

## Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Sistem Antrian Terpadu (SISTER) di Plasa Telkom Garut

Rostiena Pasciana<sup>1)</sup>, Ieke Sartika Iriany<sup>2)</sup>, Arip Hilman Muhtadi<sup>3)</sup>

<sup>1), 3)</sup> *Administrasi Publik - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Garut*

<sup>2)</sup> *Program Pascasarjana, Universitas Garut*

*Jalan Cimanuk 285 A, Kec. Tarogong Kidul, Kabupaten Garut*

*Email Korespondensi : [rostiena\\_pasciana@fisip.uniga.ac.id](mailto:rostiena_pasciana@fisip.uniga.ac.id)*

### ABSTRACT

*The focus of this research is on the effectiveness of the online service based on the Integrated Queuing System (SISTER) at Plasa Telkom Garut. This SISTER is an innovation and modernization of Telecommunication company services for fulfill customer needs in the PSBB situation. Simply by using a smartphone, customers can access the SISTER application anywhere and anytime according to the service schedule. The purpose of this research is to determine the effectiveness of SISTER Plasa Telkom Garut online services. The research method used is descriptive qualitative approach. Data collection was carried out by observation, documentation, and interviews with 8 informants who considered representative consisting of Plasa Telkom Garut as service providers and customers. The assessment of the effectiveness of sister services is seen from 3 aspects, namely the achievement of program objectives, integration and adaptation of services. The results of the study show that the SISTER is still not effective in giving customer service needs, there are still customers who have not been able to access technology, the socialization of services are still fixated on the distribution of brochures or flayers. In addition, from the results of the study, it is known that the supporting and inhibiting factors of the implementation of SISTER services at Plasa Telkom Garut.*

**Keywords :** *Service Effectiveness, E-service, Plasa Telkom Garut, SISTER*

### ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada efektivitas dari pelayanan berbasis online Sistem Antrian Terpadu (SISTER) di Plasa Telkom Garut sebagai inovasi dan modernisasi dari layanan perusahaan Telekomunikasi untuk kegiatan pemenuhan kebutuhan pelanggan pada situasi PSBB. Pelanggan cukup dengan menggunakan smartphone bisa mengakses aplikasi SISTER dimana pun dan kapanpun sesuai dengan jadwal layanan. Tujuan penelitian yaitu menentukan sejauhmana efektivitas dari pelayanan online SISTER Plasa Telkom Garut. Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan penelitian dengan observasi, studi dokumentasi, serta wawancara kepada sebanyak 8 informan yang dianggap dapat mewakili diantaranya terdiri dari pihak Plasa Telkom Garut sebagai penyedia pelayanan dan juga pelanggan. Penilaian efektif tidaknya pelayanan SISTER dalam penelitian ini dilihat dari 3 aspek yaitu pencapaian tujuan program, integrasi dan adaptasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya SISTER masih belum efektif menjawab kebutuhan layanan pelanggan, masih ada pelanggan yang belum dapat mengakses teknologi, sosialisasi pelayanan juga masih terpaku pada sebaran brosur atau flyer. Selain itu dari hasil penelitian dapat diketahui faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan pelayanan SISTER di Plasa Telkom Garut.

**Kata Kunci :** *Efektivitas Pelayanan, Pelayanan online, Plasa Telkom Garut, SISTER*

**1) Pendahuluan**

Sejak diumumkannya kasus COVID-19 untuk pertama kali ; yang dikonfirmasi pada tanggal 2 Maret 2020, sampai dengan tanggal 27 Juni 2021, bahwa jumlah masyarakat Indonesia yang terinfeksi COVID-19 mencapai 2.093.962 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 56.729 orang diantaranya meninggal dunia, dan pasien sembuh berjumlah 1.842.457 orang (Satuan Tugas Penanganan COVID-19, 2021). Mengingat besarnya dampak pandemi ini, kemudian pemerintah mengeluarkan peraturan mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai upaya mempercepat penanganan COVID-19. Akan tetapi disisi lain, dengan semakin meluasnya pandemi COVID-19 dan diimplementasikannya PSBB ini, berdampak pada masalah pelayanan publik di Indonesia yang semakin bertambah (Triana & Aryani, 2021). Berbagai aktivitas pelayanan yang biasa dilakukan secara langsung diberhentikan sementara, sedangkan masyarakat selalu memerlukan berbagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini menuntut pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan memberikan pelayanan yang memanfaatkan teknologi agar tetap dapat memberikan pelayanan dengan maksimal di tengah kondisi pandemi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Sukarno et al., 2021).

