

## Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Telkom Di Kabupaten Tana Toraja

**Susandi Kalaba**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

**Isak Pasulu**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

**Dwibin Kannapadang**

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Corresponding author : [susandikalaba@gmail.com](mailto:susandikalaba@gmail.com)

**Abstract:** *This study aims to obtain an overview of the quality of public service at Telkom in Tana Toraja Regency by using the service quality dimension. The design of this research is descriptive. The data taken in this study use a questionnaire method, observation and documentation conducted at Telkom in Tana Toraja Regency. The result of this study indicate that the quality of public services at Telkom in Tana Toraja Regency is of good quality. Where from the five dimensions of service quality used to measure service quality, namely the Tangiabel dimension is in the good attitude category, the Reability dimension is in the good attitude category, the Responsiveness dimension is in the good attitude category, the Assurance dimension is in the good attitude category and the Empathy dimension is in the very good attitude category.*

**Keywords:** *Public Service, Service Quality Dimension, Telkom*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan. Desain penelitian ini adalah deskriptif. Data yang diambil dalam penelitian ini menggunakan metode kuisioner, observasi dan dokumentasi yang dilakukan pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja memiliki kualitas yang baik. Dimana dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi *Tangiabel* (Berwujud) berada pada kategori sikap baik, pada dimensi *Reability* (Kehandalan) berada pada kategori sikap baik, pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) berada pada kategori sikap baik, pada dimensi *Assurance* (Jaminan) berada pada kategori sikap baik dan pada dimensi *Empathy* (Empati) berada pada kategori sikap sangat baik.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Dimensi Kualitas Pelayanan, Telkom

### LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016) dimensi kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Besarnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa telekomunikasi, informasi, komunikasi dan jaringan telekomunikasi, maka Telkom yang bertempat di JL. Pongtiku No. 4, Makale, Tana Toraja sebagai salah satu cabang PT. Telkom Indonesia, dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan konsumennya dengan memberikan pelayan publik yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Telkom Di Kabupaten Tana Toraja”. Persoalan penelitian ini yaitu, bagaimana kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja.

## KAJIAN TEORITIS

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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 layanan publik.

Dalam sebuah negara, pemerintah memiliki dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Kedua fungsi ini menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan pada aparatur negara tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu dari kedua fungsi tersebut (Hardyansyah 2018).

Menurut Sinambela dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” (2014:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah

kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Menurut Moenir (2015: 26), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat oleh pemerintah (birokrat) sebagai kewajiban aparatur negara. Dalam penelitian ini, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh Telkom di Kabupaten Tana Toraja kepada masyarakat.

Menurut Tjiptono (2014:59) menyatakan bahwa *service quality* adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Sedang Rusydi (2017:39), kualitas pelayanan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) bahwa kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan Telkom di Kabupaten Tana Toraja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dalam lima dimensi dengan indikator, yaitu : *Tangibles* (Berwujud), indikator, penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan akses dalam proses pelayanan. *Reliability* (Kehandalan), indikator, kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. *Responsiveness* (Respon/ketanggapan), indikator, merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin

mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan yang cepat, petugas melakukan pelayanan yang tepat. *Assurance* (Jaminan), indikator, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. *Empathy* (Empati), indikator, mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, petugas melayani dengan ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun.

Adapun beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut, Afif amirullah Suganda dengan judul Kualitas pelayanan publik di kantor pos Kabupaten Klaten, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Pos Kabupaten Klaten memiliki kualitas yang baik. Ratna Esa Kuswati (2017) dengan judul Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul, hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul masih rendah disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangiabel, Reability, dan Empathy belum diterapkan dengan standar pelayanan. Kurnia Ramadani (2018) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar, hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan pada kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian deskriptif ini, peneliti akan melakukan pengkajian ke lapangan dengan berinteraksi langsung dengan konsumen atau pelanggan Telkom Kabupaten Tana Toraja untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Lokasi penelitian yang dipilih pada penelitian ini adalah kantor Telkom di Kabupaten Tana Toraja.

