

**KUALITAS PELAYANAN PT. PLASA TELKOM AMUNTAI HULU  
SUNGAI UTARA****Akhmad Aqmal Syawali<sup>1</sup>, Reno Affrian<sup>2</sup>, Jumaidi<sup>3</sup>**Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
e-mail: aqmalsyawali26@gmail.com**ABSTRAK**

Studi ini menemukan beberapa masalah kualitas pelayanan di PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara. Yang pertama ialah keluhan pelanggan tentang pelayanan yang lambat, terutama dalam pemasangan dan perbaikan. Yang kedua ialah gangguan massal (Gamas), yang menyebabkan masalah koneksi internet di wifi karena pemeliharaan atau perbaikan infrastruktur. Yang ketiga ialah gangguan yang terjadi di beberapa lokasi karena kosleting listrik, cuaca buruk, kerusakan perangkat, atau masalah lainnya. Penelitian ini ialah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, dan kesimpulan ditarik dari sepuluh informan. Setelah data terkumpul, dianalisis dan diuji kredibilitasnya dengan triangulasi, menggunakan bahan referensi, dan memperpanjang pengamatan. Meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, kualitas layanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara dianggap baik. Dinilai bahwa peralatan dan fasilitas kantor memadai untuk memaksimalkan operasional. Penampilan petugas menunjukkan profesionalisme mereka dan kemampuan mereka untuk memperlakukan pelanggan dengan benar. Kerjasama pegawai menunjukkan kekuatan, tetapi kesiagaan dan juga jaminan waktu perlu ditingkatkan. Pelayanan yang responsif dan adil ditunjukkan dengan kecepatan, jaminan biaya, ramah, dan tidak diskriminatif. Faktor pendorong termasuk kesiapan teknis yang mengikuti prosedur, sementara faktor penghambat ialah kendala yang mengurangi efisiensi pelayanan meskipun prosedur diikuti.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Plasa Telkom, Amuntai**ABSTRACT**

*This study found several service quality issues at PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara. The first is customer complaints about slow service, especially in terms of installation and repair. The second is mass disruption (Gamas), which causes internet connection problems on wifi due to infrastructure maintenance or repair. The third is disruption that occurs in several locations due to electrical short circuits, bad weather, device damage, or other problems. This study is a qualitative study with data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. Data sources were collected through interviews and observations, and conclusions were drawn from ten informants. After data was collected, they were analyzed and tested for credibility by triangulation, using reference materials, and extending observations. Although there are several aspects that need to be improved, the service quality of PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara is considered good. It is considered that office equipment and facilities are adequate to maximize operations. The appearance of the officers shows their professionalism and their ability to treat customers properly. Employee cooperation shows strength, but alertness and time guarantees need to be improved. Responsive and fair service is shown by speed, cost guarantees, friendliness, and non-discrimination. Driving factors include the readiness of technicians to follow procedures, while inhibiting factors are obstacles that reduce service efficiency even if procedures are followed.*

**Keywords:** Service Quality, Plasa Telkom, Amuntai

## PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peranan penting agar menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai diamanatkan dalam yang telah Undang-Undang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik ialah kegiatan ataupun rangkaian suatu kegiatan pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan eksekutif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam era globalisasi dan perdagangan bebas yang terus berkembang pesat pada saat ini, kebutuhan masyarakat akan informasi dan teknologi komunikasi mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi dan teknologi informasi pada wilayah Amuntai ialah PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara. Keberadaan perusahaan tersebut memiliki peran penting karena layanan yang disediakan sangat dibutuhkan untuk mendukung kebutuhan informasi dan komunikasi masyarakat. Saat ini, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara memiliki tantangan besar dalam terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari segi sarana maupun prasarana telekomunikasi, yang menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, khususnya konsumen ataupun pelanggan setia jasa Telkom.

Indihome dan Indibiz ialah merek produk unggulan yang ditawarkan oleh perusahaan ini kepada konsumen. Meskipun berasal dari perusahaan yang sama, keduanya memiliki perbedaan utama, yaitu pada segmen pasar yang menjadi targetnya. Indibiz ditujukan untuk mendukung usaha kecil dan menengah (UKM), sehingga fokusnya ialah pada pengembangan layanan telekomunikasi bagi sektor bisnis. Sementara itu, Indihome bertujuan agar menyediakan layanan berkualitas tinggi yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi dan hiburan di kalangan masyarakat umum, terutama pada penggunaan rumah tangga.