Di tengah situasi yang cukup kritis ini, memaksa pemerintah mengambil langkah-langkah yang bersifat strategis dalam memberikan pelayanan. Salah satunya dengan upaya mengoptimalkan layanan berbasis elektronik (*e-service*) (Atthahara, 2019) (Pleger et al., 2020). Adanya sistem berbasis elektronik ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik kepada masyarakat (Mochammad, 2019) di masa pandemi, serta sebagai wujud dari konsistensi pemerintah pada fokus utama dari pelayanan publik sendiri yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang diharapkan dan memuaskan bagi mereka (Sandika et al, 2016).

PT Telkom Indonesia merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang membuka jasa di bidang layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan merupakan jaringan penyedia telekomunikasi terbesar di Indonesia. Sebagai tindakan menuju perubahan *digital telecommunication company*, Telkom Group melayangkan strategi bisnis dan operasional perusahaan dengan orientasi pada konsumen (*customer-oriented*).

Peran Telkom Indonesia dalam pengembangan digitalisasi sebagaimana mendukung kebijakan pemerintah dalam upaya menekan tingkat penyebaran kasus covid-19 sudah diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 mengenai pembatasan sosial berskala besar dalam upaya mempercepat penanganan covid-19. Penyelenggaraan layanan berbasis *online* ini telah diimplementasikan pada seluruh kantor wilayah PT Telkom Indonesia salah satunya Plasa Telkom Regional III Jawa Barat di Plasa Telkom Garut. Layanan online pada aplikasi Sistem Antrian Terpadu (SISTER) sudah secara mandiri bisa diakses oleh masyarakat yang

membutuhkan pelayanan telkom baik itu informasi produk yang ada di telkom, pemasangan jaringan internet baru, perubahan layanan, komplain terhadap gangguan yang terjadi, proses pembayaran dan tagihan masuk serta layanan pencabutan internet.

Remote Sister Antrian *Online* Plasa Telkom dapat akses dengan cakupan wilayah yang luas tanpa terbatas dan tidak perlu datang langsung ke kantor. Upaya ini pun sebagai wujud nyata dan tindakan langsung Plasa Telkom dalam mendukung kebijakan dari Peraturan Bupati Garut Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam penanggulangan Covid-19. Meskipun demikian masyarakat tetap menuntut adanya pelayanan yang bisa diakses, melalui pemanfaatan *online* pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Sesuai dengan observasi yang telah dilakukan dan melakukan wawancara beberapa pertanyaan diperoleh berbagai masalah yang belum bisa menyelesaikan pelayanan sebagaimana mestinya adapun permasalahan yang ada diantaranya : berberapa masyarakat masih terlihat datang langsung ke kantor pelayanan dan bertanya mengenai pelayanan, sosialisasi masih terbatas pada pemasangan *flyer*, dimana penyedia jasa tidak memberi edukasi dengan jelas terkait cara penggunaannya, pelayanan yang sudah menggunakan bantuan aplikasi belum memenuhi kebutuhan masyarakat, pengaduan dan pengajuan terkait produk jasa tidak dapat direspon dengan cepat oleh petugas. Permasalahan mengenai kesiapan petugas dalam merespon keluhan pelanggan juga dikarenakan Plasa Telkom Garut masih kekurangan sumber daya manusia secara kuantitas. Sehingga proses penyelesaian masalah pelanggan perlu menunggu petugas yang selesai bekerja, dan terjadi kesenjangan antara teknisi, marketing dan pelanggan.

Banyaknya pelayanan yang dilakukan per harinya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1. Daftar Kunjungan Layanan SISTER  
 Tanggal 19 s/d 26 Oktober 2021**

Jenis Pelayanan	Bulan Oktober Tahun 2021							
	19	20	21	22	23	24	25	26
Pasang Baru	5	2	5	4	3	3	2	3
Informasi	8	13	10	11	11	18	9	20
Perubahan Layanan	4	6	-	4	3	3	-	-
Gangguan	11	10	14	15	12	10	20	12
Tagihan	10	8	9	6	9	11	19	10
Cabut Layanan	2	-	3	-	2	-	-	1
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>46</b>

Sumber : (Dokumen Plasa Telkom Garut, 2021)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, jumlah pelayanan dalam satu hari yang masuk di aplikasi SISTER cukup banyak dan beragam terhitung dari tanggal 19 Oktober sampai 26 Oktober 2021, berbagai pengajuan dan laporan masuk tentu perlu upaya tindakan langsung dari petugas Plasa Telkom Garut. Jumlah layanan ini yang tidak sebanding dengan jumlah *Customer Service* (CS) selaku penerima laporan serta informasi yang hanya berjumlah 3 orang. Indikator ini berlainan dengan kuantitas jumlah karyawan yang harus ada di Plasa Telkom. Bahwa idealnya tim CS berjumlah 6 orang dengan jumlah konsumen yang mengajukan pelayanan sebanyak 80 orang, sedangkan ketersediaan CS di Plasa Telkom Garut hanya sebanyak 3 orang dan harus melayani sebanyak 50 konsumen dalam 1 hari, sedangkan untuk tim teknisi yang menangani gangguan, pasang baru, cabut layanan idealnya sebanyak 50 orang bisa menangani 40 orang, jumlah ketersediaan yang ada di Plasa Telkom Garut berjumlah 35 orang harus mampu memenuhi sebanyak 50 konsumen dalam satu hari.

