswell menyebutkan beberapa analisis data *mixed method* sebagai berikut ini:

- a. Transformasi data. Dalam strategi-strategi konkuren, peneliti bisa saja menghitung data kuantitatif atau sebaliknya peneliti juga dapat mengkalifikasi data kuantitatif.
- b. Mengeksplorasi outlier-outlier. Dalam strategi-strategi sekuensial, analisis data kuantitatif pada tahap pertama dapat menghasilkan kasus-kasus ekstrim dan outlier. Setelah analisis peneliti dapat menindaklanjuti dengan wawancara kualitatif tentang kasus-kasus outlier tersebut untuk memperoleh pengetahuan tentang mengapa kasus ini berbeda/menyimpang dari sampel kuantitatif.
- c. Membuat instrument. Dengan menerapkan salah satu strategi sekuensial sebelumnya, kumpulkan tema-tema atau statemen tertentu tertentu dari partisipan pada tahap pertama, selanjutnya gunakan statemen tersebut sebagai item-item spesifik dan temanya sebagai skala-skala untuk membuat instrument survey kuantitatif. Pada tahap ketiga, cobalah memvalidasi instrument tersebut dengan sampel yang representative dari populasi.
- d. Menguji level-level ganda. Dengan menerapkan strategi embedded konkuren, lakukan survey (misalnya, pada kelompok-kelompok) untuk mengumpulkan hasil-hasil kuantitatif tentang sampel. Pada

waktu bersamaan, lakukan wawancara kualitatif (seperti, pada individu-individu) untuk mengeksplorasi suatu fenomena berdasarkan pandangan individu-individu dalam kelompok-kelompok tersebut.

Membuat matriks/tabel. Dengan menerapkan salah satu strategi konkuren yang sudah dijelaskan sebelumnya, kombinasikan informasi-informasi yang diperoleh dari pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif kedalam bentuk matriks atau tabel

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian yang bersifat bertahap dan memerlukan waktu yang cukup lama, maka penelitian tersebut dapat dicerminkan dalam bentuk jadwal penelitian, jadwal penelitian menguraikan kegiatan dan waktu yang direncanakan dalam: (a) tahap-tahap penelitian, (b) rincian kegiatan pada setiap tahap, dan (c) waktu yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan tiap tahap. Jadwal dapat dipresentasikan dalam bentuk tabel/matriks atau uraian narasi sebagaimana yang penulis sajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru

| NO | Jenis Kegiatan | Bulan Dan Minggu Ke | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------------|---------------------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
| | | Januari | | | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Penyusunan Proposal | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Ujian Proposal | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Revisi Proposal | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Kuisisioner | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Rekomendasi survay | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Survay Lapangan | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis data | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| 8 | Penyusunan Laporan Hasil Penelitian. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 9 | Konsultasi Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| 10 | Ujian Konferehensif Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| 11 | Revisi Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| 12 | Pengandaan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2020

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang ada di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibukota Provinsi Riau. Sehingga dengan demikian Kota Pekanbaru adalah salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan luas sekitar 632.26 km² dan secara astronomis terletak di antara 0° 25' - 0° 45' Lintang Utara dan 101° 14' – 101° 34' Bujur Timur. Dengan batas-batas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Di bagian timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Di bagian selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sedangkan di bagian barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat.

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak

Pada tanggal 9 April tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting. Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting bagi para pengusaha pada jaman itu.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indra Pura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak disekitar lokasi Masjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Selanjutnya perkembangan tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan :

- 1) SK Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut District.

- 2) Tahun 1932 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang Controleor berkedudukan di Pekanbaru.
- 3) Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Distrik menjadi GUM yang dikepalai oleh GUNCO.
- 4) Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut Haminte.
- 5) UU No.22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
- 6) UU No.8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
- 7) UU No.1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
- 8) Kepmendagri No. 52/1/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi Ibukota Propinsi Riau.
- 9) UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya Pekanbaru.
- 10) UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota Pekanbaru.

Sebelum tahun 1960, Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446.50 km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya.

Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No.

4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampen dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

Keadaan iklim Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat celcius sampai dengan 35,6 derajat celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat celcius sampai dengan 23,0 derajat celcius. Curah hujan antara 38,6 sampai dengan 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar di musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember sementara itu untuk musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus.

2. Keadaan Penduduk Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota berkembang sehingga menjadi salah satu kota tujuan bagi kaum pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Seiring semakin banyaknya warga pendatang untuk menetap di kota Pekanbaru, pemerintah kota pekanbaru harus serius menghadapi dan menangani masalah kependudukan dimulai dari pendataan warga, penataan rumah penduduk, penyediaan lahan pekerjaan, serta penyediaan sarana dan prasarana baik disektor kesehatan, sektor pendidikan, tempat ibadah, fasilitas umum dan lainnya. Sehingga kesejahteraan penduduk kota Pekanbaru tetap terjamin dan sejahtera terkait fasilitas umum yang di sediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru.

Sebagian besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang ke daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencarian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut ini :

Tabel IV.1 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2013.

| No | Kecamatan | Penduduk (Jiwa) | | |
|---------------|----------------|-----------------|-----------|---------|
| | | Laki-laki | Perempuan | Jumlah |
| 1. | Tampan | 89.344 | 86.290 | 175.634 |
| 2. | Payung Sekaki | 36.546 | 38.707 | 74.253 |
| 3. | Bukit Raya | 50.131 | 45.731 | 94.042 |
| 4. | Marpoyan Damai | 69.399 | 61.149 | 120.598 |
| 5. | Tenayan Raya | 56.559 | 55.470 | 112.029 |
| 6. | Sail | 11.271 | 11.517 | 22.793 |
| 7. | Sukajadi | 22.490 | 24.095 | 47.584 |
| 8. | Rumbai | 35.582 | 32.144 | 66.943 |
| 9. | Lima Puluh | 20.284 | 20.889 | 41.623 |
| 10. | Pekanbaru Kota | 14.438 | 14.454 | 28.892 |
| 11. | Senapelan | 17.694 | 22.852 | 36.014 |
| 12. | Rumbai Pesisir | 34.321 | 32.722 | 67.033 |
| Jumlah | | 458.059 | 446.020 | 887.438 |

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018

Berikut ini merupakan jumlah distribusi data mengenai data penduduk menurut usia laki-laki dan perempuan yang ada di Kota Pekanbaru yang memiliki jumlah kecamatan sebanyak 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Senapelan Dan Kecamatan Rumbai Pesisir di kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2018

| No | Kecamatan | 0-6 | 7-12 | 13-15 | 16-17 | 18 | 19-24 | >24 |
|---------------|----------------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| 1. | Tampan | 30.077 | 18.880 | 9.110 | 6.715 | 4.472 | 30.321 | 76.022 |
| 2. | Payung Sekaki | 21.897 | 6.646 | 7.076 | 16.915 | 8.707 | 8.556 | 19.157 |
| 3. | Bukit Raya | 18.226 | 9.089 | 4.504 | 3.110 | 2.022 | 16.425 | 46.355 |
| 4. | Marpoyan Damai | 26.422 | 10.187 | 9.547 | 25.262 | 11.891 | 7.436 | 36.099 |
| 5. | Tenayan Raya | 22.196 | 13.208 | 18.316 | 2.556 | 904 | 13.990 | 71.300 |
| 6. | Sail | 7.137 | 4.945 | 2.518 | 1.355 | 1.156 | 8.667 | 20.006 |
| 7. | Sukajadi | 4.675 | 7.500 | 3.704 | 2.932 | 1.652 | 3.580 | 29.320 |
| 8. | Rumbai | 11.869 | 8.831 | 3.220 | 2.587 | 1.188 | 7.523 | 31.285 |
| 9. | Lima Puluh | 5.281 | 4.742 | 2.219 | 1.459 | 739 | 5.138 | 22.232 |
| 10. | Pekanbaru Kota | 2.570 | 1.907 | 1.663 | 894 | 481 | 2.589 | 19.116 |
| 11. | Senapelan | 4.424 | 3.731 | 1.835 | 1.329 | 688 | 5.172 | 18.835 |
| 12. | Rumbai Pesisir | 9.355 | 7.257 | 3.489 | 2.900 | 1.611 | 8.558 | 30.523 |
| Jumlah | | 190.551 | 99.923 | 67.201 | 68.014 | 35.511 | 117.952 | 420.250 |

Sumber: Badan Statistik Kota Pekanbaru 2018

Sebagin besar penduduk yang mendiami wilayah kota Pekanbaru adalah suku Melayu. Namun demikian juga terdapat suku lainnya yang merupakan penduduk pendatang kedaerah ini seperti suku jawa, batak, minang dan sebagainya. Mata pencaharian penduduk terutama ialah pegawai pemerintah maupun pegawai swasta dan pedagang.

3. Pemerintahan Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan roda pemerintahan kota Pekanbaru dipusatkan pada kantor Gubernur kota Pekanbaru, susunan organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala seksi yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan dan kelompok jabatan fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat kelurahan yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya Dan Kelurahan Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Labuh Baru Timur, kelurahan tampan, kelurahan air hitam, kelurahan labuh baru barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan simpangtiga, kelurahan tangkerang selatan, kelurahan tangkerang utara dan kelurahan tangkerang labuai. Kecamatan marpoyan damai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan tangkerang tengah, kelurahan tangkerang barat, kelurahan maharatu, kelurahan sidomulyo timur dan keluarahn wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan

Kulim, kelurahan Tangkerang Timur, kelurahan Rejosari dan kelurahan Sail. Kecamatan Sail yang memiliki tiga kelurahan yaitu kelurahan Cita raya, kelurahan Suka maju dan kelurahan Suka Mulia. Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh kelurahan yaitu kelurahan Kampung tengah, kelurahan Kampung Melayu, kelurahan Kendungsari, Kelurahan Harjosari, kelurahan Sukajadi dan kelurahan pulau karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima kelurahan yaitu kelurahan Lembun sari, kelurahan muarafajar, kelurahan rumbai bukit, kelurahan palas dan kelurahan sri meranti. Kecamatan Lima Puluh yang terdiri dari empat kelurahan yaitu kelurahan Rintis, Kelurahan Sekip, kelurahan Tanjung Rhu dan kelurahan pesisir.