Indihome merupakan singkatan dari Indonesia digital home ialah paket layanan internet, orbit, cctv, dan televisi protokol internet yang berlangganan milik dari Telkomsel sebagai bagian dari peluncuran *Fixed Mobile Convergence* (FMC) TelkomGroup, Indihome menyatu secara resmi ke Telkomsel pada 1 juli 2023. Telkom telah mengumumkan Indihome sebagai paket 3 in 1, menggabungkan tiga layanan komunikasi dan data dalam satu paket: telepon rumah (*voice*), internet on fiber (*high speed internet*), dan televisi kabel (USee TV dan IP TV). FMC akan memberikan banyak manfaat bagi pelanggan. Indihome tidak hanya memiliki tiga dari layanan tersebut, tetapi juga memiliki konten tambahan seperti yang lainnya. Setelah peluncuran paket layanan ini pada tahun 2015, pelanggan paket internet *Speedy* secara bertahap disarankan agar beralih ke paket ini karena Telkom mulai menghentikan layanan sebelumnya yang dikenal sebagai *Speedy*.

Perbedaan utama antara *Speedy* dan Indihome ialah jenis kabel yang digunakan, yaitu *fiber optic*. Jenis kabel ini memungkinkan akses internet dengan kecepatan tinggi dan kinerja yang jauh lebih stabil dibandingkan kabel tembaga yang digunakan oleh

*Speedy. Fiber optic* punya keunggulan dalam mentransmisikan data dengan kecepatan tinggi, kapasitas besar, dan lebih tahan terhadap gangguan cuaca atau interferensi. Salah satu produk unggulan Telkom Indonesia, Indihome, diluncurkan pada tahun 2015 dengan nama Indonesia *Digital Network*. Proyek ini bertujuan untuk mendukung transformasi digital pada Indonesia dengan menghadirkan layanan internet yang modern dan canggih. Telkom bekerja sama dengan pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun infrastruktur digital mengintegrasikan internet berkecepatan tinggi dengan layanan tambahan seperti telepon rumah dan televisi interaktif. Proyek ini juga mendukung penggunaan teknologi *Internet of Things* (IoT) di rumah dan tempat tinggal, yang memungkinkan masyarakat agar dengan mudah mengakses perangkat berbasis digital secara efisien.

Program *Indibiz Education* diharapkan menjadikan pendidikan lebih terjangkau, interaktif, dan relevan dengan perkembangan teknologi terkini. Melalui platform digital seperti Pijar, siswa dapat belajar secara mandiri dan fleksibel sesuai waktu serta tempat yang diinginkan. Selain itu, Indibiz mendukung 64 juta unit usaha di Indonesia dengan mendorong perubahan digital dan juga memperluas peluang bisnis *go digital* serta *go global*. Program ini berfokus pada empat pilar utama, yaitu platform dan layanan digital seperti *Indibiz Pay* untuk proses pembayaran, komunikasi OMNI Channel melalui Channel Assistant (OCA), solusi pendidikan digital melalui Pijar, serta layanan monitoring jaringan bagi pelaku usaha seperti Netmonk dan TEMS MDM untuk pengawasan infrastruktur yang efektif.

Kemampuan manajemen pelayanan untuk menyediakan sistem informasi yang cepat, tepat, dan akurat kepada pelanggan ialah hasil dari kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi. Sistem informasi pelayanan Telkom Indonesia beroperasi melalui aplikasi komputer dan terhubung ke seluruh cabang, kantor daerah, dan divisi di seluruh Indonesia. Memenuhi harapan pelanggan melalui penyediaan jasa atau layanan yang memastikan kepuasan pelanggan dikenal sebagai kualitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan awal peneliti telah lakukan di PT. Plasa Telkom Amuntai, bahwa terdapat permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan pada PT. Plasa

Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara ialah:

1. Banyak pelanggan mengeluh bahwa pelayanan yang telah diberikan kadang terlalu lambat, terutama dalam pemasangan dan perbaikan .
2. Masalah yang lainnya juga gamas (Gangguan Massal ) yang ada di PT. Plasa Telkom Amuntai, sehingga dalam keadaan tersebut terjadi maka banyak keluhan dari pelanggan karena internet wifi pelanggan tidak ada koneksinya. Terkadang, gangguan massal terjadi karena pemeliharaan atau perbaikan infrastruktur jaringan.
3. Gangguan yang hanya terjadi di beberapa daerah mungkin disebabkan oleh korsleting listrik atau masalah pada sinyal. Hal tersebut bisa terjadi karena cuaca buruk, kerusakan fisik pada perangkat, atau masalah teknis lainnya.