Dengan memperhatikan beberapa permasalahan yang muncul akibat dari kondisi pelayanan berbasis *online* yang belum efektif bagi masyarakat, maka peneliti tertarik untuk melakukan observasi lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan berbasis *online* sistem antrian terpadu (SISTER) di Plasa Telkom Garut.

Studi mengenai *e-service* telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu diantaranya yang membahas mengenai Aplikasi Pedulilindungi di DKI Jakarta yang dianalisis berdasarkan kualitas *e-service*-nya (Sherissa & Anza, 2022), M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo yang dianalisis berdasarkan implementasinya (Choiriyah, 2020), Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis (Savinatunazah, 2019) yang dilihat dari efektivitasnya, serta Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara *Online* di Samsat Kota Metro yang dianalisis berdasarkan implementasi pelayanannya (Daud, 2020). Adapun perbedaan dengan riset sebelumnya yaitu pada penelitian ini lokasi penelitian bukan pada instansi pemerintah melainkan pada instansi pada Badan Usaha Milik Negara dan belum pernah ada penelitian sebelumnya yang dilakukan khususnya di Plasa Telkom Garut dan yang dianalisis adalah dari sisi efektivitas pelayanannya.

Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang akan mengkaji sejauh mana efektivitas dari penyelenggaraan sistem pelayanan online antrian terpadu di Plasa Telkom Garut.

Pada penelitian sumber data didapatkan melalui data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan langsung dari narasumber pertama pada saat observasi langsung di lapangan dan proses wawancara. Sebagai data primer pada penelitian ini peneliti melakukan observasi di Plasa Telkom Garut dan melakukan wawancara secara langsung kepada karyawan dan pelanggan Plasa Telkom Garut. Sedangkan data sekunder yang diperoleh berasal dari sumber-sumber yang relevan dengan penelitian bisa melalui jurnal ilmiah, hasil penelitian sebelumnya yang relevan, dokumen

resmi dari instansi terkait dan penelaahan studi kepustakaan. Penelitian ini yang dijadikan sebagai sumber data sekunder yaitu jurnal ilmiah yang membahas tentang efektivitas pelayanan berbasis online, dokumen resmi Plasa Telkom Garut tentang pelayanan sistem antrian terpadu, dan peraturan undang-undang yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik dalam mengumpulkan data yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan pengumpulan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian menurut Sugiyono (2017) ialah orang-orang atau instansi terkait yang bisa memberikan informasi mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Pemilihan informan ini dilakukan secara purposive berdasarkan pada kesesuaian pengetahuan informan mengenai penelitian yang sedang dilakukan. Sehingga diharapkan informan ini bisa memberikan informasi yang akurat sesuai dengan kebutuhan peneliti dan informan ini dianggap mengetahui proses pelayanan berbasis *online* di Plasa Telkom. Adapun karakteristik informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Karakteristik Informan

No	Informan	Karakteristik
1	Kepala Pelayanan Plasa Telkom Garut	pembuat kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan (termasuk pelayanan <i>online</i> ) di Plasa Telkom Garut
2	Customer Service Plasa Telkom Garut	ujung tombak dari pelayanan kepada pelanggan yang setiap hari menerima dan menjawab setiap kebutuhan pelanggan (termasuk pelayanan <i>online</i> )
3	Pelanggan Telkom	masyarakat yang merasakan langsung pelayanan di Plasa Telkom Garut (pelayanan <i>online</i> serta pelayanan <i>offline</i> )

Teknik analisis data telah dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu: Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Sugiyono, 2017). Sedangkan pengujian keabsahan data telah dilakukan dengan uji kepercayaan (Credibility) melalui proses perpanjangan pengamatan. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh (Sugiyono, 2017).

