

ABSTRAK

Judul “Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara .

(Jamil Rifani,Herry Febriadi)

Kualitas pelayanan mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuatu dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasai (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. Dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dan kelima indikator adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Dengan demikian, tujuan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara dan faktor yang menghambatnya, serta upaya yang dilakukan dalam faktor mengatasi penghambat tersebut.

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif-kualitatif dan untuk sampel dalam penelitian ini adalah 15 orang. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, display data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai dikategorikan cukup berkualitas. Hal tersebut terlihat dari indikator; 1) Sarana dan prasarana yang dimiliki dikategorikan tidak berkualitas. 2) Ketepatan waktu pegawai dikategorikan tidak berkualitas. 3) Pelayanan yang tidak membedakan antara pelanggan oleh pegawai dikategorikan berkualitas. 4) Ketanggapan para pegawai di dalam melayani dikategorikan berkualitas. 5) Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai dikategorikan berkualitas. 6) Pegawai dikategorikan berkualitas dalam berkomunikasi terhadap pelanggan. 7)

Keamanan dikategorikan tidak berkualitas. 8) Pegawai dikategorikan berkualitas di dalam kesopanan dan kesantunan. 9) Perhatian pegawai dikategorikan berkualitas. 10) Pemahaman pegawai dikategorikan berkualitas.

Adapun saran di dalam penelitian ini, yaitu Pegawai Plasa Telkom Amuntai diminta untuk lebih disiplin lagi dan pelanggan Plasa Telkom Amuntai diminta untuk memberitahukan tentang permasalahan pelayanan dari para pegawai Plasa Telkom Amuntai.

ABSTRACT

, Title “Quality of Service to Customers at Plasa Telkom Amuntai Area of Hulu Sungai Utara Regency (Case Study in Amuntai Tengah District)” Jamil Rifani, Herry Febriadi

Service quality refers to everything that determines customer satisfaction, a service that is produced is said to be of good quality if something is to the customer's wishes, put to good use, and served (produced) in a good and right way. In public service research, researchers limit by using five indicators and the five indicators are Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Thus, the purpose of this study is to find out the Quality of Service to Customers at Plasa Telkom Amuntai Area of Hulu Sungai Utara Regency and the factors that inhibit it, as well as the efforts made in overcoming these obstacles.

This research uses descriptive-qualitative type and for the sample in this study were 15 people. The data collection technique is done by interview, observation, and documentation. While the data analysis technique uses data reduction, data display, and data verification.

The results of this study indicate, that the quality of service to customers at the Telkom Amuntai Plaza is categorized as quite high quality. This can be seen from the indicators; 1) The facilities and infrastructure owned are categorized as not of high quality. 2) Timeliness of employees is categorized as not quality. 3) Services that do not differentiate between customers by employees are categorized as quality. 4) The responsiveness of employees in serving is categorized as quality. 5) Submission of information by employees is categorized as quality. 6) Employees are categorized as

qualified in communicating to customers. 7) Security is categorized as not quality. 8) Employees are categorized as quality in courtesy and politeness. 9) Attention of employees is categorized as quality. 10) Understanding of employees is categorized as quality.

The advice in this research, namely Plasa Telkom Amuntai employees are asked to be more disciplined and Plasa Telkom Amuntai customers are asked to notify about service issues from Plasa Telkom Amuntai employees.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, kebutuhan seorang akan informasi dan komunikasi semakin meningkat. Plasa Telkom Amuntai 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 Plasa Telkom Amuntai dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkom. Seiring dengan kemajuan

ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah melahirkan suatu persaingan yang sangat kompetitif antar negara. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

Sistem informasi pelayanan yang dimiliki oleh Telkom saat ini adalah suatu sistem aplikasi komputer dan berkerja secara online diseluruh bagian dan subunit dalam aplikasi komputer cabang yang tersambung keseluruh kantor daerah sampai dengan kantor divisi bahkan sistem aplikasi komputer ini dapat terhubung pula keseluruh kantor antar divisi Telkom diseluruh Indonesia.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Plasa Telkom Amuntai, bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah). Masalah yang ditemui adalah sarana dan prasarana di dalam pelayanan masih tidak banyak, seperti komputer yang hanya dua difungsikan di dalam melayani pelanggan, karena demikian itu membuat pelanggan antri. Selain itu juga, pelanggan hanya disediakan dua kursi tunggu, dengan dua kursi tunggu tersebut membuat pelanggan yang lainnya berdiri di dalam mengantri giliran. Selain itu juga, pendingin ruangan hanya satu disediakan dan ini membuat para pelanggan kepanasan di dalam menunggu gilirannya.

