SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PLASA TELKOM KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajamen Publik

Oleh:

Cinda Bela Safira

NIM. E1012201008

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PLASA TELKOM KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Manajemen Publik

Oleh:

Cinda Bela Safira

NIM. E1012201008

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PLASA TELKOM KOTA PONTIANAK

Oleh :

Cinda Bela Safira
NIM. E1012201008

Dipertahankan di	:
Pada Hari/Tanggal	: Rabu, 22 Januari 2025
Pukul	: 10.00 Wib
Tempat	: Ruang Sidang 3

Tim Penguji :

Ketua	Sekretaris
Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si	Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSi
NIP.195709101987032002	NIDN.0030129105
Penguji Utama	Penguji Kedua
Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si	Dr. Pardi, M.AB
NIP. 197611302003122001	NIP. 197209052002121003

Disahkan oleh :
DEKAN FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205221200604100[illegible]

ABSTRAK

Cinda Bela Safira. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura. Pontianak. 2025.**

Pelayanan publik yang optimal sangat penting untuk kepuasan pelanggan. Namun, masih terdapat banyak keluhan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Plasa Telkom Pontianak seperti waktu tunggu yang lama menyebabkan antrian yang padat, sementara ruang tunggu yang terbatas menambah ketidaknyamanan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphty* terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *SERVQUAL* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Responden penelitian ini sebanyak 50 orang yang merupakan pengguna jasa Plasa Telkom. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS), dengan bantuan *Software Smart PLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukan bahwa: 1) Nilai R^2 adalah 0,564 ≥ 0,26, mengindikasikan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebanyak 63,7% dan 36,3% dipengaruhi variabel lain. 2) Dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan variabel X3 yaitu *responsiveness* menunjukkan pengaruh yang paling kuat (0,408) dan juga signifikan secara statistik (*p-value* = 0.001). 3) Dimensi *assurance* dan *emphaty* menunjukkan pengaruh negatif, tetapi tetap signifikan. Implikasi penelitian ini yaitu perusahaan perlu melakukan pelatihan berkelanjutan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama dalam aspek *assurance* dan *emphaty*. Peneliti selanjutnya dapat mencari variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dan mencari data sampel lebih besar serta menggunakan mediasi untuk memperoleh hubungan signifikansi terhadap Y.

Kata kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, *SEM PLS*

ABSTRACT

Good public service is essential for maintaining customer satisfaction. Unfortunately, Plasa Telkom Pontianak still receives many complaints regarding service quality, such as long waiting times leading to crowded queues. Additionally, the waiting area is small, further adding to the discomfort for the public. This study aims to determine the influence of service quality dimensions (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) on public satisfaction at the Plasa Telkom Office in Pontianak City. The theory used in this study was the SERVQUAL theory by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. The research respondents consisted of 50 individuals who were users of Plasa Telkom services. Data was collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Model (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the assistance of Smart PLS 4.0 software. The research results showed that the R^2 value was 0.564 ≥ 0.26, indicating that public satisfaction was influenced by Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy by 63.7%, while the remaining 36.3% was influenced by other variables. Furthermore, the service quality dimensions had a significant influence on public satisfaction, with variable X3 (responsiveness) showing the strongest impact (0.408) and being statistically significant (p-value = 0.001). Lastly, the assurance and empathy dimensions showed a negative impact but remained significant. The implication of this study is that the company needs to provide continuous training for staff to enhance their ability to deliver quality services, particularly in the aspects of assurance and empathy. Future researchers can explore other variables that may influence public satisfaction, collect a larger sample size, and utilize mediation to establish a significant relationship with dependent variable (Y).

Keywords: Dimensions of Service Quality, Public Satisfaction, SEM PLS.

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
UPT. BAHASA

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak". Judul ini dipilih untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Plasa Telkom Kota Pontianak. Adapun Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah "Dimensi mana dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphty* yang memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak?".

