

**SKRIPSI**

**KUALITAS DAN MANFAAT PELAYANAN TELEKOMUNIKASI  
KEWAJIBAN PELAYANAN UNIVERSAL/  
*UNIVERSAL SERVICE OBLIGATION* (KPU/USO)  
DI WILAYAH DESA PURUI KECAMATAN JARO  
KABUPATEN TABALONG**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**

**Konsentrasi:  
Manajemen Publik**



**Oleh:  
Muhammad Risky  
D1A115015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**KUALITAS DAN MANFAAT PELAYANAN TELEKOMUNIKASI  
KEWAJIBAN PELAYANAN UNIVERSAL/ *UNIVERSAL SERVICE OBLIGATION*  
(KPU/USO) DI WILAYAH DESA PURUI KECAMATAN JARO  
KABUPATEN TABALONG**

A. Nama Mahasiswa : MUHAMMAD RISKY NIM : D1A115015

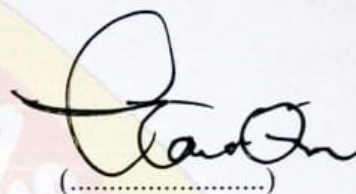
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan Skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 13 Juni 2022

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc

NIP. 196710051997021001

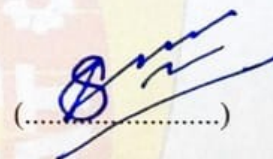


(.....)

b. Sekretaris

Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA

NIP. 197303162005011001

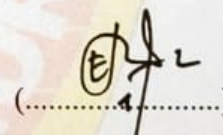


(.....)

c. Anggota

Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc

NIP. 198210022005012002



(.....)

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 13 Juni 2022

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik



Avla Dewi, S. Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 13 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor : 1153/UN8.1.13/SP/2022 tanggal 6 Juni 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Risky  
NIM : D1A115015  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas dan Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.  
Tempat Ujian : Online Via Zoom  
Waktu Ujian : Mulai Jam 09.00 WITA s/d Selesai  
Nilai : 80  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 13 Juni 2022

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Risky

1. Ketua : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc,Sc.

2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA.

3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc.

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,

Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc, Sc  
NIP 196710051997021001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Risky

Tempat/Tanggal Lahir : Pagatan, 22 Juni 1998

NIM : D1A115015

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat Rumah : Jl. A. Yani No.41 RT.01 Desa Pejala, Kec. Kusan Hilir, Kab.  
Tanah Bumbu

Dengan ini menyatakan sesungguhnya tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 17 Maret 2023

Mahasiswa yang bersangkutan



**Muhammad Risky**  
NIM. D1A115015

## ABSTRAK

**Muhammad Risky, D1A115015, 2022. *Kualitas dan Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. Dibawah Bimbingan Tomi Oktavianor.***

Kualitas Pelayanan dalam penyediaan suatu pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Berbagai upaya telah dilakukan oleh penyedia pelayanan dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat atau penerima pelayanan publik, salah satunya pada bidang telekomunikasi untuk mengatasi persoalan kesenjangan digital (*digital divide*) dibidang telekomunikasi pemerintah memberikan pelayanan dalam bentuk penyediaan infrastruktur telekomunikasi yang disebut sebagai *base transceiver station* (bts), dan hal tersebut merupakan bagian dari kewajiban pelayanan universal/*universal service obligation* yang pendanaannya dikelola dan dilaksanakan oleh Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi dibawah Koordinasi Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunkan informan penelitian. Teknik pengumpulan data yaitu, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data meliputi Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas dan Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/*Universal Service Obligation* di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong sudah cukup baik dilihat dari sikap dan respon pemerintah/operator jaringan bts yang masih merespon baik keluhan dari masyarakat, dan dirasakan manfaatnya akan tetapi belum begitu maksimal dalam pemanfaatan infrastruktur yang tersedia.

Berdasarkan hasil penelitian ini disarankan untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan memperluas jangkauan jaringan bts agar semua masyarakat dapat mengakses serta meningkatkan kualitas jaringan agar masyarakat bisa merasa puas dan memanfaatkan secara maksimal terhadap kehadiran infrastruktur telekomunikasi yang ada didesa mereka.

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan, Kewajiban Pelayanan Universal*

## **ABSTRACT**

***Muhammad Risky, DIA115015, 2022. Quality and Benefits of Telecommunication Services Universal Service Obligations in the Purui Village, Jaro District, Tabalong Regency. Under the guidance of Tomi Oktavianor.***

*Service quality in the provision of a public service is very important. Various efforts have been made by service providers in the context of fulfilling the rights of the community or recipients of public services, one of which is in the telecommunications sector to overcome the problem of the digital divide in the telecommunications sector, the government provides services in the form of providing telecommunications infrastructure called base transceiver stations (BTS), and this is part of the universal service obligation whose funding is managed and implemented by the Telecommunication and Information Accessibility Agency under the coordination of the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia.*

*The research method used is a qualitative approach with a qualitative descriptive type of research. By using research informants. Data collection techniques, namely, Observation, Interview, and Documentation. Data Analysis Techniques include Data Reduction, Data Presentation, and Conclusion Drawing.*

*The results showed that the Quality and Benefit of Telecommunication Services Universal Service Obligation in the Purui Village, Jaro District, Tabalong Regency was good enough seen from the attitude and response of the government/BTS network operator who still responded well to complaints from the community, and felt the benefits but not so maximal in the utilization of the available infrastructure.*