## 2. Pembahasan

### A. Efektivitas Pelayanan SISTER Plasa Telkom Garut

Plasa Telkom merupakan gerai milik PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang yang sepenuhnya dikelola oleh Telkom dan atau dikerjasamakan dengan mitra. Plasa Telkom hadir tersebar di berbagai kota untuk memberikan pelayanan bagi pelanggan, ataupun calon pelanggan Telkom. Sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya bahwa PT Telkom Indonesia

(Persero) Tbk sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia (Telkom Indonesia, 2020). Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom termasuk ke dalam kategori pelayanan publik.

Pada penelitian ini, pelayanan Sistem Antrian Terpadu (SISTER) sebagai salah satu wujud dari layanan berbasis elektronik (*e-service*) yang diselenggarakan oleh Plasa Telkom Garut dianalisis dengan mengacu pada 3 (tiga) indikator efektivitas dari pelayanan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers (2003)) yaitu 1) Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi serta 3) Adaptasi. Berikut analisis dari masing-masing indikator tersebut:

#### 1) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan yang semakin optimal dan tercapai, dibutuhkan tahapan yang baik dari arti setiap bagian yang ada bisa mencapai tujuannya. Dikeluarkannya sistem aplikasi SISTER ini tidak lain bertujuan untuk melaksanakan kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah berkaitan dengan larangan adanya mobilitas dan tatap muka yang tinggi dalam situasi pencegahan penularan covid 19 diatur dalam Peraturan Bupati Garut Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam penanggulangan Covid-19.

Selanjutnya sasaran dari tujuan dikeluarkannya aplikasi SISTER ini adalah seluruh masyarakat sebagai pelanggan Plasa Telkom Garut yang ingin mengakses berbagai pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan dapat ditarik simpulan mengenai indikator pencapaian tujuan pelayanan SISTER belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang efektif bisa dilihat dari tercapainya tujuan, tercapainya sasaran, dan tercapainya waktu pelayanan yang sesuai pada organisasi untuk setiap program kegiatan yang dirumuskan. Kondisi pelayanan berbasis online di Plasa Telkom Garut belum tercapai sesuai dengan tujuan seperti masyarakat masih ada yang belum mengetahui aplikasi SISTER, pelanggan masih kesulitan dalam mengakses layanan, proses respon yang masih dijawab cukup lama.

Ketepatan tujuan dan sasaran tujuan dari adanya pelayanan ini juga harus bisa dirasakan oleh seluruh pelanggan Plasa Telkom Garut tanpa terkecuali, tujuan yang dianggap sesuai dengan proses sudah seharusnya bisa dirasakan oleh semua pelanggan yang ada selain itu juga dibutuhkan tindakan nyata dari petugas pelayanan agar seluruh pelanggan Telkom memahami bahwa pelayanan telah mengalami perpindahan dari pelayanan yang bersifat manual menuju pelayanan yang terintegrasi sistem, sosialisasi dan informasi yang jelas perlu dilakukan oleh para petugas sehingga semua masyarakat tidak kebingungan dihadapkan bahwa pelanggan tetap harus menggunakan aplikasi meskipun para pelanggan tersebut sudah jauh-jauh datang ke kantor Plasa Telkom.

Berikut data rekapitulasi pelayanan SISTER di Plasa Telkom Garut:

**Tabel 3. Rekapitulasi Pelayanan Remote SISTER Plasa Telkom Garut**

No	Jenis Pelayanan	Maret - Desember 2020	Januari - Desember 2021
1	Pasang Baru	21	14
2	Informasi	412	137
3	Perubahan Layanan	803	1423
4	Gangguan	679	1030
5	Tagihan	417	383
6	Cabut Layanan	114	805
	<b>Total</b>	<b>2446</b>	<b>3792</b>

Sumber : (Dokumen Plasa Telkom Garut, 2021)

Berdasarkan laporan awal maret tahun 2020 sampai dengan pertengahan oktober 2021 jumlah pengunjung pada layanan Remote SISTER Plasa Telkom semakin meningkat, masyarakat selaku konsumen susah optimal memanfaatkan beberapa fitur layanan yang ada, seperti misalnya pada jenis pelayanan pasang baru masyarakat sudah tidak perlu datang ke kantor kemudian mengajukan pemasangan dan menunggu lama untuk diproses, melainkan tinggal masuk pada aplikasi dan pengajuan pemasangan baru yang kemudian akan direspon oleh pihak Telkom. Dari jumlah pengguna setiap pelayanan pun semakin meningkat terutama pada aduan layanan gangguan, dimana terdapat 679 kasus gangguan di tahun 2020 dan meningkat di tahun 2021 sebanyak 1030, hal ini mengindikasikan bahwa gangguan yang terjadi semakin meningkat. Sehingga masyarakat apabila mendapatkan kondisi internet bermasalah bisa langsung mengajukan aduan dan bisa segera diperbaiki, tanpa harus jauh-jauh datang langsung ke tempat pelayanan.

