

**PELAYANAN PEMASANGAN INDIHOME BARU OLEH
PT TELKOM DI KELURAHAN MANGKUPALAS
KOTA SAMARINDA**

Nurlinda, Bambang Irawan, Dini Zulfiani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 3, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pelayanan Pemasangan IndiHome Baru Oleh PT Telkom di Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda

Pengarang : Nurlinda

NIM : 1602015019

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Pembimbing I,



Dr. Bambang Irawan, S.Sos, M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Samarinda, 3 Juli 2023

Pembimbing II,



Dini Zulfiani, S.Sos, M.Si
NIP. 19781019 200604 2 003

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 3	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 574-585	

PELAYANAN PEMASANGAN INDIHOME BARU OLEH PT TELKOM DI KELURAHAN MANGKUPALAS KOTA SAMARINDA

Nurlinda ¹, Bambang Irawan ², Dini Zulfiani ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan pemasangan IndiHome baru oleh PT Telkom dan kendalanya di Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Sumber data dari data primer hasil wawancara dengan 8 narasumber yang merupakan pelanggan baru IndiHome di Kelurahan Mangkupalas. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data kualitatif yaitu pengumpulan data, transkripsi data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan narasumber menunjukkan bahwa IndiHome PT Telkom Samarinda dalam memberikan pelayanan pemasangan baru Indihome saat ini sudah dikatakan baik. hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat. penanganan segala keluhan dan pengaduan yang dialami pelanggan baru dapat teratasi. Terpenuhinya kebutuhan hak yang dimiliki pelanggan baru. Memberikan kemudahan kepada pelanggan baru yang ingin berlangganan dan dengan harga yang terjangkau serta pelayanan konsisten yang mudah, cepat dan tepat. Kendala dalam pelaksanaan pelayanan pemasangan baru IndiHome pada IndiHome PT Telkom Samarinda yaitu perizinan penanaman tiang pemilik lahan dan masyarakat yang kurang memahami teknologi.

Kata Kunci : *pelayanan internet, internet*

Pendahuluan

Di Indonesia, IndiHome pertama kali berdiri pada tahun 2015 sebagai suksesor dari produk internet yang dimana sebelumnya Telkomsel sebagai provider penyedia barang dan jasa internet lebih dahulu mengenalkan internet berupa Speedy. Sejak tahun 2015 Telkomsel secara bertahap mengalihkan pengguna layanan internet Speedy menjadi pengguna IndiHome.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nurlindarcf128@gmail.com

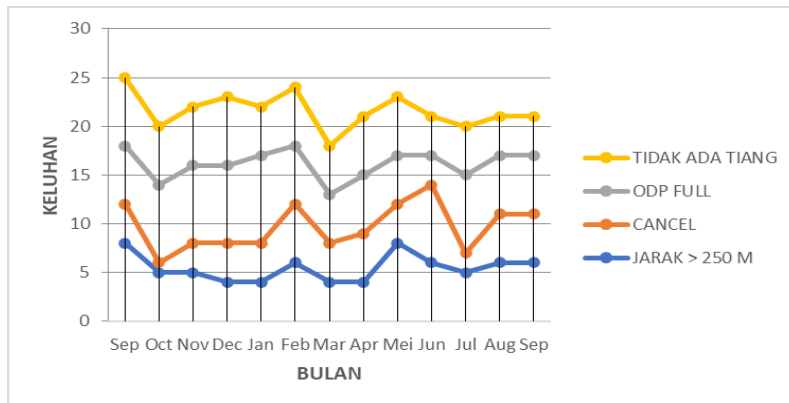
² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Perkembangan internet IndiHome semakin berkembang bahkan sampai ke daerah-daerah di Indonesia salah satunya di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Walaupun populer namun bukan berarti provider internet ini tidak memiliki kelemahan, untuk kualitas kecepatan dan kestabilan internet memang tidak diragukan lagi. Namun yang menjadi kendala adalah jangkauan pemasangan internet baru yang masih terpaku di daerah pusat kota Samarinda, sedangkan untuk daerah pinggiran Kota Samarinda masih belum cukup memadai.

