

Transformasi Layanan Pemerintahan Digital Melalui unit SSGS Divisi Enterprise di PT.Telkom Indonesia (persero) tbk telda bengkulu

¹Herika Riyani, ²Eva Yuliyanti, ³Hesti Apriliani, ⁴Hafri Yuliani

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Bengkulu, Indonesia

E-mail: herikariyani1@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6046>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 22 Maret 2026

Revised: 28 Maret 2026

Accepted: 9 April 2026

Kata Kunci

Transformasi Digital, Layanan Pemerintahan, SSGS, Divisi Enterprise, PT. Telkom Indonesia, Bengkulu, e-Government.

Keywords

Digital Transformation, Government Services, SSGS, Enterprise Division, PT. Telkom Indonesia, Bengkulu, e-Government.



ABSTRACT

Transformasi layanan pemerintahan digital yang dilaksanakan melalui unit SSGS (Smart, Solution, Government, Services) Divisi Enterprise di PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu. Di era digitalisasi yang semakin berkembang pesat, pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. PT. Telkom Indonesia sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang telekomunikasi dan informasi memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital instansi pemerintahan, khususnya di wilayah Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran unit SSGS Divisi Enterprise PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu dalam mendukung transformasi layanan pemerintahan digital, mengidentifikasi solusi dan produk layanan yang ditawarkan kepada sektor pemerintah, serta menganalisis tantangan dan peluang yang dihadapi dalam proses implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unit SSGS Divisi Enterprise PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu berperan aktif dalam menghadirkan berbagai solusi digital bagi instansi pemerintah daerah, meliputi layanan konektivitas, platform e-Government, sistem informasi manajemen, serta layanan cloud dan keamanan siber. Transformasi yang dilakukan tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi operasional pemerintahan, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat di Provinsi Bengkulu. Meski demikian, terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi, antara lain keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, kesiapan sumber daya manusia, serta anggaran digitalisasi pemerintah daerah yang masih terbatas

The transformation of digital government services is being implemented through the SSGS (Smart, Solution, Government, Services) unit of the Enterprise Division at PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu. In this era of rapidly evolving digitalization, local governments are required to provide more efficient, transparent, and integrated public services. PT. Telkom Indonesia, as a State-Owned Enterprise (SOE) in the telecommunications and information sector, plays a strategic role in supporting the digital transformation of government agencies, particularly in the Bengkulu region. This study aims to describe the role of the SSGS unit of the Enterprise Division of PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu in supporting the transformation of digital government services, identify the solutions and service products offered to the government sector, and analyze the challenges and opportunities faced in the implementation process. The research method used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The results show that the SSGS unit of the Enterprise Division of PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu plays an active role in providing various digital solutions for local government agencies, including connectivity services, e-Government platforms, management information systems, cloud services, and cybersecurity. The transformation

undertaken has not only increased government operational efficiency but also improved the quality of public services to the people of Bengkulu Province. However, several challenges remain, including limited infrastructure in remote areas, human resource readiness, and limited local government digitalization budgets.



This is an open access article under the CC–BY-SA license.

How to Cite: Herika riyani al et (2026). Transformasi Layanan Pemerintahan Digital Melalui unit SSGS Divisi Enterprise di PT.Telkom Indonesia (persero) tbk telda Bengkulu <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6046>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat pada era globalisasi ini telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Transformasi digital bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan yang harus diadopsi oleh seluruh sektor, baik swasta maupun pemerintahan (Saputra et al., 2024). Di tengah arus perubahan ini, Indonesia sebagai negara berkembang dengan jumlah penduduk yang besar dan wilayah yang luas dituntut untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel kepada seluruh lapisan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmennya dalam mendorong transformasi digital pemerintahan melalui berbagai kebijakan strategis, salah satunya adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Listiyani, 2023). Kebijakan ini menjadi landasan bagi seluruh instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terintegrasi, efektif, dan berorientasi pada pelayanan Masyarakat (Belakang & Lampung, n.d.) Implementasi SPBE menuntut adanya kolaborasi antara pemerintah dengan sektor swasta, terutama perusahaan-perusahaan yang memiliki kapasitas dan kompetensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terkemuka di bidang telekomunikasi dan teknologi informasi memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital pemerintahan di Indonesia. Sebagai perusahaan yang telah berpengalaman selama puluhan tahun dalam membangun infrastruktur telekomunikasi nasional, (Perkembangan et al., n.d.) Telkom Indonesia memiliki kemampuan dan sumber daya yang memadai untuk menjadi mitra utama pemerintah dalam mewujudkan layanan pemerintahan digital yang komprehensif dan berkualitas tinggi. Komitmen ini diwujudkan melalui berbagai divisi dan unit bisnis yang dirancang khusus untuk melayani kebutuhan sektor pemerintahan (Oleh et al., 2025).