Masalah yang lainnya juga terlihat dari kedisiplinan waktu para pegawai Plasa Telkom Amuntai di dalam membuka pelayanan. Para pegawai pelayanan sering terlambat datang ke kantor dan ini membuat terlambatnya pegawai pelayanan di dalam melayani para pengunjung (masyarakat). Selain itu juga, pegawai pelayanan sering pulang lebih awal dari waktu yang ada dan ini juga membuat pelayanan lebih cepat berakhir atau ditutup dari waktu yang ditentukan. Kedisiplinan waktu sangat kurang dari pegawai pelayanan khususnya di dalam melayani para pengunjung (Masyarakat).

Masalah yang lainnya juga terlihat dari keamanan yang ada di Plasa Telkom Amuntai, yakni Plasa Telkom Amuntai tidak mempunyai petugas keamanan dan hal ini menyebabkan kekhawatiran dari para pengunjung (Masyarakat) terhadap barang yang dibawanya ketika pelanggan (Masyarakat) sedang berada di dalam Plasa Telkom Amuntai. Kekhawatiran tersebut membuat pengunjung (Masyarakat) tergesak-gesak di dalam berkunjung atau di dalam memenuhi keinginannya untuk menjadi pelanggan resmi atau tetap pada Plasa Telkom Amuntai.

Berdasarkan fenomena masalah di atas, bahwa pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom Amuntai yang berada di Jl. Norman Umar No. 5A, Kebun Sari Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara belum dapat memberikan kepuasan kepada Pengunjung (Masyarakat). Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah).”**

Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mengindikasikan permasalahan yang terjadi

dan menjadi fokus penelitian yang berkaitan dengan indikator-indikator penelitian menurut Parasuratman, dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:70) dalam kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empaty*)

Oleh karena itu, maka peneliti nantinya akan melakukan observasi dan wawancara mendalam kepada informan terkait, baik itu kepada kepala Plasa Telkom Amuntai, staf bidang pelayanan, serta masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah)?
2. Faktor apa saja yang menghambat Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah)?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah)?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah).

2. Untuk mengetahui faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah).
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah).

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Pendidikan Ilmu Administrasi untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Bidang Administrasi.
- b. Bagi Plasa Telkom Amuntai Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam Pelayanan Pelanggan agar lebih baik.
- c. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi pada khususnya dan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi pada umumnya.

LANDASAN TEORI

Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun hasil penelitian terdahulu di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sukma Antika P (2017), mengambil judul “Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Solo Kartasura”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Solo Kartasura. Dalam penelitian tersebut, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu menggambarkan pelaksanaan pelayanan oleh pegawai dalam rangka mencapai kualitas pelayanan yang baik dengan memaparkan, menghimpun, dan menganalisa data yang diperoleh, baik berupa data primer maupun data sekunder guna memperoleh keterangan tentang permasalahan yang sesuai dengan kenyataan. Selain observasi secara langsung, penulis juga menggunakan studi kepustakaan sebagai landasan teori dan mengajukan wawancara kepada nasabah sebagai pengguna jasa perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Solo Kartasura mempunyai standar dan prosedur pelayanan bagi setiap *Customer Service* (CS)-nya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Bank BRI sendiri berusaha memberikan kepuasan kepada setiap nasabahnya. Berdasarkan hasil pengamatan dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Solo Kartasura sudah cukup baik serta sudah sesuai dengan standar pelayanan, walaupun masih ada satu kendala yaitu kurangnya jumlah petugas CS yang melayani nasabah. Saran yang dapat disampaikan penulis yaitu menambah