Kecamatan Pekanbaru Kota yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan Simpang tiga, kelurahan Sumahilang, kelurahan Tanah datar, kelurahan Kota baru, kelurahan Suka Ramai dan Kelurahan Kota Tinggi. KecamatanRumbai pesisir yang terdiri dari enam kelurahan yaitu kelurahan meranti pendek, kelurahan limbungan, kelurahan lembah sari, kelurahan limbungan baru dan kelurahan tebing tinggi okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru

| No | Nama Kecamatan | Nama Kelurahan | |
|----|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | |
| 1. | Kecamatan Tampan | Simpang baru Sidomulyo barat | Tuah karya Delima |
| 2. | Kecamatan Payung Sekaki | Labuh Baru Timur Tampan/ | Air hitam Labuh baru barat |
| 3. | Kecamatan Bukit Raya | Simpang tiga Tangkerang Selatan | Tangkerang Utara Tangkerang Labuai |

| 1 | 2 | 3 | |
|-----|--------------------------|--|--|
| 4. | Kecamatan Marpoyan Damai | Tangkerang Tengah Tangkerang Barat | Maharatu Sidomulyo Timur Wonorejo |
| 5. | Kecamatan Tenayan Raya | Kulim Tangkerang Timur | Rejosari Sail |
| 6. | Kecamatan Sail | Cita Raja Suka Maju Suka Mulia | |
| 7. | Kecamatan Lima Puluh | Rintis Sekip | Tanjung Rhu Pesisir |
| 8. | Kecamatan Pekanbaru Kota | Simpang empat Sumahilang Tanah Datar | Kota Baru Suka Ramai Kota Tinggi |
| 9. | Kecamatan Senapelan | Padang Bulan Padang Terubuk Sago | Kampung dalam Kampung Bandar Kampung Baru |
| 10. | Kecamatan Sukajadi | Jatirejo Kampung tengah Kampung melayu | Kendungsari Harjosari Sukajadi Pulau koran |
| 11. | Kecamatan Rumbai | Limbunsari Muara fajar | Rumbai bukit Palas Sri meranti |
| 12. | Kecamatan Rumbai Pesisir | Meranti Pandek Limbungan Lembah sari | Lembah damai Limbungan baru Tebing tinggi okura |

Sumber : Pekanbaru Dalam Angka, 2018

B. Gambaran Umum PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru

1. Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia

Telkom merupakan perusahaan milik Badan Usaha Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang informasi dan komunikasi. Sejarah PT. Telkom Indonesia ini bermula pada pendirian badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf pada tahun 1882. Pada tahun 1961, status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Kemudian pada tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan

perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi). Tahun 1974 PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL). Beberapa kali diubah namanya, hingga kemudian pada tahun 1980 Indonesia mendirikan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional dan seluruh saham PT. Indonesian Satellite Corporation Tbk. (Indosat) di ambil alih oleh pemerintah RI menjadi BUMN. Pada tahun 1989, ditetapkan UU Nomor 3 Tahun 1989 tentang telekomunikasi, yang juga mengatur peran swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi. Pada tahun 1991 Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No 25 Tahun 1991. 1995 Penawaran Umum perdana saham TELKOM (Initial Public Offering) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), New York Stock Exchange (NYSE) dan London Stock Exchange (LSE). Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (Public Offering Without Listing) di Tokyo Stock Exchange.

Kerjasama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatra dengan mitra PT Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo), Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten-dengan mitra PT Aria West International (AriaWest), Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta - dengan mitra PT Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI), Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra), dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia-dengan mitra PT Bukaka Singtel.

Tahun 2001 Telkom membeli saham Telkomsel sebanyak 35% dari PT Indosat sebagai restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia. Pada tanggal 23 Oktober 2009, Telkom meluncurkan “New 32 Telkom” (Telkom Baru) yang ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Sejak 1 Juli 1995 PT. Telkom telah menghapus struktur wilayah usaha telekomunikasi (WTTEL) dan secara de facto meresmikan dimulainya era Divisi Network. Badan Usaha utama dikelola oleh 7 divisi regional dan 1 divisi network. Divisi regional menyelenggarakan jasa telekomunikasi di wilayah masing masing dan divisi network menyelenggarakan jasa telekomunikasi jarak jauh luar negeri melalui pengoperasian jaringan transmisi jalur utama nasional.

2. Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia Tbk

Pada suatu instansi baik swasta maupun pemerintahan pastinya memiliki suatu visi dan misi yang akan mengarahkan suatu instansi tersebut agar tidak keluar dari jalur yang seharusnya. Berikut visi dan misi dari PT Telkom Indonesia, Tbk.

a. Visi PT. Telkom Indonesia, Tbk

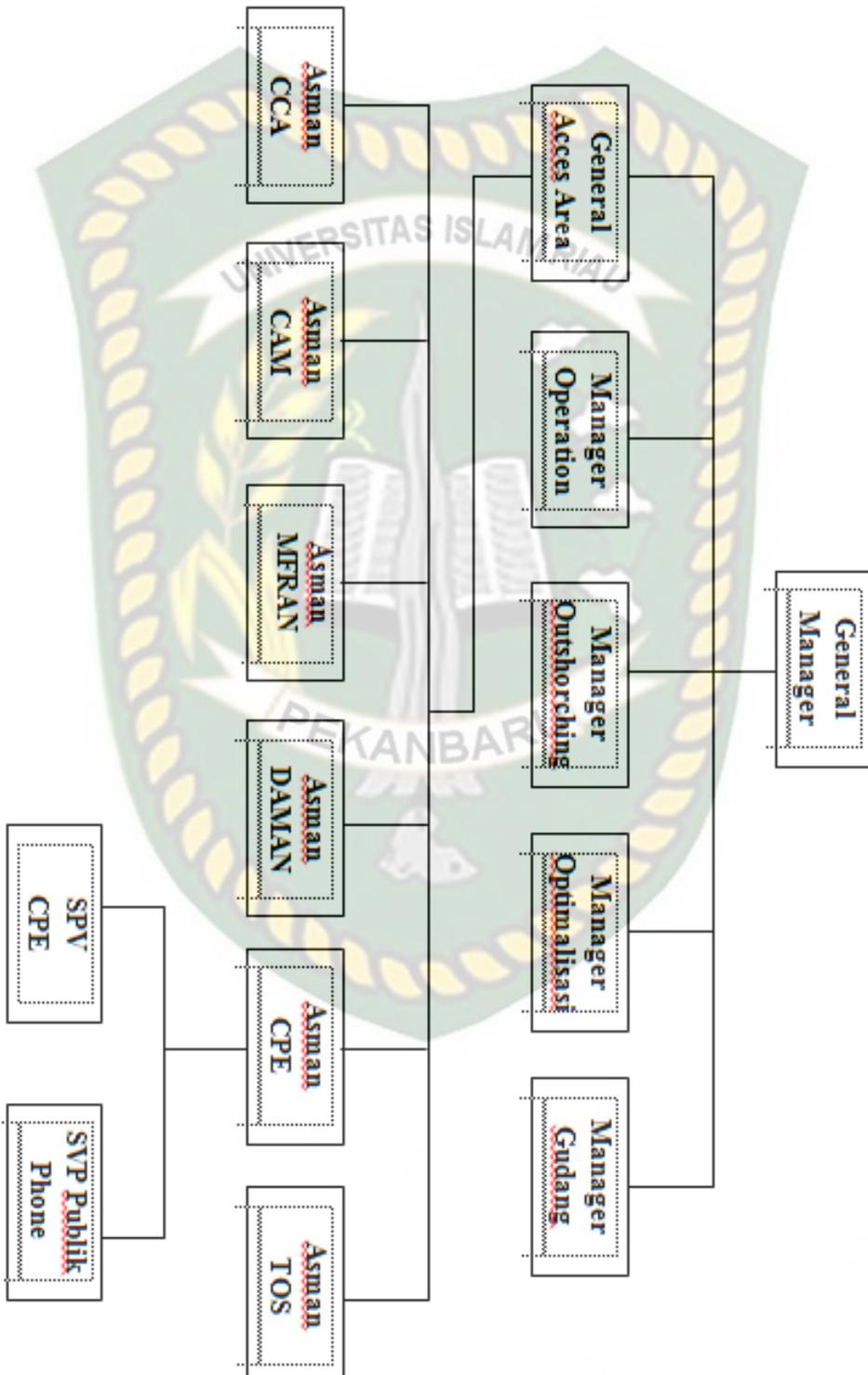
Menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media dan Edutainment* (TIME) di kawasan regional.

b. Misi PT. Telkom Indonesia, Tbk

Adapun misi dari PT Telkom Indonesia, Tbk. diantaranya sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan TIME yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif.
2. Menjaga model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

C. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk Kota Pekanbaru



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam pelaksanaan penelitian yang penulis lakukan dilapangan, yang paling berperan penting untuk penyempurnaan hasil penelitian ini adalah responden yang menjadi informan penulis, dan untuk mengetahui identitas dari responden yang penulis temui dilapangan, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel pada pembahasan dibawah ini:

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin masing-masing responden, maka penulis akan menyajikannya pada pembahasan berikut:

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Pelanggan Indihome Berdasarkan Latar Belakang Jenis Kelamin.

| No | Klasifikasi Responden | Jumlah | Persentase % |
|--------|-----------------------|--------|--------------|
| 1 | Laki-Laki | 70 | 70 % |
| 2 | Perempuan | 30 | 30 % |
| Jumlah | | 100 | 100 % |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan penyajian data yang telah dibuat pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden penulis di dominasi oleh laki-laki dengan jumlah sebanyak 70 orang responden, dan di ikuti oleh responden perempuan dengan total jumlah responden yaitu 30 orang responden. Selanjutnya penulis akan menyajikan identitas responden berdasarkan latar belakang usia yang mereka miliki pada saat memberikan keterangan kepada penulis.

2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia.

Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan Latar Belakang Usia responden, maka penulis akan menyajikannya pada pembahasan sebagai berikut:

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Pelanggan Indihome Berdasarkan Latar Belakang Usia.

| No | Klasifikasi Responden | Frekuensi | Persentase % |
|---------------|-----------------------|------------|--------------|
| 1 | 20-30 Tahun | 47 | 47 % |
| 2 | 31-40 Tahun | 23 | 23 % |
| 3 | 41-50 Tahun | 28 | 28 % |
| 4 | >50 Tahun | 2 | 2 % |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan hasil penyajian data pada tabel diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa responden yang paling mendominasi pada penelitian ini adalah responden dengan rentan usia 20-31 tahun dengan jumlah sebanyak 47 orang, di ikuti dengan responden pada rentan usia 41-50 dengan jumlah sebanyak 28 orang, dan usia 31-40 berjumlah sebanyak 23 orang dan usia >50 berjumlah 2 orang.

3. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.

Tabel 5.3 : Klasifikasi Responden Pelanggan Indihome Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan.

| No | Klasifikasi Responden | Frekuensi | Persentase % |
|---------------|-----------------------|------------|--------------|
| 1 | SD | - | - |
| 2 | SMP | - | - |
| 3 | SMA | 10 | 10 % |
| 4 | Diploma | 5 | 5 % |
| 5 | Sarjana S1/S2 | 85 | 85 % |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan sajian data pada tabel yang telah disajikan, dapat dilihat bahwa responden dengan jenjang pendidikan paling dominan adalah responden yang memiliki jenjang pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 85 orang dan di ikuti oleh responden dengan jenjang pendidikan SMA dengan jumlah 10 orang.

B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru.

Dalam fungsinya melayani kepetingan orang banyak terutama dalam hal kebutuhan akan informasi dan komunikasi baik lokal, regional maupun internasional serta peran sebagai pendukung pembangunan sektor lainnya, pembangunan dan pengembangan telekomunikasi merupakan unsur utama dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas.

Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini kebutuhan seorang akan informasi dan komunikasi semakin meningkat, PT. Telkom Indonesia sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaanya benar-benar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Pada saat ini PT. Telkom dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan pasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkom yang bergerak pada bidang internet seperti produk mereka yang dinamakan Indihome.