#### 2) Integrasi

Integrasi pada pelayanan berbasis online sistem antrian terpadu Plasa Telkom Garut dapat dilihat dari pengenalan atau menyampaikan informasi dan melakukan koordinasi diantara para pegawai pelaksana di Plasa Telkom Garut agar terintegrasi dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Integrasi terhadap tingkat kemampuan dari pihak Plasa Telkom Garut dalam mengadakan sosialisasi, komunikasi dan pengembangan konsensus kepada pelanggan. Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa informan ditarik kesimpulan bahwa sosialisasi pelayanan SISTER di Plasa Telkom Garut baru sekedar penyebaran secara random kepada pelanggan dan melalui media sosial iklan, akan tetapi tidak semua pelanggan melek teknologi sehingga bisa tau perubahan tersebut.

Komunikasi yang efektif dengan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat menjadi salah

satu keunggulan dalam memberikan sosialisasi terkait dengan adanya layanan online. Sosialisasi ini juga harus disertai dengan edukasi yang sejelas-jelasnya kepada pelanggan. Akan tetapi, pihak plasa belum memenuhi sepenuhnya dari tindakan tersebut, masyarakat perlu diberi pemahaman mengenai bagaimana penggunaan yang jelas dari layanna online SISTER. Sebaran bentuk dari sosialisai plasa Telkom pun belum bisa diketahui secara luas oleh seluruh pelanggan Telkom.

*Flyer* yang diberikan sebagai bentuk dari informasi yang disampaikan oleh pihak plasa Telkom kepada seluruh pelanggan dalam rangka mendukung kebiasaan baru dan kebijakan dari peraturan Bupati Garut dimana Plasa Telkom Garut tidak menerima kunjungan langsung (*Walk In Plasa*), untuk pelanggan yang ingin berinteraksi dengan *Customer Service* melalui layanan digital Telkom yang bisa diakses selama jam operasional kantor. Dari sebaran tersebut tidak memuat prosedur yang jelas kepada pelanggan bagaimana langkah selanjutnya dalam menggunakan aplikasi ini, pelanggan hanya diarahkan untuk melakukan scan pada QR yang ada dan memberikan akses link saja. Sebagaimana disampaikan oleh petugas keamanan Pihak Plasa Telkom bahwa pelanggan yang kurang memahami prosedur penggunaan aplikasi diberi edukasi langsung oleh petugas keamanan dimana hal tersebut bukan tugas dan tanggung jawab dari petugas keamanan. Kedepannya dibutuhkan kejelasan terkait dengan tugas dan tanggung jawab pelaksanaan edukasi penggunaan aplikasi SISTER.

Mengingat bahwa sosialisasi ini merupakan bagian paling penting dari pelaksanaan keberhasilan program karena dengan adanya sosialisasi yang baik, maka informasi dari pemindahan proses layanan manual menuju digital bisa dengan mudah disampaikan dan diinformasikan kepada para pelanggan. Selain dari bentuk sosialisasi dibutuhkan juga tindakan evaluasi dan monitoring dari pelaksanaan pelayanan online, sehingga para petugas bisa lebih memahami setiap kelemahan dari aplikasi. Akan tetapi pihak Plasa Telkom belum melakukan evaluasi dan monitoring sebagaimana mestinya,

Pembagian tugas dalam memberikan informasi pelayanan dibutuhkan, jangan sampai tumpang tindih tugas dan tanggung jawab, seperti yang dibebankan pada petugas keamanan Plasa Telkom. Selain itu juga dibutuhkan tindakan monitoring dan eveluasi secara berkala untuk menerima langsung setiap kritikan, masukan dan keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Mengingat bahwa usia pelanggan Telkom beragam dari mulai usia 20 tahun sampai dengan 40 tahun, dimana rata-rata pelanggan usia 30 tahun ke atas cukup kesulitan dalam menggunakan layanan *online*, berbeda dengan usia remaja dan dewasa yang merupakan generasi pengguna teknologi yang tinggi.

### 3) Adaptasi

Adaptasi berkenan dengan apakah pelaksanaan pelayanan *online* sudah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Berkaitan juga dengan penerimaan dan penolakan dari masyarakat selaku pelanggan Plasa

Telkom dalam menyikapi adanya aplikasi pelayanan berbasis *online* SISTER. Selain itu juga berkaitan dengan pengadaan sarana, prasarana pendukung pelayanan serta Sumber Daya Manusia yang memadai, mendukung proses berjalannya pelayanan.