jumlah petugas CS sesuai dengan harapan para nasabah. Sehingga dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan CS pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Solo Kartasura.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ridhatul Hidayah (2018) berjudul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service 3 Care* di Yogyakarta (Studi Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service 3 Care Seluler ‘3’* di Yogyakarta)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan *Customer Service 3 Care Seluler ‘3’* di Yogyakarta. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, membuat prediksi atau lebih dikenal dengan penelitian deskriptif dengan jenis data kualitatif. Semua opini berdasarkan pada pengalaman pribadi pelanggan dan pengalaman orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung. Kerangka teori dalam penelitian ini melihat tentang kualitas pelayanan *3 Care Seluler ‘3’* berdasarkan *Service Quality*. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelanggan sangat menyambut baik berbagai fasilitas dan layanan yang diberikan. Tarif yang murah bukanlah jaminan bagi para pelanggan yang setia dan loyal untuk berpindah ke operator lain. Layanan yang semakin baik dan berkualitas akan membuat pelanggan setia dan tetap loyal terhadap *Seluler ‘3’*.

Tinjauan Teoritis

Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu tingkat baik buruk sesuatu. Adapun pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan

berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi – definisi yang berbeda pula.

Menurut Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:152), kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

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 terencana kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan 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 Atik Septi Winarsih (2016:2), 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 dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Menurut Moenir (2012:190), layanan umum yang dilakukan siapapun. Bentuk tidak terlepas 3 (tiga) macam, yaitu:

1) Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan langganan (Hublang, 2012:19), bidang layanan operasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan, agar layanan lisan berhasil sesuai yang diharapkan. Syarat-syarat yang harus dipenuhi, seperti:

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk bidangnya;
- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu;
- c) Beringkah laku sopan dan ramah-tamah;
- d) Meski keadaan sepi tidak ngobrol atau bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas;
- e) Tidak melayani orang yang hanya sekedar ngobrol dengan cara yang sopan.

2) Layanan melalui Tulisan

Mengapa melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga segi peranannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan,

pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3) Layanan dengan Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan tahap hasil perbuatan atau kerjaan layanan bentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan, keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan dalam disiplin agar hasilnya memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

c. Indikator Pelayanan

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Menurut Parasuratman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:70) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas “RATER” (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, dan Reliability*).

Konsep kualitas pelayanan RATER menurut Parasuratman yang dikutip Fandy Tjiptono (2010:70) intinya membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

d. Standar Pelayanan

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya standar pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan harus disesuaikan dengan keadaan yang ada.

2) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif berperan penting di dalam kemajuan atau kualitas pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan Prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 Tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar harus jelas (tidak mengada-ada).

2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrative.

3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan harus logis atau tidak mengada-ada.

4) Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan

berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dan jangan sekali-kali bertolak belakang dengan ketentuan yang ada.

7) Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi Pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan Internal

Pengawasan yang dilakukan oleh atasan harus dilakukan, karena ini semua menyangkut proses pekerjaan dan hasil yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pengawasan dilakukan langsung oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah Pelaksana

Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12) Jaminan Pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13) Jaminan Keamanan

Keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.

14) Evaluasi Kinerja Pelaksanaan

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menuliskan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

e. Jenis-Jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut diperlukan persyaratan-persyaratan yang nyata atau persyaratan-persyaratan yang sesuai dan dapat dipenuhi atau dilengkapi oleh yang terkait.

Timbulnya pelayanan umum atau public dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam

bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN//7/2003

dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2016:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1) Pelayanan Administrative

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Ijazah terakhir, surat rekomendasi, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang yang dimaksudkan adalah pelayanan barang yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (2010:7),

membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Business Service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan.
- 2) *Trade Service*, kegiatan-kegiatan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan.
- 3) *Infrastruktur Service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi.
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan.
- 5) *Public Administration* yang dimaksudkan di sini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi. Ekonomi yang dapat membuat nyaman masyarakatnya dan tidak terbebani terhadap semua administrasi yang ada.

Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu),
- 2) Meningkatkan produktivitas barang dan jasa,
- 3) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup,
- 4) Menimbulkan rasa nyaman, tenang, dan puas dari para pelanggan atau pengunjung.
- 5) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat

terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

f. Unsur-Unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsure yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2012:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1) Sistem, Prosedur, dan Metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil

Personil harus bersikap sopan dan santun di dalam melayani. Selain itu juga, sikap tanggap dan cepat terhadap kebutuhan orang yang dilayani juga harus ada. Intinya, personil lebih ditekankan kepada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka.

