

ABSTRAK

Penerapan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Publik di PT. Telekomunikasi Indonesia; (*Consumer Service Area (CSA) Sumatera Barat*)

Oleh : Ema Julita

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh munculnya konsep pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan penyelenggara dalam memberikan jasa pelayanan yang optimal. Sehingga apabila pelayanan tersebut tidak memuaskan, masyarakat berhak untuk memberikan saran serta mengajukan komplain. Hal ini diperkuat dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam pelayanan publik. Pengajuan komplain oleh pelanggan ini juga terjadi pada *Consumer Service Area (CSA) Sumatera Barat PT. Telekomunikasi Indonesia*. Untuk melihat kemampuan CSA Sumbar PT. Telkom manajemen komplain agar menjadi masukan untuk pelayanan yang lebih berkualitas, bisa diketahui dari mekanisme komplain yang diterapkan, respon CSA Sumbar PT. Telkom terhadap komplain pelanggan, serta solusi yang diambil untuk mengurangi jumlah komplain. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, dan diolah melalui model analisis interaktif, yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa penerapan mekanisme komplain di CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia menggunakan model mekanisme langsung, yang mana prosedur dari mekanisme itu diatur berdasarkan sarana yang dipakai pelanggan dalam mengajukan komplain. Maka dari itu CSA Sumbar PT. Telkom Indonesia perlu menambah jenis sarana pengajuan komplain, agar pelanggan lebih mudah dalam mengajukan komplain tentang permasalahan yang dihadapi. Disamping itu diharapkan adanya peningkatan dalam penanganan masalah yang dikomplain pelanggan agar sesuai dengan *Service Level Garansi (SLG)* yang ditetapkan.