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Asosiatif dengan metode pendekatan kuantitatif, yang dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel serta menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Peneliti juga melakukan penelitian ini dengan menggunakan teori menurut Zeithaml dalam Hardiansyah, ada 5 (lima) dimensi pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu Bukti Nyata (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsivensess*), Kepastian/Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Hasil penelitian menunjukan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphty* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dimana variabel *responsiveness* dengan nilai P-value sebesar 0.001, menunjukan bahwa dari keempat dimensi kualitas pelayanan tersebut, variabel *responsiveness* memiliki tingkat signifikan paling tinggi.

Saran dalam penelitian ini adalah, diharapkan Plasa Telkom Pontianak melakukan pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, terutama dalam aspek *assurance* dan *emphaty*. Pelatihan ini perlu difokuskan pada pengembangan keterampilan komunikasi, pemecahan masalah, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, Plasa Telkom Pontianak perlu untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala agar dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Dengan mengumpulkan umpan balik dari pelanggan, manajemen suatu perusahaan dapat memahami persepsi dan harapan pelanggan secara lebih mendalam untuk dapat memberikan pelayanan berkualitas yang sesuai dan dibutuhkan oleh masyarakat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Cinda Bela Safira
Nomor Induk Mahasiswa	: E1012201008
Program Studi/ Angkatan	: Administrasi Publik/ 2020

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali, saya secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Pontianak, 22 Januari 2025

pernyataan



Cinda Bela Safira

NIM. E1012201008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang."
(Amsal 23:18)

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan kasih karunia-Nya saya bisa menjadi pribadi yang beriman, berpikir, dan berilmu. Semoga berkat Tuhan selalu tercurah kepada kedua orang tua, saudara serta teman-teman saya, dan karena berkat-Nya saya bisa mengerjakan skripsi ini. Karya tulis ini, saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak **Herman Apin** dan **Ibu Desliana Ekaningsih** yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan saya ketika menempuh pendidikan, selalu memberikan semangat dan dukungan baik itu secara materi maupun moral dalam setiap keadaan. Terima kasih banyak telah memberikan saya kesempatan untuk dapat menikmati pendidikan dari sekolah dasar hingga ke jenjang yang lebih tinggi, memberikan berbagai fasilitas yang layak untuk mendukung pendidikan sehingga saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberi.
2. Saudara laki-laki dan perempuan saya, **Indrian Darmawan** dan **Imanuella Rinda Fania** yang selalu menjadi acuan saya untuk cepat menyelesaikan perkuliahan. Semoga pendidikan dan masa depan kita dapat berjalan baik kedepannya. Serta keluarga besar saya yang selalu memberi semangat dalam perkuliahan saya selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak". Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis telah dibantu oleh banyak pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak, Kalimantan Barat.
2. Prof. Dr. Hj. Sri Haryaningsih, M.Si selaku Pembimbing Utama dan Farah Devi Andriani, S. Kom, M.MSi selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberi kontribusi, kemudahan dan arahan, motivasi serta bimbingan selama proses penulisan proposal penelitian ini, baik secara metodologi penelitian serta literatur-literatur lain yang berkaitan dengan proposal ini.
3. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si selaku pembahas pertama dan Dr. Pardi, M.AB selaku pembahas kedua.
4. Dr. Azrita Mardhalena, M.Si selaku selaku Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

5. Plasa Telkom Pontianak terkhusus Bapak M. Suhardi selaku Supervisor Telkomsel Pontianak, dan Bapak Sawung Aji selaku HRD Manager Telkom Indonesia Pontianak.
6. Orang-orang terdekat yang saya kasihi Melani Pebrianti, Eunike Yescinse Zendrato, Tri Yullanda Sari, Suzet Windi, dan Dwi Indah Permata Sari terima kasih sudah menemani dan memberi semangat kepada penulis saat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi atas kebersamaan dan dukungannya. Terima kasih untuk bantuan dan semangat yang diberikan.
8. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat.