Dengan mempertimbangkan masalah-masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh PT. Plasa Telkom Amuntai, yang berlokasi di Jl. Norman Umar No. 5A, Kebun Sari, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara,

belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Akibatnya, sang peneliti jadi tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Kualitas Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara”** dengan menggunakan “teori kualitas pelayanan menurut Parasuratman, dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:70), ialah bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*) (Tjiptono, 2010)”

Penelitian kali ini akan membahas dua rumusan masalah utama, pertama, bagaimana Kualitas Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara?, kedua, faktor apa saja yang jadi kendala Kualitas Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara?

## **METODE**

Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT. Plasa Telkom Amuntai Jl. Norman Umar No. 05A, Kebun Sari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan Kode pos 71414.

Peneliti memakai pendekatan kualitatif dalam penelitian ini untuk menggali dan memahami fenomena terjadi ada lapangan. Tersebut memungkinkan penulis memberikan uraian atau gambaran rinci tentang fenomena yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di PT. Plasa Telkom Amuntai, Hulu Sungai Utara. Dengan menggunakan pendekatan ini, penulis agar memperoleh pemahaman lebih mendalam dan menyeluruh tentang topik penelitian dan mencapai tujuan penelitian.

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif agar mendukung pendekatan tersebut. Metode tersebut bertujuan untuk melukiskan masalah secara sistematis, cermat, dan faktual berdasarkan kondisi aktual yang terjadi saat ini. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat menggambarkan fenomena yang relevan dengan penelitian secara rinci, sehingga hasilnya dapat memberikan pemahaman yang jelas tentang kualitas pelayanan yang diberikan di PT. Plasa Telkom Amuntai.

Penelitian deskriptif ialah jenis penelitian digunakan dalam penulisan skripsi ini. Dengan kata lain, peneliti berusaha mendeskripsikan suatu tanda-tanda, peristiwa, atau masalah aktual berdasarkan informasi yang nyata atau tampak. Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif karena pendekatan ini mengutamakan penggalan data, yang dapat dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan juga wawancara. Pertanyaan seperti apa, bagaimana, siapa, mengapa, di mana, dan bagaimana yang berkaitan dengan peristiwa sejarah disebut sebagai deskripsi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan di PT. Plasa Telkom Amuntai, Hulu Sungai Utara. Penelitian ini juga berusaha memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai fenomena yang terjadi, sehingga dapat memberikan pemahaman sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Tipe penelitian deskriptif juga diartikan sebagai metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis, cermat, dan faktual terhadap permasalahan yang aktual pada masa sekarang ini. Melalui pendekatan tersebut, penelitian dapat menjelaskan

kondisi yang ada secara rinci dan berdasarkan data yang relevan, sehingga menghasilkan analisis yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan menjadi fokus utama penelitian.

Penelitian kali ini memakai data dan sumber data yaitu “data sekunder ialah data yang diperoleh peneliti atau pengumpul data secara tidak langsung. Maksudnya, data ini diperoleh melalui perantara baik individu maupun dokumen” (Sugiyono, 2018). Data sekunder ialah data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku, dan sebagainya. “Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), data sekunder ialah data yang diperoleh seorang peneliti tidak secara langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulis.” Data yang berhubungan dengan informasi dari dokumen dan dokumen penting, situs web, buku, dan sumber lainnya yang telah ada sebelumnya disebut data sekunder dan digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian saat ini. Sedangkan, data primer ialah data didapatkan langsung dari sumber melalui observasi ataupun wawancara untuk mengetahui secara langsung yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara mengambil data-data yang bersumber pada petugas yang bertugas dan secara langsung melayani di bidang Pelayanan Telkom Kecamatan Amuntai Tengah, serta tanggapan ataupun respon dari masyarakat yang memiliki hubungan atau kaitan dengan tema penelitian ini.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan metode yang dikenal sebagai *purposive sampling*. Pengertian dari metode sampling sendiri menurut Lexy J. Maleong (2013:79) ialah sebagian dari elemen atau bagian tertentu yang diambil secara sadar dari keseluruhan objek yang diteliti, yang kemudian dianggap mampu untuk mewakili seluruh populasi. Dalam hal tersebut, berikut ialah 10 orang sampel utama yang telah dipilih dan dijadikan sebagai informan.