Fenomena tersebut dicurigai menjadi penyebab banyaknya konsumen yang mengeluhkan tentang buruknya kualitas pelayanan IndiHome, terutama untuk pemasangan awal. Seharusnya IndiHome Samarinda dapat memberikan pelayanan pemasangan internet baru kepada setiap lapisan masyarakat yang ada di setiap wilayah Samarinda. Karena merupakan komitmen mereka dan jaminan mutu untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat Samarinda. Namun pada kenyataannya banyak sekali terdengar keluhan masyarakat mengenai buruknya pelayanan tersebut.

Gambar 1
Grafik Keluhan Pelanggan



Sumber: IndiHome Samarinda, 2021

Dari grafik di atas diketahui bahwa gagalnya pemasangan baru produk internet IndiHome di kelurahan Mangkupalas yang paling tinggi hal ini disebabkan oleh tidak adanya tiang di daerah konsumen yang ingin memasang yakni sejumlah 20 hingga 25 kasus perbulannya dari jangka waktu September 2020-September 2021. Sedangkan kasus terendah adalah disebabkan terdapatnya tiang namun jarak rumah konsumen terlalu jauh dari tiang tersebut, dimana kasusnya hanya 5 – 8 kasus per bulannya dengan jangka waktu yang sama.

Melihat masih banyaknya permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan internet di Kelurahan Mangkupalas tersebut, maka perbaikan pelayanan sudah menjadi keniscayaan yang harus dilakukan oleh PT Telkom agar dapat memberikan kebutuhan internet yang berkualitas bagi masyarakat. Karena jika permasalahan tersebut terus berlarut maka akan mempengaruhi banyak hal

termasuk pekerjaan baik kantor pemerintahan perusahaan swasta, maupun usaha-usaha masyarakat yang kesemuanya telah menggunakan internet dan hanya bergantung pada layanan internet yang diberikan oleh PT. Telkom saja

Berdasarkan kenyataan mengenai sulitnya pemasangan awal prouduk IndiHome di Kelurahan Mangkupalas tersebut maka disusunlah penelitian ini untuk mendeskripsikan pelayanan IndiHome terkait berbagai kendala pemasangan awal produk Internet IndiHome PT Telkom Samarinda yang terdapat di Kelurahan Mangkupalas, yang berjudul pelayanan pemasangan IndiHome baru PT Telkom di Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2002: 26) pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu individu maupun kelompok dengan suatu landasan tertentu dalam menyediakan suatu barang atau jasa dengan asas untuk mencapai kepuasan pelanggan. Taraf kepuasan inilah yang kemudian menjadi dasar untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut. Purwanto dkk (2017: 1) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, bahkan semenjak manusia itu lahir, sebagai contoh ketika seseorang pertama kali dilahirkan ke dunia ia telah mendapatkan pelayanan dari para bidan dan perawat di rumah sakit. Begitu pula dengan ibu yang melahirkannya, proses melahirkan tersebut tentu juga mendapatkan pelayanan. Bahkan setelah manusia tua dan akhirnya meninggal duniapun ia akan mendapatkan pelayanan untuk proses pemakamannya. Oleh karena itu hakikat pelayanan sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Manusia adalah mahluk sosial, saling membutuhkan satu sama lain. Di saat orang lain melakukan proses pemenuhan kebutuhan itulah, maka proses tersebut dinamakan pelayanan.

Musanto (2004:17) mengungkapkan bahwa pelayanan publik ialah serangkaian peristiwa yang dialami pelanggan saat menerima, menikmati, atau mengalami pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi/lembaga penyedia atau pemenuhan barang dan jasa. Dimana barang dan jasa yang diberikan berkaitan dengan kebutuhan masyarakat/publik. Purwanto dkk (2017: 7) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan memberikan layanan atas keperluan publik (masyarakat) baik secara individu, kelompok, maupun organisasi, yang dilaksanakan sesuai dengan protokol dan prosedur yang telah ditetapkan oleh lembaga, individu atau kelompok yang memberikan layanan. Purwanto dkk (2017: 10) juga menambahkan, bahwa terdapat 3 unsur dalam pelayanan publik, yakni penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Kep. MENPAN No. 63/2003 terdapat beberapa prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.

