

BAB IV

PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS



Analisis dalam penelitian ini akan dibagi dalam beberapa sub bab atau bagian.

Pembagian itu bertujuan untuk memisahkan analisis berdasarkan :

- A. Kondisi Sukabumi, berkaitan dengan prospek tuntutan terhadap peran Service Point, baik dari internal perusahaan maupun eksternal perusahaan (masyarakat).
- B. Kondisi Service Point, berkaitan dengan beban kerja, sumber daya, dan koordinasi dengan unit kerja lain.
- C. Analisis umum, merupakan analisis lanjut yang muncul dari hasil analisis sebelumnya.

Masalah utama yang membatasi analisis ini adalah keterbatasan dan atau ketersediaan data.

A. KONDISI SUKABUMI

Kondisi yang dikemukakan dalam bagian ini berkaitan dengan kondisi masyarakat atau pelanggan yang dihadapi oleh Service Point. Data menunjukkan bahwa pelanggan bisnis di areal pelayanan Sukabumi berjumlah 13% dari seluruh satuan sambungan telekomunikasi yang dilayani. Meski demikian, segmen yang sama

memberikan kontribusi sebesar 44% dari total pendapatan yang diterima kandatel. Hal itu menjadikan pelanggan bisnis sebagai lahan penting yang harus mendapat perhatian utama dari perusahaan (manajemen kandatel Sukabumi). Kondisi ini terjadi pada hampir semua cabang. Secara total, jumlah pelanggan bisnis di kandatel Sukabumi hanya berjumlah 14%, namun di lain pihak, mampu memberikan kontribusi pendapatan sebesar 51% dari total pendapatan kandatel.

Secara prospektual, kondisi diatas akan terus berlangsung. Hal itu akan sejalan dengan kebijakan pemerintahan untuk menjadikan daerah-daerah dibawah pengelolaan kendatel Sukabumi.

Ada suatu fenomena atau kecenderungan yang ditemukan dalam lingkungan internal kandatel, berkaitan dengan peningkatan peran dan fungsi Service Point. Kecenderungan itu mengarah pada keinginan peningkatan kemampuan Service Point untuk menangani dan atau menyelesaikan permasalahan pelanggan. Penanganan itu dapat berupa penundaan yang pasti atau keterlibatan langsung petugas. Kondisi pertama terjadi jika petugas mampu meyakinkan pelanggan bahwa masalahnya akan diselesaikan sesingkat mungkin. Kondisi kedua terjadi jika penyelesaian masalah dilaksanakan secara aktif oleh petugas, dan pelanggan tidak perlu menghubungi *back room*.

Kondisi-kondisi di atas memunculkan kebutuhan akan sebuah pelayanan jasa telekomunikasi yang terpusat secara sistem. Pemusatan secara sistem membutuhkan kesiapan dari segala sisi dan dinas yang terlibat. Kendala utama yang pada umumnya harus mendapat perhatian dan kesiapan ekstra adalah perangkat lunak sistem yang meliputi sistem informasi dan sumber daya manusia. Kondisi yang ada saat ini telah memberi cukup alasan bagi dimulainya proses tersebut.

B. KONDISI SERVICE POINT

Service Point di setiap lokasi pengamatan didukung oleh tiga orang tenaga kontrak berlatar belakang pendidikan SLTA ditambah pelatihan dasar Pelayanan Service Point. Struktur dan besar pendapatan yang diterima tiap tenaga juga sama. Kondisi itu melatarbelakangi digunakannya asumsi, bahwa motivasi dan ketrampilan dasar setiap petugas adalah sama. Perbedaan tingkat dan senioritas manajer pelaksana juga diletakkan di luar analisis, karena berdasar pola pikir organisasional, suatu posisi struktural – organisasional tertentu memiliki tugas, tanggung jawab, dan tuntutan kinerja yang sama. Keadaan-keadaan di atas memperkuat digunakannya analisis perbandingan yang diutamakan pada kondisi, ruang lingkup, dan beban kerja Service Point.

