

Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Plasa Telkom Group Kabupaten Minahasa

Adrian J. Sumenge ^{a, 1*}, Evi E. Masengi ^{b, 2}, Goinpeace H. Tumbel ^{c, 3}

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Manado Indonesia

¹ adriansumenge@gmail.com ; ² evimasengi@unima.ac.id ; ³ goinpeace@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Key word:
Service Quality
Telkom Group Plaza
Minahasa Regency

This research aims to determine, analyze, and describe the quality of registration and service product installation at the Tondano Branch of the Telkom Group Plaza in Minahasa Regency. This research uses a descriptive qualitative method. Using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The research data sources include primary data obtained from informants: the Head of Telkom Regional Office of Minahasa Regency, Employes, Field Workers/Field Technicians, and the Community. The results of this study indicate that: (1) The service mechanism is unclear, there are no face-to-face socialization activities related to product installation services, coordination and communication between departments are poor, there is a lack of timeliness in product installation services, and employes are not responsive enough. (2) Facilities and infrastructure are still lacking, especially the tools used by technicians in the field to cover hard-to-reach areas, as well as facilities in the office such as the absence of self-service machines, frequent server or internet network disruptions that hinder the service process, and limited budget. (3) Human Resources (HR): Lack of field staff or technicians on duty, insufficient implementation of competency training.

INTISARI

Kata kunci:
Kualitas Pelayanan
Plasa Telkom Group
Kabupaten Minahasa

60

1. Pendahuluan

Penyedia jasa telekomunikasi adalah salah satu produk pelayanan yang setiap harinya semakin di minati

oleh masyarakat. Plasa Telkom Group Tondano adalah outlet atau pusat layanan milik PT. Telkom yang bekerja sama dengan berbagai mitra, yang disediakan untuk melayani pelanggan maupun calon pengguna jasa telekomunikasi secara langsung atau tatap muka. Sebagai salah satu badan usaha milik negara (BUMN) di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi, Plasa Telkom memiliki peran penting dalam penyediaan sarana telekomunikasi bagi masyarakat. Plasa Telkom Group Tondano berupaya untuk menyediakan jasa yang dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan yang maksimal, dengan menyediakan produk-produk layanan seperti layanan seluler, layanan internet rumah dan fiber, paket data dan multimedia, layanan digital dan keuangan, korporat dan enterprise, layanan jaringan, layanan poin serta layanan-layanan telekomunikasi lainnya. Salah satu layanan yang disediakan ialah layanan internet rumah dan fiber, dimana pada proses layanan ini membutuhkan kegiatan pendaftaran serta pemasangan agar masyarakat dapat memperoleh layanan internet yang baik.

Berdasarkan dengan Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi menyebutkan bahwa jasa telekomunikasi adalah layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi melalui jaringan telekomunikasi. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. "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"[1]. Kemudian pada Peraturan Menteri Kominfo Nomor 13 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang didalamnya memuat terkait penyelenggaraan teknis layanan telekomunikasi. Pendaftaran dan pemasangan produk layanan adalah salah satu tahap yang penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk menikmati layanan telekomunikasi yang hadirkan oleh Telkom group.

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi, baik milik negara maupun swasta. Pelayanan publik merupakan pelayanan paling dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan[2]. Dalam konteks penyediaan jasa telekomunikasi, kualitas pelayanan menjadi indikator utama yang menentukan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan keberlanjutan bisnis. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan sekadar aktivitas administratif, tetapi menyentuh aspek-aspek nilai dan tanggung jawab moral terhadap konsumen. Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam pelaksanaan tugas pemerintah dan menjadi dasar dalam menciptakan pemerintahan yang baik melalui layanan yang diberikan kepada masyarakat.. [3] Pelayanan publik adalah pemberian barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat di berbagai bidang, yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, maupun organisasi pemerintah dan swasta, dengan tujuan membantu serta memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka. [4] Pelayanan yang memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat adalah tujuan utama bagi organisasi pemerintah, dan mereka harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat[5]. Secara filosofis, pelayanan berkualitas mencerminkan penghormatan terhadap martabat manusia sebagai penerima layanan, sekaligus pengakuan atas hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang layak, cepat, dan responsif. Tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan serta layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus menjadikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai fokus utama.