### **Jenis Dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil kuisioner responden konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini, yaitu berupa dokumentasi, buku-buku, artikel, jurnal, dan situs dari internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi soal lokasi penelitian. Maka dengan pengertian tersebut informan bisa dikatakan sebagai responden. Penentuan responden dalam penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu responden diambil dari konsumen yang berkunjung di kantor Telkom pada saat pembagian kuisisioner dilakukan yaitu dari hari senin sampai sabtu (sesuai hari kerja karyawan) pada jam 10.00 sampai jam 14.00 sehingga terkumpul responden berjumlah 30 orang.

### Prosedur Pengumpulan Data

#### a. Kuisisioner

Kuisisioner penelitian adalah teknik pengumpulan data penelitian dengan cara memberi daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab.

#### b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung tentang bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja.

#### c. Dokumentasi

Merupakan cara yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian berupa catatan, skripsi, buku, dan majalah untuk mengetahui gambaran umum tentang penelitian.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu jenis analisis data yang digunakan untuk menggambarkan, menampilkan, dan meringkas sekumpulan data. Data hasil kuisisioner digunakan untuk menganalisis data menggunakan tabel, dengan menggunakan nilai rata-rata, nilai persentase yang kemudian dimasukkan kedalam kategori sikap berdasarkan nilai rentang persentase seperti pada tabel di bawah ini.

**Kategori Sikap Menurut Persentase**

Persentase	Kategori Sikap
86-100%	Sangat baik
76-85%	Baik
60-75%	Cukup Baik
55-59%	Kurang Baik
0-54%	Sangat Tidak Baik

Sumber : Ngalm Purwanto (2019)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Adapun karakteristik responden yang datang berkunjung pada kantor Telkom di Kabupaten Tana Toraja selama pembagian kuisioner dilakukan yaitu dari hari senin sampai hari sabtu (sesuai hari kerja karyawan) pada jam 10.00 sampai 14.00 dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini.

#### Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	19	63,4%
Perempuan	11	36,6%
Jumlah	30	100%

*Sumber : Data Diolah (2023)*

Berdasarkan data tabel di atas, diperoleh data jenis kelamin dari seluruh responden yang datang berkunjung pada kantor Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Responden laki-laki sebanyak 19 orang atau 63,4% dan responden perempuan sebanyak 11 orang atau 36,6%. Dalam penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tingkat Umur	Frekuensi	Persentase (%)
16-20 Tahun	5	16,7%
21-25 Tahun	12	40%
26-30 Tahun	3	10%
>30 Tahun	10	33,3%
Jumlah	30	100%

*Sumber : Data Diolah (2023)*

Seperti pada tabel di atas, umur atau usia responden yang datang berkunjung pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja yaitu 16-20 tahun sebanyak 5 responden atau 16,7%, usia 21-25 tahun sebanyak 12 responden atau 40%, usia 26-30 tahun sebanyak 3 reponden atau 10% dan >30 tahun sebanyak 10 responden atau 33,3%.

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar / mahasiswa	15	50%
Pegawai Swasta	2	6,7%
PNS	0	0
Lain-lain	13	43,3%
Jumlah	30	100%

*Sumber : Data Diolah (2023)*

Berdasarkan data pada tabel diatas, responden berdasarkan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 15 responden atau 50%, pegawai swasta sebanyak 2 responden atau 6,7%, lain-lain sebanyak 13 responden atau 43,3%. Dalam penelitian ini didominasi oleh responden dari kalangan pelajar/mahasiswa.

## Tanggapan Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden melalui pembagian kuisioner untuk memperoleh jawaban responden terhadap masing-masing indikator dimensi kualitas pelayanan didasarkan pada rentang skor jawaban yang akan dilampirkan. Berikut ini penjelasan mengenai indikator-indikator kualitas pelayanan pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja.