Tabel 4.1
Tabel perbandingan beban kerja antara SP Sukabumi dan SP Pelabuhan Ratu

SERPO SUKABUMI	KEGIATAN	SERPO PELAABUHAN RATU
JUMLAH		JUMLAH
-	1) Menerima laporan gangguan	770
2060	2) Menerima pengajuan mutasi, psb, dan klaim pulsa	1758
2060	3) Mencari dan menerima berkas kontrak	1758
766	4) Menerima pembayaran biaya mutasi dan psb	599
2675	5) Menerima pembayaran rekening bagi peserta psb cicilan (C3) dan atau kontan setelah kring (C2)	-
793	6) Membuat dan atau mengisi bukti setor Tel.69	599
2060	7) Mengisi buku bantu Tel.25	1758
-	8) Membuat / mencetakl Tel.25	1758
-	9) Menerima dan melayani saluran telemarketing (162)	245

Terdapat 4 (empat) baris berhuruf tebal yang menunjukkan kegiatan-kegiatan dasar analisis, karena :

1. Berkaitan atau berhubungan langsung dengan pelanggan, yang pada dasarnya merupakan tujuan pembentukan Service Point.
2. Bukan termasuk kegiatan utama Service Point, namun memiliki porsi besar.

Selain 4 (empat) kegiatan yang tercetak tebal itu, disertakan juga beberapa kegiatan lain yang berdasar pertimbangan tertentu dapat digunakan untuk melakukan analisis terhadap peran dan fungsi Service Point Sukabumi.

1. LAPORAN GANGGUAN

Laporan gangguan yang dimaksud dalam bagian ini adalah laporan via telepon (saluran 117). Kendala yang terjadi bagi pemindahan lokasi pesawat penerima laporan gangguan ke Service Point adalah :

- a. Letak antara ruang MDF dan Service Point cukup jauh.
- b. Belum ada jaringan komputer yang mendukung penyampaian informasi antara kedua bagian.
- c. Belum ada tenaga kerja atau petugas khusus yang ditunjuk untuk melayani saluran 117 di Service Point.

Kondisi di atas dapat dipandang dari dua sisi, yaitu konsep standar dan kondisi nyata di lapangan. Analisis akan dilakukan untuk memberikan solusi terbaik.

a. Konsep standar

Service Point merupakan wakil perusahaan dalam berhadapan langsung dengan masyarakat, guna mewujudkan konsep pelayanan terpusat (one stop service). Salah satu tugasnya adalah memberikan penanganan awal terhadap laporan kerusakan saluran, baik secara langsung maupun via telepon (KD 48/HK220/YAN-11/94, bagian ketiga, pasal 1). Artinya perlu dilakukan pemindahan letak pesawat penerima 117 ke Service Point.

b. Kondisi nyata

Sukabumi saat ini masih mengalami tiga kendala utama yang telah disebutkan di atas. Berdasar kondisi itu, konsep saat ini dinilai cukup efisien dan mampu

memberikan pelayanan yang baik. Konsep itu menjadikan laporan gangguan dapat langsung ditangani oleh MDF guna diukur dan disalurkan ke bagian jaringan. Konsep itu didukung oleh jaringan komputer antara kedua bagian yang telah berjalan baik.

c. Analisis

Berdasar kondisi yang saat ini ada di Sukabumi, maka peletakan pesawat terminal saluran 117 di MDF/117 merupakan langkah terbaik. Pemindahan pesawat terminal ke Service Point baru dapat dilaksanakan jika sudah ada dukungan jaringan informasi atau komputer antara kedua bagian. Hal itu dapat terlaksana setelah Sukabumi memiliki jaringan informasi yang direncanakan terbangun sebelum akhir tahun ini.

2. PEMBAYARAN REKENING

Tugas yang sesungguhnya bukan porsi kerja Service Point ini memiliki jumlah atau beban kerja yang cukup tinggi dan berlangsung antara tanggal 1-20 (masa pembayaran lama). Pengamatan menunjukan bahwa mayoritas pelanggan baru mulai mendatangi loket pembayaran antara tanggal 15 hingga 20 setiap bulannya. Atas dasar itu, tugas ini dinilai tidak banyak menghambat pelaksanaan tugas Service Point, namun tetap harus diperhitungkan atau dipertimbangkan dalam pengaturan tugas.