3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana harus dilengkapi di dalam pemberian pelayanan kepada orang yang dilayani. Hal tersebut bertujuan untuk menyamankan perasaan orang yang dilayani, karena kenyamanan dari orang yang

dilayani adalah bagian dari tujuan yang ingin. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan.

4) Masyarakat sebagai Pelanggan

Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangat lah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. Dengan ketidaksamaan antara karakter satu masyarakat dengan masyarakat yang lainnya tersebut membuat pemberi pelayanan berhati-hati atau lapang dada di dalam memberikan pelayanannya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pembeli pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contoh petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib. Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana

pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan lebih mudah memberikan layanan. Unsur terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan. Dengan pematuhan tersebut, maka akan terlaksananya suatu pelayanan yang baik atau suka sama suka antara yang memberi pelayanan dengan orang yang dilayani.

C. Kerangka Pemikiran

Kualitas yaitu suatu tingkat yang baik dari sesuatu. Dalam pemberian pelayanan baik merupakan salah satu upaya perusahaan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektif, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Organisasi layanan di Plasa Telkom Amuntai berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menetapkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang ditetapkan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, Plasa Telkom Amuntai dituntut harus bisa beradaptasi dengan prioritas pelayanan kemasyarakatan sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam peraturan Perundang-Undangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pasti harus selalu ada masalah-masalah atau hambatan-hambatan yang dihadapi, seperti diantaranya sumber daya manusianya yang kurang mendukung, jaringan yang masih kurang stabil, sarana dan prasarana yang belum memenuhi standar pelayanan. Melihat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan landasan kerja bagi Kantor Plasa Telkom Amuntai dalam hal melaksanakan pelayanan kepada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian dilakukan di Telkom Amuntai Serpo Jl. Norman Umar No. 5A, Kebun Sari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan Kode pos 71414.

Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, suatu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran atau dengan cara memberikan uraian atau gambaran tentang fenomena yang ditemukan dilapangan sehubungan dengan kualitas pelayanan pelanggan pada Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara dan untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penulis menggunakan tipe penelitian metode deskriptif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat serta faktual

terhadap permasalahan aktual pada masa kini.

Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang berusaha menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan Plasa Telkom Amuntai. Untuk mendapatkan gambaran secara menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai, tipe penelitian metode deskriptif juga bisa diartikan yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk melukiskan secara sistematis dan cermat serta faktual terhadap permasalahan aktual pada masa kini.

Data dan Sumber Data

1. Sumber Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh dari dokumen atau arsip-arsip yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan Plasa Telkom Amuntai.

2. Sumber Data Primer

Diperoleh langsung dari sumber melalui observasi atau wawancara untuk mengetahui secara langsung yang berkenaan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan Plasa Telkom Amuntai.

3. Sumber Data

Peneliti ini mengambil data-data yang bersumber pada petugas yang melayani di bidang Pelayanan Telkom Kecamatan Amuntai Tengah serta tanggapan atau respon masyarakat yang berkaitan dengan tema.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan proporsive sampling. Pengertian sampling menurut Lexy J. Maleong (2013:79) adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Berikut 15 orang sampel yang dijadikan informan.

Desain Operasional Penelitian

Agar penelitian ini menjadi jelas dan terarah, maka peneliti memberikan batasan definisi operasional. Melalui penelitian ini peneliti berusaha menggali permasalahan-permasalahan dalam proses pelayanan publik. Sebagai pedoman dalam penelitian pelayanan publik, peneliti membatasi dengan menggunakan lima indikator dan kelima indikator tersebut tergambar pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian
Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Plasa
Telkom Amuntai
area Kabupaten Hulu Sungai Utara

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Parasuratman, dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:70)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	1. Keadaan sarana dan prasarana
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Ketepatan waktu 2. Pelayanan yang sama
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Ketanggapan memberikan pelayanan 2. Kemampuan memberikan informasi
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Komunikasi 2. Keamanan 3. Sopan santun
	Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Perhatian kepada penerima layanan 2. Memahami keinginan penerima layanan

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan, dan uji kredibilitas data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Plasa Telkom Amuntai

PT. Telkom merupakan perusahaan milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang Infokom (Informasi dan Komunikasi). Perusahaan ini memiliki banyak produk-produk yang sangat berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi serta memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam bidang informasi dan komunikasi. Adapun untuk meningkatkan pelayanan yang optimal maka PT. Telkom memerlukan sarana untuk melayani kebutuhan pelanggan atau calon pelanggan secara personal maka PT. Telkom menciptakan Plasa Telkom untuk melayani pelanggan secara langsung (*face to face*).

Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kualitas selalu berfokus pada pelayanan pelanggan (*customer service focused quality*). Dengan demikian jasa-jasa didesain sedemikian rupa serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu jasa yang dihasilkan baru dikatakan berkualitas apabila sesuatu dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik, serta dijasai (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar. Adapun indikator-indikator di dalam sebuah pelayanan dijelaskan oleh Parasuratman, dkk., yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2010:70), yaitu:

1. Bukti Fisik (Sarana dan Prasarana)

Hasil penelitian di atas dapat disimpulkan, bahwa keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Plasa Telkom Amuntai belum baik, karena Plasa Telkom Amuntai tidak banyak memiliki sarana dan prasarana di dalam pelayanannya. Adapun sarana dan prasarana tersebut, seperti komputer yang ditugasi untuk memberikan pelayanan kepada para pelanggan hanya satu, tempat antri para pelanggan tidak disediakan tempat duduk, meja dan kursi untuk pelanggan yang menikmati fasilitas wifi-id tidak banyak.

2. Keandalan (*Reliability*)

a. Ketepatan Waktu

ketepatan waktu para pegawai Plasa Telkom Amuntai belum baik, karena pegawai Plasa Telkom Amuntai tidak tepat waktu. Waktu normal pegawai memulai pekerjaan atau datang ke Plasa Telkom adalah jam 08:00 dan pulang jam 15:00, tetapi pegawainya sering terlambat datang ke kantor. Keterlambatan juga terjadi dalam pemasangan *indihome* atau telepon rumah di rumah masyarakat.

b. Pelayanan yang Sama

Para pegawai yang bekerja pada Plasa Telkom Amuntai sudah baik, karena para pegawai Plasa Telkom Amuntai tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lainnya. Semuanya diberi pelayanan yang sama oleh para pegawai Plasa Telkom Amuntai.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Ketanggapan Memberikan Pelayanan

Para pegawai sudah baik di dalam melayani pelanggan dengan cara tanggap dan cepat. Para pegawai menerima panggilan dari para pelanggan yang memerlukan pelayanan, seperti pelayanan dalam mengatasi jaringan internet yang bermasalah dan pelayanan dalam pemasangan internet di rumah para pelanggan baru. Kestabilan jaringan juga selalu dijaga oleh para pegawai Plasa Telkom Amuntai. Ketanggapan dan kecepatan di dalam memberikan pelayanan tersebut membuat pelanggan suka (menyukai) terhadap pelayanan pegawai.

b. Kemampuan Memberikan Informasi

Plasa Telkom Amuntai yang diwakili oleh pegawainya sudah baik dalam penginformasian, karena mereka telah menginformasikan informasi terbaru kepada para pelanggannya dengan cara membuat sependuk pengumuman dan di pasang di depan Plasa Telkom Amuntai, serta bisa juga dilakukan dengan cara langsung disampaikan kepada para pelanggan yang berkunjung ke Kantor Plasa Telkom Amuntai. Di antara pengumuman tersebut juga berkaitan dengan tanggal

pembayaran di setiap bulannya, biaya pembeyaran yang tidak sama antara jenis produk layanan, tata cara pemasangan, dan pemanggilan petugas di dalam memperbaiki dari jenis produk layanan yang rusak.

4. Jaminan (*Assurance*)

a. Komunikasi

Para pegawai Plasa Telkom Amuntai sudah baik dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat, karena mereka telah menjalin komunikasi yang baik terhadap para pelanggannya. Komunikasi dilakukan dengan cara melayani kemauan dari para pelanggannya dan setiap pertanyaan yang dilontarkan oleh para pelanggannya selalu dijawab dan dijelaskan dengan baik oleh para pegawai pelayanan yang ada di Kantor Plasa Telkom Amuntai.

