

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : **UPAYA PT.TELKOM KANCATEL BLITAR DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN TELEPON TETAP YANG
BERKUALITAS (Studi pada Pelayanan *Fixed Wireline* PT.**

Telkom Kancatel Blitar)

Disusun Oleh : **Septian Putra Grilyanta**

NIM : **0710310114**

Fakultas : **Ilmu Administrasi**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Publik**

Malang, 16 Juli 2012

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota


Dr. Tjahjanulin Domai, MS


Drs. Minto Hadi, M.Si

Penguji I

Penguji II


Dr. Mochamad Makmur, MS


Drs. Siswidiyanto, MS

Pernyataan Orisinalitas

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 2 Juli 2012

Mahasiswa



TTD

Nama : Septian Putra Grilyanta

NIM : 0710310114

RINGKASAN

Septian Putra Grilyanta, 2007, **Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Mewujudkan Pelayanan Telepon Tetap yang Berkualitas** (Studi Pada Pelayanan Fixed Wireline PT. Telkom Kancatel Blitar) dosen pembimbing : DR. Tjahjanulin Domai, MS dan Drs. Minto Hadi, M.Si halaman 120+xii

Demi meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelanggan maka upaya PT. Telkom untuk meningkatkan pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Berdasarkan hal diatas maka muncul permasalahan yang pertama bagaimanakah upaya PT. Telkom Kancatel Blitar saat ini dalam melakukan pelayanan yang berkualitas dan yang kedua bagaimana komitmen PT. Telkom Kancatel Blitar dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Tujuan dari meneliti kedua permasalahan tersebut adalah untuk mengetahui dan menganalisa upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam melakukan pelayanan yang berkualitas dan untuk Mengetahui dan menganalisa komitmen PT. Telkom Kancatel Blitar dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka peneliti memilih penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di PT. Telkom Kancatel Blitar, dimana fokus penelitian: 1) Upaya PT Telkom kota Blitar dalam melakukan pelayanan yang berkualitas: a) transparansi, b) akuntabilitas, c) kondisional, d) partisipatif, e) kesamaan hak, serta f) keseimbangan hak dan kewajiban. 2) faktor pendukung dan penghambat upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Hasil dari penelitian menurut fokusnya, upaya yang dilakukan PT. Telkom Kancatel Blitar dalam meningkatkan kualitas pelayanan diukur dari berbagai aspek antara lain, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif masyarakat, kesamaan hak dari pelanggan, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Yang selanjutnya menghasilkan kesimpulan bahwa dalam aspek kondisional yaitu kemampuan perusahaan dalam menghadapi berbagai kondisi dirasa kurang. Dapat terbukti dari adanya keluhan dari masyarakat. Dalam upaya meningkatkan pelayanan ditemukan faktor pendukung yaitu penerapan T-QMS dan faktor penghambat yaitu persaingan dengan perusahaan lain, kurangnya sarana dan prasarana serta tuntutan dari pelanggan PT. Telkom.

Saran yang dapat diberikan peneliti antara lain: 1) Dalam bidang pemasaran *fixed wireline* atau telepon tetap, perlu adanya sosialisasi yang lebih kepada pelanggan serta masyarakat luas. 2) Penambahan kendaraan operasional perlu dilakukan sehingga jangka waktu perbaikan dapat dipersingkat. 3) PT. Telkom juga harus memberikan suatu inovasi program berupa terobosan baru yang dapat dijadikan sebagai unggulan terhadap produk telepon tetapnya. 4) Perlu adanya pelatihan bagi pegawai.

SUMMARY

Septian Putra Grilyanta, 2007, **Efforts PT. Telkom Kancatel Blitar in Realizing Fixed Phone Service Quality.** (a Study at fixed wireline service PT. Telkom Kancatel Blitar) Supervisor: DR. Tjahjanulin, MS. Co-supervisor: Drs. Minto Hadi, M.Si, MS. Page 120 + xii.

In order to enhance customer satisfaction, efforts of PT. Telkom to improve the service becomes very important. Based on the above it appears the problem, first how the efforts of PT. Telkom Kancatel Blitar currently in the service of quality and secondly how the commitment of PT. Telkom Kancatel Blitar in creating a quality service. The purpose of researching the problem is to determine and analyze the efforts of PT. Telkom Kancatel Blitar in doing a quality service and commitment to Knowing and analyzing the PT. Telkom Kancatel Blitar in creating a quality service.