Meski berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan tersebut, tugas penerimaan pembayaran rekening tidak seharusnya dibebankan pada petugas Service Point. Apabila hal itu bertujuan untuk memudahkan pelanggan, maka dapat dilakukan suatu kerjasama dengan pihak ketiga (perbankan) untuk membuka suatu loket atau cabang pembantu di dalam lingkungan pelayanan. Namun pada prinsipnya, pelanggan tetap diberi kebebasan untuk menentukan loket pembayarannya, sesaat setelah transaksi dilaksanakan. Pengamatan terhadap obyek penelitian pembanding menemukan bahwa

masalah yang timbul akibat pelimpahan rekening ke bank relatif kecil dibandingkan dengan jumlah rekening yang harus dilayani oleh Service Point dalam setiap bulannya.

3. PELAYANAN TELEMARKETING

a) Konsep standar

Berdasarkan keputusan Direksi nomor : KD 25/HK220/YAN-11/2004 tentang Pedoman Pelayanan Telemarketing, terminal 162 harus dilayani oleh petugas khusus yang terpisah dari ruang penerimaan pelanggan. Dukungan data potensi jaringan dan sentral merupakan kelengkapan utamanya.

b) Kondisi nyata

Pengamatan menunjukan bahwa saluran 162 belum cukup populer di Sukabumi. Fasilitas bebas pulsa yang dimilikinya menjadikan nomor ini sering digunakan sebagai sasaran telepon iseng. Namun hal itu tidak dapat dijadikan alasan untuk meniadakannya. Selain itu, belum terdapat suatu sistem data yang mampu menjadi pendukung pelaksana telemarketing di Sukabumi.

c) Analisis

Pengamatan menunjukan bahwa Sukabumi menerapkan strategi menerima semua permintaan pasang baru dari pelanggan. Hal itu dilakukan untuk menjaring pelanggan. Atas dasar itu, pemindahan lokasi terminal 162 ke Service Point dapat dan layak dilaksanakan, dengan kondisi teknik :

- 1) Service Point mencatat nama, alamat lengkap, dan nomor telepon yang bisa dihubungi dari calon pelanggan.

- 2) Informasikan bahwa data tersebut akan diuji kelayakan tekniknya, dan kemungkinan terlayani / tidak terlayani akan diinformasikan lebih lanjut melalui surat atau telepon.
- 3) Apabila calon pelanggan tetap pada keputusan untuk melakukan transaksi, maka proses administrasi lanjut dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku.

Kondisi teknik tersebut dapat disesuaikan dengan frekwensi kedatangan pelanggan (misalnya pada masa ramai pembayaran rekening). Pada saat itu, Service Point dapat mengaktifkan alat penerima (fasilitas perekam = *answering machine*) yang berisi tentang kondisi atau proses teknik di atas.

4. PENCETAKAN TEL 25

Pencetakan Tel 25 di Sukabumi selama ini dikerjakan oleh Subsidi Mutasi dan informasi yang berada di bawah dinas pemasaran dan operasi. Tugas tersebut dapat dilimpahkan ke Service Point. Pernyataan itu berdasar pada pemikiran, bahwa :

- 1) Sukabumi menerima semua permintaan sambungan saluran telefon baru dari pelanggan.
- 2) Tel 25 (surat perintah kerja) dapat dipandang sebagai sebagai surat untuk melaksanakan uji kelayakan teknik pelayanan. Hal itu berkaitan dengan kemungkinan pelayanan permintaan sambungan.
- 3) Atas dasar itu, Tel 25 berperan juga sebagai informasi atau pelaporan dari Service Point ke unit kerja terkait, untuk ditindaklanjuti.
- 4) Pelimpahan tersebut berarti memotong satu jalur dokumen dan pemindahan informasi, berarti pula berpotensi untuk menekan tingkat kesalahan selama proses pemasukkan data.

5) Pengamatan menunjukkan bahwa dengan kondisi strategi sama dengan beban kerja lebih tinggi, Service Point Pelabuhan Ratu mampu melakukannya.

Penumpukan penulisan Tel 25 dapat diatasi dengan melakukan pemasukkan data setelah suatu transaksi terjadi. Adapun proses pencetakan dapat dilakukan setelah loket tutup. Rangkaian kegiatan ini relatif sederhana, dengan adanya dukungan perbaikan proses pembuatan Tel 25.