Dengan demikian, adanya proses pemberian jasa yang diterima oleh pelanggan tentunya akan menimbulkan rasa puas dan tidak puas dari masing-masing individu pelanggan, dan sesuai dengan judul yang penulis sedang teliti, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan

dilapangan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.Telkom Indonesia terhadap pelanggannya, khususnya di area Kota Pekanbaru.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Dan untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk pembahasan indikator ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan analisis sebagai berikut:

Tabel 5.4: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Indihome Terhadap Pembahasan Indikator Pertama Yaitu Persyaratan.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|---|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Petugas <i>Customer Service</i> Memberikan Informasi Yang Lengkap Kepada Pelanggan. | 75 (75%) | 20 (20%) | 5 (5%) | 100 (100%) |
| 2 | Kesederhanaan Persyaratan Yang Ditetapkan Kepada Calon Pelanggan. | 47 (47%) | 43 (43%) | 10 (10%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 122 | 63 | 15 | 200 |
| Rata-Rata | | 61 | 32 | 7 | 100 |
| Persentase | | 61% | 32% | 7% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat diketahui untuk indikator “Persyaratan” dengan item pertanyaan pertama yaitu “Petugas *Customer Service* Memberikan Informasi Yang Lengkap Kepada Pelanggan” jawaban responden yang paling dominan adalah “Terlaksana” berjumlah 75 (75%) orang, sedangkan responden yang menjawab kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 20 (20%) orang, dan yang paling minim adalah responden yang menjawab pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 5 (5%) orang. Dari penjabaran di atas bahwa yang paling dominan adalah pada kategori “Terlaksana” hal ini dikarenakan bahwa customer menilai bahwa pihak Indihome memberikan informasi cukup lengkap terkait persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon customer Indihome, dan cara penyampaian pun mudah dimengerti dan jelas tanpa berbelit-belit.

Sedangkan pada item pertanyaan ke dua yaitu “Kesederhanaan Persyaratan Yang Ditetapkan Kepada Calon Pelanggan” dapat diketahui bahwa responden dominan memberikan tanggapan pada kategori “Telaksana” yaitu berjumlah 47 (47%) orang, selanjutnya untuk kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 43 (43%) orang, sedangkan yang paling minim adalah responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 10 (10%) orang. Dari penjabaran di atas bahwa yang paling dominan tanggapan customer adalah “Terlaksana”, alasannya adalah bahwa customer menilai bahwa persyaratan yang diberikan oleh pihak Indihome sangat mudah dan diproses dengan cepat.

Jadi berdasarkan penyajian data yang terdapat pada Tabel 5.4, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden yang berasal dari kalangan pelanggan PT. Telkom Indonesia dengan produk IndiHome mereka memberikan tanggapan yang di dominasi pada jawaban dengan kategori Terlaksana, jumlah rata-rata 61 orang dengan persentase jawaban mencapai 61%, dan pada saat penulis melakukan

penyebaran kuesioner tersebut, penulis menanyakan alasan dari responden memberikan jawaban mereka pada kategori yang mereka pilih, dan alasan mereka memilih jawaban paling mendominasi adalah dikarenakan untuk proses pelayanan pada saat proses pendaftaran memang mendapatkan pelayanan yang baik, segala sesuatunya di berikan penjelasan dan pemahaman kepada calon pelanggan, khususnya berkaitan dengan persyaratan dan juga pilihan-pilihan item yang mereka sediakan.

Dan untuk melanjutkan hasil dari pembahasan indikator yang pertama ini, maka penulis akan melengkapi hasil penelitian diatas dengan informan yang telah penulis wawancarai di Kantor PT. Telkom Indonesia yang terletak di Jl.Sudirman, Kota Pekanbaru. adapun informan yang penulis wawancara adalah bagian *Customer Service* yaitu Ibu Irene Widiawati, yang bertugas memberika pelayanan kepada calon pelanggan IndiHome yang datang ke kantor tersebut, dan adapun hasil wawancara penulis dengan beliau yang mana pertanyaannya berkaitan dengan pemberian pelayanan dan memberikan penjelasan mengenai persyaratan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

“Pasti, itu menjadi tugas utama kita dalam melayani calon pelanggan, menjelaskan segala sesuatunya yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan, dan meyakinkan mereka agar mau menjalin kerjasama, dan khususnya untuk persyaratan saya rasa tidak ada yang berat, semua persyaratannya sangat sederhana, cukup identitas diri dan data pelengkap lainnya jika diperlukan, dan pemasangan dapat diselesaikan dalam satu hari kerjasama” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Ibu Ireneidiawati, petugas Customer Service)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban yang diberikan oleh responden pelanggan dan hasil wawancara yang diberikan oleh informan dari pihak PT. Telkom Indonesia Pekanbaru memang sudah

sejalan, dimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap calon pelanggan sudah berjalas dengan baik dan hal ini juga menjadi jawaban pada pembahasan indikator yang pertama yaitu “Persyaratan”.

Dan terkait dengan persyaratan yang ditetapkan oleh PT.Telkom Indonesia Kota Pekanbaru kepada calon pelanggannya apabila ingin menjalin kerjasama dalam proses pelayanan jasa di bidang jaringan internet, maka penulis akan menyajikan data terkait persyaratan apa saja yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran untuk dapat berlangganan IndiHome tersebut, adapun beberapa persyaratan yang diajukan oleh Indihome untuk pelanggan baru yang ingin memasang Wi-Fi Indihome adalah sebagai berikut:

- Melampirkan foto KTP asli;
- Melampirkan foto setengah badan sambil memegang KTP;
- Mengisi alamat email;
- Memberi informasi tentang nomor HP yang aktif;
- Menulis alamat pemasangan dan membagikan lokasi untuk kemudahan survey;
- Memfoto rumah yang akan dipasang Wi-Fi;
- Memilih paket internet Indihome yang tersedia dan akan dipasang di rumah;
- Dan menyetujui ata tanda tangan bukti berlangganan;

Beberapa persyaratan di atas adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum melakukan pemasangan, jika syarat di atas sudah terpenuhi, maka pihak Indihome akan melakukan verifikasi dan akan menindak lanjuti pemasangan dengan segera.

Berkaitan dengan pembahasan yang telah disajikan diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan *Manager Acces Area* Pekanbaru yaitu Bapak Azril Aziz di Kantornya pada hari Rabu, 25 Februari 2020, adapun pertanyaan yang

penulis ajukan adalah berkaitan dengan proses pemasangan bagi calon pelanggan yang bukan berdomisili KTP bukan di Pekanbaru, atau mahasiswa yang Kost di Kota Pekanbaru, dimana berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, hal ini menjadi salah satu kendala yang di hadapi mahasiswa untuk melakukan penyambungan baru terkait dengan pemasangan jaringan IndiHome, dan adapun penjelasan yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Tidak ada masalah, siapapun bisa melakukan sambungan baru, mau dia kost atau ngontrak juga tetap bisa, baik itu mahasiswa ataupun orang dengan profesi lain, khusus untuk anak kost, biasanya kita akan melakukan koordinasi dengan pihak pemilik Kost, apakah sudah ada izin atau tidak mereka memasang alat di bangunan kost tersebut, hal ini untuk memastikan tidak terjadi salah paham, tetapi secara keseluruhan saya kira tidak ada masalah dengan persyaratan, semuanya dapat berlangganan dengan PT.Telkom Indonesia khususnya di are Kota Pekanbaru” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Dengan hasil wawancara diatas, maka penulis dapat memberikan analisis terkait dengan pembahasan indikator yang pertama yaitu “Persyaratan”, dimana analisis berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan proses penetapan persyaratan dan penjelasan atau sosialisasi yang diberikan kepada calon pelanggan telah berjalan dengan baik, khususnya pelayanan yang dilakukan di dalam area kantor atau plaza PT. Telkom Indonesia Pekanbaru area yang terletak di Jl. Sudirman, maka kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan persyaratan ini adalah penelitian dengan jawaban yaitu berada pada kategori terlaksana dengan keserasian jawaban antara informan yang berasal dari pihak penyedia layanan jasa IndiHome dan juga responden pelanggan IndiHome di Kota Pekanbaru.

2. Prosedur Pelayanan.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang di perlukan, khususnya terkait dengan proses berlangganan dengan pihak PT. Telkom Indonesia Pekanbaru yang menyediakan jasa penyediaan jaringan internet dengan nama produk mereka yaitu IndiHome.

Prosedur merupakan sebuah rencana, karena bersangkutan dengan pemilihan suatu cara dalam melakukan tindakan untuk kegiatan-kegiatan mendatang. Prosedur bukan hanya tentang pedoman untuk berfikir, tetapi juga untuk bertindak dan melaksanakan cara yang tepat, guna menjalankan suatu kegiatan tertentu. Prosedur juga adalah serangkaian tindakan atau operasi yang harus dijalankan dengan cara baku agar dapat memperoleh hasil yang diinginkan atau yang diharapkan.

Dari pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya akan tercantum cara bagaimana setiap tugas dan perjanjian kerja dilakukan, berhubungan dengan apa, bila mana tugas tersebut dilakukan dan oleh siapa saja tugas harus disepakati. Hal ini tentu sangat wajar dilakukan karena sebuah prosedur yang dibuat memiliki tujuan untuk mempermudah kita dalam melakukan kerjasama kerja baik dalam hal perjanjian kerja dan juga proses berlangganan jasa seperti yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia kepada masyarakat. Dan untuk mengetahui terkait dengan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dilapangan yang berkaitan dengan bagaimana prosedur kerjasama antara PT. Telkom Indonesia Pekanbaru dengan Calon Pelanggannya, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 5.5: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Indihome Terhadap Pembahasan Indikator Kedua Yaitu Prosedur.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|---|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Prosedur pelayanan sesuai dengan SOP PT. Telkom Indonesia. | 11 (11%) | 69 (69%) | 20 (20%) | 100 (100%) |
| 2 | Menetapkan sanksi dalam kesepakatan kerjasama dengan pelanggan. | 35 (35%) | 55 (55%) | 10 (10%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 46 | 124 | 30 | 200 |
| Rata-Rata | | 23 | 62 | 15 | 100 |
| Persentase | | 23% | 62% | 15% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat diketahui untuk indikator “Prosedur” dengan item pertanyaan pertama yaitu “Prosedur pelayanan sesuai dengan SOP PT. Telkom Indonesia” jawaban responden dapat dilihat pada kategori “Terlaksana” berjumlah 11 (11%) orang, selanjutnya responden yang menjawab kategori “Terlaksana” berjumlah 69 (69%) orang, dan yang terakhir adalah responden yang menjawab pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 20 (20%) orang. Dari penjabaran di atas dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah pada kategori “Cukup Terlaksana” hal ini dikarenakan bahwa responden memberikan alasan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dari PT. Telkom Indonesia baik itu dari pelayanan administrasinya maupun pelayanan dalam pemasangan jaringan. Tetapi tentunya tetap masih ada kekurangan dalam pelayanan perbaikan pada jaringan, karna customer sering mengeluh tindakannya termasuk lamban.

Sedangkan pada item pertanyaan ke dua yaitu “Menetapkan sanksi dalam kesepakatan kerjasama dengan pelanggan” dapat diketahui bahwa responden memberikan tanggapan pada kategori “Terlaksana” yaitu berjumlah 35 (35%) orang, selanjutnya untuk kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 55 (55%) orang, dan yang paling terakhir adalah responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 10 (10%) orang. Dari penjabaran di atas bahwa yang paling dominan tanggapan *customer* adalah “Cukup Terlaksana”, hal ini dikarenakan bahwa pihak Indihome berhak melakukan pemutusan jaringan secara sepihak apabila customer melanggar perjanjian yang sudah disetujui secara bersama salah satunya adalah membayar tagihan perbulan secara rutin.