**Tabel 1 Data Informan**

No.	Jabatan	Nama
1.	Hero/Kepala Kantor	Muhamad Body Prahala
2.	Pemasaran/Sales	Sairi
3.	Team Ion/Teknisi	Alfin
4.	Team Saber/Teknisi	Muhammad
5.	Team PSB/Teknisi	Rahmat
6.	Masyarakat/Pelanggan	Ahmad Rinaldi
7.	Masyarakat/Pelanggan	Amin
8.	Masyarakat/Pelanggan	Ahmad Bushai
9.	Masyarakat/Pelanggan	Uci
10.	Masyarakat/Pelanggan	Supian Hadi
<b>Jumlah</b>		<b>10 Orang</b>

### A. Teknik Pengumpulan Data

“Teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam proses penelitian, karena inti dari penelitian ialah memperoleh data. Jika peneliti tidak memahami cara yang tepat untuk mengumpulkan data, maka data yang diperoleh kemungkinan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.. (Sugiyono, 2017)”

#### 1. Observasi

Observasi ialah suatu cara agar mendapatkan data melalui kegiatan pengamatan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara.

#### 2. Wawancara

Wawancara ialah cara agar mendapatkan dan juga mengumpulkan data melalui tanya jawab dan diskusi serta informan mengetahui banyak tentang Kualitas Pelayanan pada PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah menggali sumber bagaimana bukti Kualitas Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara.

### B. Teknik Analisis Data

“Analisis data kualitatif ialah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul (Sugiyono, 2015).”

#### 1. Kondensasi Data

Proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Peneliti meringkas data agar saling terkait dan lebih mudah dipahami serta dianalisis.

#### 2. Penyajian Data

Informasi disusun secara terstruktur agar mempermudah penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian dilakukan melalui narasi teks, tabel, atau bagan hingga menjelaskan hasil wawancara dan analisis secara menarik dan mudah dipahami.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal bersifat sementara dan juga bisa berubah jika data baru tidak mendukung. Kesimpulan akhir dihasilkan setelah data diverifikasi, menciptakan temuan baru berupa deskripsi objek yang sebelumnya tidak jelas, hubungan yang kausal.

### C. Uji Kredibilitas Data

“Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti memperpanjang waktu pengamatan, meningkatkan ketekunan selama proses penelitian, melakukan triangulasi, berdiskusi dengan rekan sejawat, menganalisis kasus-kasus negatif, menggunakan bahan referensi yang mendukung. (Sugiyono, 2017)”

1. Perpanjangan pengamatan  
Peneliti kembali pada lapangan agar mempererat hubungan dengan narasumber, memastikan keterbukaan informasi, dan memverifikasi data. Observasi dilakukan lebih mendalam bisa memastikan validitas data.
2. Meningkatkan ketekunan  
Pengamatan dilakukan lebih cermat dan berkelanjutan untuk memeriksa kebenaran data. Peneliti juga membaca referensi agar memperluas wawasan dalam memverifikasi temuan.
3. Triangulasi  
Validasi data dilakukan melalui berbagai sumber, metode, dan waktu. Triangulasi mencakup membandingkan data dari narasumber, menggunakan teknik berbeda, dan mengecek data di situasi yang berbeda.
4. Menggunakan bahan referensi  
Data didukung bukti seperti rekaman wawancara, foto, ataupun dokumen lain. Alat bantu seperti kamera dan perekam meningkatkan kredibilitas temuan.

## PEMBAHASAN

### A. Kualitas Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

##### a. Fasilitas Kantor

Fasilitas kantor mencakup sarana pendukung operasional seperti ruang kerja, ruang rapat, ruang ibadah, serta peralatan kerja seperti meja, komputer, dan printer. Fasilitas ini didukung oleh desain, pencahayaan, ventilasi, dan juga kebersihan memadai untuk kenyamanan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan secara mendalam, pelayanan yang diberikan oleh PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara tergolong cukup berkualitas. Penilaian ini diperkuat oleh adanya fasilitas kantor yang memadai, sehingga karyawan memiliki dukungan untuk dapat bekerja dengan lebih optimal. Selain itu, sebagian besar masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan, meskipun terdapat beberapa saran dari masyarakat terkait perlunya perbaikan toilet umum yang rusak serta pentingnya upaya untuk lebih menjaga kebersihan fasilitas kantor. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai dianggap perlu untuk terus mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas layanannya agar tetap dinilai baik oleh para pelanggan dan masyarakat luas.