5. PEMBUATAN FORM B31, B32, DAN ATAU B34

Masalah ini dimunculkan, berkaitan dengan usulan atau pemikiran untuk memindahkan proses pembuatan formulir-formulir tersebut ke Service Point. Formulir-formulir di atas berfungsi untuk memperbarui data pelanggan. Pembuatan dilakukan setiap ada perubahan berupa penambahan (pasang baru yang sudah operasional), mutasi, atau pindah loket pembayaran.

Sukabumi saat ini menerapkan konsep pembuatan formulir yang menggunakan bentuk tabel. Kondisi ini terbuka bagi proses pengembangan untuk mempermudah dan meningkatkan efisiensi dalam proses pembuatan formulir. Namun, permasalahan muncul dari dasar penerbitan formulir dan bukan beban kerja yang dimunculkannya.

Terdapat perbedaan masukkan-masukkan dalam setiap alasan penerbitan formulir. Hal itu ditunjukkan oleh tabel 4.2.

Tabel 4.2
Daftar kebutuhan masukkan dalam penerbitan formulir B31, B32, dan atau B34

NO	ALASAN PENERBITAN	MASUKAN
1	PASANG BARU	NOTA KRING
2	MUTASI : GANTI NOMOR BALIK NAMA CABUT APS PINDAH ALAMAT PENAMBAHAN ALAT / FASILITAS	NOTA KRING TRANSAKSI TRANSAKSI NOTA KRING TRANSAKSI
3	CABUT FISIK	TANGGAL 19

Pada proses-proses yang membutuhkan masukkan nota kring, pemindahan penerbitan formulir ke Service Point harus disertai dengan pengalihan pelaporan kring dari MDF. Adapun pada proses cabut fisik karena alas an tunggakan, penerbitan formulir memunculkan proses pengeluaran informasi dan administrasi / piutang usaha ke Service Point. Kondisi itu mengakibatkan rangkaian perubahan proses yang banyak melibatkan pihak di luar dinas pemasaran dan operasi.

Atas dasar itu, pemindahan lokasi penerbitan formulir harus dipersiapkan dengan matang. Apabila kesepakatan belum bias diperoleh, maka yang terjadi hanya pembagian kerja. Artinya, Service Point diserahi untuk menerbitkan formulir untuk permintaan balik nama, penambahan alat / fasilitas, dan cabut / isolir atas permintaan sendiri. Sedangkan penerbitan untuk jenis permintaan lain masih harus tetap dilakukan di subsie mutasi dan informasi. Pertimbangan awal yang harus dilakukan bersumber dari prinsip penerbitan formulir tersebut.

C. ANALISIS UMUM

Analisis ini terbagi dalam tiga bagian yang akan mengemukakan :

1. Tugas-tugas yang dapat dilimpahkan pada Service Point,
2. Sistem pembagian kerja, dan
3. konsep pendukung,

yang dibutuhkan oleh kandatel untuk menerapkan konsep pelayanan terpusat.

Analisis ini dilakukan berdasar kondisi Service Point yang saat ini dimiliki oleh Sukabumi.

1. PELIMPAHAN TUGAS

Bagian ini menyatakan tugas-tugas yang sudah saatnya dipertimbangkan untuk dilimpahkan pada Service Point secara bertahap maupun untuk tujuan pengodisian. Tugas-tugas tersebut adalah :

a. Penerimaan laporan gangguan

Ini merupakan salah satu pelimpahan tugas yang bersifat pengodisian. Tahap awal yang ingin dicapai dengan hal ini adalah, petugas tidak lagi menyarankan pelanggan yang menyampaikan laporan gangguan untuk menghubungi nomor 117.