Kualitas Pelayanan

Kasmir (2017:47) mengungkapkan bahwa pelayanan adalah tindakan seorang individu atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan dari individu atau kelompok tersebut. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan sendiri menurut Rusydi (2017:39) adalah kinerja individu atau perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu jika dibandingkan dengan pesaingnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah standar untuk mengetahui atau mengukur kinerja seorang individu, sebuah organisasi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kesimpulan tersebut juga didukung oleh teori yang diungkapkan oleh Tjiptono (2017:142) yang mengemukakan pendapat serupa, bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Sementara untuk mengukur kualitas pelayanan ada 5 (lima) indikator yang digunakan menurut Tjiptono (2014:282) yaitu tagibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Hunt (dalam Tjiptono, 2011:43) jika ditinjau dari segi bahasa, kepuasan berasal dari Bahasa Latin yakni "*satis*" yang berarti memadai, dan "*facio*" yang artinya melakukan atau membuat, sehingga jika diterjemahkan kepuasan dapat diartikan sebagai sebuah upaya untuk mewujudkan atau melakukan pemenuhan atas sesuatu. Udiutomo (2011:7) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan atau konsumen atas fitur-fitur suatu produk atau jasa yang berhasil memenuhi kebutuhan para konsumen tersebut pada level yang dianggap telah memuaskan mereka atau dalam kata lain sesuai dengan apa yang diharapkan. Barnes (dalam Tony, 2011:153) menambahkan pendapat serupa, dimana ia mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah respon atau tanggapan pelanggan terhadap adanya pemenuhan atas ekspektasi pelanggan tentang kualitas suatu produk.

Kotler dan Keller (2014:177) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang konsumen atau pelanggan setelah membandingkan kualitas suatu produk dengan harapannya. Perasaan senang akan muncul ketika kualitas suatu produk sesuai atau melebihi harapannya. Sedangkan sebaliknya perasaan kecewa akan muncul jika kualitas dari suatu produk tidak sesuai dengan harapan. Naser (2014:16) mendukung konsep tersebut, dimana ia menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan kebahagiaan dan suka

cita yang disebabkan oleh terpenuhinya ekspektasi atas kualitas suatu produk. Naser juga menambahkan bahwa kepuasan pelanggan akan semakin tinggi jika kualitas produk yang dibeli atau digunakan oleh pelanggan tersebut bahkan melebihi ekspektasinya. Hal inilah yang menyebabkan seorang pelanggan tetap berlangganan, atau seorang konsumen berubah menjadi pelanggan.

Definisi Konseptual

Pelayanan pemasangan IndiHome baru adalah rangkaian pelayanan yang diberikan oleh PT Telkom dalam analisis pelayanan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen sehingga proses pelayanan akan berlangsung dalam sebuah periode yang konsisten dan berkesinambungan., calon pelanggan setiap individu, kelompok atau instansi yang hendak berkomitmen untuk mengkonsumsi suatu produk atau jasa secara regular dalam periode tertentu, produk internet berupa layanan akses internet berlangganan yang disediakan oleh provider-provider Internet dan IndiHome PT. Telkom.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian ini berfokus pada beberapa indikator pelayanan publik terhadap layanan pemasangan internet baru yaitu kesederhanaan prosedur pelayanan, kejelasan biaya pelayanan, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan kendalanya. Sumber data yang peneliti gunakan yaitu data primer, data yang didapat langsung dari hasil wawancara terhadap informan kepala Telkom khusus Samarinda Seberang, staff administrasi, teknisi serta calon pelanggan baru dan data sekunder yaitu data-data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku-buku, dokumen, laporan, dan jurnal. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis data menggunakan teknik analisis penelitian oleh Huberman dalam Soegiyono (2016:92) yaitu pengumpulan data, transkripsi data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan Pemasangan Internet Baru oleh IndiHome PT Telkom dan Kendalanya di Kelurahan Mangkuplas Kota Samarinda