Saat ini pelayanan publik melibatkan banyak sekali organisasi swasta dan non profit dalam memberikan pelayanan barang dan jasa[7]. Dalam penyediaan layanan jasa akses internet perusahaan telekomunikasi (PT. Telkom) sangat berperan penting dalam era informasi yang semakin pesat ini karena PT. Telkom tidak hanya menyediakan layanan internet seperti Indihome Fiber, Telkomnet Instan, Telkomnet Astinet dan Speedy, tetapi juga menyediakan jasa telepon tetap kabel, jasa telepon tetap nirkabel, dan jasa telepon bergerak. Untuk memberikan pelayanan yang puas kepada masyarakat, maka PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki beberapa Gerai Plasa Telkom yang sudah tersebar luas diseluruh Indonesia salah satunya di Kabupaten Minahasa yang disebut Plasa Telkom Group. Plasa Telkom merupakan tempat yang dimiliki oleh PT. Telkom yang sepenuhnya dikelola oleh pihak Telkom dalam melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, pada pelaksanaannya terdapat berbagai permasalahan terkait dengan pendaftaran dan pemasangan produk layanan tersebut. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap Plasa Telkom Group yang ada di kabupaten Minahasa belum sepenuhnya berjalan secara efektif karena masih terdapat beberapa permasalahan atau yang menghambat akan proses pendaftaran dan pemasangan produk layanan, diantaranya yaitu terkait, dengan fasilitas sarana dan prasarana belum memadai, sehingga berdampak pada jangkauan pemasangan alat-alat di daerah-daerah tertentu seperti pemasangan produk indihome karena kurangnya prasarana, adapun juga menjadi keluhan kesah dari para pelanggan ketika terjadi masalah terhadap jaringan Telkom, ataupun juga seperti lambatnya prosedur pemasangan atau tidak cepatnya dalam mengatasi gangguan yang ada. Dan juga kurang sigapnya petugas dalam menanggapi keluhan yang diberikan oleh pelanggan, seperti ketika pelanggan memberikan keluhan ketika terjadi masalah gangguan jaringan internet, petugas tidak langsung melakukan perbaikan sehingga pelanggan merasa kurang puas. Pada dasarnya Plasa Telkom Group yang ada di Kabupaten

Minahasa sangat penting dan bermanfaat bagi masyarakat khususnya para pengguna jaringan internet, karena dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan informasi dan berkomunikasi dengan cepat. Akan tetapi perlu adanya perbaikan agar dapat memberikan pelayanan yang membuat para pelanggan merasa nyaman dan puas.

Telkom harus selalu siap dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan yang ada, bukan hanya kualitas dari produknya saja tetapi juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan ataupun keinginan pelanggan atau belum termasuk juga dengan pendaftaran dan pemasangan produk layanan. Pelanggan akan merasakan kepuasan ketika kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk menyampaikan pengalaman positif mereka kepada penyedia layanan atau pihak lain. Sehingga, baik pelanggan maupun petugas pemberi layanan akan saling memberikan keuntungan apabila terjadi kepuasan. Telkom seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan. Oleh sebab itu, penulis tertarik meneliti kualitas pelayanan publik Pada Plasa Telkom Group Kabupaten Minahasa.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif [8] Dengan latar belakang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Plasa Telkom Group Kabupaten Minahasa. Guna mendapatkan data yang lebih mendalam, metode kualitatif digunakan, yang mengacu pada apa yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh informan atau sumber data. [7].