b. Pelayanan telemarketing

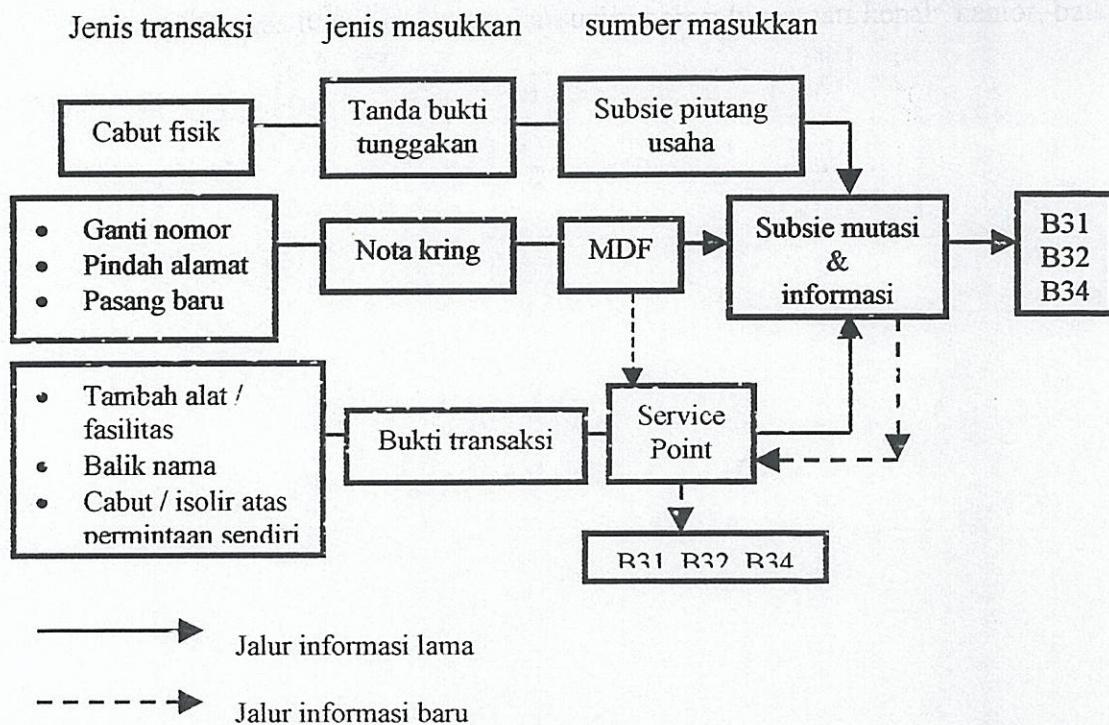
Langkah ini akan efektif hanya jika petugas memiliki kesadaran untuk tidak terlalu sering menggunakan fasilitas *answering machine*, kecuali pada saat frekwensi kedatangan pelanggan yang membutuhkan pelayanan sangat tinggi.

c. Pencetakan Tel 25 atau surat perintah kerja

Langkah ini dapat dilaksanakan setelah petugas terkait atau yang ditugasi mampu menjalankan aplikasi penyederhanaan sistem pembuatan surat perintah kerja (Tel 25).

d. Penerbitan formulir B31, B32, dan atau B34

Pada bagian sebelumnya telah disebut bahwa secara teknik, tugas ini dapat dilaksanakan oleh Service Point. Hal itu akan lebih didukung dengan optimalisasi fungsi database yang digunakan untuk penerbitan Tel 25. Hal yang harus diperhatikan adalah koordinasi dengan unit terkait. Kondisi ini akan dapat diatasi dengan memanfaatkan ‘kedekatan’ hubungan administratif antara Service Point dengan unit pemasaran unit pemasaran dan pelayanan.



Gambar 4.1
Diagram jalur informasi tahap awal
Pengalihan pembuatan B31 ke Service Point

e. Pembuatan atau administrasi surat ke pelanggan

Tugas ini telah dibutuhkan pengelolanya. Surat-surat tersebut berkaitan dengan konsep pemerintahan pusat. Prinsipnya, pelepasan individual yang datang untuk meminta pelayanan harus ditangani oleh Service Point hingga keinginannya terpenuhi. Saat ini akan dibutuhkan untuk :

- i. Memberikan informasi atau jawaban atas permintaan pelayanan yang disampaikan melalui telemarketing atau tatap muka,
- ii. Menyampaikan jawaban atas keluhan atau permasalahan pelanggan, seperti klaim pulsa,
- iii. Menjalin komunikasi dengan pelanggan mengenai kebijakan atau peraturan baru perusahaan.

Tugas ini pada dasarnya merupakan pelimpahan tugas dari kepala kantor, baik itu Kakandatel maupun Kakancatel kepada DM Service Point.

