

Analisis Kualitas Layanan Akses Internet Pemerintah Dari Dana Kewajiban Pelayanan Universal (KPU/USO) Melalui Pendekatan Pentahelix di Daerah Tertinggal Indonesia = Service Quality Analysis of Internet Access from Universal Service Obligation in Indonesia Using Pentahelix Approach in Disadvantaged Regions in Indonesia

Hartasia Susan Panadea, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920561165&lokasi=lokal>

Abstrak

Indonesia memiliki banyak pulau dan telekomunikasi adalah salah satu sektor yang penting untuk berkomunikasi dan mendapatkan informasi dari orang lain. Untuk menyediakan layanan telekomunikasi, pemerintah memiliki regulasi mengenai pengelolaan dana Kewajiban Pelayanan Universal (KPU) dalam sektor telekomunikasi. BAKTI, badan organisasi non-eselon dalam Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, telah ditunjuk pemerintah untuk mengelola dana KPU dan menyediakan infrastruktur telekomunikasi ke area yang tidak memiliki sinyal telekomunikasi, khususnya di daerah tertinggal, terluar, dan terdepan Indonesia. Kualitas layanan yang diberikan harus diperhatikan agar Akses Internet tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu adanya analisis kualitas layanan untuk mengetahui kualitas layanan dari pengguna dan mendapatkan pandangan dari berbagai pihak. Metode SERVQUAL adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan dalam lima dimensi. Statistika deskriptif digunakan untuk mendukung analisis kualitas layanan Akses Internet dan pandangan dari berbagai pihak sesuai dengan Pentahelix. Responden dalam penelitian ini juga memberikan saran untuk meningkatkan kualitas layanan Akses Internet. Hasil kualitas layanan Akses Internet masih di bawah nol untuk semua dimensi, sehingga perlu ditingkatkan lagi kualitasnya. Terdapat beberapa rekomendasi dari saran untuk peningkatan kualitas layanan Akses internet.

.....Indonesia has many islands and telecommunication is one of sector that is important to communicate and get information from others. To provide telecommunication services, government has the regulation about managing the Universal Service Obligation (USO) in telecommunication sector. BAKTI, a non-echelon organizational unit within the Ministry of Communication and Information Republic of Indonesia, has been appointed by the government to manage the USO funds and provide telecommunication infrastructure at area that has no telecommunication signal especially underdeveloped, outermost, and frontier areas in Indonesia. One of the largest amounts of the infrastructure that BAKTI's provided is internet access. The quality of the services provided must be considered so that Internet access can be utilized properly by the community. Therefore, it is necessary to analyze the quality of service to determine the quality of service from users and get views from various parties. The SERVQUAL method is one method for measuring service quality in five dimensions. Descriptive statistics are used to support the analysis of Internet Access service quality and the views of various parties according to Pentahelix. Respondents in this study also provide suggestions to improve the quality of Internet Access services. The result of Internet Access service quality is still below zero for all dimensions, so the quality needs to be further improved. There are several recommendations from suggestions for improving the quality of Internet access services.