Peneliti itu sendiri adalah alat utama penelitian; peneliti harus melakukan pengamatan, wawancara, pengumpulan data, dan analisis data. [9]. Alat bantu seperti catatan, lapangan, alat perekam, dan kamera sebagai alat dokumentasi yang digunakan. Data primer dan data sekunder adalah dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Pemasangan produk Layanan Pada Plasa Telkom Group Kantor Cabang Tondano Kabupaten Minahasa. Fokus penelitian ini mempunyai kegunaan untuk membatasi objek penelitian yang di angkat. Karena begitu banyak data dan juga kejadian di lapangan maka penulis melakukan pembatasan pada penelitian kualitatif ini adalah agar peneliti dapat berfokus pada satu masalah penelitian yang sudah ditetapkan. Harus ada batasan ruang lingkup terhadap masalah yang diteliti agar masalah yang diteliti menjadi jelas dan mudah untuk dipahami. Indikator Sub Fokus Penelitian 1) Mekanisme Pelayanan, yang dimaksud dengan “mekanisme pelayanan” adalah rangkaian tata cara atau prosedur tetap yang harus dilalui dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat, baik oleh lembaga pemerintah, swasta, maupun instansi publik lainnya, 2) Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai atau digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan yang diinginkan dalam hal ini seperti alat yang digunakan untuk pasangan di lapangan, komputer, printer, mesin antrian, meja dan kursi layanan, telepon, papan informasi dan lain sebagainya. Prasarana, segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai penunjang terlaksananya suatu proses kegiatan usaha seperti sarana gedung, yang langsung berhubungan dengan kebutuhan pelayanan 3) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan individu atau kelompok orang yang menjadi aset penting dalam suatu organisasi, karena mereka memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan potensi untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi atau negara.

3. Hasil dan Pembahasan

Kualitas adalah ukuran atau tingkat baik tidaknya suatu produk, layanan ataupun proses dalam memenuhi standar, harapan atau kebutuhan tertentu, baik dari sisi fungsional, estetika maupun layanan pelanggan. Kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan organisasi untuk secara konsisten memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Menurut Rodriguez, pemanfaatan teknologi dan data sangat penting untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan layanan secara real-time. Kualitas pelayanan mencakup efisiensi operasional, kemudahan akses, serta interaksi yang memuaskan antara penyedia layanan dan pelanggan. Selain itu, faktor emosional dan personalisasi layanan menjadi semakin penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang tinggi. Seperti yang sudah dijelaskan pada hasil penelitian ini di fokuskan pada Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Pemasangan produk Layanan Pada Plasa Telkom Group Kantor Cabang Tondano Kabupaten Minahasa yang dikaji dari: 1.) Mekanisme Pelayanan, 2.) Sarana dan Prasarana, dan 3.) Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.1 Mekanisme Pelayanan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, istilah mekanisme berasal dari bahasa Yunani *mechane*, yang berarti alat, mesin pengangkat beban, perangkat, atau peralatan untuk membuat sesuatu, serta dari kata *mechos* yang berarti sarana atau cara untuk menjalankan sesuatu.[10]. Mekanisme memiliki berbagai pengertian yang dapat dijelaskan dalam empat poin. Pertama, mekanisme dipahami sebagai pandangan bahwa interaksi antarbagian dalam suatu sistem secara tidak sengaja menghasilkan kegiatan atau fungsi yang sesuai dengan tujuan. Kedua, mekanisme adalah teori yang menyatakan bahwa semua fenomena dapat dijelaskan melalui prinsip-prinsip yang sama seperti prinsip kerja mesin, tanpa memerlukan inteligensi sebagai penyebab. Ketiga, mekanisme merupakan teori yang menekankan bahwa semua fenomena alam bersifat fisik dan dapat dijelaskan melalui perubahan materi

atau pergerakan benda. Keempat, mekanisme adalah upaya memberikan penjelasan secara mekanis melalui gerakan lokal bagian-bagian yang secara intrinsik tetap, baik pada struktur internal benda alam maupun pada keseluruhan alam.