Jadi berdasarkan penyajian data yang terdapat pada tabel diatas, dapat dilihat hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa jawaban yang paling dominan terhadap pertanyaan-pertanyaan penulis seputar perjian kerja atau prosedur perjanjian dalam berlangganan adalah jawaban dengan kategori Cukup Terlaksana, dimana untuk kategori ini berjumlah 62 orang atau mencapai (62%).

Dalam pelaksanaan pelaksanaan penyebaran kuesioner dilapangan, alasan yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang mereka jawab adalah bahwa sebelum melakukan perjanjian dalam berlangganan pada PT.Telkom Indonesia, mereka mengaku telah di berikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus di setujui sebelumnya, dan hal inilah yang mendasari mereka sehingga mengatakan bahwa pelaksanaan prosedur cukup terlaksana.

Untuk melengkapi hasil penelitian yang telah penulis sajikan diatas, maka penulis akan melengkapinya dengan hasil wawancara yang telah penulis lakukan

bersama dengan informan penelitian yang berasal dari pihak PT. Telkom Indonesia itu sendiri, dimana tujuan wawancara ini adalah untuk memastikan apakah benar pelaksanaan sistem prosedur perjanjian kerjasama dengan pelanggan telah di buat atau tidak, dan adapun hasil wawancara penulis dengan Bapak Azril Aziz selaku *Manager Acces Area* Pekanbaru PT.Telkom Indonesia adalah berikut:

“Prosedurnya sudah pasti mencakup tentang perjanjian-perjanjian, selain dari persyaratan yang telah di tentukan juga, dimana tujuan dari perjanjian atau ketentuan ini adalah untuk memberikan hak-hak dari pelanggan, dan juga apa yang menjadi tanggungjawab mereka, dimana nanti apabila suatu saat dalam masa proses berlangganan ada prosedur yang dilanggar, maka kita bisa memberikan sanksi atau ketentuan lain yang juga telah di atur dalam prosedur itu sendiri” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Dalam perjanjian kerjasama antara PT.Telkom Indonesia dengan masyarakat, memang telah dijelaskan bahwa ada prosedur dan persyaratan yang harus di setujui, hal ini bertujuan untuk menjelaskan apa saja yang menjadi hak dan tanggungjawab dari masing-masing pihak, dan untuk mengetahui apa saja prosedur tersebut, maka penulis akan menyajikannya pada pembahasan berikut:

Beberapa prosedur yang telah disetujui dan ditetapkan oleh pihak PT.Telkom Indonesia Area Pekanbaru dan di telah dijelaskan kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Kewajiban Pelanggan

1. Membayar tagihan biaya layanan IndiHome dan biaya sewa bulanan perangkat CPE milik Telkom sesuai ketentuan Telkom dan Kontrak Berlangganan tepat pada waktunya.
2. Menyediakan IKR/G dan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan IndiHome di alamat pelanggan.

3. Memberikan izin kepada Telkom untuk melaksanakan proses instalasi, perawatan, dan perbaikan gangguan layanan IndiHome di alamat pelanggan.
4. Memelihara instalasi layanan IndiHome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik, atas biaya pelanggan.
5. Melaporkan kepada Telkom jika sambungan layanan IndiHome di alamat pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
6. Melaporkan secara tertulis kepada Telkom atas setiap pemindahan hak, tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan IndiHome kepada pihak lain.
7. Memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan IndiHome sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.
8. Menyerahkan perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.

b. Hal Pelanggan

1. Mendapatkan layanan IndiHome sesuai permintaan pelanggan berdasarkan Kontrak Berlangganan, yang memenuhi ketentuan teknis Telkom.
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan IndiHome.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat, dan karakteristik umum layanan IndiHome yang disediakan Telkom.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom.
5. Mengajukan klaim terhadap tagihan biaya layanan IndiHome apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan Telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan IndiHome tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan pada tagihan.

c. Tanggung Jawab Pelanggan

1. Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya atas setiap penggunaan layanan IndiHome oleh siapapun di alamat pelanggan termasuk penggunaan oleh anggota keluarga, pegawai, penghuni, atau pihak ketiga lainnya.
2. Pelanggan turut menjaga perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan guna kelangsungan layanan IndiHome berjalan dengan baik.

d. Larangan Bagi Pelanggan

1. Pelanggan dilarang melakukan pemindahan atau perubahan apapun terhadap jaringan layanan IndiHome.
2. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan layanan IndiHome dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari Telkom.
3. Pelanggan dilarang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum menyalahgunakan layanan IndiHome dalam melakukan akses pada komputer dan/atau sistem elektronik dengan cara apapun dan dengan tujuan apapun.
4. Pelanggan dilarang menggunakan layanan IndiHome untuk melakukan tindakan yang dapat merugikan pihak manapun, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a) Mengganggu atau merusak suatu jaringan atau sistem komputer pihak manapun;
 - b) Pengiriman e-mail secara terus menerus dengan tidak bertanggung jawab (spamming);
 - c) Memalsukan e-mail header atau metode lain yang digunakan dengan tujuan untuk memalsukan identitas pelanggan;
 - d) Pelanggaran terhadap Hak atas Kekayaan Intelektual (HaKI) pihak lain;
 - e) Tindakan-tindakan yang melanggar norma-norma kesopanan, kesusilaan, peraturan, atau hukum yang berlaku di Wilayah Negara Republik Indonesia.

e. Hak Telkom Indonesia

1. Menerima pembayaran tagihan biaya layanan IndiHome, sesuai dengan ketentuan Telkom dan Kontrak Berlangganan.
2. Menerima pembayaran tagihan layanan IndiHome tepat pada waktunya sesuai ketentuan Telkom dan Kontrak Berlangganan.
3. Menerima atau mengambil perangkat CPE milik Telkom yang terinstal atau terpasang di alamat pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila pelanggan berhenti berlangganan layanan IndiHome.
4. Melakukan perubahan layanan (mutasi) dan/atau jaringan akses dan/atau konfigurasi teknis dan/atau perubahan nomor sambungan Layanan IndiHome dalam rangka meningkatkan nilai tambah layanan, kehandalan, dan keamanan layanan IndiHome untuk pelanggan.
5. Menolak permintaan layanan IndiHome yang diajukan pelanggan, bila tidak memenuhi ketentuan teknis Telkom.
6. Memeriksa instalasi pelanggan untuk memastikan agar sambungan layanan IndiHome dapat berfungsi dengan baik.
7. Mengenakan sanksi kepada pelanggan sesuai dengan Kontrak Berlangganan.
8. Mengelola Internet Protocol (IP) baik static maupun dynamic pada layanan akses internet layanan IndiHome yang merupakan milik Telkom.
9. Untuk keperluan peningkatan kualitas layanan IndiHome, mendapatkan izin pelanggan untuk dapat memasuki dan memeriksa perangkat CPE di alamat pelanggan.
10. Telkom berhak melakukan random visit ke alamat pelanggan untuk memastikan ketepatan lokasi instalasi dan penggunaan layanan termasuk untuk melakukan identifikasi potensi jual kembali layanan IndiHome atau potensi fraud serta penyalahgunaan layanan IndiHome lainnya.

f. Larangan Bagi Telkom Indonesia

Telkom dilarang melakukan perubahan dalam bentuk apapun terhadap jaringan layanan IndiHome dan dilarang mengenakan sanksi kepada pelanggan kecuali sesuai dengan ketentuan Kontrak Berlangganan.

g. Sanksi

1. Pelanggaran yang dilakukan pelanggan terhadap ketentuan Kontrak Berlangganan dikenakan sanksi mulai dari pengisoliran, denda, sampai dengan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome sesuai dengan ketentuan Telkom dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.
2. Ketentuan pengisoliran, denda, dan pemutusan/pencabutan layanan IndiHome bagi pelanggan yang menunggak pembayaran atas tagihan biaya layanan IndiHome adalah sebagai berikut:
 - a) Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir masa pembayaran bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka pembayaran mulai tanggal 21 sampai akhir bulan N kepada pelanggan layanan IndiHome dikenakan denda 5% total tagihan biaya layanan IndiHome atau minimum Rp5000,- (lima ribu rupiah);
 - b) Apabila pelanggan belum melakukan pembayaran sampai dengan bulan N (tanggal 20 setiap bulan), maka sambungan layanan IndiHome (Telepon, Internet, dan/atau UseeTV) diisolir mulai tanggal 21 bulan N;
 - c) Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran biaya layanan IndiHome mulai tanggal 1 bulan N+1 sampai dengan akhir bulan N+1, maka dikenakan denda 10% (sepuluh persen) total tagihan IndiHome atau minimal Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah) dan isolir layanan IndiHome dibuka;
 - d) Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran sampai dengan akhir bulan N+1 (menunggak 2 bulan), maka pada

tanggal 1 bulan N+2 sambungan Layanan IndiHome akan di-non aktif-kan oleh Telkom, dan Telkom berhak atas Payment Guarantee yang telah dibayarkan pelanggan.

3. Pengenaan sanksi berdasarkan ketentuan kontrak berlangganan tidak mengurangi kewajiban pelanggan (eks pelanggan), ahli waris, atau penggantinya untuk melunasi seluruh tagihan/tunggakan Biaya Layanan IndiHome termasuk dendanya kepada Telkom.
4. Pelanggan dengan ini memahami, mengetahui dan menyatakan bahwa ketentuan dalam Kontrak Berlangganan merupakan pemberitahuan / informasi tentang kemungkinan dikenakan sanksi tersebut, oleh karena itu tidak ada kewajiban bagi Telkom untuk memberitahukan lebih dahulu kepada pelanggan atas pengenaan sanksi dimaksud.

Point-point yang telah sajikan diatas merupakan prosedur-prosedur yang disepakati oleh PT. Telkom Indonesia dengan pelanggannya, hal ini tentunya menjadi sebuah solusi untuk mencari jalan tengah apabila dikemudian hari ada hal-hal yang dianggap dilanggar oleh salah satu pihak baik itu pelanggan ataupun dari PT. Telkom Indonesia itu sendiri. Dan berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa pelaksanaan prosedur yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia dalam menjalankan usaha mereka di bidang penyedia jasa telah berjalan dengan Cukup Terlaksana.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang disediakan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Dengan demikian maka waktu pelayanan

yang dimaksud dalam hal ini adalah bagaimana pihak PT. Telkom Indonesia memberikan pelayanan dengan waktu yang cepat dan efektif kepada pelanggannya, waktu pelayanan yang dimaksud tentunya terkait dengan proses pemasangan, penanganan permasalahan, penanganan pemasangan baru dan juga hal-hal lainnya yang berkaitan dengan pelanggan.

Waktu pelayanan yang sering menjadi permasalahan bagi pelanggan Indihome ada pada waktu pelayanan pada penanganan masalah. Masalah ini tidak hanya terdapat kerusakan jaringan atau putusya koneksi dikarenakan permasalahan eksternal tetapi juga *customer* yang ingin menurunkan *grade*-nya atau *downgrade* seperti dari *triple play* ke *duol play*. Karna pelayanan yang diberikan untuk menangani masalah lebih sulit diproses dari pada pelayanan untuk menyambung jaringan.