Salah satu unit bisnis strategis yang dimiliki oleh PT. Telkom Indonesia adalah Divisi Enterprise yang secara khusus menangani kebutuhan layanan korporasi dan pemerintahan dalam skala besar. Di dalam ekosistem Divisi Enterprise ini, terdapat unit Smart & Sustainable Government Solutions (SSGS) yang menjadi ujung tombak dalam penyediaan solusi digital terintegrasi bagi instansi-instansi pemerintah di seluruh Indonesia (No Title, 2023). Unit SSGS hadir sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan pemerintah akan solusi teknologi yang tidak hanya canggih secara teknis, tetapi juga mampu menjawab tantangan-tantangan spesifik yang dihadapi dalam pengelolaan pemerintahan modern. Ditingkat regional, PT. Telkom Indonesia melalui Telkom Daerah (Telda) Bengkulu menjalankan peran vital dalam mendukung transformasi digital pemerintahan di wilayah Provinsi Bengkulu. Sebagai salah satu provinsi di Pulau Sumatera yang tengah mengalami perkembangan pesat, Bengkulu memiliki berbagai potensi sekaligus tantangan dalam mengimplementasikan layanan pemerintahan digital (Prihardianti, 2005). Keterbatasan infrastruktur, disparitas geografis, serta perbedaan tingkat kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor-faktor yang perlu diperhatikan secara serius dalam proses transformasi digital di daerah ini (Astuty et al., 2025).

Unit SSGS Divisi Enterprise di Telda Bengkulu hadir sebagai solusi konkret dalam menjembatani kebutuhan pemerintah daerah Bengkulu dengan teknologi-teknologi terkini yang mampu meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan (Dimara et al., 2025) Melalui berbagai produk dan layanan unggulan seperti smart city, e-government, sistem informasi manajemen daerah, hingga infrastruktur jaringan terintegrasi, unit ini berupaya memastikan bahwa seluruh instansi pemerintah di Bengkulu dapat beroperasi secara digital, efisien, dan terkoneksi satu sama lain. Kehadiran unit ini mencerminkan

keseriusan Telkom Indonesia dalam mendukung visi pemerintah daerah yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi layanan pemerintahan digital yang dijalankan melalui unit SSGS Divisi Enterprise Telda Bengkulu tidaklah berlangsung tanpa hambatan dan tantangan (Menghadapi et al., 2019). Berbagai persoalan teknis, regulasi, maupun non-teknis seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran daerah, serta rendahnya literasi digital di kalangan aparatur pemerintah menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi program-program digitalisasi. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan yang holistik, adaptif, dan berkelanjutan dalam mengelola proses transformasi ini agar dapat memberikan dampak nyata bagi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di Bengkulu (Pratama et al., 2026).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berupaya untuk mengkaji secara mendalam bagaimana unit SSGS Divisi Enterprise PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu berperan dalam mendorong transformasi layanan pemerintahan digital di wilayah Provinsi Bengkulu. Penelitian ini akan menganalisis strategi, program, capaian, serta tantangan yang dihadapi dalam proses transformasi tersebut, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan kontributif bagi pengembangan kebijakan digitalisasi pemerintahan di masa mendatang. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi berharga bagi berbagai pihak yang berkepentingan dalam upaya mewujudkan pemerintahan digital yang inklusif dan berdaya guna di Indonesia, khususnya di wilayah Bengkulu (Diat et al., 2019).

