



ABSTRAK

Telekomunikasi termasuk salah satu infrastruktur pembangunan yang penting, terutama dalam hal peningkatan efisiensi dan produktivitas pembangunan. Salah satu jasa telekomunikasi yang digunakan untuk mengukur ketersediaan telekomunikasi dan paling banyak digunakan adalah telepon. Namun demikian masih sering terjadi masalah yaitu terbatasnya kapasitas dari lembaga pengelola jasa telepon, sehingga meningkatnya minat masyarakat untuk memperoleh sambungan telepon belum dapat dilayani sepenuhnya. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian mengenai pemanfaatan pelayanan jasa telepon dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Judul penelitian ini adalah "Pemanfaatan Pelayanan Jasa Telepon : Kasus Kota Muntilan". Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji: (1) jangkauan pelayanan telepon di daerah penelitian; (2) faktor-faktor yang mempengaruhi intensitas penggunaan telepon; (3) tanggapan pengguna jasa telepon terhadap pelayanan yang diterimanya; dan (4) keberhasilan pelayanan telepon di Kota Muntilan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak sederhana dan acak distratifikasi. Analisa data yang dipergunakan adalah analisa tabel frekuensi, tabel silang, regresi berganda dan analisa kai kuadrat. Analisa data dilakukan menggunakan program Microstaad.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepadatan telepon di daerah penelitian masih rendah, yaitu 1,08 sst. Jangkauan pelayanan telepon dari ketiga fasilitas pelayanan (KBU Wartel, KBU Kancatel dan Pelanggan) mencapai 3,4 Km dengan perbedaan jangkauan pelayanannya sangat kecil, yaitu 11%. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa intensitas penggunaan telepon dipengaruhi oleh faktor-faktor aksesibilitas wilayah, pendidikan, pendapatan dan jumlah keluarga dan relasi dengan intensitas telepon, yaitu semakin tinggi aksesibilitas wilayah, pendidikan, pendapatan dan jumlah keluarga dan relasi maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan teleponnya. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya perbedaan yang nyata antara jenis pekerjaan dengan intensitas telepon. Jenis pekerjaan sebagai pedagang atau pengusaha mempunyai intensitas penggunaan telepon yang tertinggi dari pada jenis pekerjaan lainnya, sedangkan intensitas penggunaan telepon yang terendah berasal dari kelompok jenis pekerjaan sebagai petani. Hasil penelitian lainnya adalah adanya perbedaan yang nyata antara berbagai bentuk penggunaan lahan dengan intensitas penggunaan telepon. Pada kawasan yang berbentuk perdagangan dan jasa mempunyai intensitas penggunaan telepon yang tertinggi dari pada bentuk penggunaan lahan lainnya. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa pengguna jasa telepon di daerah penelitian, sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan telepon yang diterimanya. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan telepon di Kota Muntilan sudah berhasil.