In connection with the foregoing, the researchers chose a descriptive study with qualitative approach. The research was conducted at PT. Telkom Kancatel Blitar, where the focus of research: 1) The PT Telkom city government in conducting a quality service: a) transparency, b) accountability, c) conditionally, d) participatory, e) equal rights, and f) the balance of rights and obligations. 2) the factors supporting and inhibiting efforts to PT. Telkom Kancatel Blitar in creating a quality service.

Results of research by its focus, efforts made to PT. Telkom Kancatel Blitar in improving the quality of service measured from various aspects, among others, transparency, accountability, conditional, participatory society, equal rights of customers, as well as the balance of rights and obligations. Which in turn lead to the conclusion that the conditional aspect of the company's ability to deal with a variety of conditions it is less. Can be evidenced by complaints from the public. In an effort to improve the service found that the factors supporting the application of T-QMS and the limiting factor is competition from other companies, lack of infrastructure and the demands of customers of PT. Telkom.

Advice can be given researchers include: 1) In the field of marketing fixed wireline or fixed line, the need for further dissemination to customers and the wider community. 2) Addition of vehicle operation should be done so that the repair period can be shortened. 3) PT. Telkom also have to give a program a new breakthrough innovation that can serve as the flagship of its fixed phone products. 4) Need for training for employees.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena karya tulis dengan judul **“UPAYA PT. TELKOM KANCATEL BLITAR DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN TELEPON TETAP YANG BERKUALITAS (Studi Pada Pelayanan Fixed Wireline PT. Telkom Kancatel Blitar)”** dapat terselesaikan pada waktunya.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

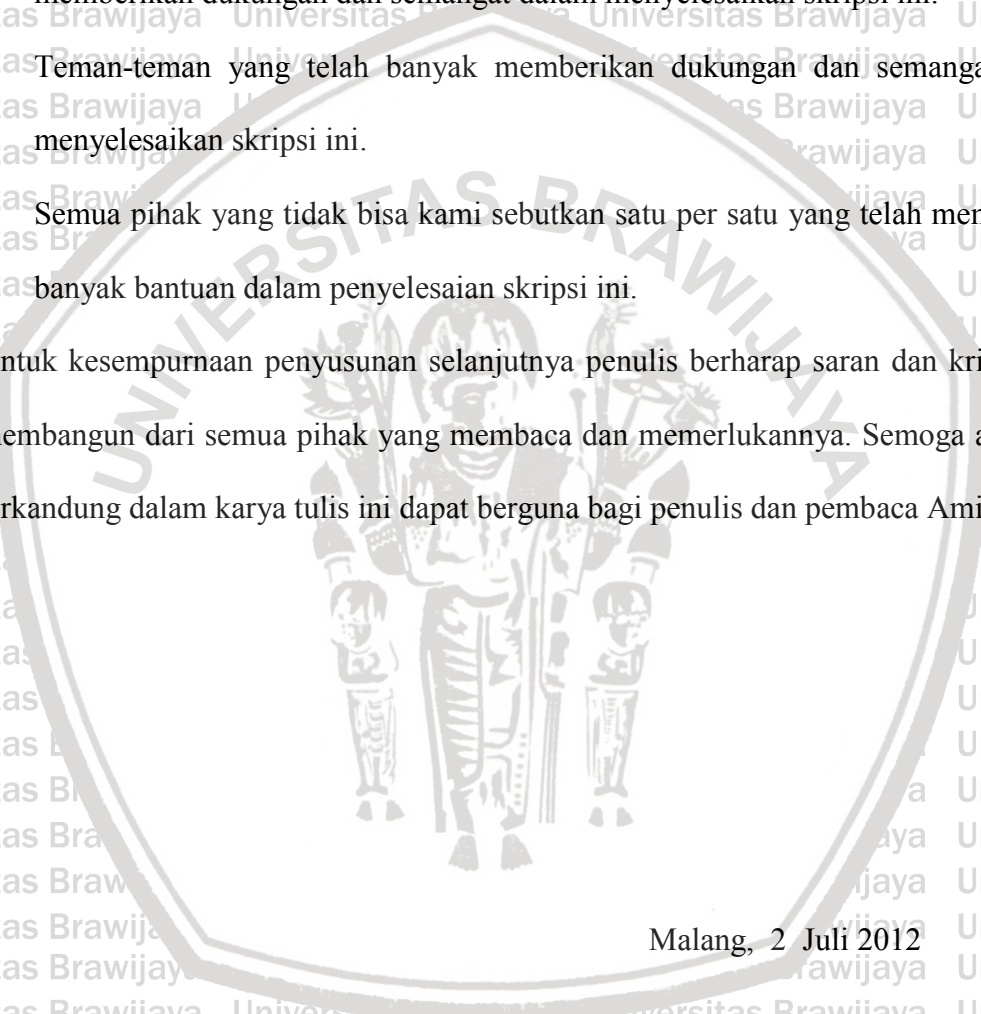
1. Orang Tuaku Tercinta, Bapak Ircham dan Ibu Sustining Winarsih yang tidak henti-hentinya mendoakan dan mendukungku dalam setiap hal positif.
2. Bapak Prof. DR. Sumartono .MS selaku Kepala Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk,S.Sos,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik universitas Brawijaya.
4. Dr. Tjahjanulin Domai, MS selaku dosen pembimbing utama, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

