

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN  
PELANGGAN PELATIHAN TEKNOLOGI INFORMASI DI PT.  
INIXINDO WIDYA UTAMA SURABAYA**

**Felicia Deva Handojono, Djoko Widodo**  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

**Email : [fliciadeva@gmail.com](mailto:fliciadeva@gmail.com), [jokowid@untag-sby.ac.id](mailto:jokowid@untag-sby.ac.id)**

**ABSTRAK**

PT Inixindo Widya Utama adalah perusahaan teknologi yang berbasis di Surabaya, Indonesia. Perusahaan ini didedikasikan untuk menyediakan solusi teknologi informasi terkini kepada pelanggan di berbagai sektor industri. Dengan fokus pada pengembangan perangkat lunak, jaringan, dan layanan teknologi terkait, Inixindo Widya Utama bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas bisnis bagi klien-kliennya. Laporan magang ini menganalisis pelayanan publik yang terkait dengan penanganan pelatihan pelanggan dalam bidang Teknologi Informasi (TI) di PT Inixindo Widya Utama Surabaya. Melalui pengamatan dan penelitian langsung di lapangan, berbagai aspek dalam penyelenggaraan pelatihan pelanggan TI dievaluasi, termasuk efisiensi proses, respons terhadap kebutuhan pelanggan, dan kualitas layanan yang diberikan. Hasil analisis ini memberikan wawasan yang mendalam tentang kinerja pelayanan publik perusahaan dalam konteks pengembangan dan penerapan teknologi informasi di Surabaya, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kedepannya.

**Kata Kunci: Pelayanan, Pelatihan Teknologi Informasi, Optimalisasi**

**ABSTRACT**

PT Inixindo Widya Utama is a technology company based in Surabaya, Indonesia. The company is dedicated to providing cutting-edge information technology solutions to clients in various industry sectors. With a focus on software development, networking, and related technology services, Inixindo Widya Utama aims to enhance operational efficiency and business productivity for its clients. This internship report analyzes public services related to handling customer training in the field of Information Technology (IT) at PT Inixindo Widya Utama Surabaya. Through direct observation and research in the field, various aspects of customer training in IT are evaluated, including process efficiency, responsiveness to customer needs, and the quality of services provided. The findings of this analysis provide deep insights into the company's public service performance in the context of technology development and implementation in Surabaya, as well as recommendations for improvement and future enhancement.

**Keywords: Service, Training in IT, Optimalization**

## **PENDAHULUAN**

PT. Inixindo Widya Utama telah menjadi tonggak penting dalam industri pelatihan teknologi informasi di Indonesia sejak pendiriannya pada tahun 1991. Dengan lebih dari tiga dekade pengalaman, perusahaan ini telah membentuk aliansi strategis dengan berbagai vendor IT terkemuka di dalam dan luar negeri. Hal ini memungkinkan PT Inixindo Widya Utama untuk menawarkan pelatihan yang komprehensif dan terintegrasi, memungkinkan pelanggan untuk mengembangkan kemampuan dan meningkatkan daya saing mereka dalam bidang teknologi informasi. Menyediakan lebih dari 150 pilihan materi pelatihan, PT Inixindo Widya Utama memberikan kemampuan kepada pelanggan untuk memilih kursus yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, perusahaan juga menawarkan layanan asesmen dan sertifikasi untuk memvalidasi kemampuan pelanggan, memberikan jaminan bahwa mereka siap bersaing di pasar kerja yang semakin kompetitif. Sebagai Authorized PearsonVue Testing Center selama lebih dari 15 tahun, PT Inixindo Widya Utama memudahkan pelanggan untuk mengikuti ujian internasional dengan lancar. Dengan demikian, pelanggan tidak hanya mendapatkan pelatihan berkualitas tinggi, tetapi juga kesempatan untuk memperoleh sertifikasi yang diakui secara internasional.

Dalam upaya untuk meningkatkan layanan publik, PT Inixindo Widya Utama telah mengembangkan beragam sistem pelatihan yang dapat diakses melalui berbagai media, termasuk online, offline, dan hybrid. Fleksibilitas ini memungkinkan pelanggan untuk memilih metode pembelajaran yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Pendekatan holistik dalam pembelajaran adalah salah satu keunggulan PT Inixindo Widya Utama. Perusahaan ini tidak hanya fokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pengembangan keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan dalam lingkungan kerja. Hal ini memastikan bahwa pelanggan tidak hanya memperoleh pengetahuan teoritis, tetapi juga keterampilan yang relevan dan berharga. Dengan reputasi yang solid dan penerimaan yang baik dari berbagai perusahaan dan masyarakat, PT Inixindo Widya Utama terus menjadi pilihan utama dalam pelatihan teknologi informasi di Indonesia. Pelayanan yang fleksibel, pendekatan holistik dalam pembelajaran, dan kualitas yang terpercaya menjadikan PT Inixindo Widya Utama sebagai mitra yang dipercaya dalam membangun masa depan digital Indonesia

## **METODE PELAKSANAAN**

Dalam konteks metode pelaksanaan magang di PT Inixindo Widya Utama, konsep-konsep utama dalam bidang pelayanan publik menjadi landasan yang penting untuk dipahami dan diterapkan oleh para peserta magang. Pelayanan publik, yang didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, menjadi fokus utama dalam pengembangan kemampuan peserta magang. Pandangan tentang kualitas pelayanan masyarakat, seperti yang dijelaskan oleh Surjadi (2012), yang mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, dan kesetaraan hak, menjadi pedoman untuk menilai efektivitas dan kualitas dari layanan yang diberikan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selama melaksanakan Magang di PT Inixindo Widya Utama. Penulis berhasil mencapai beberapa hasil yang signifikan dalam konteks pelayanan publik. Penulis juga mengetahui dengan jelas apa saja yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan dengan dunia kerja sesungguhnya khususnya pada fokus pembelajaran pelayanan publik.

1. Memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa pada lingkup dunia kerja sebenarnya. Penulis dapat memperoleh pengetahuan praktis tentang pelayanan publik, termasuk proses kerja, regulasi, dan praktik terbaik dalam industri yang bersangkutan. Mereka juga dapat meningkatkan keterampilan teknis yang relevan dengan bidang tersebut
2. Melatih kemampuan mahasiswa dalam mengasah kemampuan mengatasi permasalahan yang teridentifikasi di tempat magang. Selama magang, mahasiswa dilatih untuk mengasah kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang teridentifikasi di lingkungan kerja. Melalui interaksi langsung dan pengamatan, penulis belajar tentang strategi pemecahan masalah dan pengambilan keputusan yang digunakan dalam bidang pelayanan. Penugasan tugas yang sesuai dengan kemampuan dan peran serta tim menjadi faktor kunci dalam menanggapi masalah yang muncul.
3. Melatih mahasiswa dalam hal membangun tim kerja. Selama mengikuti kegiatan magang, penulis terlibat langsung dalam pembentukan tim kerja yang dinamis dan responsif. Setiap anggota tim, termasuk peserta magang, diberikan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan kapasitas mereka, serta mendapatkan arahan dari pimpinan. Sebelum pelaksanaan kegiatan, setiap anggota tim diberikan pengarahan mengenai tugas mereka, yang kemudian dipantau dan dievaluasi oleh pimpinan. Hal ini membantu dalam membangun kerja sama tim yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan perubahan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan.

Standar kualitas pelayanan publik, juga mengacu pada pandangan Surjadi (2012), mencakup aspek prosedur, waktu penyelesaian, dan kesetaraan hak, yang menjadi tolok ukur untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh PT Inixindo Widya Utama. Dengan memahami teori-teori ini dan mengaitkannya dengan praktik di lapangan, peserta magang di PT Inixindo Widya Utama memiliki kesempatan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pelayanan publik dan kontribusi mereka dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Indikator optimalisasi pelayanan publik dalam penanganan peserta training di PT Inixindo Widya Utama :

**A. Responsiveness**

Mencerminkan kemampuan perusahaan untuk merespons dengan cepat dan efisien terhadap kebutuhan dan permintaan peserta training. Hal ini meliputi tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan, permintaan informasi, atau masalah yang mungkin timbul selama proses training..

**B. Kualitas layanan**

aktor penting dalam menilai tingkat kepuasan peserta terhadap pengalaman mereka selama proses training. Ini meliputi interaksi yang baik dengan instruktur dan staf pendukung, serta pemberian materi yang berkualitas dan relevan dengan

**C. Prosedur yang efektif**

PT Inixindo Widya Utama harus memastikan bahwa prosedur-prosedur yang telah ditetapkan untuk menyelenggarakan training, mulai dari pendaftaran hingga penyelesaian, berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

**D. Kesesuaian dengan kebutuhan**

PT Inixindo Widya Utama harus mampu menyediakan training yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi peserta, baik dari segi materi, waktu, maupun metode pengajaran

## KESIMPULAN

PT Inixindo Widya Utama merupakan perusahaan teknologi yang berkomitmen dalam menyediakan solusi teknologi informasi terkini kepada pelanggan di berbagai sektor industri. Dalam laporan magang ini, pelayanan publik perusahaan dalam penanganan pelanggan pelatihan teknologi informasi, termasuk efisiensi proses, respons terhadap kebutuhan pelanggan, dan kualitas layanan yang diberikan. Ditemukan bahwa PT Inixindo Widya Utama telah berhasil merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien, menyediakan interaksi yang baik dengan instruktur dan staf pendukung, serta memastikan prosedur-prosedur pelatihan berjalan dengan baik dan sesuai standar. Perusahaan juga mampu menyediakan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, PT Inixindo Widya Utama telah memperlihatkan kinerja yang baik dalam menyediakan pelayanan publik dalam bidang pelatihan Teknologi Informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- A, S. R. (2019). LAPORAN KERJA PRAKTEK PEMBUATAN SISTEM PREDIKSI KELAS PADA PT INIXINDO WIDYA ISWARA NUSANTARA YOGYAKARTA. *Journal of Wind Engineering and Industrial Aerodynamics*, 26(1), 1–4.  
[http://e-journal.uajy.ac.id/20334/1/TIF\\_08605.pdf](http://e-journal.uajy.ac.id/20334/1/TIF_08605.pdf)
- Ageng, D. (n.d.). LAPORAN MAGANG PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM UPAYA MEMBERIKAN PELAYANAN TERBAIK DI DINAS PENANAMAN MODAL KABUPATEN TEMANGGUNG.  
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/41207/19211065.pdf?sequence=1>
- Luahambowo, S. (2020). Laporan Kuliah Kerja Lapangan Analisis Sistem Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Pemerintah Kelurahan Terhadap Masyarakat di Kantor Kelurahan Sukaramai  
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/14667%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/14667/1/LKKL> - Sinima Luahambowo - Analisis Sistem Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Pemerintah.pdf
- Inixindo Surabaya – Continuous Learning, Keep Up To Date  
Portal Data | Pangkalan Data Universitas Tadulako ([untad.ac.id](http://untad.ac.id))  
Surat Penawaran Pelatihan Management IT Help Desk | PDF ([scribd.com](https://www.scribd.com))