a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

IndiHome PT. Telkom Samarinda dalam melayani pelayanan sudah memberikan kemudahan prosedur, memberitahukan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk pemasangan baru IndiHome. Memberikan arahan yang mudah dipahami dan pelayanan tidak lama dan tidak rumit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa narasumber bahwa pada saat pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan baru tidak terdapat kesulitan yang dialami oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda karena proses pelaksanaannya dilakukan setelah sarana dan prasana yang

sedemikian rupa disediakan sehingga pada saat pelaksanaannya tidak terdapat lagi kendala dan kesulitan. Dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor IndiHome PT. Telkom Samarinda saat ini sudah dikatakan baik. Semua petugas di Kantor Telkom dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pemasangan baru Indihome sudah baik dan proses pelayanannya juga sangat mudah dan jelas.

Sesuai dengan teori Mulyadi, dkk (2016: 197-198) ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik salah satunya adalah sederhana yaitu standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

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

Adapun beberapa persyaratan yang diajukan oleh Indihome untuk pelanggan baru yang ingin memasang Wi-Fi Indihome yaitu melampirkan 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 untuk tanda tangan bukti berlangganan.

b. Kejelasan Biaya Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, IndiHome PT. Telkom Samarinda dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui produk yang ditawarkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97), menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal yaitu tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa serta rincian biaya harus jelas

untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemasangan baru IndiHome dikenakan biaya sebesar Rp. 150.000. Pembayaran dapat langsung ke loket pembayaran terdekat menggunakan nomor internet yang telah di berikan oleh CS Indihome atau teknisi. Pembayaran bisa di lakukan setelah penarikan kabel optik dari kotak distribusi ke rumah pelanggan hingga pemasangan modem internet dan set top box UseeTV rampung. Untuk pemasangan baru IndiHome dikenakan biaya sebesar Rp. 150.000. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian dalam proses pemberian pelayanan, haruslah dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku. Biaya yang dikenakan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda adalah sesuai dengan instruksi dari kantor pusat.

IndiHome PT. Telkom Samarinda dalam penyelenggaraan pelayanan mengharuskan biaya pelayanan untuk diinformasikan secara terlebih dahulu secara jelas kepada pelanggan agar tidak menimbulkan kecurigaan dari pelanggan. Sebagai penyelenggara pelayanan tidak boleh bersifat komersil. Biaya yang dikenakan semestinya lebih murah dan terjangkau oleh pelanggan. Dengan harga yang murah dan terjangkau tentunya akan memenuhi kebutuhan pelanggan terutama kebutuhan akan Internet dengan berbagai fitur dan promonya. Biaya pelayanan yang diberikan IndiHome PT. Telkom Samarinda kepada para pelanggan pemasangan baru Indihome sudah dapat dikatakan baik dan sesuai dengan aturan yang berlaku pada PT. Telkom.

c. *Tangibles (Bukti Fisik)*

Bukti fisik sebagai kemampuan IndiHome PT. Telkom Samarinda dalam menunjukkan eksistensinya kepada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik bukti fisik (*tangibles*) yang disediakan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda maka akan semakin baik pelayanan yang diberikan, karena arena bukti fisik (*tangibles*) penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ruang pelayanan yang ada di Plasa Telkom Samarinda memang bersih, ber AC, ada media televisi yang tidak membuat pelanggan bosan menunggu, toilet yang tersedia dan terjaga kebersihannya, kursi yang disediakan cukup dan memadai serta tersedianya sarana transportasi umum yang dapat mempercepat petugas mendatangi lokasi untuk menangani pemasangan baru

Sesuai dengan teori Tjiptono (2014:282) bukti fisik (*tangibles*) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi. Dimensi *tangibles* merupakan nilai lebih untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penambahan akses fasilitas aplikasi

MyIndihome yang diberikan serta fasilitas mobil keliling dan sales yang melakukan penjualan secara langsung merupakan nilai lebih dalam kepuasan pelanggan. Dengan adanya aplikasi MyIndihome dan fasilitas lain yang diberikan ini diharapkan semua kebutuhan masyarakat akan Internet bisa terpenuhi secara keseluruhan.

d. Reliability (Keandalan)