Permasalahan yang muncul selama magang di unit SSGS Divisi Enterprise Telda Bengkulu mencerminkan kompleksitas transformasi layanan pemerintahan digital itu sendiri. Transformasi tersebut bukan sekadar perubahan sistem konvensional menjadi sistem elektronik, tetapi merupakan proses menyeluruh yang melibatkan kesiapan teknologi, sumber daya manusia, regulasi, keamanan, serta koordinasi antar lembaga. Melalui pengalaman magang, mahasiswa dapat melihat secara langsung bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik sangat bergantung pada sinergi antara penyedia solusi teknologi dan kesiapan internal instansi pemerintahan dalam beradaptasi dengan perubahan.

METODE

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang di PT. Telkom Indonesia Persero Tbk Telda Bengkulu adalah partisipasi aktif dan bertemu [pelanggan secara langsung dan menelpon pelanggan secara langsung dengan mengikuti alur kerja redaksi secara langsung. Adapun tahapan produksi PT. Telkom Indonesia Persero Tbk Telda Bengkulu:

1. Partisipasi aktif dalam kegiatan operasional Metode partisipasi aktif merupakan pendekatan utama dalam pelaksanaan magang di PT Telkom Indonesia Persero Tbk Telda Bengkulu. Peserta magang dilibatkan secara langsung dalam kegiatan operasional harian perusahaan, bukan sekadar sebagai pengamat, melainkan sebagai bagian dari tim kerja (Alfansi et al., 2020).
2. Bertemu langsung dengan pelanggan (customer visit) Metode pertemuan langsung dengan pelanggan atau customer visit merupakan salah satu metode unggulan dalam proses magang di PT Telkom Indonesia Persero Tbk Telda Bengkulu. Peserta magang diikutsertakan dalam kunjungan lapangan untuk berinteraksi secara tatap muka dengan pelanggan perusahaan.
3. Komunikasi telepon langsung dengan pelanggan Metode komunikasi telepon langsung merupakan sarana penting dalam pelaksanaan magang di PT Telkom Indonesia Persero Tbk Telda Bengkulu. Peserta magang diberikan kesempatan untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui sambungan telepon, baik dalam rangka penawaran produk, konfirmasi layanan, maupun penanganan keluhan (Romdana, 2022).
4. Mengikuti alur kerja operasional secara langsung Metode mengikuti alur kerja operasional secara langsung merupakan pendekatan holistik yang diterapkan dalam pelaksanaan magang di PT Telkom Indonesia Persero Tbk Telda Bengkulu. Peserta magang mengikuti seluruh tahapan proses kerja dari awal hingga akhir, mulai dari penerimaan pesanan, proses teknis, hingga penyelesaian layanan kepada pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi Layanan Pemerintahan Digital Melalui Unit SSGS Divisi Enterprise di PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu tetap

berkomitmen untuk menyediakan layanan telekomunikasi dan digital yang berkualitas melalui struktur organisasi yang dikelola secara profesional. Salah satu unit strategis yang berperan penting dalam mendukung operasional perusahaan adalah Unit Shared Service & General Support (SSGS), terutama di Bidang Collection. Bagian ini secara fungsional fokus pada pengelolaan piutang dan penagihan kepada pelanggan, dengan tanggung jawab utama untuk memastikan bahwa kewajiban pembayaran pelanggan dapat dipenuhi tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses kerja di bidang ini mencakup pemantauan tagihan secara berkala, pengelompokan status piutang berdasarkan kategori keterlambatan, koordinasi intensif dengan unit terkait, serta komunikasi langsung kepada pelanggan yang menghadapi masalah dalam memenuhi kewajibannya.

