

IMPLEMENTASI “CONTROL CHART” UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN PUBLIK DIBIDANG INTERNET PADA PT. TELKOMSEL

Dennis Saputra PWK, Alim Setiawan Slamet
Mahasiswa Pascasarjana Ilmu Manajemen, IPB
Dosen Pascasarjana Ilmu Manajemen, IPB

ABSTRAK

Salah satu kebutuhan masyarakat di era moden saat ini adalah internet yang dapat digunakan untuk mendukung berbagai aktifitas masyarakat. PT. Telkomsel sebagai perusahaan pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan prima dibidang internet bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi *control chart* dalam rangka meningkatkan manajemen mutu layanan internet bagi publik serta implikasi dan strateginya bagi layanan internet bagi publik. Hasil kajian menunjukkan bahwa layanan publik dibidang internet yang disediakan oleh PT. Telkomsel sudah cukup baik yang dapat dilihat dari *control chart*. Implikasi dari kondisi tersebut menjadikan standar pemenuhan layanan publik oleh PT. Telkomsel telah sesuai dengan ketentuan. Dalam upaya mempertahankan kondisi tersebut maka diperlukan upaya peningkatan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan peningkatan mutu layanan oleh perusahaan sehingga mampu memberikan pelayanan prima bagi masyarakat dibidang internet.

Kata Kunci: *control chart*, internet, layanan publik

ABSTRACT

One of the needs of society in today's modern era is the internet which can be used to support various community activities. PT. Telkomsel as a government company is required to provide excellent service in the internet sector for the community. This study aims to describe the implementation control chart in order to improve the quality management of internet services for the public and its implications and strategies for internet services for the public. The results of the study indicate that public services in the internet sector provided by PT. Telkomsel is good enough which can be seen from the control chart. The implication of this condition makes the public service fulfillment standard by PT. Telkomsel has complied with the provisions. In an effort to maintain these conditions, efforts are needed to improve facilities and infrastructure, human resources, and improve the quality of services by companies so that they are able to provide excellent service to the community in the internet sector.

Keywords: control chart, internet, public service

PENDAHULUAN

Era globalisasi digital menjadikan internet hal yang esensial bagi aspek kehidupan. Transformasi digital internet menjadi salah satu kebutuhan primer bagi masyarakat di Indonesia. Keberadaan internet sangat memudahkan masyarakat

untuk mengakses informasi terbaru dan melakukan kegiatan bersosialisasi. Menurut survey rutin yang diadakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016, pengguna internet di Indonesia mencapai

132,7 juta orang dan pada tahun 2017 jumlah pengguna internet terjadi peningkatan yaitu sebanyak 143,26 juta. Angka ini terus mengalami peningkatan hingga di 2018 mencapai 171,17 juta pengguna.

Peningkatan jumlah pengguna internet yang terjadi di Indonesia di dominasi oleh Pulau Jawa dengan total sebesar 55%, kemudian Sumatera sebesar 21%, Sulawesi, Maluku dan Papua yaitu sebesar 10%, Kalimantan sebesar 9% dan Bali-Nusa Tenggara sebesar 5% (APJII 2019). Penggunaan internet yang semakin meningkat dan dominan menyebabkan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa jaringan internet harus terus melakukan inovasi dan perbaikan terhadap layanan internet yang diberikan.

Manajemen mutu merupakan sistem yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dimana pihak pemberi jasa bertanggung jawab memberikan jaminan mutu dalam hal pelayanan baik internal maupun eksternal (Muafi dan Milnawati, 2014). Penyedia jasa layanan internet harus terus berupaya melakukan penstabilan jaringan yang baik sehingga tidak terjadi keluhan oleh konsumen agar terbentuk kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen

membentuk loyalitas konsumen dimana terjadinya penggunaan secara berulang oleh konsumen terhadap penyedia jasa internet. Hal ini didukung oleh pernyataan Kotler dan Keller (2010) bahwa apabila kinerja dari penyedia jasa melebihi harapan dari pengguna maka akan muncul kepuasan konsumen dan membentuk loyalitas konsumen.

PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (PT. Telkomsel) merupakan salah satu perusahaan yang memiliki komitmen dalam menyederikan layanan internet bagi publik. Sebagai perusahaan milik negara, PT. Telkomsel dituntut untuk menyediakan pelayanan publik yang prima dibidang internet. Siagian (1992) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek efisiensi, efektivitas dan penghematan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer-driven government*), hal ini sejalan dengan perkembangan penyelenggaraan negara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima dan berkualitas.

Peningkatan layanan internet bagi publik oleh PT. Telkomsel dapat dilakukan dengan dengan penerapan *control chart*. *Control Chart* merupakan grafik yang mencerminkan batas kendali suatu proses (Ratnaningsih, 2019). Sistem dari *control chart* akan memperlihatkan *Upper Control Limit* (UCL), *Process* dan *Lower Control Limit* (LCL). Penerapan *control chart* pada PT Telkomsel yaitu untuk menentukan *thresshold* (ambang) nilai batas bawahnya. Apabila melebihi batas LCL pihak PT Telkomsel telah memiliki *alerting* (penanda) untuk pencegahan terjadinya LCL tersebut oleh pengguna internet. Pencegahan terjadinya LCL ini sangat penting oleh penyedia jasa internet khususnya PT Telkomsel agar manajemen mutu dan layanan internet bagi publik dapat terkendali. Selain itu, pencegahan LCL juga dilakukan agar mengurangi keluhan dari pengguna jasa internet.

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi *control chart* untuk menentukan nilai ambang batas bawah dalam rangka meningkatkan manajemen mutu layanan internet publik di PT Telkomsel. Dengan penerapan *control chart* maka diharapkan memberikan dampak signifikan dalam

peningkatan layanan internet bagi publik serta adanya rumusan strategi perusahaan dalam upaya peningkatan layanan internet bagi publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil hasil data pengukuran layanan aplikasi internet berbasis HTTP di Telkomsel. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang didapatkan melalui hasil pengukuran kesuksesan menelusuri layanan aplikasi internet berbasis HTTP di PT Telkomsel pada bulan Mei 2020. Penelitian menggunakan acuan faktor M dan R *charts* berdasarkan Dahlgaard (1998) dimana penulis menggunakan 30 *subgroup* data setiap *subgroup* memiliki 8 jumlah observasi.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang bertujuan untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka (Nasir, 1988). Situasi atau kejadian dalam penelitian ini meliputi penerapan *control chart* serta implikasinya terhadap pelaksanaan layanan internet bagi publik.

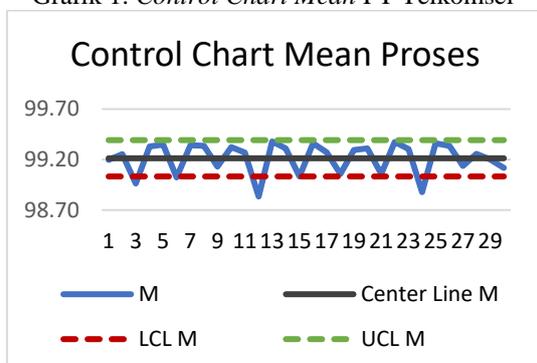
HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi *Control Chart*

Kendali mutu layanan penyedia jasa internet harus dimulai dari sebuah

proses. Proses tersebut akan menghubungkan banyak pihak sehingga terjadi koordinasi antar sub bagian penyedia jasa layanan internet. PT Telkomsel sebagai penyedia jasa layanan internet yang digunakan oleh banyak pihak wajib untuk meningkatkan mutu layanannya. Salah satu cara yang dilakukan oleh PT Telkomsel untuk memberikan kepuasan bagi publik yaitu adanya monitoring terhadap publik apabila terjadi kegagalan akses internet. Selain itu tujuan utama dari PT Telkomsel dengan menggunakan metode *control chart* yaitu untuk melakukan monitoring terhadap penggunaan aplikasi internet sehingga menghasilkan HTTP *succes rate* dimana terjadinya kesuksesan saat menggunakan layanan aplikasi internet berbasis HTTP. Hal tersebut dilakukan dengan melihat data dari *control chart* yang didapatkan seperti gambar dibawah ini.