Semoga segala kebaikan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa dan hasil karya yang penulis lakukan ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta manfaat yang cukup berarti bagi kita semua yang memerlukan, Amin.

Pontianak, 22 Januari 2025

Cinda Bela Safira
NIM. E1012201008

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
ABSTRAK ii
RINGKASAN SKRIPSI v
PERNYATAAN KEASLIAN vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 10
1.3 Batasan Masalah 10
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 11
1.6.1 Manfaat Teoritis 11
1.6.2 Manfaat Praktis 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA 13
2.1 Teori 13
2.1.1 Kualitas Pelayanan 13
2.1.2 Kepuasan Masyarakar 21
2.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat 23
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan 24
2.3 Kerangka Pikir 26
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Jenis Penelitian 28
3.2 Langkah-langkah Penelitian 28

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 29
3.3.1 Lokasi Penelitian..... 29
3.3.2 Waktu Penelitian 29
3.4 Model Penelitian..... 30
3.5 Hipotesis Penelitian..... 31
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 32
3.7 Sumber Data 37
3.7.1 Populasi..... 37
3.7.2 Sampel 37
3.8 Teknik Pengumpulan Data..... 39
3.9 Metode Analisis Data 39
3.9.1 Measurement Model 40
3.9.2 Structural Model 47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 50
4.1 Gambaran Umum Plasa Telkom Pontianak..... 50
4.1.1 Gambaran Geografis..... 50
4.1.2 Letak Wilayah..... 51
4.2 Profil Plasa Telkom Pontianak 51
4.2.1 Visi dan Misi Plasa Telkom 51
4.2.2 Tujuan Plasa Telkom..... 52
4.3 Struktur Organisasi Plasa Telkom Pontianak 53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 56
5.1 Deskripsi Responden..... 56
5.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... 56
5.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia 57
5.2 Analisis Statistik Deskriptif..... 57
5.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Tangible..... 58
5.3.2 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Reliability 59
5.3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Responsiveness..... 60
5.3.5 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Emphaty 61
5.3.6 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat 62

5.4 Hasil Analisa 64
5.4.1 Measurement Model 64
5.4.2 Structural Model 68
5.5 Pembahasan 72
5.5.1 Tangible Terhadap Kepuasan Masyarakat (Hipotesis 1) 72
5.5.2 Reliability Terhadap Kepuasan Masyarakat (Hipotesis 2) 73
5.5.3 Responsiveness Terhadap Kepuasan Masyarakat (Hipotesis 3) 74
5.5.4 Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat (Hipotesis 4) 75
5.5.5 Emphaty Terhadap Kepuasan Masyarakat (Hipotesis 5) 76
BAB VI PENUTUP 78
6.1 Kesimpulan 78
6.2 Saran 79
DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN 85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah 3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Plasa Telkom Pontianak 2023 6
Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Pelanggan 2023 7
Tabel 2.1 Matrix Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3.1 Waktu Penelitian 29
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 34
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 56
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 57
Tabel 5.3 Rentang Skala 58
Tabel 5.4 Statistik Deskriptif Tangible 58
Tabel 5.5 Statistik Deskriptif Reliability 59
Tabel 5.6 Statistik Deskriptif Responsiveness 60
Tabel 5.7 Statistik Deskriptif Assurance 60
Tabel 5.8 Statistik Deskriptif Emphaty 61
Tabel 5.9 Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat 62
Tabel 5.10 Loading Faktor 64
Tabel 5.11 Fornell Larcker 65
Tabel 5.12 *Cross Loading* 66
Tabel 5.13 *Construct Realiability and Validity* 67
Tabel 5.14 *Model Fit* 69
Tabel 5.15 Nilai *R-Square* 69
Tabel 5.16 Nilai *F-Square* 70
Tabel 5.17 Hasil Uji *Bootstraping* 71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 27
Gambar 3.1 Model Penelitian 30
Gambar 3.2 Measurement model tangible 40
Gambar 3.3 Measurement model reliability 41
Gambar 3.4 Measurement model responsiveness 42
Gambar 3.5 Measurement model assurance 43
Gambar 3.6 Measuremen model emphaty 44
Gambar 3.7 Measurement model kepuasan masyarakat 45
Gambar 3. 8 Analisis model struktural 47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Plasa Telkom 53
Gambar 5.1 *Output Structural Model* 68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 85
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian 90
Lampiran 3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik 93
Lampiran 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 94
Lampiran 5 Surat Tugas Penelitian 95
Lampiran 6 Hasil Dokumentasi 96
Lampiran 7 Daftar Responden 97
Lampiran 8 Biodata Diri 99