Berdasarkan dengan hasil wawancara terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Plasa Telkom Group Kabupaten Minahasa, lewat indikator Mekanisme Pelayanan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan di Plasa Telkom Tondano terkait dengan pendaftaran dan pemasangan produk pelayanan bahwa tidak ada sosialisasi secara tatap muka yang dilaksanakan atau dilakukan oleh pihak Plasa Telkom Tondano terkait pelayanan pemasangan produk layanan yang ada, sosialisasi dilakukan hanya melalui dengan media sosial, yang dinilai masih kurang efektif untuk dapat menjangkau masyarakat terlebih yang berada di pelosok dengan jaringan yang terbatas. Kemudian koordinasi di antara bagian pelayanan pendaftaran serta pegawai di lapangan atau teknisi pemasangan terkadang masih kurang baik dikarenakan kendala seperti sistem yang tidak sesuai di antara pegawai pendaftaran serta pegawai pemasangan, dan hal ini tidak jarang menimbulkan kesalahpahaman yang tentunya merugikan masyarakat pengguna layanan. Serta pegawai yang dinilai masih kurang responsive dalam menangani keluhan dari masyarakat dan ketepatan waktu dalam pemasangan produk layanan yang sering tidak sesuai dengan kesepakatan antara pihak plasa dan pengguna produk layanan.

Mekanisme pelayanan merupakan rangkaian tata cara, prosedur, dan alur kerja yang digunakan oleh suatu instansi atau organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau pelanggan mulai dari permintaan layanan, proses pemrosesan, hingga penyelesaian layanan, dilakukan dengan cara komunikasi antara dua arah, komunikasi sebagai proses penyampaian informasi oleh komunikator kepada komunikan [11] dalam hal ini pihak Plasa Telkom Group kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik mekanisme pelayanan yang menjadi pilar utama dalam pelayanan tentunya harus dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pengguna jasa.

3.2 Sarana Dan Prasarana

Sementara sarana adalah jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama atau alat langsung untuk mencapai tujuan, seperti keadaan lingkungan sekitar dan ruang administrasi, prasarana adalah seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan. Sarana adalah segala sesuatu fisik yang dapat dilihat oleh mata, dirasakan oleh pasca-indera, dan dikenal oleh masyarakat dengan mudah. Prasarana dan sarana yang sebanding dengan fasilitas dapat mempermudah pekerjaan dan memperlancar proses mencapai tujuan.[12]

Berdasarkan dengan hasil wawancara terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Plasa Telkom Group Kabupaten Minahasa, lewat indikator sarana dan prasarana dapat di Tarik kesimpulan bahwa Telkom Group Tondano adalah salah satu unit layanan pelanggan milik Telkom Group yang menyediakan berbagai layanan telekomunikasi dan digital, termasuk pemasangan dan perawatan layanan indihome, informasi tagihan, akses internet yang cepat serta layanan pelanggan lainnya, serta di temukan seperti gangguan server atau gangguan jaringan internet yang kemudian memperlambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu hambatan yang ditemukan juga seperti terbatasnya anggaran yang ada untuk melakukan pemenuhan pelayanan yang dilakukan. Selain itu juga pada pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai dimana tidak pahamiya pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan terlebih pada saat pemasangan wifi ataupun juga jasa pemasangan lainnya. Kemudian beberapa tempat sulit di akses sehingga pekerjaan dari teknisi lapangan. Kurang atau tidak lengkapnya fasilitas yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

Kelengkapan sarana dan prasarana dapat menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan publik pada plasa Telkom group Tondano. Sebagai komponen penting yang menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaan oleh pegawai, sarana dan prasarana harus diperhatikan dan dipelihara sebaik mungkin agar dapat berfungsi dengan semestinya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik sarana dan prasarana sangat mempengaruhi pekerjaan, misalnya komputer dan laptop sebagai sarana dan gedung sebagai prasarana. Sarana dan prasarana yang baik dapat memberikan dampak yang baik juga pada pekerjaan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu elemen penting yang memengaruhi keberhasilan suatu pekerjaan. Ketersediaan serta kelengkapan sarana dan prasarana di sebuah fasilitas layanan publik bisa berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat.