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu terus berkomitmen dalam menghadirkan layanan telekomunikasi dan digital yang berkualitas melalui struktur organisasi yang terorganisir secara profesional. Salah satu unit strategis yang memiliki peran krusial dalam mendukung operasional perusahaan adalah Unit Shared Service & General Support (SSGS), khususnya pada Bidang Collection. Bagian ini secara fungsional berfokus pada pengelolaan piutang dan penagihan kepada pelanggan, dengan tanggung jawab utama memastikan kewajiban pembayaran pelanggan dapat dipenuhi secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku. Proses kerja pada bidang ini mencakup pemantauan tagihan secara berkala, pengelompokan status piutang berdasarkan kategori keterlambatan, koordinasi intensif dengan unit terkait, serta komunikasi langsung kepada pelanggan yang mengalami permasalahan dalam pemenuhan kewajiban tagihan mereka, sehingga tingkat piutang bermasalah dapat diminimalkan demi menjaga kesehatan keuangan perusahaan.

Dalam struktur bisnis PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu, Divisi Enterprise memegang peranan penting sebagai unit yang secara khusus menangani segmen pelanggan korporat dan bisnis di wilayah Bengkulu. Unit ini bertanggung jawab dalam menyediakan solusi telekomunikasi dan digital yang komprehensif bagi berbagai entitas bisnis, mulai dari perusahaan swasta hingga instansi pemerintahan yang membutuhkan layanan dengan kualitas dan keandalan tinggi. Secara khusus, unit Enterprise Telda Bengkulu memusatkan fokus layanannya kepada pelanggan bisnis strategis seperti Universitas Bengkulu dan UIN Fatmawati Bengkulu, dengan menghadirkan solusi konektivitas yang disesuaikan dengan kebutuhan lingkungan akademik yang dinamis. Pendekatan berbasis segmentasi ini memungkinkan tim Enterprise untuk memberikan layanan yang lebih personal, responsif, dan tepat sasaran sesuai dengan karakteristik serta kebutuhan spesifik masing-masing pelanggan korporat.

Sebagai bagian dari komitmen Telkom dalam mendorong transformasi digital di tingkat daerah, Bidang Layanan Government Service di Telda Bengkulu hadir sebagai mitra strategis bagi instansi pemerintahan di Provinsi Bengkulu. Unit ini menawarkan berbagai solusi terintegrasi yang dirancang untuk mendukung modernisasi tata kelola pemerintahan, mulai dari layanan konektivitas internet berkecepatan tinggi melalui IndiHome dan Astinet, solusi data center yang menjamin keamanan penyimpanan data pemerintah, hingga layanan cloud computing yang mampu meningkatkan efisiensi operasional birokrasi secara signifikan. Dengan mengadopsi teknologi-teknologi tersebut, instansi pemerintah daerah di Bengkulu dapat menjalankan layanan publik secara lebih cepat, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Kolaborasi antara Telkom dan pemerintah daerah ini menjadi fondasi penting dalam mewujudkan ekosistem pemerintahan digital yang inklusif dan berkelanjutan di Provinsi Bengkulu.

Secara keseluruhan, sinergi antara Unit SSGS melalui Bidang Collection, Divisi Enterprise, dan Layanan Government Service mencerminkan

pendekatan holistik PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu dalam mengintegrasikan fungsi keuangan, layanan korporat, dan transformasi digital pemerintahan dalam satu ekosistem yang saling mendukung. Keberadaan ketiga bidang tersebut tidak hanya memperkuat posisi Telkom sebagai pemimpin industri telekomunikasi di Bengkulu, tetapi juga memberikan dampak nyata bagi percepatan digitalisasi di berbagai sektor, baik pendidikan, bisnis, maupun pemerintahan. Dengan terus berinovasi dan mengembangkan kapabilitas layanan, PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu berkomitmen untuk menjadi katalisator utama dalam mewujudkan Bengkulu yang lebih terhubung, efisien, dan berdaya saing di era digital yang terus berkembang pesat ini.