IndiHome PT. Telkom Samarinda memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Pemberian pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dan merupakan bagian terpenting dari keseluruhan proses pelayanan. Kemampuan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa IndiHome PT. Telkom Samarinda belum maksimal dalam proses instalasi pemasangan baru sehingga salah satu pelanggan baru merasa tidak puas. Masalah kepastian waktu yang diberikan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda merupakan salah satu masalah yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Sesuai dengan teori Tjiptono (2014:282) keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kecepatan petugas dalam menangani pelanggan dapat meningkatkan pelayanan sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan. Pelayanan yang cepat meliputi kesiapan, kecepatan dan tepat janji dalam proses penyelesaian pemasangan. Poin penting dalam dimensi *reliability* adalah kepuasan pelanggan akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Oleh karena dalam dimensi keandalan yang menuntut kesiapan petugas saat diperlukan, tepat waktu dalam penyelesaiannya, dan melakukan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur pelayanan sudah tercermin pada IndiHome PT. Telkom Samarinda.

Namun IndiHome PT. Telkom Samarinda belum maksimal dalam proses instalasi pemasangan baru sehingga salah satu pelanggan baru merasa tidak puas. Masalah kepastian waktu yang diberikan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda merupakan salah satu masalah yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

e. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda kepada pelanggan baru. Pada indikator ini, petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda cepat merespon pelanggan yang datang ke gerai Plasa Telkom maupun melalui telepon untuk melayani pemasangan baru.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepada beberapa narasumber IndiHome PT. Telkom Samarinda sudah cukup baik dalam membantu pelanggan

dalam proses pemasangan baru, pelanggan disambut dengan dengan baik dan petugas tentunya siap melayani proses pemasangan baru dari pelanggan.

Sesuai dengan teori Tjiptono (2014:282) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda kepada pelanggan baru. Pada indikator ini, petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda cepat merespon pelanggan yang datang ke gerai Plasa Telkom maupun melalui telepon untuk melayani pemasangan baru.

Penerapan daya tanggap merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat kepada pelanggan yang menggunakan layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Kualitas pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang cepat dan tepat.

f. Assurance (Jaminan)

Adanya kepastian pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai IndiHome PT. Telkom Samarinda untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan yang diberikan merupakan bentuk nyata yang terjadi. Pemberian pelayanan yang diberikan petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda menurut beberapa pelanggan bahwa kemampuan petugas sudah baik. Petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda mampu memberikan kepastian pelayanan dan tidak membedakan pelanggan terhadap pemasangan baru sehingga pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana dalam pelayanan tidak hanya dilihat dari kesesuaian dengan peraturan dan peningkatan pelayanan saja, namun juga penyesuaian dengan hak penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepada beberapa narasumber pelayanan yang diberikan oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda kepada pelanggan sudah sesuai dengan kebutuhan penerima layanan. Sebagaimana dalam pelayanan tidak hanya dilihat dari kesesuaian dengan peraturan dan peningkatan pelayanan saja, namun juga penyesuaian dengan kebutuhan penerima pelayanan.

Sesuai dengan teori Tjiptono (2014:282) yang dimana jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan dari hak yang dimiliki oleh pelanggan. Bentuk pemenuhan hak dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan sehingga akan lebih menarik minat pelanggan baru. jaminan membuat proses dari pemasangan baru bagi pelanggan berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini dapat dinilai dari prosedur pelayanan pemasangan baru yang memudahkan pelanggan baru selain itu juga persyaratan yang tidak ribet dan juga pemasangan baru yang tidak memakan waktu lama untuk bisa merasakan pelayanan Internet dari Indihome PT. Telkom Samarinda.

g. *Emphaty (Empati)*

IndiHome PT. Telkom Samarinda memberikan kemudahan komunikasi dengan petugas dan usaha untuk memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan baru. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan pendekatan dan konsep sikap dilakukan dengan melayani pelanggan dengan sikap menghargai dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepada beberapa narasumber petugas cukup mudah untuk dihubungi serta diajak berkomunikasi. Komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pelanggan baru cukup intensif, hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang dilakukan antara pelanggan dan petugas. Petugas cukup mudah untuk dihubungi serta diajak berkomunikasi. Petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda juga selalu siap jika sewaktu-waktu ada masyarakat yang ingin melakukan pemasangan baru untuk jaringan internet IndiHome.