##### b. Fasilitas Peralatan

Fasilitas peralatan merujuk pada berbagai jenis alat dan teknologi yang disediakan oleh penyedia layanan, dalam hal tersebut PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara, agar mendukung operasional dan kenyamanan pengguna.

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara dinilai berkualitas. Karyawan bekerja teliti sesuai prosedur untuk menjaga kelengkapan dan keamanan. Masyarakat juga memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan.

Oleh karena itu, standar kualitas layanan perlu dipertahankan agar tetap baik di mata pelanggan dan juga masyarakat.

c. Penampilan Petugas

Penampilan petugas merujuk cara seorang petugas atau pegawai terlihat dan membawa diri mereka saat bertugas. Penampilan ini mencakup berbagai aspek yang dapat atau bisa mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap profesionalisme dan keandalan petugas tersebut.

Berdasarkan wawancara dan observasi, pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara dinilai berkualitas. Karyawan dan operator bekerja teliti sesuai prosedur, termasuk menjaga kerapian berpakaian saat bertugas. Masyarakat juga memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, standar kualitas layanan harus dipertahankan agar tetap baik di mata pelanggan dan masyarakat.

2. Keandalan (*Reliability*)

a. Kemampuan Pegawai

Kemampuan pegawai pada PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara mencakup berbagai aspek yang penting untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif dan efisien. Misalnya seperti Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, baik secara lisan maupun tertulis, sangat penting. Berdasarkan wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara berkualitas. Karyawan dan operator bekerja secara teliti serta juga mengikuti prosedur yang ditetapkan agar selalu siap dan menangani masyarakat dengan baik. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu mempertahankan standar kualitas layanannya agar tetap baik di mata masyarakat secara umum.

b. Kerjasama Pegawai

Kerjasama pegawai di PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara merupakan elemen penting berkontribusi pada efisiensi operasional dan kualitas layanan diberikan.

Berdasarkan wawancara dan observasi, pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara berkualitas. Karyawan dan operator bekerja dengan kebersamaan, mengikuti prosedur, dan siap menangani masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu mempertahankan standar kualitas layanannya agar tetap baik pada mata masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kesigapan

Kesigapan ialah kemampuan agar merespons dengan cepat dan tanggap terhadap situasi atau kejadian yang terjadi.

Berdasarkan wawancara dan observasi, pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara kurang berkualitas. Meskipun karyawan dan

operator bekerja teliti dan mengikuti prosedur, masyarakat memberikan penilaian negatif terhadap ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu memperbaiki standar kualitas layanan dan kesigapan agar tetap baik pada mata masyarakat.

b. Kecermatan

Kemampuan pegawai untuk memberikan layanan dengan cepat, tepat sesuai prosedur, dan memuaskan pelanggan untuk mencapai kepuasan masyarakat dikenal sebagai kecepatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara berkualitas. Karyawan dan operator bekerja teliti, mengikuti prosedur dengan cermat, dan menangani masyarakat secara baik. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara harus mempertahankan standar kualitas layanan agar tetap baik pada mata masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Jaminan Waktu

Jaminan waktu mengacu pada janji yang diberikan oleh organisasi atau penyedia layanan bisa menyelesaikan suatu layanan atau produk dalam jangka waktu tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara masih perlu perbaikan. Para teknisi telah bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan, tetapi masyarakat bisa saja memberikan penilaian negatif terhadap ketepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu meningkatkan standar kualitas layanan, khususnya dalam hal jaminan waktu, agar tetap dipercaya oleh masyarakat.

b. Jaminan Biaya

Jaminan biaya mengacu pada janji yang diberikan oleh organisasi untuk memberitahukan dengan jelas semua biaya yang akan dikenakan sebelum layanan atau produk digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara tergolong cukup berkualitas. Para teknisi bekerja sesuai prosedur agar selalu siap melayani masyarakat. Namun, masyarakat memberikan penilaian beragam terhadap ketepatan pelayanan, baik positif maupun negatif. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu meningkatkan standar kualitas layanan, terutama dalam jaminan biaya, agar tetap menjaga kepercayaan masyarakat.