Gambar 1. Bertemu Pelanggan Di Kantor Ombudsman

Tim PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu mendatangi kantor yang dituju untuk bertemu pelanggan secara langsung dalam rangka penandatanganan surat kontrak kerja sama tahun 2026. Pertemuan ini dilakukan sebagai bentuk komitmen profesional dan penguatan hubungan kemitraan antara Telkom dan instansi pelanggan, baik di sektor pemerintahan maupun pendidikan. Dalam kesempatan tersebut, kedua belah pihak melakukan pembahasan akhir terkait ruang lingkup layanan, durasi kerja sama, serta hak dan kewajiban masing-masing sebelum proses penandatanganan dilakukan. Surat kontrak yang telah disepakati kemudian dicetak menjadi dua rangkap sebagai dokumen resmi. Satu rangkap diserahkan kepada pihak kantor pelanggan sebagai arsip dan bukti kerja sama, sementara satu rangkap lainnya dibawa kembali dan disimpan sebagai dokumen resmi di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu. Proses ini memastikan administrasi berjalan tertib, transparan, dan sesuai dengan prosedur perusahaan.

Tim PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu mendatangi kantor yang dituju untuk bertemu pelanggan secara langsung dalam rangka penandatanganan surat kontrak kerja sama tahun 2026. Pertemuan ini dilakukan sebagai bentuk komitmen profesional dan penguatan hubungan kemitraan antara Telkom dan instansi pelanggan, baik di sektor pemerintahan maupun pendidikan. Dalam kesempatan tersebut, kedua belah pihak melakukan pembahasan akhir terkait ruang lingkup layanan, durasi kerja sama, serta hak dan kewajiban masing-masing sebelum proses penandatanganan dilakukan. Surat kontrak yang telah disepakati kemudian dicetak menjadi dua rangkap sebagai dokumen resmi. Satu rangkap diserahkan kepada pihak kantor pelanggan sebagai arsip dan bukti kerja sama, sementara satu rangkap lainnya dibawa kembali dan disimpan sebagai dokumen resmi di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu. Proses ini memastikan administrasi berjalan tertib, transparan, dan sesuai dengan prosedur perusahaan



Gambar 2. Bertemu pelanggan kantor komisi penyiaran
Indonesia daerah Bengkulu

Pada awal tahun 2026, tim kami melakukan kunjungan langsung ke kantor Komisi Penyiaran Indonesia (KPI) Daerah Bengkulu guna menemui pelanggan secara tatap muka. Pertemuan ini dilaksanakan dalam suasana yang hangat dan profesional, di mana kedua belah pihak saling menyampaikan harapan serta komitmen untuk menjalin kerja sama yang lebih erat ke depannya. Kehadiran langsung di kantor KPI

Daerah Bengkulu mencerminkan keseriusan dan dedikasi kami dalam membangun hubungan kerja yang solid dan terpercaya. Agenda utama pertemuan tersebut adalah penandatanganan surat kontrak untuk tahun 2026, yang menjadi landasan hukum resmi bagi kelangsungan kerja sama antara kedua pihak. Proses penandatanganan berlangsung dengan lancar dan disaksikan oleh perwakilan dari masing-masing instansi sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas. Dengan telah ditandatanganinya kontrak ini, diharapkan seluruh program dan kegiatan yang telah direncanakan dapat berjalan sesuai kesepakatan, memberikan manfaat optimal bagi perkembangan dunia penyiaran di wilayah Bengkulu. Agenda utama dalam kunjungan tersebut adalah penandatanganan surat kontrak kerja sama untuk tahun 2026, yang menjadi landasan hukum resmi bagi kelangsungan hubungan antara kedua institusi. Kontrak ini memuat berbagai kesepakatan terkait layanan yang akan diberikan, target yang ingin dicapai, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak selama periode berlakunya perjanjian. Proses penandatanganan berlangsung dengan tertib dan disaksikan oleh perwakilan dari kedua instansi sebagai bentuk transparansi serta akuntabilitas dalam setiap langkah kerja sama. Dengan adanya payung hukum yang jelas melalui kontrak ini, seluruh program dan kegiatan yang telah direncanakan diharapkan dapat berjalan lebih terarah dan terukur sepanjang tahun 2026.