5. Drs. Minto Hadi, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang juga telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Seluruh Staf dan Karyawan PT. Telkom Kancatel Blitar yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Untuk kesempurnaan penyusunan selanjutnya penulis berharap saran dan kritik yang membangun dari semua pihak yang membaca dan memerlukannya. Semoga apa yang terkandung dalam karya tulis ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca Amin.

Malang, 2 Juli 2012

Penulis



DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
RINGKASAN	iii
SUMMARY	iv
Kata Pengantar	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II Kajian Pustaka	9
A. Administrasi Publik	9
B. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	10
1. Pengertian BUMN	10
2. Bentuk-Bentuk BUMN	11
3. Peran dan Fungsi BUMN	14
C. Pelayanan Publik	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Pengertian Pelayanan publik	19
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	23
4. <i>New Public Management</i>	25
5. Pelayanan Sebagai Proses	26
D. Kualitas Pelayanan Publik	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	28
2. Kriteria Kualitas Pelayanan Publik	31
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	34
E. Teori Organisasi	27
1. Pengertian Teori Organisasi	35
2. Paradigma dalam Organisasi	36
BAB III Metode Penelitian	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Fokus Penelitian	43

C. Lokasi dan Situs Penelitian	44
D. Jenis dan Sumber Data	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Instrumen Penelitian	46
G. Analisis Data	47
BAB IV Hasil dan Pembahasan	51
A. Penyajian Data	
1. Gambaran Umum PT. Telekomunikasi Indonesia	51
1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia	51
1.2 Logo Telkom, Kredo Telkom, Maskot Telkom	56
2. Gambaran Umum PT. Telkom Kancatel Blitar	58
2.1 Visi dan Misi Telkom	58
2.2 Kebijakan dan Sasaran Mutu Divisi V Jawa Timur	60
2.3 Lokasi	61
2.3.1 Area Pelayanan	61
2.3.2 Bentuk Badan Usaha	61
2.4 Jenis Layanan PT. Telkom Kancatel Blitar untuk Telepon Tetap ..	62
2.5 Tugas dan Wewenang serta Struktur Organisasi PT. Telkom Kancatel Blitar	62
B. Data Fokus Penelitian	
1. Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	68
1.1 Transparansi	69
1.2 Akuntabilitas	69
1.3 Kondisional	70
1.4 Partisipatif	75
1.5 Kesamaan Hak	76
1.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban	78
2. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	82
2.1 Faktor Pendukung	82
2.2 Faktor Penghambat	83
C. Pembahasan	
1. Upaya PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	86
1.1 Transparansi	86
1.2 Akuntabilitas	87
1.3 Kondisional	89
1.4 Partisipatif	92
1.5 Kesamaan Hak	93
1.6 Keseimbangan Hak dan Kewajiban	94

2. Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Telkom Kancatel Blitar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan 95