Masyarakat sudah bisa menerima adanya pelayanan SISTER dengan baik, kondisi ini juga sangat mendukung proses pelayanan yang serba cepat, tepat, aman, dan berbasis online. Sifat pelayanan yang masih manual juga dirasakan terlalu kaku oleh sebagian pelanggan, karena mobilitas tinggi dibutuhkan sistem yang mendukung. Jumlah peningkatan ini juga dapat dilihat dari tabel kunjungan tahun 2019 sebelum ada aplikasi sampai dengan tahun 2021 setelah dikeluarkannya layanan SISTER.

**Tabel 4.** *Daftar Kunjungan 2019 s/d 2021*

Tahun	Jenis	Jumlah Keluhan
2019	Perubahan Layanan	393
	Komplain	78
	Gangguan	403
<b>Jumlah</b>		<b>1240</b>
2020	Perubahan Layanan	469
	Komplain	90
	Gangguan	469
<b>Jumlah</b>		<b>1810</b>
2021	Perubahan Layanan	1423
	Komplain	135
	Gangguan	1030
<b>Jumlah</b>		<b>2588</b>

Sumber : (Dokumen Plasa Telkom Garut, 2021)

Tabel di atas menyajikan jumlah dari masing-masing jenis layanan yang diajukan oleh pelanggan diantaranya perubahan layanna, complain dan gangguan, pada tahun 2019 dimana pelayanan masih manual jumlah pelanggan hanya berdasarkan antrian setiap hari sebanyak 1240 pelanggan. Tahun 2020 pertengahan Bulan Maret awal mula dikeluarkannya aplikasi SISTER pelayanan sudah mulai terintegrasi pada sistem sehingga jumlah pelanggan masuk bisa diketahui secara otomatis, dimana pada tahun 2020 jumlah pelanggan bertambah dari sebelumnya yaitu sebanyak 1810. Tahun 2021 setahun setelah aplikasi SISTER dan pelanggan sudah terbiasa dengan adanya aplikasi layanan online, jumlah pelanggan sebanyak 2588 dimana mengalami kenaikan yang sangat tinggi dari tahun sebelumnya. Artinya bahwa pelayanna ini selain memberikan akses yang mudah juga memudahkan pihak pemberi layanan mengetahui jumlah layanan masuk setiap bulannya untuk selanjutnya bisa menjadi bahwan evaluasi secara berkala.

Selanjutnya sarana dan prasarana di Plasa Telkom Garut sudah disediakan sebaik mungkin oleh pihak perusahaan. Begitupula penilaian pelanggan mengenai sarana dan prasarana ini dinilai sudah cukup memadai sehingga menunjang proses pelayanan berjalan dengan baik.



**Gambar 1.** Ruang Pelayanan Plasa Telkom Garut  
 (sumber: Hasil Penelitian 2022)

Ketersediaan sarana dan prasarana ini juga perlu didukung oleh kemampuan petugas yang handal. Kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan bisa mendukung pelayanan semakin optimal dan profesional. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh mengenai karyawan sebagai petugas pelayanan/customer service di Plasa Telkom Garut ada sebanyak 3 orang. Dimana ketiganya diterima sebagai customer service melalui proses seleksi yang cukup ketat dan semuanya berpendidikan terakhir sarjana (S1). Menurut keterangan dari kepala pelayanan semuanya sudah cukup profesional akan tetapi disini lain disadari bahwa masih diperlukannya peningkatan jumlah personel khususnya customer service mengingat setiap bulannya ada penambahan pelanggan yang cukup banyak. Adapun jumlah penambahan pelanggan tiap bulannya di Plasa Telkom Garut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.** Penambahan Jumlah Pelanggan Plasa Telkom Garut

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	1027
2	Februari	922
3	Maret	1012
4	April	772
5	Mei	579
6	Juni	800
7	Juli	986
8	Agustus	850
9	September	615
10	Oktober	527
11	November	462
12	Desember	504
	<b>Jumlah</b>	<b>9056</b>

Sumber : (Dokumen Plasa Telkom Garut, 2021)

Kesimpulan dari adaptasi yang ada pada layanan SISTER ini bahwa pelayanan sudah bisa diterima baik oleh masyarakat secara luas dan masyarakat merespon dengan antusias terkait pelayanan online ini, selain itu untuk menunjang pelayanan yang semakin efektif disertai dengan kemampuan dan keahlian petugas dalam menjawab, menerima dan memberikan solusi terkait pelayanan, tetapi juga dibutuhkan penambahan petugas penerima layanan agar jumlahnya bisa sebanding dengan jumlah pelanggan yang masuk.