## 5. Empati (*Emphaty*)

### a. Sikap Ramah

Sikap ramah dalam pelayanan ialah kunci agar menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan membangun hubungan yang baik antara pelanggan dan juga penyedia layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara dinilai berkualitas. Para teknisi bekerja sesuai prosedur, selalu siap, dan melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat memberikan penilaian positif kepada ketepatan pelayanan yang diberikan. Namun, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu meningkatkan standar layanan, terutama terkait jaminan waktu, agar tetap mempertahankan citra baik pada mata masyarakat.

### b. Tidak Diskriminatif

Tidak diskriminatif berarti memberikan layanan yang sama dan adil kepada semua pelanggan, memastikan bahwa setiap orang diperlakukan dengan hormat dan kesetaraan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara dinilai berkualitas. Para teknisi bekerja sesuai prosedur, selalu siap, dan melayani masyarakat tanpa diskriminasi. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu terus mempertahankan kualitas layanan agar tetap baik pada mata masyarakat.

## B. Faktor Pendorong

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa faktor pendorong pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara dinilai berkualitas. Para teknisi bekerja sesuai prosedur, selalu siap, dan juga mendukung kebutuhan masyarakat untuk menjalankan tugas mereka. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu mempertahankan standar kualitas layanan agar tetap baik pada mata masyarakat.

## C. Faktor Penghambat

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor penghambat dalam pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara yang kurang berkualitas. Meskipun para teknisi telah bekerja sesuai prosedur dan selalu siap melayani, masyarakat memberikan penilaian negatif terkait tingkat ketepatan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara perlu memperbaiki faktor penghambat tersebut guna meningkatkan kualitas layanan dan tetap mendapatkan penilaian positif dari masyarakat.

## **SIMPULAN**

Pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara secara umum dapat dikatakan cukup berkualitas, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Fasilitas kantor dan peralatan dinilai sudah cukup memadai hingga mampu mendukung kelancaran tugas. Selain itu, aspek lain seperti penampilan petugas, kemampuan pegawai, kerjasama tim, kecermatan, sikap ramah, serta prinsip tidak diskriminatif menunjukkan indikator kualitas pelayanan yang baik. Namun demikian, kelemahan terlihat pada aspek kesiapan dan jaminan waktu yang dirasa masih memerlukan peningkatan untuk memastikan respons lebih cepat dan pelayanan lebih maksimal. Di samping itu, jaminan biaya juga masih berada pada tingkat cukup berkualitas, tetapi tetap dapat ditingkatkan lebih lanjut. Oleh karena itu, PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara diharapkan mampu agar terus mempertahankan kekuatan yang ada sekaligus memperbaiki kelemahan agar menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Faktor yang menjadi kendala kualitas pelayanan PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara terbagi menjadi dua macam, yaitu faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong pada PT. Plasa Telkom Amuntai Hulu Sungai Utara berkualitas, karena para teknisi bekerja dengan sangat teliti mengikuti prosedur telah ditetapkan dan selalu siap dalam menjalankan tugas mereka. Sementara itu, faktor penghambat pelayanan masih kurang berkualitas, meskipun teknisi bekerja sesuai prosedur, namun ada tantangan mempengaruhi kelancaran pelayanan pada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.
- Ainah, N. *et al.* (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administratus*, 6(2), pp. 152–159.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.
- Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.
- Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.
- Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.
- Emilyana, R. (2025) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.
- Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) 'Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur', *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.
- Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.
- Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) 'Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 8(3), pp. 124–132.
- Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administraus*, 6(2), pp. 160–168.

- Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.
- Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.
- Husaini, M. (2022) 'Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.
- Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) 'IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.
- Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) 'Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control', *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.
- Jumaidi, J. (2025) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.
- Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.
- Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.
- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.
- Oktavianty, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI "GUSI")', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.
- Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.
- Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.

- Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.
- Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.
- Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.
- Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jpaa.20210503.16>.
- Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.
- Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.
- Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Moleong, Lexy J (1988) *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta : Proyek Pengembangan LPT
- Sugiyono (2008) *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy (2016) *Service, Quality & Sotisfoction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.