Hasil penelitian tersebut juga sesuai dengan pendapatnya Fandy Tjiptono (2010:70), yakni komunikasi adalah satu pandangan dan strategi yang akan membentuk alat dan rangka kerja untuk sesuatu perkara yang hendak dilaksanakan. Dengan adanya proses komunikasi akan terbina dan terbentuk komunikasi yang hendak dibuat. Dengan demikian, pegawai perusahaan dituntut untuk menjalin komunikasi yang baik terhadap para pelanggannya.

b. Keamanan

Plasa Telkom Amuntai termasuk belum baik dari segi keamanannya, karena Plasa Telkom Amuntai ada mempunyai satpam atau seseorang yang menjaga keamanan sekitar Plasa Telkom Amuntai, tetapi satpam atau petugas keamanannya sering meninggalkan tugas. Dengan demikian, keamanan diserahkan kepada para pengunjung masing-

masing. Oleh karena itu, pengunjung diminta oleh para pegawai yang ada untuk berhati-hati terhadap semua barang yang dibawa, termasuk juga mengamankan helem dan mengunci sepeda motor.

c. Sopan Santun

Kesopanan dan kesantunan para pegawai terhadap pelanggan sudah baik, karena mereka telah mempunyai sifat sopan santun terhadap para pelanggan. Sifat sopan dan santun dilakukan ketika para pegawai melayani kemauan dari para pelanggan. Setiap pertanyaan yang dilontarkan oleh para pelanggan selalu dijawab dan dijelaskan dengan sopan dan santun oleh para pegawai di Plasa Telkom Amuntai.

5. Empati (*Emphaty*)

a. Perhatian kepada Penerima Layanan

Perhatian para pegawai yang bekerja pada Plasa Telkom Amuntai sudah baik, karena mereka telah memberikan perhatiannya terhadap para pelanggannya. Perhatian tersebut tergambar dari penjelasan mereka terhadap pertanyaan para pelanggan mengenai keprograman atau jenis-jenis di dalam pelayanan yang ada di Plasa Telkom.

b. Memahami Keinginan Penerima Layanan

Pemahaman para pegawai yang bekerja pada Plasa Telkom Amuntai sudah baik, karena mereka telah memberikan pemahamannya terhadap para pelanggannya. Pemahaman tersebut tergambar dari penjelasan mereka terhadap pertanyaan para pelanggan mengenai keprograman atau jenis-jenis di dalam pelayanan yang ada di Plasa Telkom. Hal ini dilakukan

oleh para pegawai pelayanan dengan tujuan membuat nyaman para pelanggannya.

A. Faktor yang Menghambat Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah)

Faktor yang menghambat kualitas pelayanan terhadap pelanggan adalah keadaan sarana dan prasarana, serta ketepatan waktu para pegawai Plasa Telkom Amuntai.

1. Kurangnya Sarana dan Prasarana yang Dimiliki
2. Para Pegawai tidak Tepat Waktu
3. Keamanan Masih Kurang

B. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan dalam Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus di Kecamatan Amuntai Tengah)

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu:

1. Melengkapi Sarana dan Prasarana yang Masih Kurang
2. Pembinaan Pegawai
3. Mendisiplinkan Petugas Keamanan

PENUTUP

Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan di dalam penelitian ini. Kesimpulan tersebut menyangkut semua hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dikategorikan cukup. Hal tersebut terlihat dari indikator; a. Sarana dan prasarana yang dimiliki

oleh Plasa Telkom Amuntai dikategorikan tidak berkualitas, karena Plasa Telkom Amuntai masih sedikit mempunyai sarana dan prasarana, khususnya yang berkenaan dengan pelayanan. b. Ketepatan waktu Pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan tidak berkualitas, karena Plasa Telkom Amuntai sering terlambat di dalam memulai pelayanan dan juga sering lebih awal di dalam menutup pelayanan. c. Pelayanan pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, karena mereka tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya dalam pelayanan. d. Ketanggapan para pegawai Plasa Telkom Amuntai di dalam melayani dikategorikan berkualitas, karena mereka telah tanggap dan cepat dalam melayani pelanggan. e. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, karena mereka telah menginformasikan informasi terbaru dengan cara yang jelas dan mudah diketahui oleh pelanggan. f. Pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas dalam berkomunikasi terhadap pelanggan, karena komunikasi pegawai baik terhadap pelanggan. g. Keamanan Plasa Telkom Amuntai dikategorikan tidak berkualitas, karena petugas keamanannya tidak mempunyai kedisiplinan dalam bertugas. h. Pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas di dalam kesopanan dan kesantunan di dalam melayani pelanggan. i. Perhatian pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, karena mereka telah memperhatikan kebutuhan pelanggannya. j. Pemahaman pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas,

kerena mereka telah memahami kebutuhan para pelanggannya.