 2.1 Faktor Pendukung 95

 2.2 Faktor Penghambat 96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 100

 A. Kesimpulan 100

 B. Saran 100

Daftar Pustaka 102



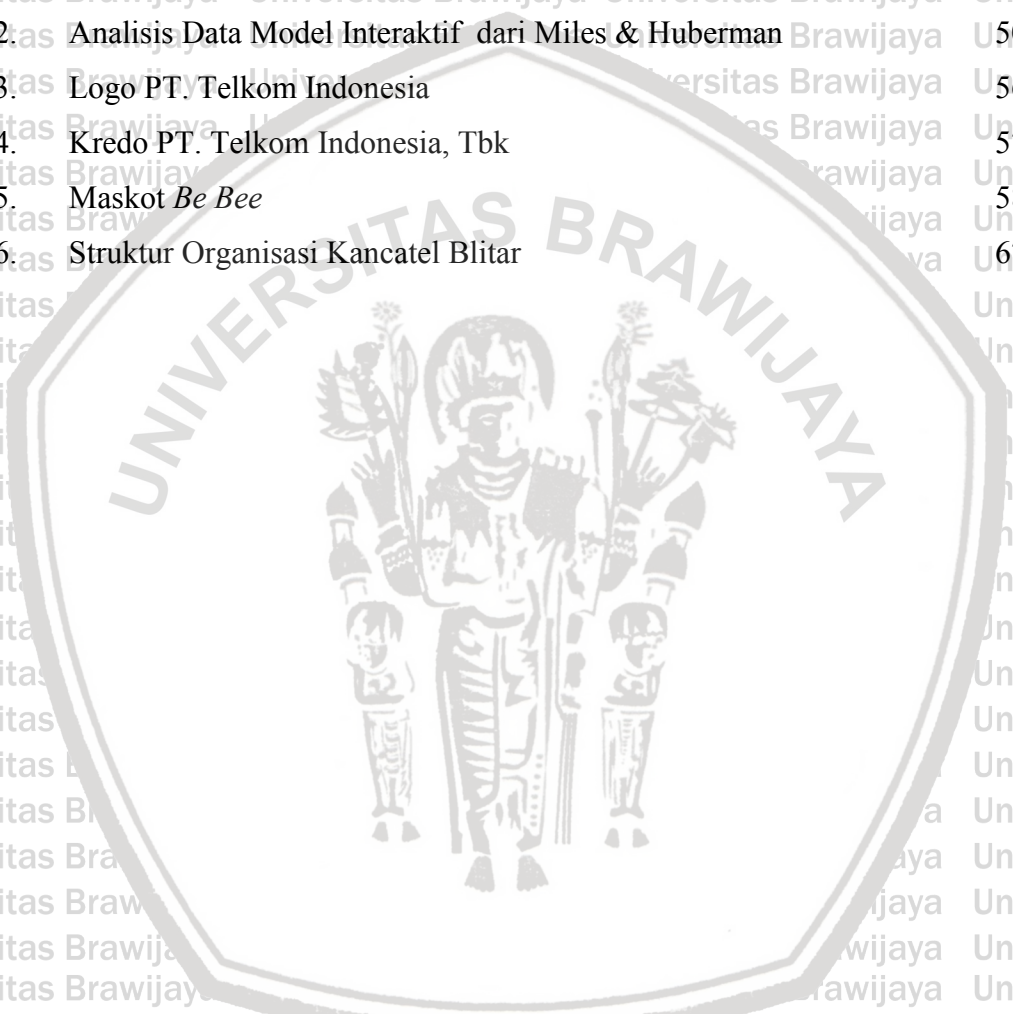
DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Daftar Peralatan Kerja PT. Telkom Kancatel Blitar	73



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Pelayanan Sebagai Proses	27
2.	Analisis Data Model Interaktif dari Miles & Huberman	50
3.	Logo PT. Telkom Indonesia	56
4.	Kredo PT. Telkom Indonesia, Tbk	57
5.	Maskot <i>Be Bee</i>	58
6.	Struktur Organisasi Kancatel Blitar	67



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Daftar Tarif Telkom Global 10117	105
2.	Daftar Nama Bank yang Bekerja Sama dengan PT. Telkom	107
3.	Pedoman Wawancara	108
4.	Foto Observasi	110