Penandatanganan kontrak ini juga memiliki makna strategis yang lebih luas, yakni sebagai bagian dari upaya transformasi layanan digital pemerintahan yang tengah digalakkan oleh unit SSGS PT. Telkom Indonesia. KPI Daerah Bengkulu sebagai lembaga negara yang memiliki peran vital dalam pengawasan penyiaran di daerah turut menjadi salah satu mitra penting dalam ekosistem layanan digital pemerintahan. Kesenambungan kontrak ini membuktikan bahwa layanan yang selama ini diberikan telah memenuhi ekspektasi pelanggan dan memberikan nilai tambah yang nyata bagi operasional KPI Daerah Bengkulu. Hal ini sekaligus menjadi indikator positif bahwa transformasi digital yang didorong oleh PT. Telkom Indonesia benar-benar dirasakan manfaatnya oleh instansi pemerintah di tingkat daerah. Ke depannya, PT. Telkom Indonesia Telda Bengkulu melalui unit SSGS berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada KPI Daerah Bengkulu sesuai dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika teknologi yang terus berubah. Kolaborasi yang telah terjalin ini diharapkan tidak hanya berhenti pada pemenuhan kebutuhan teknis semata, tetapi juga dapat berkembang menjadi kemitraan strategis jangka panjang yang memberikan kontribusi nyata bagi kemajuan dunia penyiaran di wilayah Bengkulu. Kunjungan dan penandatanganan kontrak ini pun menjadi momentum penting untuk mengevaluasi capaian tahun sebelumnya sekaligus merancang program-program inovatif yang lebih baik di tahun mendatang. Dengan semangat kerja sama yang telah terbangun, kedua pihak optimis bahwa sinergi ini akan terus memberikan dampak positif bagi masyarakat dan dunia penyiaran Bengkulu secara keseluruhan.



Gambar 3 : Bertemu pelanggan universitas Islam Negeri (UIN) Bengkulu

Berkesempatan bertemu langsung dengan pelanggan di Universitas Islam Negeri (UIN) Bengkulu. Pertemuan ini terasa hangat dan penuh keakraban. Kami berdiskusi santai namun tetap fokus membahas kebutuhan dan kerja sama yang sedang dijalankan. Momen ini menjadi kesempatan yang baik untuk saling mengenal lebih dekat sekaligus memperkuat komunikasi agar ke depannya bisa berjalan lebih lancar. Saya merasa bersyukur karena pertemuan ini berjalan dengan positif dan penuh semangat. Dukungan serta antusiasme yang ditunjukkan membuat saya semakin yakin untuk terus memberikan pelayanan terbaik. Semoga silaturahmi dan kerja sama ini bisa terus terjalin dengan baik, membawa manfaat bagi kedua belah pihak, serta membuka peluang kolaborasi yang lebih luas di masa mendatang. Sebuah momen yang sangat berarti. Pertemuan ini terasa hangat dan penuh keakraban, jauh dari kesan formal yang kaku. Suasana yang cair membuat diskusi berjalan dengan nyaman, di mana

kami bisa berbicara secara santai namun tetap fokus dan terarah dalam membahas berbagai kebutuhan serta kerja sama yang sedang dijalankan bersama.

Momen ini menjadi kesempatan yang baik untuk saling mengenal lebih dekat sekaligus memperkuat jalur komunikasi agar ke depannya segala sesuatu bisa berjalan lebih lancar dan efektif. Antusiasme serta dukungan yang ditunjukkan oleh pihak UIN Bengkulu sungguh memberikan energi tersendiri. Saya merasa bersyukur karena pertemuan ini berlangsung dengan sangat positif dan penuh semangat, mencerminkan hubungan yang tidak sekadar profesional, tetapi juga dibangun di atas kepercayaan dan ketulusan. Harapan ke depan, silaturahmi dan kerja sama yang telah terjalin ini dapat terus dijaga dan dikembangkan dengan baik. Semoga hubungan yang hangat ini tidak berhenti sampai di sini, melainkan terus tumbuh membawa manfaat nyata bagi kedua belah pihak. Lebih dari itu, pertemuan ini semoga menjadi pintu pembuka bagi peluang-peluang kolaborasi yang lebih luas dan bermakna di masa mendatang, demi kemajuan bersama yang berkelanjutan.