Di Plasa Telkom Tondano sarana pelayanan dinilai masih kurang, seperti ketidak tersediaannya jalur khusus disabilitas dan lansia serta toilet khusus yang dimana berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, penyelenggara atau pelaksana pelayanan harus menyediakan standar pelayanan yang baik termasuk dengan pengadaan sarana prasarana bagi disabilitas dan lansia. Juga dalam pelayanan di kantor belum tersedia genset dan mesin *self-service* yang dimana saran tersebut dapat membantu memperlancar pelaksanaan pelayanan publik. Kemudian di temukan juga kurangnya peralatan teknisi yang bertugas di lapangan untuk melakukan pelayanan di daerah yang sulit dijangkau. Dan juga pada indikator ini masyarakat menilai ketidak sigapan pegawai teknisi lapangan dalam menangani kasus terkait keluhan pelanggan, yang dimana proses penyelesaian keluhan pelanggan oleh petugas dinilai memakan waktu yang lama.

Dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 22 ayat (1), Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang mendukung tercapainya standar pelayanan.

Sarana adalah alat dan bahan yang digunakan secara langsung dalam kegiatan operasional sedangkan prasarana

adalah fasilitas penunjang tetap yang menunjang terselenggaranya kegiatan secara berkelanjutan[13].

Sementara itu fungsi sarana dan prasarana dalam pelayanan publik ialah:

1. Menjamin kelancaran proses pelayanan
2. Meningkatkan kenyamanan dan keamanan pelanggan
3. Mendukung kecepatan dan efisiensi kerja petugas
4. Mendukung keterjangkauan akses oleh kelompok rentan (penyandang disabilitas, lansia dan lainnya).
5. Membangun citra profesional lembaga publik

Sarana dalam pelayanan publik adalah segala bentuk perlengkapan atau alat yang digunakan secara langsung oleh petugas atau masyarakat dalam proses pemberian dan penerimaan layanan.

Contoh sarana pelayanan publik:

- Komputer/laptop petugas
- Mesin antrian otomatis
- Formulir, pena, dan printer
- Sistem informasi layanan (misalnya: aplikasi layanan online)
- Telepon layanan pelanggan
- Meja loket pelayanan

Prasarana dalam pelayanan publik adalah fasilitas fisik atau infrastruktur penunjang yang memungkinkan proses pelayanan berjalan dengan nyaman, aman, dan efisien.

Contoh prasarana pelayanan publik:

- Gedung kantor pelayanan
- Ruang tunggu
- Parkiran
- Toilet umum
- Aksesibilitas untuk difabel (seperti jalur landai dan lift)
- Papan petunjuk atau signage informasi

Dengan kata lain sarana dan prasarana dalam pelayanan publik adalah unsur vital untuk mendukung kelancaran, kenyamanan dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Tanpa keduanya, pelayanan akan lebih cenderung lambat, tidak ramah dan bahkan tidak berkualitas.