**B. Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Sistem Antrian Terpadu Plasa Telkom Garut**

Pada setiap layanan tentu saja ada faktor-faktor yang dapat menciptakan pendukung dalam memberikan pelayanan yang prima. Menurut Moenir (2014) faktor yang dapat mendukung pelayanan yaitu: 1) Kesadaran, 2) Aturan, 3) Organisasi, 4) Pendapatan, 5)Kemampuan dan Keterampilan dan 6) Sarana. Penelitian ini menentukan apa saja yang termasuk pada faktor pendukung pelayanan online di Plasa Telkom Garut yang kemudian disesuaikan dengan teori faktor pendorong pelayanan Moenir (2014) tersebut. Sesuai dengan observasi dan wawancara yang telah dilakukan adapun faktor pendukung efektivitas pelayanan berbasis online SISTER di Plasa Telkom Garut diantaranya: Pertama, faktor kemampuan dan keterampilan. Kompetensi dari petugas pelayanan yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan bisa mendukung proses pelayanan SISTER. Hal tersebut dilihat dari Riwayat Pendidikan dari karyawan yang mayoritas lulusan Sarjana dan mayoritas telah mengikuti pelatihan-pelatihan yang menunjang pelaksanaan tugasnya masing-masing. Kedua adalah faktor sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang ada sudah cukup optimal sehingga dapat dikatakan mendukung proses pelayanan di Plasa Telkom Garut; termasuk dalam kondisi Pembatasan Sosial Berskala Besar pelayanan Plasa Telkom Garut tetap dapat memenuhi kebutuhan pelanggan melalui adanya layanan pada aplikasi SISTER.

**C. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Sistem Antrian Terpadu Plasa Telkom Garut**

Dalam pelayanan terdapat pula faktor yang menjadi penghambat pelayanan. Merujuk pada Tjiptono & Chandra (2016) bahwa faktor yang dapat menghambat pelayanan diantaranya: 1) Sumber Daya Manusia, 2) Struktur/Organisasi, 3) Pengukuran, 4) Sistem pendukung, 5) Program, 6)Komunikasi internal, dan 7) Komunikasi eksternal. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang mewakili konsep faktor penghambat pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2016) ukuran dari pelayanan yang baik harus bisa memberikan kinerja yang sama dengan harapan masyarakat, sedangkan pelayanan yang tidak sama dengan harapan masyarakat berdampak buruk bagi pelayanan. Jaminan waktu pelayanan yang tidak sesuai tersebut tentu berbeda dengan harapan pelanggan yang menginginkan pelayanan lebih cepat, tidak membutuhkan waktu lama. Faktor yang menjadi penghambat terselenggaranya pelayanan SISTER yang

efektif diantaranya karena keterbatasan pemahaman pelanggan dalam memanfaatkan teknologi digital.

Pemahaman teknologi ini juga seharusnya disertai dengan sosialisasi maupun edukasi yang baik terkait penggunaan aplikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara yaitu Plasa Telkom, hambatan ini menjadi indikator kurang efektifnya pelayanan. Sebagaimana juga disampaikan oleh Tjiptono & Chandra (2016), kelemahan pelaksanaan pelayanan juga disebabkan oleh komunikasi eksternal yang dilakukan organisasi untuk memberikan edukasi, sosialisasi dan pemahaman lebih baik bagaimana penggunaan layanan sebaik mungkin. Faktor yang tidak kalah penting yang perlu diperhatikan sebagai masukan bagi pelayanan yang lebih efektif melalui aplikasi SISTER ini yaitu koneksi dan ketersediaan jaringan yang tidak sama diantara setiap tempat di Kabupaten Garut. Kesulitan akses aplikasi karena dibutuhkan internet yang stabil. Pemerataan koneksi jaringan ini sudah tentu menjadi salah satu tugas dari Plasa Telkom Garut untuk semakin baik dalam memberikan kualitas jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Melalui adanya aplikasi SISTER dituntut untuk menyediakan jaringan yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga kebutuhan pelanggan bisa dengan mudah diajukan melalui aplikasi SISTER. Selain itu adalah jangka waktu yang diberikan terkait respon pengajuan pelayanan masih belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan karena antrian yang panjang dan kepastian pelayanan yang akhirnya tidak bisa ditentukan. Antrian yang panjang menyebabkan durasi pelayanan tidak sesuai dengan janji pelayanan yang harusnya diselesaikan pada hari yang sama bisa diselesaikan di hari selanjutnya hal ini juga dikarenakan sistem antrian yang tidak ada batasan jumlah pelanggan masuk pada aplikasi setiap harinya.