### Tanggapan Responden Terhadap Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	Skor					Total
	5	4	3	2	1	
A.1	14	16	0	0	0	30
A.2	5	18	7	0	0	30
A.3	13	9	6	1	1	30
B.1	13	13	3	0	1	30
B.2	6	17	5	1	1	30
B.3	13	12	5	0	0	30
C.1	13	13	4	0	0	30
C.2	6	15	7	2	0	30
C.3	5	17	7	0	1	30
D.1	11	13	4	0	2	30
D.2	11	14	1	2	2	30
D.3	10	12	5	2	1	30
E.1	21	7	1	0	1	30
E.2	13	13	3	0	1	30
E.3	13	12	4	0	1	30

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel diatas, pada dimensi *Tangsiabel* (berwujud) A.1-A.3 di dominasi jawaban baik dengan skor 18 dari 30 responden. Pada dimensi *Reability* (kehandalan) B.1-B.3 di dominasi jawaban baik dengan skor 17 dari 30 responden. Pada dimensi *Responsiveness* (kepekaan) C.1-C.3 di dominasi jawaban baik dengan skor 17 dari 30 responden. Pada dimensi *Assurance* (jaminan) D.1-D.3 di dominasi jawaban baik dengan skor 14 dari 30 responden dan pada dimensi *Empathy* (empati) E.1-E.3 di dominasi jawaban sangat baik dengan skor 21 dari 30 responden.

### Analisis Data

Dari hasil pembagian kuisioner penelitian menggunakan skala *Likert*, Sangat baik = 5, Baik = 4, Cukup baik = 3, Kurang baik = 2 dan Sangat tidak baik = 1. Hasil dari jumlah skor kemudian di konversi menjadi persentase kemudian dimasukkan kedalam kategori sikap berdasarkan nilai rentang persentase menurut Ngalim Purwanto (2019) yaitu Sangat baik di skala 86-100%, Baik di skala 76-85%, Cukup baik di skala 60-75%, Kurang baik di skala 55-59% dan Sangat tidak baik di skala 0-54%.

Untuk menghitung nilai rata-rata jumlah skor, digunakan rumus :

$$\text{Nilai rata-rata jumlah skor} = \frac{\text{Jumlah skor keseluruhan}}{\text{Jumlah responden}}$$

Untuk menghitung nilai skor persentase, digunakan rumus :

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100$$

a. Dimensi *Tangihabel* (Berwujud)

Jumlah skor keseluruhan responden pada dimensi *Tangihabel* (Berwujud) adalah 374.

$$\text{Nilai jumlah skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor keseluruhan}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{373}{30} = 12,5$$

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100 = \frac{12,5}{5 \times 3} \times 100 = 83,4\%$$

Dari data di atas, diperoleh data nilai rata-rata jumlah skor adalah 12,5. Nilai skor persentase sebesar 83,4% dengan kategori sikap baik.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Jumlah skor keseluruhan responden pada dimensi *Reability* (Kehandalan) adalah 371.

$$\text{Nilai jumlah skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor keseluruhan}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{371}{30} = 12,37$$

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100 = \frac{12,4}{5 \times 3} \times 100 = 82,47\%$$

Dari data di atas, diperoleh data nilai rata-rata jumlah skor adalah 12,37. Nilai skor persentase sebesar 82,47% dengan kategori sikap baik.

c. Dimensi *Responsiveness* (Kepekaan)

Jumlah skor keseluruhan responden pada dimensi *Responsiveness* (Kepekaan) adalah 359.

$$\text{Nilai jumlah skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor keseluruhan}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{359}{30} = 11,97$$

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100 = \frac{11,97}{5 \times 3} \times 100 = 79,8\%$$

Dari data di atas, diperoleh data nilai rata-rata jumlah skor adalah 11,97. Nilai skor persentase sebesar 79,8% dengan kategori sikap baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Jumlah skor keseluruhan responden pada dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah 359.

$$\text{Nilai jumlah skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor keseluruhan}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{359}{30} = 11,97$$

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100 = \frac{11,97}{5 \times 3} \times 100 = 79,8\%$$

Dari data diatas, diperoleh data nilai rata-rata jumlah skor adalah 11,97. Nilai skor persentase sebesar 79,8% dengan kategori sikap baik.

e. Dimensi *Empathy* (Empati)

Jumlah skor keseluruhan responden pada dimensi *Empathy* (Empati) adalah 390.

$$\text{Nilai jumlah skor rata-rata} = \frac{\text{Jumlah skor keseluruhan}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{390}{30} = 13$$

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{Jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100 = \frac{13}{5 \times 3} \times 100 = 86,7\%$$

Dari data diatas, diperoleh data nilai rata-rata jumlah skor adalah 13. Nilai skor persentase sebesar 86,7% dengan kategori sikap sangat baik.