Gambar 4 : Bertemu pelanggan Kemendikbud Curup

Pertemuan formal bersama klien dari Kemendikbud Curup dalam rangka membahas kontrak kerja sama antara PT Telkom dan pihak Kemendikbud. Pertemuan berlangsung di ruang kerja dengan suasana yang komunikatif dan profesional. Diskusi ini berfokus pada rencana kerja sama layanan, termasuk kesepakatan kontrak, mekanisme pelaksanaan, serta keberlanjutan layanan yang akan diberikan oleh PT Telkom. Melalui pertemuan tersebut, kedua belah pihak melakukan koordinasi dan klarifikasi terkait isi perjanjian agar tercapai kesepakatan yang saling menguntungkan. Kegiatan ini mencerminkan proses komunikasi bisnis dan negosiasi yang berjalan secara terbuka dan profesional, sekaligus menunjukkan pentingnya sinergi antara sektor BUMN dan instansi pendidikan dalam mendukung peningkatan layanan dan infrastruktur yang optimal. Pertemuan kepada klien ini mengajarkan saya bahwa menjalin kerja sama kepada pihak lain nggak gampang yang difikirkan, dari sana saya belajar bahwa penting menjalin keakraban kepada klien agar kerjasama tetap terjalin dengan lancar

KESIMPULAN

Pelaksanaan Transformasi Layanan Pemerintahan Digital di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Telda Bengkulu didukung oleh peran strategis Unit Shared Service & General Support (SSGS), khususnya pada bidang Collection. Bagian ini memiliki tanggung jawab penting dalam pengelolaan piutang dan penagihan kepada pelanggan agar kewajiban pembayaran dapat dipenuhi tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku. Melalui pemantauan tagihan, pengelompokan status piutang, koordinasi internal, serta komunikasi aktif dengan pelanggan, stabilitas arus kas perusahaan dapat terjaga dengan baik.

Selanjutnya, Divisi Enterprise berperan dalam menangani segmen pelanggan korporat dan bisnis di wilayah Bengkulu. Unit ini menyediakan solusi telekomunikasi dan layanan digital yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, instansi pemerintah, serta institusi pendidikan. Fokus utama layanan Enterprise diarahkan kepada pelanggan bisnis seperti Universitas Bengkulu dan UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, sehingga mendukung peningkatan kualitas infrastruktur dan sistem digital di lingkungan pendidikan tinggi..

Di sisi lain, Layanan Government Service memiliki peran penting dalam mendukung transformasi digital pemerintahan di Provinsi Bengkulu. Melalui penyediaan layanan konektivitas internet berkecepatan tinggi seperti IndiHome dan Astinet, serta dukungan solusi data center dan cloud