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era modern, setiap organisasi yang bertanggung jawab untuk melayani masyarakat harus memenuhi berbagai persyaratan, salah satunya melayani dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima. Pelayanan yang berorientasi pada publik atau masyarakat tentunya akan berpacu dalam kualitas. Kualitas administrasi merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam tugasnya yang memberikan pelayanan bagi masyarakat (Salma, 2021).

Kualitas Pelayanan menurut Goestch & Davis (Hardiansyah, 2018) yaitu merupakan suatu kondisi yang dinamis atau mengalami perubahan yang berpengaruh terhadap sebuah produk, jasa, manusia, proses dan kondisi lingkugan yang dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan. Maka kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau penerima layanan dengan mengimbangi harapan yang diinginkan. Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan publik adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Januar, 2023).

Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara

harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah 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.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat dan asosiasi setempat sesuai dengan prinsip-prinsip dasar dan teknik yang telah diselesaikan dan diusulkan. Dalam pelayanan publik terdapat tiga unsur penting, yaitu pertama penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah pusat maupun daerah, kedua penerima layanan yaitu masyarakat, *stakeholders*, atau sektor privat, dan ketiga kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Pemerintah sebagai pelayan publik harus menyediakan pelayanan umum, pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi, pelayanan dasar, dan pelayanan jasa (Mulyadi, 2016).

Tabel 1.1 Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

Pelayanan Administrasi	Pelayanan Barang	Pelayanan Jasa
pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi, seperti KTP, AKTA BPKB, SIM, STNK, IMB, dan sebagainya.	pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon,penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.	pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Sumber: data diolah oleh Penulis, 2024

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan ataupun pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering terdengar selain berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku para petugas yang kadang kala kurang bersahabat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2018) Kepuasan masyarakat adalah respon atau penilaian masyarakat terhadap karakteristik atau keunggulan layanan (Lempao, 2023). Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan

Beteson (Hariyanto, 2017), yaitu: *"Weithout custumers, the service firm has no reason to exist".* Ini berarti tanpa pelanggan, sebuah perusahaan jasa tidak punya alasan untuk ada. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapainya kesetiaan masyarakat.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Dalam hal ini pemerintah tidak dapat berjalan sendiri dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Astuti, Warsono dan Rachim (2020) dalam bukunya yang berjudul "*Collaborative Governance,* dalam Perspektif Administrasi Publik" mengatakan pemerintah memerlukan keterlibatan dan kolaborasi dari berbagai pemangku kepentingan (*stakeholder*) diluar pemerintahan atau negara, berorientasi pada konsensus dan musyawarah dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang bertujuan untuk membuat atau melaksanakan kebijakan publik serta program-program publik. Pemangku kepentingan ini meliputi sektor swasta, organisasi masyarakat sipil, dan masyarakat itu sendiri. Pemerintah, sebagai penyedia utama layanan publik, bekerja sama dengan BUMN Telkom Indonesia untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan telekomunikasi bagi masyarakat.