Grafik 1. *Control Chart Mean* PT Telkomsel



Sumber: PT. Telkomsel (data diolah)

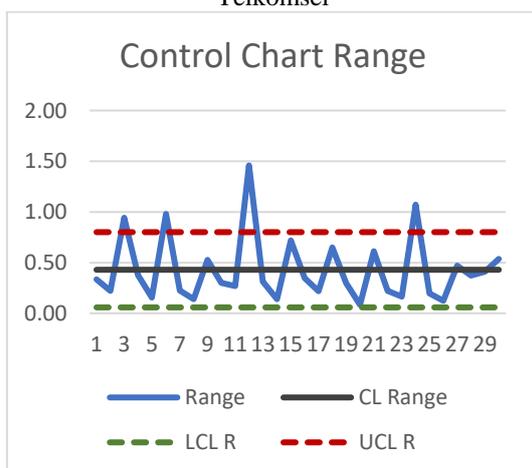
Berdasarkan hasil pengamatan nilai *control chart mean* didapatkan bahwa rata-rata *process average* (M) yaitu 99.21 dan *averange range* (R) yaitu 0.43. Berdasarkan pengamatan selama 10 hari di PT Telkomsel terdapat 3 data yang keluar dari batas LCL yang telah ditetapkan dengan rata-rata sebesar 98.96%, 98.83% dan 98.88%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadinya proses yang tidak terkendali dan berada di luar batas LCL. Proses yang tidak terkendali tersebut yang terjadi pada PT Telkomsel dapat disebabkan oleh *traffic* yang tinggi atau adanya gangguan pada internet itu sendiri. Hal ini dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata proses sistem tersebut masih berada diantara garis LCL dan UCL sehingga PT Telkomsel secara keseluruhan masih cukup baik dalam hal layanan perusahaan walaupun masih terdapat subgroup yang melewati garis LCL.

Menurut Arifianti (2013) bahwa adanya batas-batas pengendalian dipilih sedemikian rupa sehingga apabila proses terkendali, hampir semua titik-titik sampel akan terjadi di antara UCL maupun LCL. Selama titik-titik tersebut terletak di antara UCL dan LCL, proses akan dianggap dalam keadaan terkendali, dan tidak perlu melakukan tindakan

tertentu. Satu titik yang terletak di luar batas pengendali (LCL) diinterpretasikan sebagai fakta bahwa proses tak terkendali dan diperlukan tindakan penyelidikan dan perbaikan untuk mendapatkan dan menyingkirkan sebab atau sebab-sebab tersangka yang menyebabkan terjadinya hal tersebut. Proses terkendali ditandai dengan titik-titik yang bertingkah secara pola atau random sedangkan proses tidak terkendali yaitu apabila terjadi secara sistematis atau tidak *random*.

Pengamatan yang kedua untuk peningkatan mutu layanan PT Telkomsel yaitu dengan menggunakan *control chart Range*. *Control chart range* ini berfungsi untuk melihat pergerakan perubahan dari sistem. Sumber data dari *control chart range* juga sama dengan sumber data *control chart mean proses*.

Grafik 2. *Control Chart Range* PT Telkomsel



Sumber: PT. Telkomsel (data diolah)

Data dalam grafik diatas menunjukkan bahwa semua titik tersebut yaitu 0.94%, 0.98%, 1,46 dan 1,07. Rata-rata yang ditunjukkan oleh grafik juga menunjukkan nilai LCL yaitu 0.06% dan UCL yaitu 0.80% dimana nilai tersebut masih berada diantara titik LCL dan UCL. Titik-titik yang tertera pada grafik 2 dapat disimpulkan bahwa *range* pelayanan PT Telkomsel berjalan dengan baik. Hal ini didukung oleh pernyataan Elmas (2017) bahwa perusahaan dikatakan baik dalam hal *service* dan pengendalian kualitas apabila batasan pengawasan atau pengendalian kualitas berada diantara garis UCL dan LCL.