Pelaksanaan pelimpahan tugas tersebut, tentu saja, membutuhkan koordinasi dan kesepakatan antar setiap unit kerja yang terkait saat konsep lama atau setelah konsep baru diterapkan.

2. PEMBAGIAN KERJA

Pembagian kerja yang dibahas pada bagian ini berkaitan dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Service Point Sukabumi. Atas dasar uraian-uraian di atas, maka setiap petugas Service Point dapat memegang beberapa fungsi atau tanggung jawab penanganan, sesuai beban kerja dan kapasitas yang dimilikinya.

Berdasar uraian di atas, dapat dikemukakan beberapa kegiatan utama yang dibebankan ke Service Point, yaitu :

- a. Penerimaan laporan gangguan
- b. Klaim pulsa
- c. Penanganan transaksi pasang baru dan mutasi
- d. Penerimaan pembayaran tagihan rekening
- e. Pelayanan telemarketing
- f. Penerbitan Tel 25
- g. Penerbitan B31, B32, B34
- h. Pengelolaan surat menyurat

Kedelapan tugas tersebut kemudian akan coba dikelompokkan agar dapat dibagi ke empat petugas Service Point.

Tabel 4.3
Pembagian tugas dan atau tanggung jawab pelaksanaannya
di lingkungan Service Point Sukabumi

	DM SERVICE POINT		
	PETUGAS A	PETUGAS B	PETUGAS C
TUGAS	a. Surat menyurat b. Penerbitan Tel 25 c. Penerbitan B31 d. Pelayanan 162	a. Penerimaan laporan gangguan b. Pelayanan pasang baru dan mutasi Pelayanan klaim pulsa dan layanan-layanan informasional Penerimaan pembayaran rekening	

Keterangan :

1. Petugas A : Menangani tugas-tugas yang berkaitan dengan dokumen dan surat menyurat. Tugas yang tidak melibatkan tatap muka langsung dengan pelanggan itu dirasa layak dilakukan bersamaan dengan pelayanan telemarketing.
2. Petugas B
Petugas C : Pada dasarnya melayani pelanggan yang membutuhkan pelayanan tatap muka langsung, baik untuk transaksi atau yang bersifat informasional.
3. Petugas A
Petugas B : Melayani pembayaran tagihan atau rekening pada masa sibuk, dengan dukungan dari petugas C jika dibutuhkan. Petugas A terlibat aktif, karena masa sibuk ini pada umumnya mempunyai jangka waktu relatif singkat, sehingga tidak akan mengganggu kegiatan administrasi. Petugas C tidak perlu terlibat secara kontinu, untuk mengantisipasi kedatangan pelanggan untuk kepentingan lain.
4. DM Service Point bertindak sebagai pengawas dan penanggung jawab umum pelaksanaan tugas, dan siap untuk menangani permasalahan jika kondisi menurut misalnya pada masa sibuk atau lain-lain.

Keuntungan langsung yang diharapkan dari penerapan pembagian tugas ini adalah :

- a. Petugas dapat lebih berkonsentrasi pada pekerjaan atau tugasnya, dan lebih bertanggung jawab dalam pelaksanaannya.
- b. Keterbatasan sarana dan atau dokumen pendukung, seperti daftar nomor kosong dan terminal komputer dapat dialokasi seefisien dan seefektif mungkin.
- c. Petugas dapat menangani pelanggan secara lebih sistematik.

3. KONSEP PENDUKUNG

Bagian ini pada dasarnya dimunculkan untuk menganalisis kondisi yang dibutuhkan untuk melaksanakan konsep pelayanan terpusat, mengarah pada peningkatan pelayanan pada masyarakat. Atas dasar itu, maka konsep pendukung ini akan berkaitan dengan lingkungan eksternal maupun internal Service Point. Perlu ditekankan bahwa ketersediaan jaringan informasi tidak akan dibahas lebih lanjut, konsep hal itu adalah sarana utama dalam penerapan konsep pelayanan terpusat. Adapun analisis ini diharap dapat diterapkan secara praktikal dalam waktu relatif dekat.

a. Pendukung internal

Pada bagian ini analisis akan dilakukan dalam dua kelompok besar, yaitu analisis terhadap pendukung internal material dan immaterial.