3.3 Sumber Daya Manusia

Kata “Sumber Daya” bahwa dari sudut pandang etimologis kata “sumber” di beri arti “asal” sedangkan kata “daya” berarti “kekuatan” atau “kemampuan”. Dengan demikian sumber daya artinya “kemampuan”, atau “asal kekuatan”. Sumber daya manusia, dahulunya dikenal dengan administrasi personalia, manajemen personalia, atau manajemen kepegawaian[14]. Secara umum pengertian sumber daya manusia, [15] sumber daya manusia merujuk pada orang-orang yang bertugas sebagai motor penggerak sebuah organisasi, entah itu lembaga atau perusahaan, dan berperan sebagai harta berharga yang perlu diberi pelatihan serta pengembangan kemampuan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang ilmu atau pendekatan untuk menangani individu dengan cara yang efisien dan efektif, serta memanfaatkan mereka secara optimal guna mencapai sasaran bersama antara perusahaan, pekerja, dan masyarakat. Konsep ini didasarkan pada pandangan bahwa setiap tenaga kerja adalah manusia, bukan alat mekanis, dan bukan sekadar modal bisnis. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, para penyedia layanan publik harus memiliki keterampilan, menjunjung tinggi profesionalisme, serta mampu menawarkan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Namun, dalam penelitian ini pegawai yang ada masih kurang jumlahnya, sehingga tentunya belum sesuai dengan UU tersebut dimana pegawai sanggup memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dimana bersamaan kondisi jumlah pegawai kurang akan berimbas pada kualitas layanan yang dilaksanakan kepada masyarakat. Dari beberapa pandangan dari ahli tentang sumber daya manusia dapat diambil kesimpulan bahwa, sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu faktor yang penting bahkan tidak bisa lepas dari suatu organisasi, baik itu perusahaan maupun institusi. Pada hakekatnya sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan suatu organisasi sebagai pelaksanaan, sebagai penggerak guna mencapai tujuan suatu organisasi. Ketersediaannya Sumber daya manusia sangat di butuhkan, karena menjadi Pedoman untuk penyelesaian suatu kegiatan atau pekerjaan jumlah sumber daya manusia menentukan efektif efesiensnya suatu kegiatan yang di jalankan. Dalam suatu organisasi perlu adanya sumber daya bagi organisasi yaitu tenaga, waktu dan kemampuan manusia baik daya pikir dan daya fisik. Ketidak adanya sumber daya atau tidak optimalnya potensi sumber daya akan berakibat ketidakadanya efektifitas dalam menjalankan implementasi.

Berdasarkan dengan hasil wawancara terkait dengan Kualitas pelayanan Publik Pada Plasa Telkom Group Kabupaten Minahasa, lewat indikator Sumber Daya Manusia (SDM) dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia (SDM) yang ada di Plasa Telkom Tondano lebih pegawai teknis yang bekerja di lapangan. Dan juga di Plasa Telkom Tondano bahwa pegawai tetap lebih sedikit dibanding dengan pegawai kontrak yang ada. Keberhasilan suatu pekerjaan bergantung pada siapa yang mengerjakannya, sumber daya manusia yang berkompeten, cakap dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas pekerjaan tentunya dapat menghasilkan pelayanan yang baik juga.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu faktor yang penting bahkan tidak bisa lepas dari suatu organisasi, baik itu perusahaan maupun institusi. Pada hakekatnya sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan suatu organisasi sebagai pelaksanaan, sebagai penggerak guna mencapai tujuan suatu organisasi. Ketersediaannya Sumber daya manusia sangat di butuhkan, karena menjadi Pedoman untuk penyelesaian suatu kegiatan atau pekerjaan jumlah sumber daya manusia menentukan efektif efesiensnya suatu kegiatan yang di jalankan. Dalam suatu organisasi perlu adanya sumber daya bagi organisasi yaitu tenaga, waktu dan kemampuan manusia baik daya pikir dan daya fisik. Ketidak adanya sumber daya atau tidak optimalnya potensi sumber daya akan berakibat ketidakadanya efektifitas dalam menjalankan pelayanan publik, Belum semua pegawai yang ada memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan serta, masih kuranya pelaksanaan kegiatan pelatihan-pelatihan peningkatan kompetensi bagi pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada.

4. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil uraian temuan dilapangan dan analisis yang sudah dipaparkan terkait Kualitas Pelayanan Pendaftaran dan Pemasangan Produk layanan Pada Plasa Telkom Group Cabang Tondano Kabupaten Minahasa, maka peneliti dapat menarik kesimpulan: Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Plasa Telkom Group Tondano kualitas pelayanan yang diberikan tidak maksimal, tidak berjalan dengan semestinya atau dengan juga tidak berjalan dengan baik. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan, masih sering terjadi kurangnya kordinasi antara sesama pegawai dalam hal ini pegawai pendaftaran dan pegawai pemasangan, dan hal ini tidak jarang menimbulkan kerugian bagi masyarakat pengguna pelayanan. Serta respon pegawai yang dinilai masih kurang baik dalam menangani keluhan masyarakat terkait produk layanan. Sarana yang ada dinilai masih kurang seperti tidak adanya jalur khusus bagi lansia dan disabilita, juga tidak adanya genset dan mesin *self-service*. Kurangnya peralatan teknis lapangan untuk melakukan pelayanan di daerah yang sulit dijangkau. Masyarakat menilai ketidak sigapan pegawai teknis lapangan dalam menangani kasus terkait keluhan pelanggan. Terjadi berbagai hambatan pada pelaksanaan pelayanan, seperti gangguan server atau gangguan jaringan internet yang memperlambat proses pelayanan. Terbatasnya anggaran yang ada untuk pemenuhan pelayanan yang dilakukan. Ketidaktahuan atau tidak pahamnya pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan terlebih pada saat pemasangan wifi, ataupun jasa pemasangan lainnya. Beberapa tempat yang sulit di akses, sehingga memperlambat pekerjaan dari teknis lapangan. Kurang atau tidak lengkapnya fasilitas yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Kurangnya sumber daya manusia yang ada di Plasa Telkom Tondano terlebih pegawai teknis yang bekerja atau bekerja di lapangan. Di Plasa Telkom Tondano lebih banyak pegawai kontrak daripada pegawai tetap. Semua masalah masalah yang didapati ini tentunya tidak selaras dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yang tentunya Undang-Undang tersebut memuat tentang kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik yang baik serta kualitas pelayanan yang dihasilkan untuk memudahkan masyarakat atau pengguna pelayanan.

Referensi

- [1] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038*. Jakarta, Indonesia, 2009.
- [2] V. M. Pinontoan, W. Bogar, and Sisca Kairupan, "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatanlawat Kabupaten Minahasa," *JSL: Jurnal Socia Logica*. Volume 1, Nomor 2, (2022): pp. 1–10, Dec. 2022.
- [3] Itje Pangkey and Margareth I. R. Rantung, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama. Surakarta, Jawa Tengah: Cv. Tahta Media Group, 2023.
- [4] Abdul R. Dilapanga, F. H. Mamonto, and T. Alwany, "Etika Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," *JIAPD: Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan*. Volume 15, Nomor 1, (2023): Administrasi Pelayanan Pemerintahan, pp. 1–10, Jun. 2023.
- [5] Margareth I. R. Rantung, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Online di Masa Pandemi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa," *Jurnal Ilmiah Mandala Education (JIME)*, Vol. 8, 2022.
- [6] Muhammad Fitri Rahmadana and Moch. M. Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, *Pelayanan Publik*, Cetakan 1. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [7] Evi E. Masengi. Lumingkewas, and B. Supit, *Reformasi Administrasi Publik*, Cetakan Pertama. Jawa Tengah: CV. Eureka Media Aksara, 2023.
- [8] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [10] W. J. S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- [11] Goinpeace H. Tumbel, Jetty E. H. Mokat, and Ratni Yunansi Podomi, "Implementasi Kebijakan Pembangunan Infrastruktur Jalan Kawasan Ekonomi Khusus Kota Bitung," *Jurnal Administro: Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 1 No. 2, pp. 29–30, Oct. 2019.
- [12] Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019.

- [13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-3. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [14] Lumingkewas dan Masengi, *Pengantar Administrasi Publik*. Bandung: Bumi Aksara, 2019.
- [15] D. Darmadi, "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif," *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*, Volume 10, Nomor 2, 2022.