Kolaborasi yang erat antara pemerintah dan Telkom sebagai BUMN telah berkontribusi besar terhadap percepatan transformasi digital di Indonesia dan

peningkatan akses masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi informasi. Namun, untuk memastikan kepentingan publik tetap terjaga, pemerintah juga terus melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Telkom sebagai BUMN penyedia layanan publik strategis. Upaya sinergi antara pemerintah dan Telkom ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik di bidang telekomunikasi dan informatika.

PT Telekomunikasi Indonesia (Tbk) adalah perusahaan dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi. Telkom diklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan seluler mencapai 159,7 juta dan pelanggan indihome residensial sebanyak 8,9 juta serta pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52,09%, dan oleh publik sebesar 47,91%. Sebagian besar kepemilikan saham publik ini dimiliki oleh investor asing dan investor dalam negeri. Telkom juga menjadi pemegang saham terbesar di 25 anak perushaaan, termasuk PT Telekomunikasi seluler atau Telkomsel. Sebagai salah satu anak perusahaan PT. Telkom, Telkomsel menyediakan layanan telekomunikasi yang terjangkau dan dapat diakses oleh masyarakat luas di Indonesia. Hal ini mendukung pemerataan akses telekomunikasi sebagai salah satu tujuan pembangunan pemerintah.

Kantor Plasa Telkom Pontianak merupakan salah satu instansi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang telekomunikasi. Sebagai salah satu agen pemerintah, Plasa Telkom Pontianak dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini sejalan

dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, efisien, dan memuaskan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di Kantor Plasa Telkom Pontianak.

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Plasa Telkom Pontianak 2023

No.	Bulan	Jumlah Pelanggan
1.	Januari	1154
2.	Febuari	1036
3.	Maret	1010
4.	April	645
5.	Mei	974
6.	Juni	903
7.	Juli	746
8.	Agustus	1078
9.	September	912
10.	Oktober	916
11.	November	812
12.	Desember	1100
	Total	11.286

Sumber: Plasa Telkom Pontianak, 2023

Berdasarkan dari data diatas menunjukan bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan jasa layanan Plasa Telkom ditahun 2023 mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat dari naik turun jumlah pelanggan ditiap bulannya pada tahun 2023, yakni di awal bulan Januari hingga April jumlah pelanggan mengalami Spenurunan, kemudian dipertengahan bulan Mei sampai dengan Juni mengalami peningkatan kembali. Pada bulan-bulan berikutnya juga terjadi hal yang sama,

sehingga membuktikan adanya ketidakstabilan jumlah pelanggan disetiap bulannya ditahun 2023.

Telkomsel sebagai salah satu sarana komunikasi yang sering digunakan, diharapkan dapat konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik, yaitu dari segi kuantitas maupun kualitas. Namun, seringkali terdapat pelanggan yang mengeluhkan layanan yang kurang memuaskan dari kantor Plasa Telkom Pontianak.

Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Pelanggan 2023

No.	Keluhan	Jumlah Keluhan
1.	Komplain Gangguan	4054
2.	Komplain Tagihan	2478
3.	Cabut APS	1589
4.	Komplain PSB	500

Sumber: Plasa Telkom Pontianak, 2023

Berdasarkan data diatas menunjukan bahwa masih banyaknya keluhan-keluhan pelanggan yang menjadi salah satu bukti penyebab terjadinya penurunan jumlah pelanggan ditahun 2023. Selain dari data keluhan pelanggan, penulis juga melakukan pra observasi (pada tanggal 6 Agustus 2024) melalui media online yaitu pada laman web *Google Maps* dan mewawancarai masyarakat yang berada dikawasan Plasa Telkom.

Permasalahan yang penulis temukan adalah pertama, terdapat beberapa keluhan mengenai kualitas pelayanan publik khususnya pada saat pengajuan pengaduan. Hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat terhadap sikap para petugas yang terkesan cuek atau tidak bersahabat saat melayani sehingga membuat

pelanggan merasa kurang nyaman. Kedua, adanya keluhan terhadap lamanya waktu penyelesaian permohonan pengaduan/informasi saat proses pelayanan oleh petugas Plasa Telkom Pontianak. Ketidakpastian waktu penyelesaian ini juga tidak sesuai denan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Plasa Telkom Pontianak, karena berdasarkan SOP yang telah ditetapkan menjelaskan bahwa batas waktu penyelesaian mengajukan permohonan pengaduan/informasi paling lama 15-20 menit, namun pada kenyataan masih terdapat proses permohonan pengaduan masyarakat tersebut baru akan dilayani setelah 2-3 jam menunggu.