Salah satu yang menjadi permasalahan pada dasarnya adalah bagaimana penyedia jasa memberikan kepuasan kepada pelanggannya, khususnya dalam hal-hal krusial yang apabila di kaitkan dengan jasa yang disediakan oleh PT.Telkom Indonesia yaitu penyediaan jaringan internet, apabila jaringan bermasalah tentunya kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan juga akan mengalami gangguan, hal ini sangat krusial bagi mereka yang menggunakan jaringan internet sebagai kebutuhan pekerjaan mereka, dan untuk mengetahui bagaimana proses waktu pelayanan yang diberikan, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian yang penulis telah dapatkan dilapangan, baik dengan cara penyebaran kuesioner ataupun dengan cara melakukan wawancara langsung dengan informan dilapangan, dan hasil penelitian tersebut dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 5.6: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Indihome Terhadap Pembahasan Indikator Ketiga “Waktu Pelayanan”.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|---|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Memberikan respon cepat dalam menangani aduan gangguan pelanggan. | 8 (8%) | 32 (32%) | 60 (60%) | 100 (100%) |
| 2 | Pemasangan sambungan jaringan dilakukan dengan cepat setelah pendaftaran selesai. | 12 (12%) | 48 (48%) | 40 (40%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 20 | 80 | 100 | 200 |
| Rata-Rata | | 10 | 40 | 50 | 100 |
| Persentase | | 10% | 40% | 50% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat diketahui untuk indikator “Waktu Pelayanan” dengan item pertanyaan pertama yaitu “Memberikan respon cepat dalam menangani aduan gangguan pelanggan” jawaban responden dapat dilihat pada kategori “Terlaksana” berjumlah 8 (8%) orang, selanjutnya responden yang menjawab kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 32 (32%) orang, dan yang terakhir adalah responden yang menjawab pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 60 (60%) orang. Dari penjabaran di atas dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah pada kategori “Kurang Terlaksana” hal ini dikarenakan bahwa pelanggan menilai pihak indihome memberikan respon atau menanggapi aduan keluhan sudah terlaksana tetapi masih terdapat kekurangannya dalam memberikan pelayanan menanggapi aduan permasalahan kerusakan jaringan, karena sering sekali pihak indihome tidak menepati janji dan selalu mengulur waktu dalam jangka waktu yang lama dan juga tidak ada kepastian.

Sedangkan pada item pertanyaan ke dua yaitu “Pemasangan sambungan jaringan dilakukan dengan cepat setelah pendaftaran selesai” dapat diketahui bahwa responden dominan memberikan tanggapan pada kategori “Terlaksana” yaitu berjumlah 12 (12%) orang, selanjutnya untuk kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 48 (48%) orang, sedangkan yang paling minim adalah responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 40 (40%) orang. Dari penjabaran di atas bahwa yang paling dominan tanggapan *customer* adalah “Cukup Terlaksana”, jawaban ini didapatkan dari pelanggan atau *customer* bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan pada saat melakukan pemasangan jaringan Indihome.

Berdasarkan penyajian data yang telah penulis sajikan diatas, penulis dapat memberikan penjelasan bahwa kesimpulan yang di dapat dari hasil penyebaran kuesioner dilapangan menunjukkan bahwa jawaban paling mendominasi yang diberikan oleh 100 resonden yang telah penulis berikan pertanyaan seputar pembahasan indikator yang ketiga yaitu waktu pelayanan, maka responden memberikan jawaban mereka pada kategori “Kurang Terlaksana”, dimana hal ini menjadi jawaban paling mendominasi dari 50 orang dengan persentase mencapai 50%, adapun alasan yang mereka berikan ketika memilih kategori ini yaitu berkaitan dengan respon yang diberikan oleh pihak Telkom Indonesia ketika memberikan penanganan disaat jaringan sedang bermasalah, disaat pelanggan mengalami gangguan dan jaringan intenet terputus, tindakan yang dilakukan akan memakan waktu yang cukup lama hingga 4 jam dari proses diawal pelanggan memberikan aduan, hal inilah yang mendasari jawaban diatas.

Selanjutnya, dalam upaya melengkapi hasil penelitian yang telah penulis sajikan diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara dengan informan yang mengetahui pasti permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya terkait pembahasan pada indikator yang ke tiga ini, dan informan yang berhasil penulis temui adalah Bapak Azril Aziz selaku Manager Acces Area Pekanbaru, dan juga Bapak Khairul Asrar yang menjadi Teknisi Pemasangan Instalasi Jaringan Internet di Rumah Warga, dan hasil wawancara yang pertama adalah dengan bapak azril aziz, dimana penulis menanyakan perihal tentang waktu penanganan pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan, dan jawaban beliau adalah:

“Selalu di upayakan yang terbaik, teknisi kita siapkan untuk menangani permasalahan dilapangan, tetapi memang ada kala nya waktu aduan dengan ketersediaan teknisi tidak tepat, karna teknisi kalau sudah malam tidak lagi bekerja, jatuhnya perbaikan akan dilakukan di esokan harinya” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga melakukan wawancara dengan bagian teknisi yang menangani permasalahan aduan pelanggan secara langsung dilapangan, dimana pertanyaan penulis dengan teknisi tersebut adalah seputar keluhan yang sering dialami oleh pelanggan terkait dengan jaringan internet yang disediakan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, dan jawaban yang diberikan oleh informan penulis yaitu Bapak Khairul Asrar selaku Teknisi Pemasangan Instalasi Jaringan Internet di Rumah Warga adalah berikut ini:

“Permasalahan yang sering kali menjadi kendala adalah kerusakan pada alat pemancar Wifi nya, dan terkadang juga jaringannya putus atau tidak terkoneksi, hal-hal seperti ini biasaya disebabkan adanya gangguan pada kabel nya, yang mana kabel-kabel ini terkadang ada yang nyangkut di atas oleh mobil, tertimpa pohon, atau bahkan ada

yang terkena dampak petir, banyak kendala sebenarnya, tetapi hal tersebut hanya di alami oleh beberapa pelanggan saja, dan jarang terjadi” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 11.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Khairul Asrar yang menjadi Teknisi Pemasangan Instalasi Jaringan Internet di Rumah Warga).

Selain dari pertanyaan yang telah dijawab diatas, penulis juga menanyakan mengenai pemasangan sambungan baru yang dilakukan oleh pelanggan, apakah prosesnya dilakukan dengan cepat atau memang membutuhkan proses waktu yang cukup lama, dan jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Saya kira proses pemasangan bisa memakan waktu sekitar 2 jam, tergantung kondisi dari rumah pelanggan tersebut, kalau dekat dengan jalur jaringan kabelnya, maka proses pemasangan juga bisa berjalan cepat, semua tergantung kondisi dilapangan, tetapi rata-rata pemasangannya sekitar 2 jam sudah bisa selesai” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 11.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Khairul Asrar yang menjadi Teknisi Pemasangan Instalasi Jaringan Internet di Rumah Warga).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat memberikan analisis bahwa pada dasarnya instalasi pemasangan sambungan baru terhadap pelanggan baru tidak memerlukan waktu yang lama, tetapi kendala yang sering terjadi adalah jadwal pemasangan yang cukup padat, dimana teknisi harus mengerjakan beberapa pekerjaan dalam satu hari, hal inilah yang menyebabkan pelanggan harus bersabar untuk diproses aduan atau sambungan baru mereka.

4. Biaya / Tarif.

Biaya atau Tarif adalah besaran jumlah uang yang harus dikeluarkan oleh Calon Pelanggan / Pelanggan untuk menikmati jasa internet yang disediakan oleh pihak PT. Telkom Indonesia Area Pekanbaru, biasanya perjanjian mengenai tarif jasa ini akan di bicarakan terlebih dahulu sebelum melakukan kerjasama, dan untuk mengetahui permasalahan mengenai pengenalan biaya/tariff yang

dibebankan oleh PT.Telkom Indonesia terhadap pelanggannya, maka penulis akan menyajikan pembahasannya pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Indihome Terhadap Pembahasan Indikator Keemat “Biaya / Tarif”.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Penetapan harga paket yang merata tanpa ada perbedaan antar sesama pelanggan. | 26 (26%) | 44 (44%) | 30 (30%) | 100 (100%) |
| 2 | Penetapan tarif memperhatikan tingkatan ekonomi masyarakat, agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan jaringan internet. | 4 (4%) | 28 (28%) | 68 (68%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 30 | 72 | 98 | 200 |
| Rata-Rata | | 15 | 36 | 49 | 100 |
| Persentase | | 15% | 36% | 49% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat diketahui untuk indikator “Waktu Pelayanan” dengan item pertanyaan pertama yaitu “Penetapan harga paket yang merata tanpa ada perbedaan antar sesama pelanggan” jawaban responden dapat diketahui pada kategori “Terlaksana” berjumlah 26 (26%) orang, selanjutnya responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 44 (44%) orang, dan yang paling terakhir adalah responden yang menjawab pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 30 (30%) orang. Dari penjabaran di atas dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah pada kategori “Cukup Terlaksana” hal ini dikarenakan bahwa harga yang ditetapkan untuk biaya paket

internet dinilai sama dan merata tidak ada perbedaan harga, hanya saja tergantung keberuntungan pihak customer apabila ada mendapatkan harga-harga promo tentunya mendapatkan harga yang lebih murah.

Sedangkan pada item pertanyaan ke dua yaitu “Penetapan tarif memperhatikan tingkatan ekonomi masyarakat, agar seluruh lapisan masyarakat mendapatkan jaringan internet” dapat diketahui bahwa responden memberikan tanggapan pada kategori “Terlaksana” yaitu berjumlah 4 (4%) orang, selanjutnya untuk kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 28 (28%) orang, sedangkan yang paling terakhir adalah responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 68 (68%) orang. Dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah jawaban responden pada kategori kurang terlaksana, hal ini dikarenakan bahwa biaya yang ditetapkan sudah diatur dan sama rata bagi setiap pelanggan tanpa dibeda-bedakan.

Jadi berdasarkan penyajian tabel pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa jawaban paling mendominasi pada pembahasan indikator yang ke empat ini adalah jawaban dengan kategori Kurang Terlaksana, dimana jumlah rata-rata responden yang memberikan jawaban mereka pada pembahasan ini adalah sebanyak 49 (49%) orang responden dari total keseluruhan 100 orang responden, hal ini menandakan bahwa pelanggan masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.Telkom Indonesia Area Pekanbaru terkait dengan penetapan harga paket yang cenderung berbeda-beda dimana semua tergantung dari promosi yang dilakukan oleh pihak Telkom.