*Based on the results of this study, it is recommended to improve the quality of service by expanding the reach of the BTS network so that all people can access and improve the quality of the network so that people can feel satisfied and make maximum use of the presence of the existing telecommunications infrastructure in their village.*

**Keyword:** *Service Quality, Universal Service Obligation*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke khadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini, dengan judul “Kualitas dan Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/*Universal Service Obligation* di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong” sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Studi pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Dosen Pembimbing Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji I yang banyak memberikan masukan dan saran kepada penulis demi kelancaran dan perbaikan Skripsi ini.
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Dosen Peguji II yang memberikan masukan dan saran kepada penulis demi kelancaran dan perbaikan Skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan melalui proses pengajaran serta mendapatkan relasi dan informasi kepada penulis.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak Hasanuddin dan Ibu Harisah serta kakak dan adik penulis yang selalu memberikan do'a, dukungan, kasih sayang dan motivasi selama menempuh pendidikan dan dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.



11. Seluruh Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan Skripsi ini, serta terima kasih atas pertemanannya selama ini.
12. Terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada teman yang bernama Dade Rahmana yang sudah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu penulis selama melakukan penelitian dilapangan.
13. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tabalong yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi serta data yang diperlukan selama proses penyelesaian Skripsi ini.
14. Pemerintahan dan Masyarakat Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong yang sudah memberikan izin penelitian dan memberikan informasi serta data yang diperlukan selama proses penyelesaian Skripsi ini.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis

Muhammad Risky

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Konsep Administrasi Publik (Public Administration) .....	16
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik .....	16
2.2.2 Paradigma Administrasi Publik .....	17
2.2.3 Pendekatan Paradigma New Public Management.....	18
2.2.4 Tujuan New Public Management.....	19
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	20
2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.4 Kualitas Pelayanan Publik .....	24
2.4.1 Pengertian Kualitas .....	24
2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26

2.4.3	Faktor-Faktor yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation (KPU/USO) di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong .....	29
2.5	Telekomunikasi .....	31
2.5.1	Pengertian Telekomunikasi .....	31
2.5.2	Jaringan Telekomunikasi .....	32
2.5.3	Jasa Telekomunikasi .....	32
2.5.4	Penyelenggara Telekomunikasi .....	32
2.5.5	Base Transceiver Station (BTS).....	33
2.6	Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation (KPU/USO).....	33
2.6.1	Pengertian KPU/USO .....	33
2.6.2	Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation (KPU/USO) di Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.....	35
2.6.3	Program Produk Kegiatan KPU/USO.....	38
2.7	Kerangka Alur Pikir .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	42
3.2	Tipe Penelitian .....	43
3.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	44
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	44
3.3.2	Waktu Penelitian .....	44
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46

3.6 Analisis Data dan Informasi.....	48
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>52</b>
4.1 Data Singkat Penduduk Desa Purui .....	52
4.2 Sejarah Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi.....	52
4.3 Visi dan Misi BAKTI.....	55
4.3.1 Visi .....	55
4.3.2 Misi .....	55
4.4 Struktur Organisasi .....	56
4.5 Profil Pimpinan Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi .....	57
4.6 Wilayah Kerja .....	57
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	59
4.1.1 Kualitas dan Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal / <i>Universal Service Obligation</i> di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong .....	59
4.1.1.1 Penyediaan Base Transceiver Station (BTS USO).....	60
4.1.1.2 Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation (KPU/USO) di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong .....	72
4.1.1.3 Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Telekomunikasi KPU/USO di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong .....	77
4.2 Pembahasan.....	83
4.2.1 Kualitas dan Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation (KPU/USO) di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. ....	83
4.2.1.1 Tangibles .....	83

4.2.1.2	Reliability .....	84
4.2.1.3	Responsiveness.....	85
5.1.2.4	Assurance .....	85
5.1.2.5	Empathy.....	86
4.2.2	Manfaat Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/Universal Service Obligation di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong.....	87
4.2.2.1	Aspek Komunikasi .....	87
4.2.2.2	Aspek Transaksi .....	88
4.2.2.3	Aspek Kolaborasi .....	88
5.2.3	Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Telekomunikasi Kewajiban Pelayanan Universal/ <i>Universal Service Obligation</i> di Wilayah Desa Purui Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. ....	89
5.2.3.1	Faktor Geografis.....	89
5.2.3.2	Faktor Sarana Prasarana Pendukung Base Transceiver Station (BTS) .....	90
5.2.4	Faktor Pengawasan (dari pihak pemerintah dan pihak operator jaringan).....	91
<b>BAB VI</b> .....		92
<b>PENUTUP</b> .....		92
6.1	Kesimpulan .....	92
6.2	Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		95
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1.1	Sebaran <i>Base Transceiver Station</i> di Tabalong.....	6
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	44
Tabel 4.1	Profil Pimpinan BAKTI .....	57
Tabel 4.2	Wilayah Kerja BAKTI .....	57

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 3.1	Hubungan antar Analisis Data dengan Pengumpulan Data Menurut Model Miles dan Huberman <i>(interactive model 1992:20)</i> .....	51
Gambar 4.1	Sejarah Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi ...	55
Gambar 4.2	Struktur Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi ..	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |             |   |
|-------------|---|
| Lampiran 1. | Dokumentasi Saat Penelitian   |
| Lampiran 2. | Pedoman Wawancara   |
| Lampiran 3. | Surat Permohonan Penelitian   |
| Lampiran 4. | Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi  |
| Lampiran 5. | Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelaksanaan Kewajiban Pelayanan Universal Telekomunikasi dan Informatika   |
| Lampiran 6. | Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi. |