2. Indikator yang dikategorikan baik, seperti a. Pelayanan pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, karena mereka tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya dalam pelayanan. b. Ketanggapan para pegawai Plasa Telkom Amuntai di dalam melayani dikategorikan berkualitas, karena mereka telah tanggap dan cepat dalam melayani pelanggan. c. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, karena mereka telah menginformasikan informasi terbaru dengan cara yang jelas dan mudah diketahui oleh pelanggan. d. Pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas dalam berkomunikasi terhadap pelanggan, karena komunikasi pegawai baik terhadap pelanggan. e. Pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas di dalam kesopanan dan kesantunan di dalam melayani pelanggan. f. Perhatian pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, karena mereka telah memperhatikan kebutuhan pelanggannya. g. Pemahaman pegawai Plasa Telkom Amuntai dikategorikan berkualitas, kerena mereka telah memahami kebutuhan para pelanggannya.
3. Faktor yang menghambat Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara dikategorikan tidak berkualitas. Hal ini dapat terlihat dari; a. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Plasa Telkom Amuntai dikategorikan tidak berkualitas, karena Plasa Telkom Amuntai masih sedikit mempunyai sarana dan prasarana, khususnya yang berkenaan dengan pelayanan. b.

Ketepatan waktu pegawai dikategorikan tidak berkualitas, karena pegawai sering terlambat di dalam memulai pelayanan dan juga sering lebih awal di dalam menutup pelayanan. c. Keamanannya dikategorikan tidak berkualitas, karena petugas keamanannya tidak mempunyai kedisiplinan.

4. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Kualitas Pelayanan terhadap Pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu; a. Plasa Telkom Amuntai akan segeranya melengkapi kekurangan sarana dan prasarana yang ada. b. Plasa Telkom Amuntai akan mendisiplinkan pegawai yang tidak tepat waktu ketika memulai dan mengakhiri pelayanan kepada para pelanggan. c. Plasa Telkom Amuntai akan mendisiplinkan pegawai keamanannya.

Saran

Ada beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti kepada pihak-pihak terkait pada penelitian ini, yaitu:

1. Plasa Telkom Amuntai lebih efektif di dalam melayani, jika sarana dan prasarana yang ada cukup. Pegawai yang bertugas di dalam melayani pengunjung juga lebih efektif, jika mereka disiplin terhadap waktu yang sudah ditetapkan. Kenyamanan pelanggan juga lebih efisien, jika dijaga keamanannya oleh penjaga keamanan di Plasa Telkom Amuntai.
2. Staf Plasa Telkom Amuntai di dalam melayani pengunjung lebih efektif, jika agar dibarengi dengan kedisiplinan terhadap waktu memulai dan mengakhiri pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. Masyarakat/pelanggan Plasa Telkom Amuntai terlebih dahulu memberitahukan tentang permasalahan pelayanan dari para

pegawai Plasa Telkom Amuntai, baik pelayanan di dalam kantor maupun di luar kantor.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- Arisutha, Damartaji. 2015. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka.
- Dhyपालonika, Mesha Rio. 2012. *Kualitas Pelayanan Customer Service kepada Pelanggan Telkom di Plasa Telkom Sidoarjo*. Jawa Timur: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN”.
- H.A.S Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyabsah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lexy J. Maleong. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Margaretha. 2013. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Martul, Shadiqqin. 2014. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto. & Winarsih, Atik Septi. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, K. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Sanapiah, Azis. 2011. *Pelayanan yang Berorientasi kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara. Vol . 6 Nomor 1.
- Sinambela, Litjan Poltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yunadi, Ahmad. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.