Untuk melanjutkan hasil penelitian diatas, maka penulis akan melengkapinya dengan hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan

informan dilapangan, dimana salah satunya adalah Bapak Azril Aziz selaku Manager Acces Area Pekanbaru, pertanyaan penulis kepada beliau adalah seputar penetapan biaya/tarif kepada pelanggan, dan jawaban yang beliau berikan adalah:

“Untuk tarif, kita memang melakukan penyesuaian dan untuk menarik minat dari calon pelanggan kita melakukan inovasi-inovasi harga, walaupun tidak banyak berbeda tetapi akan mendapatkan perharian dari calon pelanggan, apalagi saat ini sudah banyak competitor juga, kita harus mempertahankan kualitas agar harga juga tetap stabil” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Mengenai perbedaan tarif tersebut, penulis menanyakan apakah hal tersebut tidak sebaiknya dilakukan pemerataan agar pelanggan tidak merasa dibeda-bedakan pelayanannya, dan hal ini juga menjadi salah satu upaya dalam memberikan pelayanan yang bersifat keadilan kepada pelanggan, dan tanggapan beliau terhadap pertanyaan ini adalah:

“Itu bagian dari strategi marketing kita, biasanya kita adakan diskon-diskon untuk menjaring pelanggan baru, dan apabila memang pelanggan lama berkeinginan untuk melakukan penyesuaian paket, mereka bisa memperbaharainya dengan mendaftar ulang pada saat ada diskon tersebut” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Selain pertanyaan tersebut, penulis juga menanyakan perihal tentang penyesuaian paket yang bisa disesuaikan dengan kondisi masyarakat menengah kebawah, dengan pilihan paket murah, dan tanggapan yang diberikan oleh Bapak Azril Aziz selaku Manajer Acces Area Pekanbaru adalah berikut ini:

“Untuk tarif, kita telah menyesuaikannya dengan pilihan paket dari yang terendah sampai yang tertinggi, tergantung dari kebutuhan kuota internetnya, saat ini kita menyediakan paket hemat untuk paket internet saja sebesar 10 Mbps dengan biaya tariff sebesar Rp 285.000,- ini

cukup untuk digunakan dalam satu keluarga berjumlah 3-4 orang, harga yang kita terapkan tentunya menyesuaikan dengan aturan-aturan yang diterapkan oleh Pemerintah” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Berdasarkan penjelasan yang telah disajikan diatas, penulis dapat memberikan analisis bahwa penetapan tarif yang dilakukan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru Area menyesuaikan waktu-waktu tertentu, dimana apabila ada diskon atau promo yang diberikan, maka masyarakat dapat memperbaharui tagihan mereka kepromo tersebut dengan mengurusnya ke kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru Area yang terletak di Jl.Sudirman, dan untuk mengetahui paket-paket yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, maka penulis akan menyajikannya pilihan-pilihan paket yang tersedia mulai dari yang paling kecil hingga paket yang paling besar, dan penyajian data tersebut dapat dilihat pada pembahasan dibawah ini:

Gambar 5.1 : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020

| <i>Dual Play - Internet & Telepon</i> | | | |
|--|--|--|--|
| 10 Mbps | 20 Mbps | 30 Mbps | 40 Mbps |
| Rp 285 ribu /Bulan | Rp 385 ribu /Bulan | Rp 545 ribu /Bulan | Rp 645 ribu /Bulan |
|  Gratis 100 menit nelpon lokal/interlokal |  Gratis 100 menit nelpon lokal/interlokal |  Gratis 100 menit nelpon lokal/interlokal |  Gratis 100 menit nelpon lokal/interlokal |

Sumber : *PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, 2020*

Penjelasan terkait gambar diatas adalah menunjukkan harga paket paling murah yang disediakan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, dimana untuk jaringan internet saja dan juga gratis telfon rumah, dikenakan biaya sebesar Rp

385.000/Bulan untuk besaran kuota internet yaitu 10 Mega Bits Per Second (Mbps), besaran ini digunakan untuk mengukur kecepatan internet per detik, dan paket paling murah selanjutnya adalah sebesar 20 Mbps dengan biaya Rp 385.000/Bulan.

Gambar 5.2 : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020

| Dual Play - Internet & TV Interaktif | | | |
|---|---|---|---|
| 10 Mbps | 20 Mbps | 30 Mbps | 40 Mbps |
| Rp 315 ribu /Bulan | Rp 415 ribu /Bulan | Rp 575 ribu /Bulan | Rp 675 ribu /Bulan |
|  |  |  |  |
| Interactive TV Channels Entry |

Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, 2020

Penjelasan pada gambar diatas adalah terkait dengan jumlah paket yang relatif lebih mahal dari gambar sebelumnya, hal yang membedakan harga tersebut adalah fasilitas yang disediakan oleh pihak PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, pada gambar diatas dijelaskan bahwa jumlah kuota internet memang sama-sama sebesar 10 Mbps, tetapi tambahan fasilitasnya adalah diberikannya fasilitas saluran Televisi Berbayar, yang mencakup sampai ratusan chanel televise, dengan tambahan fasilitas tersebut, maka tarif yang diterapkan kepada pelanggan juga lebih mahal dengan biaya Rp 315.000/Bulan dengan kuota sebesar 10 Mbps.

Gambar 5.3 : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020

| | | |
|---|---|---|
| 20 Mbps | 30 Mbps | 40 Mbps |
| Rp 400 ribu /Bulan | Rp 490 ribu /Bulan | Rp 590 ribu /Bulan |
|  |  |  |
| Interactive TV Channels Entry | Interactive TV Channels Entry | Interactive TV Channels Entry |
| + IndiKids Lite + IndiSport 2 | + IndiKids Lite + IndiSport 2 + Inditainment Lite | + IndiKids Lite + IndiSport 2 + Inditainment Lite |
| Paket sudah termasuk: | | |
|  | + | Bonus |
| Gratis 100 menit nelpon lokal/interlokal | | Free Wifi.id Seamless 1 device |

Sumber : PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, 2020

Dan untuk gambar diatas adalah harga paket lengkap yang disediakan oleh PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, dimana jumlah fasilitas yang disediakan juga lebih lengkap dari produk-produk paket sebelumnya, dengan demikian maka harga yang ditentukan untuk menggunakan fasilitas tersebut juga relatife lebih mahal dari paket-paket sebelumnya, dengan biaya Rp 400.000/Bulan dengan kuota 20 Mbps + Tv Chanel + Indikids Lite + IndiSport + Telfon.

5. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan, Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang ditetapkan.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. Produk dapat mencakup obyek fisik, jasa, orang, tempat, organisasi, dan ide. Di dalam penelitian ini yang indihome memberikan produk layanan jasa dalam pemasangan internet yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapat jaringan.

Ada beberapa produk pelayanan yang diberikan oleh pihak Indihome yaitu berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*Voice*), internet (Internet in Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televise interaktif (Usee TV Cable, IP TV).

Dan untuk permasalahan yang berkaitan dengan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, yang termasuk dengan produk pelayanan mereka adalah penyediaan jaringan internet di wilayah Kota Pekanbaru, dan adapun hasil penelitian yang

berhasil penulis dapatkan terkait dengan pembahasan produk pelayanan akan disajikan dalam tabel dan analisis sebagai berikut:

Tabel 5.8: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Indihome Terhadap Pembahasan Indikator Kelima “Produk Pelayanan”.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Produk yang ditawarkan kepada pelanggan diawal berlangganan harus sesuai dengan pelaksanaan di lapangan. | 34 (34%) | 46 (46%) | 20 (20%) | 100 (100%) |
| 2 | Melakukan Inovasi Produk Layanan khususnya penyesuaian paket. | 30 (30%) | 42 (42%) | 28 (28%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 64 | 88 | 48 | 200 |
| Rata-Rata | | 32 | 44 | 24 | 100 |
| Persentase | | 32% | 44% | 24% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat diketahui untuk indikator “Produk Pelayanan” dengan item pertanyaan pertama yaitu “Produk yang ditawarkan kepada pelanggan diawal berlangganan harus sesuai dengan pelaksanaan di lapangan” jawaban responden yang paling dominan adalah “Terlaksana” berjumlah 34 (34%) orang, selanjutnya responden yang menjawab kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 46 (46%) orang, dan yang paling minim adalah responden yang menjawab pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 20 (20%) orang. Dari penjabaran di atas dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah pada kategori “Cukup Terlaksana” hal ini dikarenakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada kepada

pelanggan cukup sesuai dengan pelaksanaannya di lapangan seperti pemasangan jaringan internet.

Sedangkan pada item pertanyaan ke dua yaitu “Melakukan Inovasi Produk Layanan khususnya penyesuaian paket” dapat diketahui bahwa responden dominan memberikan tanggapan pada kategori “Terlaksana” yaitu berjumlah 30 (30%) orang, selanjutnya untuk kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 42 (42%) orang, sedangkan yang paling minim adalah responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 28 (28%) orang. Dari hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah jawaban responden pada kategori cukup terlaksana, hal ini penulis dapatkan dari penyebaran kuesioner dan *customer* memberikan pendapat bahwa pihak indihome memberikan inovasi produk layanan seperti perkembangan layanan paket dan juga harga yang bisa terjangkau oleh pelanggan.

Dengan penyajian tabel pada pembahasan sebelumnya, maka dapat di simpulkan bahwa responden yang penulis temui dalam pengisian kuesioner dilapangan memberikan jawaban mereka yang di dominasi pada kategori Cukup Terlaksana, dengan persentasenya adalah berjumlah 44 orang dengan persentase 44% dari total keseluruhan peserta responden mencapai 100 orang, dengan demikian maka responden pelanggan beranggapan bahwa pihak PT. Telkom Indonesia Pekanbaru telah menyediakan produk-produk yang dapat di pilih oleh masyarakat apabila ingin berlangganan jaringan internet dengan Telkom Pekanbaru.

Dalam menyempurnakan hasil penelitian ini, penulis akan menyajikan hasil wawancara dengan informan dilapangan, yaitu Bapak Azril Aziz selaku

Manager Acces Area Pekanbaru, dimana wawancara yang penulis lakukan berkaitan dengan produk-produk layanan yang disediakan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, baik itu tentang komitmen dengan harga ataupun penyediaan kecepatan jaringan, serta produk terkait dengan pilihan paket yang tersedia. Dan jawaban dari wawancara yang penulis lakukan dengan beliau adalah sebagai berikut:

“Kesepakatan yang telah dibuat diawal proses berlangganan akan berlaku sampai seterusnya, khususnya mengenai harga atau tarif yang dibebankan kepada pelanggan, dan apabila memang aka nada menyesuaikan, maka pihak PT.Telkom akan melakukan pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan, terutama masalah harga atau beban tarif bulaan yang akan di perbaharui” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT. Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Masih berkaitan dengan pembahasan diatas, penulis juga menanyakan tentang produk-produk yang disediakan oleh pihak PT. Telkom Indonesia terkait dengan jasa penyediaan jaringan internet yang ditawarkan, dalam hal ini yang dimaksud adalah produk seperti IndiHome yang menjadi pembahasan utama penulis dalam penelitian ini, dan adapun jawaban yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Kita menyediakan banyak pilihan, sehingga pelanggan dapat menyesuaikan paket tersebut dengan kebutuhan dan kemampuan mereka, dan hal tersebut akan sangat membantu pelanggan tentunya dari masalah financial atau tarif bulaan yang akan dibebankan kepada mereka” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Terkait dengan penyediaan produk-produk IndiHome yang ditawarkan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, maka penulis akan menyajikan beberapa contoh Produk-Produk tersebut, yang mana diantaranya adalah:

Gambar 5.4 : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020



Sumber : PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Tahun 2020

Gambar diatas menjelaskan bahwa produk-produk yang ditawarkan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru memiliki beberapa pilihan paket, yang mana calon pelanggan bisa memilih paket dengan menyesuaikan kemampuan financial mereka dalam membayar tarif yang dibebankan pada setiap bulannya, dan untuk melihat paket-paket produk lainnya, penulis akan menyajikannya pada gambar berikut ini:

Gambar 5.5 : Daftar Harga Paket IndiHome Kota Pekanbaru Tahun 2020



Sumber : PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Tahun 2020

Dengan penyajian data yang ada pada pembahasan diatas, maka analisis yang dapat penulis berikan dalam pembahasan indikator ini adalah dimana PT.Telkom Indonesia Pekanbaru berkomitmen memberikan pelayanan yang konsisten dengan penerapan tarif awal sebagai dasar pembayaran dikemudian hari, dan untuk mempermudah calon pelanggan dalam memilih dan menjangkau tarif yang di inginkan, maka PT. Telkom Indonesia memberikan berbagai pilihan paket sebagaimana yang telah penulis sajikan pada pembahasan diatas. Selanjutnya penulis akan membahas tentang pengelolaan pengaduan berikut ini:

6. Pengelolaan Pengaduan.

Setiap organisasi selalu menyediakan tempat pelayanan pengaduan baik dari organisasi pemerintahan maupun swasta, tetapi tentunya memiliki perbedaan baik dari cepat tanggap pegawai atau karyawan dalam menyelesaikan permasalahan yang diajukan oleh pelanggan atau *customer*, keramahan dalam memberikan pelayanan, cepat dalam penyelesaian permasalahan yang dialami oleh pelanggan. Dalam penelitian ini penulis ingin melihat bagaimana cara penyelesaian pengaduan dari pelanggan Indihome, yang dinilai dari cepat tanggapnya, dan kecepatan dalam menyelesaikan permasalahan sesuai dengan waktu yang ditargetkan.

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain : penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal, pengaduan website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mengetahui apakah pihak PT.Telkom Indonesia Pekanbaru telah menyediakan sarana dan prasarana tersebut, maka penulis akan menyajikan hasil penelitian penulis dilapangan sebagai berikut ini:

Tabel 5.9: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelanggan Indihome Terhadap Pembahasan Indikator Keenam “Pengaduan”.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|--|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelanggan | 46 (46%) | 34 (34%) | 20 (20%) | 100 (100%) |
| 2 | Sistem pengaduan melayani aduan selama 24 jam | 14 (14%) | 16 (16%) | 70 (70%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 60 | 50 | 90 | 200 |
| Rata-Rata | | 30 | 25 | 45 | 100 |
| Persentase | | 30% | 25% | 45% | 100% |

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian di lapangan, 2020

Berdasarkan tabel di atas bahwa dapat diketahui untuk indikator “Pengaduan” dengan item pertanyaan pertama yaitu “Menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelanggan” jawaban responden yang paling dominan adalah “Terlaksana” berjumlah 46 (46%) orang, selanjutnya responden yang menjawab kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 34 (39%) orang, dan yang paling minim adalah responden yang menjawab pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 20 (20%) orang. Dari penjabaran di atas dapat dilihat bahwa yang paling dominan adalah pada kategori “Terlaksana”, hal ini dikarenakan bahwa pihak Indihome menyediakan tempat pengaduan di kantornya, dan juga ada call center yang bisa dihubungi oleh customer selama 24 jam.

Sedangkan pada item pertanyaan ke dua yaitu “Sistem pengaduan melayani aduan selama 24 jam” dapat diketahui bahwa responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Terlaksana” yaitu berjumlah 14 (14%)

orang, selanjutnya untuk kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 16 (16%) orang, sedangkan yang paling minim adalah responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Kurang Terlaksana” yaitu berjumlah 70 (70%) orang. Jadi dapat dilihat bahwa untuk sub indikator ke dua yang paling dominan adalah berada pada kategori “Kurang Terlaksana” hal ini dikarenakan bahwa memang pihak Indihome menyediakan tempat pengaduannya bahkan juga ada acall centernya, tetapi pada implementasinya bahwa pengaduan dari customer banyak tertunda dan sangat lambat dalam mengatasi keluhan dari *customer*.

Sesuai dengan hasil yang telah disajikan pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban paling mendominasi pada pembahasan pengelolaan pengaduan ini adalah jawaban dengan kategori Kurang Terlaksana, dengan jumlah 45 orang persentase mencapai 45%, dari keseluruhan responden yang mencapai 100 orang, adapun alasan yang mendasari responden memberikan jawaban mereka pada kategori ini adalah dikarenakan proses pengaduan yang dikatakan tidak berjalan selama 24 jam dalam sehari, apabila jaringan bermasalah pada malam hari, khususnya tengah malam, nomor yang dihubungi kerap kali tidak mendapatkan respon atau justru tidak aktif atau tidak bisa dihubungi, pelanggan berharap bahwa pelayanan terkait dengan pengaduan terkait dengan kendala jaringan dilapangan dapat dilakukan selama 24 jam.

Dan untuk melihat respon yang diberikan oleh pihak PT.Telkom Indonesia terkait dengan pembahasan pengelolaan pengaduan diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara yang penulis telah lakukan dengan Bapak Azril Aziz selaku Manager Acces Area Pekanbaru, dimana tanggapan yang beliau berikan terkait dengan pertanyaan-pertanyaan penulis adalah berikut ini:

“Sudah tersedia, kita menyediakan beberapa sarana pengaduan seperti Kotak Saran untuk pengunjung Plaza Telkom di kantor ini, ada juga nomor telfon yang dapat di hubungi, dan juga email yang kita telah sediakan, untuk Nomor Telfon sendiri bisa dihubungi ke Nomor 08117679009, dan untuk email bisa di kirim ke alamat *Info@IndiHomePekanbaru.co.id* itu semuanya aktif dan akan selalu kita pantau setiap jam kerja tentunya” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz, Selaku Manager Acces Area Pekanbaru).

Terkait dengan sistem pengaduan yang tidak berlaku 24 jam dalam sehar, tanggapan yang diberikan oleh Bapak Azril Aziz selaku Manager Acces Area Pekanbaru adalah sebagai berikut:

“Khusus untuk pengaduan 24 jam memang belum kita sediakan, hal ini berkaitan dengan kondisi SDM dan kondisi dilapangan, karna sangat tidak baik juga tengah malam datang ke rumah orang dan melakukan perbaikan, bisa saja mengganggu tetangganya atau justru warga sekitar” (Wawancara Tanggal 25 Februari 2020, Pukul 10.30, Kantor PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, Bapak Azril Aziz).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan diatas, baik melalui wawancara ataupun melalui penyebaran kuesioner, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pelaksanaan sistem pengaduan sudah diberikan fasilitas oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru, khususnya berkaitan dengan produk IndiHome yang mereka tawarkan, akan tetapi khususnya terkait dengan sistem pengaduan yang disediakan hanya di jam kerja, pihak perusahaan beralasan bahwa hal tersebut sengaja dilakukan karna mengingat apabila proses pengaduan dan penanganan masalah dilakukan dalam 24 jam kerja, maka di takutkan kondisi dilapangan akan mengganggu lingkungan, salah satunya disaat proses perbaikan jaringan akan menimbulkan keributan yang mempengaruhi jam istirahat masyarakat disekitar.

C. Hasil Rekapitulasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru.

Laporan rekapitulasi sangat penting dalam sebuah laporan hasil kerja, baik penelitian ilmiah ataupun laporan yang bersifat data, karena merupakan salah satu alat untuk melihat hasil dari keseluruhan data yang telah terkumpul. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1996:828) mengatakan bahwa rekapitulasi adalah ringkasan isi atau ikhtisar pada akhir laporan atau akhir hitungan.

Rekapitulasi juga berfungsi sebagai penyampai informasi. Dan untuk melihat hasil rekapitulasi pada penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya pada tabel berikut:

Tabel 5.10: Tabel Rekapitulasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru.

| No | Item Pertanyaan | Jawaban Responden | | | Total Responden |
|-------------------|------------------------|-------------------|-------------|-------------|-----------------|
| | | T | CT | KT | |
| 1 | Persyaratan | 61 (61%) | 32 (32%) | 7 (7%) | 100 (100%) |
| 2 | Prosedur | 23 (23%) | 62 (62%) | 15 (15%) | 100 (100%) |
| 3 | Waktu Pelayanan | 10 (10%) | 40 (40%) | 50 (50%) | 100 (100%) |
| 4 | Biaya / Tarif | 15 (15%) | 36 (36%) | 49 (49%) | 100 (100%) |
| 5 | Produk Pelayanan | 32 (32%) | 44 (44%) | 24 (24%) | 100 (100%) |
| 6 | Pengelolaan Pengaduan. | 30 (30%) | 25 (35%) | 45 (45%) | 100 (100%) |
| Jumlah | | 171 | 239 | 190 | 600 |
| Rata-Rata | | 28 | 40 | 32 | 100 |
| Persentase | | 28% | 40% | 32% | 100% |

Sumber : *Olahan Data Penulis Tahun 2020*

Tabel rekapitulasi diatas disajikan berdasarkan rangkuman dari masing-masing pembahasan yang terdapat pada setiap indikatornya, yaitu untuk indikator pertama “Persyaratan”, responden yang menjawab pada kategori “Terlaksana” berjumlah 61 (61%) orang, sedangkan responden yang menjawab pada kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 32 (32%), dan responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 7 (7%) responden, dari total keseluruhan dari responden berjumlah 100 orang.

Selanjutnya pada indikator kedua “Prosedur”, responden yang menjawab pada kategori “Terlaksana” berjumlah 10 (10%) orang, sedangkan responden yang menjawab pada kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 40 (40%), dan responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 15 (15%) responden, dari total keseluruhan dari responden berjumlah 100 orang.

Pada indikator ketiga “Waktu Pelayanan”, responden yang menjawab pada kategori “Terlaksana” berjumlah 23 (23%) orang, sedangkan responden yang menjawab pada kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 62 (62%), dan responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 50 (50%) responden, dari total keseluruhan dari responden berjumlah 100 orang.

Untuk indikator keempat “Biaya/Tarif”, responden yang menjawab pada kategori “Terlaksana” berjumlah 15 (15%) orang, sedangkan responden yang menjawab pada kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 36 (36%), dan responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 49 (49%) responden, dari total keseluruhan dari responden berjumlah 100 orang.

Untuk indikator kelima “Produk Pelayanan”, responden yang menjawab pada kategori “Terlaksana” berjumlah 32 (32%) orang, sedangkan responden yang menjawab pada kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 44 (44%), dan responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 24 (24%) responden, dari total keseluruhan dari responden berjumlah 100 orang.

Untuk indikator keenam “Pengelolaan Pengaduan”, responden yang menjawab pada kategori “Terlaksana” berjumlah 30 (32%) orang, sedangkan responden yang menjawab pada kategori “Cukup Terlaksana” berjumlah 25 (44%), dan responden yang menjawab kategori “Kurang Terlaksana” berjumlah 45 (24%) responden, dari total keseluruhan dari responden berjumlah 100 orang.

Jadi berdasarkan penjabaran di atas dapat disimpulkan dari pembahasan indikator tersebut akan di ambil rata-ratanya, yaitu di dominasi pada jawaban dengan kategori Cukup Terlaksana yang jumlah 40 orang dengan persentase mencapai 40% dari total keseluruhan responden mencapai 100 orang responden.