Implikasi Layanan Internet Publik

Penggunaan *control chart* yang dilakukan oleh PT. Telkomsel memberikan implikasi bagi penyediaan layanan internet bagi publik. Implikasi tersebut dapat semakin nyata terlihat secara positif apabila operasionalnya dilakukan secara baik sesuai standar. Dalam sisi perusahaan maupun konsumen, penggunaan *control chart* terbukti menjamin peningkatan layanan internet bagi publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

Implikasi bagi perusahaan dari penggunaan *control chart* tersebut adalah efisiensi dan efektifitas jaminan layanan

internet bagi publik. *Control chart* terbukti membantu memberikan kontrol dan penanganan terhadap masalah koneksi internet yang akan muncul dimasa mendatang. Dengan kondisi permasalahan yang sudah dapat diketahui, akan sangat mudah bagi perusahaan untuk melakukan penanganan gangguan layanan internet bagi publik sehingga terjadi efisiensi dan efektifitas perusahaan. Hal ini sejalan dengan Siagian (1992) bahwa pelayanan publik harus kemudahan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aspek efisiensi, efektivitas dan penghematan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Implikasi lainnya bagi perusahaan adalah peningkatan standar pelayanan yang merupakan salah satu kriteria pelayanan publik yang baik. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Peningkatan standar pelayanan menjadikan PT. Telkomsel mendapatkan kepercayaan penuh dari publik dalam

menyelenggarakan kegiatan layanan internet sehingga peningkatan jumlah konsumen dan profitabilitas dapat tercapai dimasa mendatang.

Implikasi penggunaan *control chart* oleh PT. Telkomsel bagi konsumen juga dapat menjamin penyelenggaraan layanan prima bagi masyarakat. Merujuk pada Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap lembaga pemerintah dituntut menyediakan barang ataupun jasa yang sesuai dengan harapan ataupun ketentuan yang berlaku. Konsumen akan terjamin dan terlindungi hak-hak dari layanan internet yang disediakan oleh PT. Telkomsel. Hal ini disebabkan perusahaan mampu mengantisipasi adanya gangguan layanan internet bagi publik melalui penggunaan *control chart*. Konsumen juga mendapatkan akses jaringan yang cepat dengan tidak terkendala oleh signal dan gangguan yang lainnya. Hal ini merupakan komitmen perusahaan penyedia layanan internet untuk terus meningkatkan kualitas mutu dan layanan yang diberikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Strategi Peningkatan Layanan Internet Publik

Internet menjadi kebutuhan pokok masyarakat di dunia, tidak terkecuali di

Indonesia. Internet menjadi sangat penting karena sangat memudahkan konsumen dalam mengaplikasikannya. Masyarakat sangat terbantu dengan hadirnya internet sehingga dapat mendapatkan informasi secara cepat, melakukan komunikasi terhadap sesama serta sangat bermanfaat untuk bidang pendidikan (Arianto 2003).

Dalam menjamin layanan akses internet bagi pengguna maka diperlukan beberapa strategi terutama peran *control chart* yang digunakan oleh PT. Telkomsel dalam upaya peningkatan layanan internet bagi publik. *Pertama*, peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Proses ini dapat dilakukan dengan melakukan proses pemeliharaan fasilitas pendukung *control chart* yang ada pada PT. Telkomsel. Sarana dan prasarana merupakan salah satu modal utama dalam persaingan yang dalam perjalanannya akan mengalami *overhead cost* seiring dengan penggunaannya secara kontinu. *Kedua*, peningkatan sumber daya manusia yang lebih mengedepankan pada penggunaan dan penguasaan metoda baru dalam menjamin koneksi internet yang baik sehingga layanan internet bagi publik dapat terus berlangsung secara baik. *Ketiga*, Peningkatan mutu layanan.

