

## Sistem administrasi pelayanan perbaikan gangguan telepon pada kantor Daerah telekomunikasi Bandung

Yopines Ansen, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=90749&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Dalam era globalisasi peranan jasa telekomunikasi khususnya telepon memegang peranan penting dalam memberikan kemudahan berkomunikasi dengan mitra usaha maupun keluarga yang berjauhan lokasi tempat tinggalnya,

Pada saat ini kebutuhan akan jasa telepon dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Kondisi ini sejalan dengan meningkatnya pendapatan masyarakat perkapita.

Pada bagian lain, dengan meningkatnya kebutuhan jasa telepon berdampak terhadap tuntutan pelanggan yang semakin tinggi atas pelayanan perbaikan gangguan baik dari segi waktu maupun mutu perbaikan.

Untuk mengantisipasi tuntutan pelayanan perbaikan gangguan di Kandatel Bandung, yang selama ini menurut pendapat pelanggan kurang memuaskan ( Penelitian PT. Telkom dan Unpad 1994 ) perlu adanya penanganan yang baik.

Dalam penelitian populasi diambil semua personil yang terkait dengan perbaikan gangguan telepon di 5 area pelayanan. Jumlah sample 148 dengan tingkat kesalahan 5 %, teknik pengumpulan data melalui wawancara. Adapun teknis analisis data menggunakan quality control.

Upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan pelayanan perbaikan gangguan telepon secara strategis antara lain :

- a). Seluruh jajaran Kandatel Bandung mulai dari tingkat pimpinan hingga pelaksana harus memiliki komitmen dan persepsi yang sama dalam meningkatkan pelayanan perbaikan gangguan.
- b). Perlu pembenahan front room dan back room dari sarana kerja, organisasi dan metode kerja.
- c). Perlu adanya perubahan budaya perusahaan dan peningkatan sumber daya manusia.
- d). Adanya pendelegasian wewenang dan tanggungjawab secara jelas.