1) Material

Analisis pada bagian ini akan banyak terkait dengan kondisi fisikal lingkungan internal Service Point. Beberapa yang dirasa perlu mendapat perhatian adalah :

- a) Tata letak ruang pelayanan. Perkembangan menunjukkan kebutuhan penantian ruang, berkaitan dengan penambahan beberapa elemen pelayanan. Hal itu juga diperlukan untuk memberikan suasana baru yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan.
- b) Papan informasi pelanggan. Materi ini diusulkan, mengingat minimnya sarana yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan secara nyata. Selain itu, pelanggan dapat menggunakan waktu menunggunya untuk mengetahui informasi terbaru dari perusahaan.

c) Papan nama petugas beserta tugas yang menjadi tanggung jawabnya (apabila konsep pembagian tugas telah diterapkan). Materi ini dapat digunakan sebagai tanda awal keterbukaan. Selain dapat membantu pelanggan menemukan meja yang harus ditujunya, pengenalan pelanggan terhadap nama petugas yang melayani akan melatih rasa tanggung jawab petugas.

2) Immaterial

a) Perubahan jadwal pelayanan. Tujuan perubahan adalah melayani pelanggan yang menggunakan waktu istirahat kantor (waktu istirahat bersamaan) untuk mendapatkan layanan jasa telekomunikasi individual.

Perubahan jadwal dapat dilaksanakan dengan dua metoda, yaitu :

- Pengaturan atau pengiliran waktu istirahat petugas, sehingga minimal ada seseorang petugas yang berjaga di lokasi untuk memberikan pelayanan.
- Perubahan jam kerja, dengan menghilangkan waktu istirahat siang, namun dikompensasi pada jam lain. Misalnya, jam kerja antara 08.00-15.00. Konsep serupa banyak diterapkan perusahaan-perusahaan jasa, terlebih jika frekwensi kedatangan pelanggan cenderung kecil selewat jam istirahat.

b) Penyegaran, pembaharuan, dan evaluasi petugas pelaksana, berkait dengan dasar-dasar pelayanan jasa telekomunikasi, peraturan-peraturan perusahaan, dan penanganan masalah-masalah yang berkaitan dengan proses bisnis utama. Dengan demikian, petugas diharapkan akan mampu dan berani mengambil keputusan tanpa perlu berulang kali meminta kepastian dari sistem pendukung (back room).

- c) Program pengayaan (*enrichment*), berkait dengan peningkatan tuntutan kemampuan petugas, seperti : kemampuan pengoperasian program aplikasi komputer terbaru dan kemampuan berbahasa asing (*inggris*) aktif.

Untuk program jangka panjang, Sukabumi harus memperhatikan segmen pelanggan yang memberikan proporsi kontribusi pendapatan besar, yaitu segmen bisnis. Atas dasar itu, maka sudah saatnya Sukabumi merancang dan mempersiapkan strategi yang sesuai. Jika memang dipandang perlu, maka pembentukan kelompok pelayanan khusus (*Customer Service Group = CSG*) atau prosedur pelayanan responsif merupakan langkah yang dapat diambil.

b) Pendukung eksternal

Dukungan eksternal yang diharapkan terhadap usaha pengoptimalan peran dan fungsi Service Point Sukabumi pada dasarnya adalah komitmen dan konsistensi. Keduanya diharapkan akan mampu menghasilkan keputusan, kondisi, ataupun dukungan moral yang mendorong pelaksanaannya. Hal itu berdasar pada pemikiran bahwa usaha optimalisasi dapat digolongkan dalam usaha berjangka menengah yang hasilnya tidak akan dirasakan seketika itu.

Kondisi lain adalah kesiapan dan kemauan setiap pihak atau unit kerja terkait untuk terlibat secara aktif dalam proses koordinasi menyeluruh. Hal itu berdasar pada konsep awal bahwa setiap unit kerja memiliki keterkaitan secara langsung maupun tidak langsung untuk mewujudkan konsep pelayanan terpusat. Keterkaitan dan keterlibatan tersebut dapat berupa keberanian untuk memberi lebih banyak wewenang kepada Service Point dalam mengambil keputusan, terutama yang berkaitan dengan penanganan / pelayanan pelanggan.