Hal ini menunjukan petugas masih kurang disiplin terhadap waktu saat bekerja, akibatnya dari lama penyelesaian waktu tunggu tersebut ada masyarakat yang akhirnya kembali kerumah karena sudah terlalu lama menunggu. Selanjutnya permasalahan yang ketiga, penulis menemukan masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, yakni ruang tunggu yang terbatas. Tempat masyarakat menunggu untuk dilayani dirasa kurang nyaman karena kursi di dalam ruangan masih sedikit sehingga masyarakat yang mengantri sampai menunggu diluar ruangan, hal ini menyebabkan beberapa masyarakat mengeluh karena panas dan terkadang hujan. Kemudian untuk area parkir kendaraan para pengunjung juga terasa sempit karena bergabung dengan parkir khusus karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut.

Pelayanan publik yang berkualitas memiliki peran penting dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia layanan dan masyarakat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Merdiana dan Lestari (2021), kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas, yang pada akhirnya

mendukung keberlanjutan dan perkembangan suatu organisasi. Di Indonesia, Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang memainkan peran utama dalam menyediakan layanan penting bagi masyarakat, melalui jaringan layanan yang tersebar di berbagai kota, termasuk di Plasa Telkom Pontianak. Layanan telekomunikasi yang diberikan oleh Telkom Indonesia semakin penting, seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap akses informasi dan komunikasi (Pramudito & Nugroho, 2022).

Kualitas pelayanan di Kantor Plasa Telkom Pontianak menjadi sangat krusial, mengingat pentingnya telekomunikasi dalam kehidupan sehari-hari masyarakat yang terus berkembang. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Mulyawan (2016) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tannggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphty*). Penelitian oleh Zahir et al. (2020) juga menunjukkan bahwa dimensi-dimensi ini memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Namun, meskipun Plasa Telkom Pontianak terus berusaha meningkatkan kualitas layanan, keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat masih sering muncul, baik yang terkait dengan waktu tunggu yang lama, ketidakramahan petugas, ataupun kualitas fasilitas yang kurang memadai (Sutrisno & Prabowo, 2021). Hal ini mencerminkan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek pelayanan yang harus terus dievaluasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji

pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Plasa Telkom Pontianak.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Mayarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak".

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat di identifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak, yaitu sebagai berikut:

1. Masih banyaknya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Waktu tunggu yang cukup lama yang membuat antrian banyak.
3. Ruang tunggu yang terbatas bagi masyarakat saat mengantri untuk menerima pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis memberikan pembatasan masalah agar permasalahan yang dikaji akan lebih terarah pada tujuan yang akan dicapai. Maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Plasa Telkom Kota Pontianak. Dimana variabel Kualitas Pelayanan disini sebagai variabel bebas (X) dan variabel Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu "Dimensi mana dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphty* yang memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak?"

1.5 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphty* yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Plasa Telkom Kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang berharga dan informasi yang bermanfaat serta melalui pemikiran dan saran-saran yang diberikan oleh berbagai pihak, harapannya penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Plasa Telkom di Kota Pontianak.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Plasa Telkom Pontianak, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan saran bagi perusahaan untuk peningkatan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik.
2. Bagi mahasiswa, penelitian ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Tanjungpura Pontianak dan untuk menambah wawasan serta keterampilan mahasiswa dalam menulis suatu laporan penelitian.
3. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang kualitas pelayanan agar masyarakat mendapatkan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.