Pengukuran kualitas pelayanan menurut 5 dimensi kualitas pelayanan mendapatkan jumlah skor rata-rata 370,6.

$$\text{Nilai jumlah skor keseluruhan} = \frac{\text{Jumlah skor rata-rata 5 dimensi}}{\text{Jumlah responden}} = \frac{370,6}{30} = 12,36$$

$$\text{Nilai skor persentase \%} = \frac{\text{jumlah skor}}{\text{Skor maksimal} \times \text{jumlah pertanyaan}} \times 100 = \frac{12,36}{5 \times 3} = 82,4\%$$

Dari data di atas, diperoleh nilai skor keseluruhan dari dimensi kualitas pelayanan adalah 12,36. Nilai skor persentase sebesar 82,4% dengan kategori sikap baik.

## PEMBAHASAN

Dari pengukuran 5 dimensi kualitas pelayanan dan indikatornya kepada 30 responden diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja berada pada kategori sikap baik. Hal ini didukung oleh teori dari Zeithaml dkk (dalam Hardyansyah 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan 5 dimensi kualitas peayanan. Analisis data dengan mengukur nilai rata-rata dan nilai rentang persentase menurut Ngalim Purwanto (2019) terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut :

a. Dimensi *Tangiabel* (berwujud)

Pada penelitian ini, dimensi *Tangiabel* (Berwujud) mencakup penampilan fisik aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Dimensi *Tangiabel* (Berwujud) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu:

1. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisisioner menunjukkan indikator penampilan petugas dalam melayani pelanggan mendapatkan kategori sikap sangat baik.

2. Kenyamanan tempat pelayanan (sarana dan prasarana)

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisisioner menunjukkan indikator kenyamanan tempat pelayanan (sarana dan prasarana) mendapatkan kategori sikap baik.

3. Kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan.

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisisioner menunjukkan indikator kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan mendapatkan kategori sikap baik.

Kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja pada dimensi *Tangiabel* (Berwujud) berdasarkan data dari hasil pembagian kuisisioner penelitian kepada 30 responden mendapatkan kategori sikap baik.

b. Dimensi *Reability* (Kehandalan)

Dimensi *Reability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Dimensi *Reability* (Kehandalan) dalam penelitian ini mencakup indikator-indikator yaitu :

1. Kemampuan petugas dalam melayani pelanggan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisisioner menunjukkan indikator kemampuan petugas dalam melayani pelanggan mendapatkan kategori sikap baik.

2. Petugas menggunakan standar pelayanan yang jelas

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisisioner menunjukkan indikator penampilan petugas dalam melayani pelanggan mendapatkan kategori sikap baik.

3. Kemampuan petugas menggunakan peralatan dalam melakukan pelayanan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisisioner menunjukkan indikator kemampuan petugas menggunakan peralatan dalam melakukan pelayanan mendapatkan kategori sikap sangat baik.

Hasil dari kuisisioner penelitian kepada 30 responden konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja terkait dimensi *Reability* (Kehandalan) mendapatkan penilaian dengan kategori sikap baik

c. Dimensi *Responsiveness* (kepekaan)

Dimensi *responsiveness* (kepekaan) merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Dimensi *Responsiveness* (Kepekaan) dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator yaitu :

1. Karyawan merespon pelanggan yang butuh pelayanan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan merespon pelanggan yang butuh pelayanan mendapatkan kategori sikap sangat baik.

2. Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan melakukan pelayanan dengan cepat mendapatkan kategori sikap baik.

3. Karyawan melakukan pelayanan dengan tepat

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan melakukan pelayanan dengan tepat mendapatkan kategori sikap baik.

Pada dimensi *Responsiveness* (Kepekaan), hasil dari kuisioner penelitian pada 30 responden konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja, mendapatkan penilaian dengan kategori sikap baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-indikator yaitu :

1) Karyawan memberi jaminan tepat waktu

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan memberi jaminan tepat waktu mendapatkan kategori sikap baik.