computing, Telkom Telda Bengkulu membantu instansi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi, keamanan data, dan efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi. Secara keseluruhan, ketiga bidang tersebut Collection SSGS, Divisi Enterprise, dan Government Service—saling melengkapi dalam mewujudkan layanan digital yang terintegrasi dan berkelanjutan. Sinergi antarunit ini tidak hanya memperkuat kinerja internal perusahaan, tetapi juga memberikan kontribusi nyata dalam mendorong percepatan transformasi digital di sektor pemerintahan dan pendidikan di wilayah Bengkulu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Program Magang ini dapat terlaksana dengan baik. Keberhasilan program ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, kami menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Program Studi (Kaprodi) Kami menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Bapak/Ibu Ketua Program Studi yang telah memberikan kepercayaan, izin, serta kesempatan kepada kami untuk mengikuti Program Magang ini. Dukungan administratif yang diberikan, mulai dari proses fasilitasi hingga arahan teknis pelaksanaan kegiatan, sangat berarti dalam memastikan kelancaran dan keberhasilan program secara keseluruhan. Kepercayaan yang diberikan menjadi motivasi besar bagi kami untuk menjalankan setiap tahapan kegiatan dengan penuh dedikasi dan tanggung jawab.
2. Ibu Dr. Hafri Yuliani, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing (DP) Kami menghaturkan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada Ibu Dr. Hafri Yuliani, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing kami selama kegiatan ini berlangsung. Bimbingan yang diberikan secara berkelanjutan — mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi akhir — memberikan arah yang jelas dan sistematis dalam setiap langkah yang kami ambil. Kehadiran dan keterlibatan aktif beliau tidak hanya memperkuat kualitas kegiatan, tetapi juga menjadi sumber motivasi dan inspirasi yang mendorong kami untuk bekerja lebih optimal dan penuh rasa tanggung jawab.
3. Pimpinan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk – Telda Bengkulu Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Pimpinan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk – Telda Bengkulu yang telah memberikan izin pelaksanaan kegiatan magang selama dua bulan di lingkungan perusahaan. Fasilitas yang disediakan, suasana kerja yang kondusif, serta sambutan yang hangat dari seluruh jajaran karyawan menjadi modal utama yang memperlancar jalannya kegiatan ini. Kerja sama yang terjalin dengan baik antara institusi pendidikan dan dunia industri merupakan kunci utama keberhasilan program ini, sekaligus memberikan pengalaman nyata yang sangat berharga bagi pengembangan kompetensi dan profesionalisme kami. Semoga segala kebaikan, dukungan, dan kontribusi yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal. Kami menyadari bahwa dalam pelaksanaan kegiatan ini masih terdapat kekurangan, dan kami sangat mengharapkan masukan serta saran yang membangun demi perbaikan ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, L., Susetyo, S., Bahri, S., & Seranika, N. (2020). The impact of career development on employee job satisfaction and work life balance as a mediator at PT. Telkom indonesia (persero) bengkulu area. *5th Sriwijaya Economics, Accounting, and Business Conference (SEABC 2019)*, 101–107.
- Astuty, K., Aulianisa, N., Pratama, Y. A., & Herlyaminda, E. (2025). The Influence Of Procedural Discrepancies, Supervisory Weaknesses And Administrative Errors On Service Performance At The Telkom Office In Bengkulu City. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Bisnis Digital*, 4(2), 351–362.
- Belakang, L., & Lampung, T. W. (n.d.). *I. pendahuluan 1.1*. 1–14.
- Diat, L., Fatmasari, R., & Nurhayati, E. (2019). Data in Brief Indonesian state educational universities ' bibliometric dataset. *Data in Brief*, 22, 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.11.128>
- Dimara, A., Nur, J., & Nashrullah, H. (2025). International Journal of Applied Earth Observation and Geoinformation Malaria risk assessment in Indonesia : a machine and deep learning framework. *International Journal of Applied Earth Observation and Geoinformation*, 143(March), 104793. <https://doi.org/10.1016/j.jag.2025.104793>

- Listiyani, L. (2023). *Analisis Strategi Pemasaran Segment Government PT . Telkom Indonesia Witel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Jumlah Penjualan. 1(3).*
- Menghadapi, D., Media, K., Komunikasi, J., Islam, P., Ushuluddin, F., & Dan, A. (2019). *Strategi komunikasi pt. telkom witel bengkulu dalam menghadapi keberadaan media online.*
- Oleh, D., Fitri, A., & Nim, A. (2025). *Laporan magang di pt telkom indonesia (persero) witel lampung bengkulu.*
- Perkembangan, L. B., Informasi, I. T., Management, I. S., Management, S., & Layanan, M. (n.d.). *BAB I. 1-7.*
- Pratama, A. R. D., Soleh, A., & Febliansa, M. R. (2026). Comparison of Employee Workloads Partners of Pt. Telkom Bengkulu Region. *Focus of Human Resource Management Journal, 1(1), 25-30.*
- Prihardianti, A. (2005). *Studi Perencanaan dan Pengendalian Waktu dan Biaya Proyek Penyediaan dan Pengembangan Layanan Telekomunikasi Berbasis Fixed Wireless Access Code Division Multiple Access (Studi Kasus pada Proyek Bengkulu dan Curup Antara INTI dan TELKOM).* Universitas Widyatama.
- Romdana, R. (2022). Kualitas Pelayanan Pengaduan Gangguan Jaringan Indihome di PT Telkom Akses Area Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 9(1), 117-124.*
- Saputra, F., Lake, Y., & Taena, E. T. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELEKOMUNIKASI PT . TELKOM INDONESIA.*