### 3. Kesimpulan

Sebagaimana telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, berikut simpulan yang dapat ditarik bahwa Pelayanan SISTER di Plasa Telkom Garut secara keseluruhan belum dapat dilaksanakan dengan baik, dengan kata lain pelayanannya belum efektif, sebagaimana dapat dijelaskan pada 3 aspek yang berkaitan yaitu : a) Pencapaian Tujuan, hasil temuan di lapangan pelayanan berbasis online di Plasa Telkom Garut belum tercapai sesuai dengan tujuan. b) Intgerasi ini berikatan dengan sosialisasi, hasilnya menunjukkan sosialisasi pelayanan SISTER di Plasa Telkom Garut baru sekedar penyebaran secara random kepada pelanggan dan melalui media sosial iklan, akan tetapi tidak semua pelanggan melek teknologi sehingga bisa tau perubahan tersebut. c) Adaptasi, pelayanan sudah bisa diterima baik oleh masyarakat secara luas dan masyarakat merespon dengan antusias terkait pelayanan online, dalam mendukung pelayanan efektif disertai dengan kemampuan petugas dalam menjawab, menerima dan memberikan solusi terkait pelayanan, tetapi juga dibutuhkan petugas tambahan untuk menyeimbangi dengan jumlah pelanggan yang masuk.

Selain itu, faktor yang menjadi pendukung pelayanan diantaranya dukungan dari adanya Sumber Daya Manusia atau petugas pelayanan yang ahli di bidangnya dan bisa menjadi jembatan bagi keluhan pelanggan, dukungan fasilitas yang memadai dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan online dengan SISTER, dan pelayanan online ini menjadi keberhasilan dalam mendukung kebijakan Pemerintah Kabupaten Garut dalam meminimalisir angka persebaran covid-19 karena banyaknya aktivitas kegiatan yang sifatnya tatap muka; dan.

Sedangkan Faktor penghambat pelayanan diantaranya pelanggan yang masih belum melek teknologi, keterbatasan jaringan yang belum memadai di seluruh wilayah Kabupaten Garut sehingga mempengaruhi akses bagi pelanggan, dan waktu pelayanan yang semakin lama akibat dari antrian panjang pada aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka Pihak Plasa Telkom Garut diharapkan untuk dapat melakukan memberikan sosialisasi lanjutan kepada pelanggan, melakukan survey pelanggan terkait keluhan yang dirasakan mengenai pelayanan yang belum maksimal sehingga kedepannya pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, serta diharapkan dapat menambah personel/ karyawan khususnya pada bagian pelayanan agar mampu mengimbangi banyaknya pelanggan yang mengajukan pelayanan pada tiap harinya serta kepada masyarakat khususnya pelanggan Plasa Telkom Garut, diharapkan untuk dapat mengkomunikasikan dengan baik apabila ada permasalahan dalam penggunaan produk ataupun dalam menggunakan aplikasi SISTER selain itu diharapkan untuk dapat menerima perubahan layanan yang ada, membekali diri dengan kemampuan menggunakan teknologi, mengakses internet, sehingga akan lebih mudah untuk mendapatkan layanan baik dari Plasa Telkom ataupun dari penyedia layanan lainnya yang kini sudah marak dilakukan melalui online.

### Daftar Pustaka

- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), pp. 66-66.
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126-135.
- Dokumen Plasa Telkom Garut (2021) Rekapitulasi Pelayanan.
- Daud. (2020). Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online di Samsat Kota Metro Tahun 2019. *Jurnal TAPIS (Teropong Aspirasi Politik Islam)*, 16(1). <https://doi.org/10.24042/tps.v16i1.6123>
- Mochammad, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), pp. 1-20.

- Moenir, H. A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pleger, L. E., Mertes, A., Rey, A., & Brüesch, C. (2020). Allowing users to pick and choose: A conjoint analysis of end-user preferences of public e-services. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101473. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101473>
- Sandika, V., Canaldhy, R.S., & Chandra, R., (2016). Kualitas Pelayanan Terhadap Penyaluran Bantuan Dana kepada Tuna Daksa (Kaum Difabel) 2014 (Study Kasus Dinas Sosial Kota Palembang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 1 (1).
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2021). *Data sebaran perkembangan Covid-19*.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2276/2029>
- Sherissa, L., & Anza, F. A. (2022). Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1).
- Steers, R. M. (2003). *Efektivitas Pelayanan* (Terjemahan). Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sukarno, B., Ginting, N. F., Ichwanusafa, R., Kinar Qamara, S., & Annisa Rochmani, S. (2021). Kegagalan Implementasi E-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi. *Jurnal Identitas*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.52496/identitas.v1i2.146>
- Telkom Indonesia. (2020). Profil dan Riwayat Singkat. [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22)
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). ANDI Yogyakarta.
- Triana, E.A. & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 6 (3).