2) Karyawan memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan mendapatkan kategori sikap baik.

3) Karyawan memberi jaminan legalitas dalam pelayanan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan memberi jaminan legalitas dalam pelayanan mendapatkan kategori sikap baik.

Pada dimensi *Assurance* (Jaminan), data dari hasil kuisioner penelitian pada 30 responden konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja mendapatkan penilaian dengan kategori sikap baik.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *Empathy* (Empati) yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Kesiapan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan, sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja. Dimensi *Empathy* (Empati) dalam penelitian ini mencakup indikator-indikator yaitu :

1) Karyawan mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan mendapatkan kategori sikap sangat baik.

2) Karyawan melayani dengan sikap ramah

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan melayani dengan sikap ramah mendapatkan kategori sikap baik.

3) Karyawan melayani dengan sopan santun

Dalam penelitian ini, hasil dari pembagian kuisioner menunjukkan indikator karyawan melayani dengan sopan santun mendapatkan kategori sikap baik.

Pada dimensi *Empathy* (Empati), hasil kuisioner penelitian pada 30 responden konsumen Telkom di Kabupaten Tana Toraja mendapatkan penilaian dengan kategori sikap sangat baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada Telkom di Kabupaten Tana Toraja berada pada kategori sikap baik yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan dan indikatornya menurut Zeithalm (dalam Hardyansyah 2018) yaitu,

1. Dimensi *Tangihabel* (berwujud) dengan indikator penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat pelayanan (sarana dan prasarana) dan kemudahan yang diberikan dalam proses pelayanan.
2. Dimensi *Reability* (kehandalan) dengan indikator kemampuan petugas melayani pelanggan, petugas menggunakan standar pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas menggunakan peralatan dalam melakukan pelayanan.
3. Dimensi *Responsiveness* (kepekaan) dengan indikator respon karyawan pada pelanggan yang butuh pelayanan, karyawan melakukan pelayanan dengan cepat dan karyawan melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan) dengan indikator karyawan memberi jaminan tepat waktu, karyawan memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan karyawan memberi jaminan legalitas dalam pelayanan.
5. Dimensi *Empathy* (empati) dengan indikator karyawan mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, karyawan melayani dengan sikap ramah dan karyawan melayani dengan sopan santun.

## **SARAN**

1. Kepada Telkom di Kabupaten Tana Toraja untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada para konsumennya.
2. Kepada Telkom di Kabupaten Tana Toraja untuk meningkatkan penilaian dimensi kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *Responsiveness* (kepekaan) dan *Assurance* (jaminan) yang mendapatkan nilai rata-rata persentase terendah.

## **DAFTAR REFERENSI**

- (Persero), P. T. I. (2020). *Profil dan Riwayat Singkat PT. Telkom Indonesia*. PT.Telkom Indonesia (Persero).
- Dinata, R. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Segiri Samarinda. *Administrasi Publik*, 1(2).
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. figroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1). <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>

- Gabriel, S. B., Panjaitan, M., & Rajagukguk, T. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkom Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi Methonomi Edisi Khusus Suplemen 2020*, 2507(1).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Herce, M., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6268-6276. *Horizon*, 3(2).
- Jamilah, W. (2022). *Aktivitas Corporate Social Responsibility (CSR) PT. Sinar Halomoan Dalam Mengembangkan Fasilitas Pendidikan Di Desa Pasir Jae Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas*. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Kusdyana, Y. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya* (Doctoral dissertation, STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA).
- Kuswati, R. E. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 135(January 2006).
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Parawansa, A. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantot Kecamatan Mariso Kota Makassar. PT. Telkom Akses. (2023). Tentang Telkom Akses. In <https://telkomakses.co.id>.
- Purwanto, M. N. (2019). Prinsip-prinsip dan teknik evaluasi pengajaran.
- Ramadani, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. (Skripsi Sarjana Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Pro Mark*, 9(2), 11-11.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Soviana Putri, D., & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Enersia Publika*, 5(1).
- Suganda, A. A. (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pos Kabupaten Klaten. *Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Wanto, A. H. (2017). Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39-43.