Sesuai dengan teori Tjiptono (2014:282) bahwa empati meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas petugas IndiHome PT. Telkom Samarinda dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan baru. Komunikasi ini mempunyai peranan yang cukup penting karena apabila terjadi kesenjangan dalam berkomunikasi antara petugas dengan pemohon akan menimbulkan persepsi serta penilaian yang negatif terhadap IndiHome PT. Telkom Samarinda. Pelanggan biasanya menggunakan telepon atau datang langsung ke Plaza Telkom serta melalui via online untuk melakukan pendaftaran.

h. *Kendala dalam Proses Pemasangan Internet Baru IndiHome*

Kendala dalam proses pemasangan internet baru oleh IndiHome PT. Telkom Samarinda menurut hasil penelitian yang penulis lakukan mendapat beberapa kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pemasangan baru internet IndiHome yaitu kendala perizinan penanaman tiang oleh pemilik lahan dan kendala masyarakat yang kurang memahami teknologi.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelayanan Pemasangan IndiHome baru oleh PT Telkom di Kelurahan Mangkupalas Kota Samarinda dapat ditarik kesimpulan:

1. Pelayanan pemasangan internet baru oleh IndiHome PT Telkom Samarinda di wilayah Kelurahan Mangkupalas Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda masih belum maksimal karena masalah kepastian waktu yang diberikan dalam pemasangan.
2. Kendala dalam proses pemasangan internet baru IndiHome PT Telkom Samarinda di wilayah Kelurahan Mangkupalas Kecamatan Samarinda

Seberang Kota Samarinda dapat dilihat dari pemberian izin penanaman tiang pemilik lahan dan masyarakat yang kurang memahami teknologi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan diatas maka disusunlah beberapa saran atau rekomendasi untuk memberikan manfaat kepada IndiHome PT. Telkom Samarinda dalam melaksanakan pelayanan pemasangan internet baru, seperti berikut:

1. Pihak IndiHome harus lebih memperhatikan masalah perizinan penanaman tiang dari pemilik lahan, keberadaan tiang ini seringkali tidak memiliki izin termasuk pada pemilik lahan yang merasa dirugikan. Tak jarang pemasangan tiang internet tersebut berujung konflik dengan pemilik lahan sehingga tiang yang ditanam pasti akan dicabut kembali, hal ini tentu akan merugikan pelanggan lain yang jaringan kabelnya sudah terpasang ditiang tersebut. Keberadaan pemasangan tiang internet yang tak berizin di kawasan permukiman dapat mengganggu dan membuat tidak nyaman pemilik lahan, keberadaan tiang internet tanpa izin tersebut dapat merusak estetika. Tak jarang pemasangan tiang internet juga berdekatan dengan tiang listrik lainnya sehingga lingkungan jadi tidak tertata.
2. Pihak IndiHome harus lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan yang kurang memahami teknologi, karena banyak dari masyarakat yang ingin berlangganan tapi terkendala di kurang pahamiya teknologi, karena dalam proses pelayanan IndiHome terhadap pelanggan membutuhkan pemahaman masyarakat akan teknologi dikarenakan semua proses pelayanan yang dilakukan oleh IndiHome menggunakan teknologi mulai dari pendaftaran pelanggan baru hingga penggunaan akses internet jaringan IndiHome, pihak IndiHome harus memberikan perhatian lebih kepada pelanggan yang kurang memahami teknologi agar pelanggan dapat merasa nyaman walaupun kurang bisa menggunakan teknologi.

Daftar Pustaka

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran, Edisi 14*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulyadi, Dedy. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Musanto, T. 2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6 No. 2 (123-136).
<https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/16140/16132>

- Naser. 2014. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasuraman, Wijaya Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018.
- Purwanto, Erwan Agus dkk. 2017. *Modul Pelatihan Dasar CPNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
<https://onesearch.id/Record/IOS3558.slims-15761>
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- _____. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius, Chandra & Adriana, Dadi. 2014. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Udiutomo, P. 2011. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.