Perusahaan penyedia layanan internet mempunyai fungsi menjamin kualitas dan mutu terbaik untuk diberikan kepada konsumen. Tanggung jawab perusahaan yaitu memberikan jaminan kualitas yang terbaik sehingga tidak terjadi keluhan konsumen. Peningkatan kualitas yang baik, perlu adanya rancangan atau metode yang harus dilakukan terlebih dahulu sebagai acuan untuk mengimplementasikan hal tersebut.

KESIMPULAN

Grafik control chart pada penelitian ini telah menunjukkan kinerja PT. Telkomsel dalam pemenuhan kebutuhan pengguna sebagai bagian penyelenggaraan layanan internet publik berjalan cukup baik. Namun demikian, PT Telkomsel tetap harus memperhatikan detail kecil apabila terdapat grafik yang berada dibawah ambang LCL. Nilai tersebut dapat digunakan PT Telkomsel sebagai acuan peringatan untuk memantau kualitas layanan perusahaan terhadap pengguna.

Dalam upaya peningkatan layanan publik yang dilakukan oleh PT. Telkomsel, maka berbagai implikasi yang ditimbulkan dari adanya gangguan penyelenggaraan internet bagi publik perlu diantisipasi melalui penerapan

strategi yang telah dirumuskan. Hasil analisis ini juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk memonitoring proses berjalannya sistem yang berlaku dan langkah selanjutnya yang akan dilakukan sebagai bentuk pembaharuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Implementasi *control chart* akan bekerja sangat baik apabila dibantu oleh berbagai pihak terkait dari bagian operasional. Perlu adanya koordinasi dengan divisi *network operational* sehingga terwujudnya peningkatan manajemen mutu pada layanan PT Telkomsel.

DAFTAR PUSTAKA

- [APJII]. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2019. *Buletin Edisi 40. Mei 2019*. Jakarta (ID): APJII Publish.
- Arianto HT. 2003. *Pemrograman Aplikasi Platform Terbuka Berbasis Xml Web Services*. Semarang (ID): Universitas Diponegoro.
- Arifianti R. 2013. Analisis Kualitas Produk Sepatu Tomkins. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 4(1): 46-58.
- Dahlgaard JJ, Kristensen K, Khanji GK. 1998. *Fundamentals of Total Quality Management*. Taylor and Francis Group, UK.
- Elmas MSH. 2017. Pengendalian Kualitas dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (sqc) untuk Meminimumkan produk gagal pada toko roti barokah bakery. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. 7(1): 15-22.
- Heryana A dan Wardiana W. 2008. Aplikasi pelayanan pengguna (customer services) berbasis web untuk perangkat lunak lipirism@. *Prosiding Seminar Nasional Teknoin*. D17-D20.
- Kotler P, Keller, Lane K. 2010. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 Edisi Ketiga Belas*. Jakarta (ID): Erlangga.
- Muafi, Nilnawati. 2014. Budaya mutu dan implementasi iso 2008: 9001 serta dampaknya terhadap komitmen organisasional. *Jurnal Dinamika Manajemen*. 5(1): 33-47.
- Novianto I. 2003. *Perilaku Penggunaan Internet di Kalangan Mahasiswa*. Depok (ID): Universitas Pancasila Negeri.
- Ratningsih. 2019. Pengendalian kualitas produksi sabun cream palem dengan menggunakan metode statistical quality control pada pt.catur wangsa indah. *Jurnal Manajemen, Keuangan dan Komputer*. 3(1): 78-88.
- Siagian, S.P. 1992). *Organisasi Kepemimpinan & Perilaku Administrasi*. Jakarta, Rineka Cipta
- Simanjuntak MRA, Suawa SS. 2014. Analisis Sistem Manajemen Mutu dan Pengaruhnya dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bangunan Gedung Tinggi Perkantoran di Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*. 4(2): 92-102.
- Sumargono. 2013. *Sejarah Perkembangan Internet dan*

Kebutuhan Informasi Era Online dalam Dunia Pendidikan. Jombang (ID): Universitas Pesantren Tinggi Darul.

Tumbel CM, Tumbel AJ, Palandeng. 2016. Penerapan Sistem Manajemen Mutu dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Koperasi Simpan Pinjam (Studi pada Koperasi Glaistygil Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16(3): 14-26.