Pernyataan di atas sesuai dengan hasil observasi yang penulis dapatkan dilapangan seperti, pelanggan masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.Telkom Indonesia terkait dengan tarif bulanan yang bisa naik sewaktu-waktu tanpa ada pemberitahuan, dan juga pengelolaan pengaduan yang tidak berjalan selama 24 jam dalam sehari, kebijakan seperti ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang beranggapan bahwa mereka diabaikan dan tidak mendapatkan pelayanan ketika hak mereka terkait fasilitas jaringan internet mengalami gangguan, dimana mereka juga berasalan bahwa tidak semua melakukan aktivitasnya di siang hari, ada juga pelanggan yang bekerja di malam

hari dengan memanfaatkan jaringan internet, dan apabila jaringan internet tersebut rusak atau bermasalah di saat jam kerja mereka (dini hari), maka hal tersebut akan sangat merugikan karena harus menunggu ke esokan harinya baru dapat ditangani.

D. Hambatan-Hambatan yang di alami oleh PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggannya.

1. Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Bapak Azril Aziz selaku Manager Acces Area Pekanbaru, hambatan yang kerap kali dialami oleh PT.Telkom Indonesia Area Pekanbaru adalah masalah pembayaran tagihan yang sering dilakukan terlambat oleh pelanggan.
2. Permasalahan teknis dilapangan yang mengganggu pelayanan kepada pelanggan, contohnya putusnya kabel yang diakibatkan beberapa hal seperti tersangkut dengan mobil besar, putus dikarenakan tertimpa ranting atau pohon dikala musim hujan, atau putus dikarenakan ditarik oleh masyarakat ketika sedang bermain layang-layang, dan ada yang memang sengaja di putus oleh beberapa oknum yang tidak diketahui apa penyebabnya.
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam proses pelayanan, hal ini khususnya terkait dengan pelayanan teknis dilapangan, apabila ada pelanggan di satu wilayah yang sama-sama membutuhkan bantuan teknisi, maka salah satu dari pelanggan tersebut harus bersabar karena teknisi kita tersebar di setiap kecamatannya dengan jumlah yang terbatas.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian di lapangan yang telah dilakukan dan dianalisis serta dilengkapi dengan pembahasan pada hasil penelitian ini. Maka penulis memberikan kesimpulan secara umum dimana dapat dikatakan bahwa penelitian yang membahas tentang Analisis Pelayanan Indihome Pada PT. Telkom Indonesia Kota Pekanbaru dapat dikategorikan secara keseluruhan berada pada kesimpulan jawaban dengan kategori “Cukup Terlaksana”, hal ini didasari pada hasil rekapitulasi yang didapat yaitu dengan rata-rata jawaban responden sebanyak 40 responden pelanggan memberikan jawaban mereka pada kategori tersebut dengan persentase 40% dari total keseluruhan 100 orang responden.

Jawaban ini diperoleh dengan alasan-alasan yang penulis dapatkan dilapangan seperti, pelanggan masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT.Telkom Indonesia terkait dengan tarif bulanan yang bisa naik sewaktu-waktu tanpa ada pemberitahuan, dan juga pengelolaan pengaduan yang tidak berjalan selama 24 jam dalam sehari, kebijakan seperti ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang beranggapan bahwa mereka diabaikan dan tidak mendapatkan pelayanan ketika hak mereka terkait fasilitas jaringan internet mengalami gangguan, dimana mereka juga berasalan bahwa tidak semua melakukan aktivitasnya di siang hari, ada juga pelanggan yang bekerja di malam hari dengan memanfaatkan jaringan internet, dan apabila jaringan internet tersebut rusak atau bermasalah di saat jam kerja mereka (dini hari), maka hal tersebut akan sangat merugikan karena harus menunggu ke esokan harinya baru dapat ditangani.

Sementara itu, adapun faktor-faktor penghambat yang dialami oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru dalam memberikan pelayanan mereka kepada pelanggan adalah terkait dengan masalah pembayaran tagihan yang sering dilakukan terlambat oleh pelanggan, selanjutnya adalah permasalahan teknis dilapangan yang mengganggu pelayanan kepada pelanggan, contohnya putusnya kabel yang diakibatkan beberapa hal seperti tersangkut dengan mobil besar, putus dikarenakan tertimpa ranting atau pohon dikala musim hujan, atau putus dikarenakan ditarik oleh masyarakat ketika sedang bermain layang-layang, dan ada yang memang sengaja di putus oleh beberapa oknum yang tidak diketahui apa penyebabnya.

Dan yang terakhir adalah terkait dengan Keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam proses pelayanan, hal ini khususnya terkait dengan pelayanan teknis dilapangan, apabila ada pelanggan di satu wilayah yang sama-sama membutuhkan bantuan teknisi, maka salah satu dari pelanggan tersebut harus bersabar karna teknisi kita tersebar di setiap kecamatannya dengan jumlah yang terbatas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan, dan ditambah dengan hasil observasi yang secara langsung dilakukan dilapangan, maka penulis akan memberikan beberapa saran-saran yang berkaitan dengan pelayanan PT. Telkom Indonesia Pekanbaru yang diberikan kepada pelanggannya, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Saran penulis kepada PT. Telkom Indonesia Pekanbaru adalah melakukan pelayanan penanganan pengaduan kepada pelanggan

dengan waktu pelayanan 24 jam penuh dalam sehari, hal ini dikarenakan pengguna jaringan internet yang disediakan oleh PT.Telkom Indonesia Pekanbaru banyak yang melakukan aktivitas kerja dimalam hari, dan apabila kerusakan jaringan terjadi di malam hari maka pelanggan akan sangat di rugikan.

2. Untuk memajukan Indonesia yang saat ini sangat membutuhkan jaringan internet, penulis menyarankan kepada PT.Telkom Indonesia untuk menurunkan biaya tagihan perbulannya, atau memberikan paket lebih murah lagi agar dapat di jangkau oleh masyarakat dengan ekonomi bawah, karna berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan, pelanggan yang menggunakan jasa PT.Telkom Indonesia Pekanbaru rata-rata memiliki tingkat perekonomian menengah.
3. Saran selanjutnya adalah terkait dengan jumlah teknisi yang dikerjakan di lapangan, dengan bertambah banyaknya jumlah pelanggan, maka seharusnya PT.Telkom Indonesia Pekanbaru menambah jumlah teknisi mereka dilapangan untuk mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan, baik itu tentang pemasangan baru ataupun perbaikan jaringan yang rusak.
4. Saran penulis terhadap produk layanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dan konsisten, tidak hanya berupa layanan paket internet tetapi juga pelayanan dalam mengelola pengaduan dari *customer*, hal ini bahwa pihak PT. Telkom Indonesia memberikan pelayanan pengaduan melalui aplikasi, akan tetapi hal ini kurang efektif karna pengaduan keluhan dari customer sangat lambat di

respond diproses, hal inilah yang harus ditingkatkan oleh pihak PT. Telkom Indonesia agar bisa memfungsikan secara maksimal pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan.

5. Saran penulis untuk pengelolaan pengaduan yang dilakukan oleh pihak PT. Telkom Indonesia Pekanbaru harus lebih cepat tanggap lagi khususnya dalam menangani keluhan dari pelanggan. Hal ini tentunya tergantung dari kualitas sumber daya manusia pihak PT. Telkom Indonesia, oleh karena itu diperlukannya peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan-pelatihan baik itu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP, cara menangani masalah dari customer, dan juga perlu dilakukannya pelatihan pada teknisi di lapangan.
6. Saran selanjutnya yaitu untuk pelanggan yang sering terlambat melakukan pembayaran tagihan, diharapkan kepada pihak PT. Telkom Indonesia untuk selalu mengingatkan pelanggan sebelum jatuh tempo, selain itu juga sangat dibutuhkan kerja sama dari *customer* agar bisa melakukan tanggung jawabnya untuk melakukan pembayaran tagihan tepat waktu.
7. Saran terkait keterbatasan sumber daya manusia dari pihak PT. Telkom khususnya dalam pelayanan teknis di lapangan, agar pihak PT. Telkom Indonesia di Pekanbaru bisa melakukan perekrutan karyawan sesuai dengan perkembangan jumlah pelanggan agar bisa memberikan pelayanan lebih maksimal.
8. Saran yang terakhir adalah untuk PT. Telkom Indonesia agar dapat mensosialisasikan produk-produk pelayanan yang disediakan oleh

pihak PT. Telkom, seperti pelayanan penanganan pengaduan melalui aplikasi myIndihome, karna tidak semua customer mengerti dalam menggunakan aplikasi tersebut.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- A.A.Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT.Remaja Rosda Karya.
- Abdurrahmat Fathoni, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Rineka Cipta
- Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Amirullah, Dan Haris Budiono, 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta, GrahaIlmu.
- Basuki Wibowo. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Boediono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi,seri Sinopsis, Edisi Pertama, Cetakan Pertama* Yogyakarta: BPFE.
- Dunn, N, 2003. *Kebijakan Pemerintahan*. Jakarta, Penerbit Rineka Cipta.
- Dunn, William N., 1999, *Analisis Kebijakan Publik*, Yogjakarta: Gajah Mada
- Dwijowijoto, Riant, Nugroho. 2012. *Kebijakan Publik, Formula simplmentasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Effendi, Marihot Tua. 2005. *Manajemen Sumber Daya manusia; Pengadaan, pengembangan, pengkompesasian dan peningkatan produktivitas pegawai*. Jakarta : Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yoyakarta:Andi
- George R. Terry. 2012. *Asas-asas Manajemen, cetakan ketujuh*, PT Alumni: Bandung.
- Handayaniingrat, Soewarno. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : CV.Haji Masagung.
- Handayaniingrat, Soewarno, 2001. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta, CV. Haji Masagung.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handoko, T. Hani, 2003. *Manajemen*. Yogyakarta, BPFE-Yogyakarta.
- Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: PT.MutiaraSumber Widya

- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan , Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusdi. 2011. *Budaya Organisasi Teori, Penelitian, dan Praktik*; Jakarta, Salemba Empat
- Marnis. 2009, *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru, Panca Abdi Nugraha
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Miftah Toha. 2007. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suryadi. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Sedarmayanti. 2011. *Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Siswanto, Bedjo. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitorus, Monang, 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. UNPAD Press.
- Sondang P. Siagian. 1985, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta; Bumi Ariska

- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Sutrisno. 2007. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta : Ekonisia
- Syafi'ie, Inu Kencana, 2003. *System Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2010. *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat: Pustaka Reka Cipta.
- Syafri, Wirman. 2012 . *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor. Erlangga
- Wahab, SA. 2001. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara,
- Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media
- Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)* Edisi Dan Revisi Terbaru. Jakarta, PT Buku Seru.
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia
- Zulkifli dan Nurmasari, *Pengantar Manajemen*, Riau, Marpoyan Tujuh Publishing
- Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru : UIR
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-fungsi Manajemen*. FISIPOL UIR Pekanbaru

B. Dokumentasi Penelitian:

- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*
- Undang-Undang No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Zulkifli, DKK. 2013. *Buku Pedoman Penulisan*. Pekanbaru : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau