



**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK
PROGRAM AKSES INTERNET PADA *CONTACT CENTER* HALO
BAKTI DI KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2023**

LAPORAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

ACHMAD MAULANA YUSUP

44219310024

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Maulana Yusup

NIM : 44219310024

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Pelayanan Pengaduan Publik
Program Akses Internet pada *Contact Center* HALO
BAKTI Di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2023

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 9 September 2023

UNIVERSIT
MERCU BUANA

10000
METERAI
TEMPEL
2AC49AKX509694003
Achmad Maulana Yusup

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Achmad Maulana Yusup
NIM : 44219310024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Pelayanan Pengaduan Publik
Program Akses Internet pada *Contact Center* HALO
BAKTI Di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Alifiah Ghanniyu Widyaningrum,
S.Ikom, M.Ikom
NIDN : 0303078802



Ketua Penguji : Dewi Sad Tanti, M.Ikom
NIDN : 0726067701




Penguji Ahli : Dewi Ambarsari, M.Ikom
NIDN : 0303047803




Jakarta, 11 September 2023

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan salah satu rangkaian dari tugas akhir dengan judul ***“Implementasi Strategi Pelayanan Pengaduan Publik Program Akses Internet pada Contact Center HALO BAKTI di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2023”*** Penulis sadar bahwa penulisan ini jauh dari kata sempurna. Akan tetapi penulis sudah berusaha semaksimal mungkin sehingga penulisan ini dapat berjalan dengan baik dan dapat selesai di waktu yang tepat. Penulis juga menyadari betul bahwa dapat terbentuknya tugas akhir ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah memberikan dukungan kepada Penulis, yakni berupa dukungan motivasi, saran, bimbingan, moral maupun moril, dan tentu doa yang dipanjatkan untuk Penulis, sehingga dengan begitu, tugas akhir ini dapat selesai. Untuk itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, S.Ikom, M.Ikom selaku Dosen pembimbing
2. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan saya ilmu pengetahuan dari awal masuk perkuliahan sampai dengan akhir perkuliahan
5. Latifah Hanum selaku Kepala Divisi Layanan Telekomunikasi dan Informasi untuk Pemerintah BAKTI
6. Kedua orang tua penulis Bapak Nur Susanto Rahardjo dan Ibu Mini yang telah memberikan dukungan serta doa yang terus menerus
7. Kedua kaka penulis Diah Nurmalasari dan Mochammad Nur Khasan Basri yang telah mendukung dan memberikan bimbingan serta doa untuk keberhasilan penulis
8. Kristian Mahendra Keize, Himam Dwipratama, Vykhar Irshadi, Karina Mentari, Siti Desfira Utami, Rizma Hani, dan Jerrico Syahputra selaku sahabat yang senantiasa memberikan dukungan semangat dalam perkuliahan penulis, percintaan penulis, kehidupan penulis, terimakasih banyak sudah menjadi sahabat yang baik buat penulis.

9. Angga Budi Pratama dan Anggayomi Amanda selaku kaka dikantor, terimakasih banyak sudah menjadi kaka yang sangat penulis sayangi.
10. Faisal Arman selaku rekan dikantor yang sudah membantu saya dalam memberikan masukan dan dukungan bagi penulis terkait penyusunan skripsi.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya.

Akhir kata, Penulis menyadari betul bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam Skripsi ini dan Penulis juga sangat menerima saran dan kritik dari berbagai pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya dalam bidang Ilmu yang berkaitan dengan topik bahasan pada skripsi ini.

Jakarta, 28 Agustus 2023

Penulis

Achmad Maulana Yusup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Maulana Yusup
NIM : 44219310024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Strategi Pelayanan Pengaduan Publik
Program Akses Internet pada *Contact Center HALO BAKTI* Di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 9 September 2023

Yang menyatakan,



(Achmad Maulana Yusup)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	ii
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.4.3 Manfaat Sosial	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis	16
2.2.1 Komunikasi	16
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi	16
2.2.1.2 Prinsip-Prinsip Komunikasi	19
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi	20
2.2.1.4 Komunikasi Organisasi	21
2.2.1.5 Strategi Komunikasi.....	21
2.2.2 <i>Public Relations</i>	24

2.2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	24
2.2.2.2 Ciri- Ciri <i>Public Relations</i>	26
2.2.2.3 Tugas <i>Public Relations</i>	26
2.2.2.4 Tujuan <i>Public Relations</i>	28
2.2.2.5 Fungsi <i>Public Relations</i>	32
2.2.2.6 Strategi <i>Public Relations</i>	33
2.2.3 Customer Relationship Management	35
2.2.3.1 Pengertian Customer Relationship Management	35
2.2.3.2 Strategi CRM	36
2.2.4 Aspek Strategi Pelayanan Pengaduan	39
2.2.5 Humas dalam pemerintahan (<i>Government Public Relations</i>)	40
2.2.5.1 Peranan Humas dalam Organisasi Pemerintahan	41
2.2.5.2 Fungsi Humas dalam Pemerintahan	42
2.2.6 Pengertian <i>Contact Center</i>	44
2.2.7 Pelayanan Pengaduan	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Paradigma Penelitian	46
3.2 Metode Penelitian	47
3.3 Subyek Penelitian	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1 Data Primer	50
3.4.2 Data Sekunder	52
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54
3.6.1 Triangulasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	56

4.1.1 Profil Perusahaan BAKTI Kominfo.....	56
4.1.2 Program Kerja BAKTI Kominfo	59
4.1.2.1 Akses Internet	59
4.1.2.2 <i>Base Transceiver Station</i>	60
4.1.2.3 Palapa Ring	62
4.1.2.4 Satelit Multifungsi.....	64
4.1.2.5 Struktur Organisasi	66
4.1.3 Profil PT. Infomedia Nusantara	66
4.1.4 HALO BAKTI	68
4.1.4.1 Alur penanganan aduan Akses Internet	70
4.1.4.2 SOP HALO BAKTI.....	71
4.1.4.3 Strategi HALO BAKTI.....	72
4.1.5 Akses Internet di Lombok Timur.....	72
4.2 Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Berdasarkan Aspek Strategi Pelayanan Pengaduan.....	74
4.2.2 Berdasarkan Strategi <i>Customer Relationship Management</i>	80
4.3 Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran	95
5.2.1 Saran Akademik.....	95
5.2.2 Saran Praktis	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu13

Tabel 4. 1 Data Sebaran Akses Internet di Lombok Timur73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo BAKTI KOMINFO.....	56
Gambar 4. 2 Sejarah Singkat BAKTI.....	57
Gambar 4. 3 Visi Misi BAKTI.....	58
Gambar 4. 4 Sebaran total Akses Internet.....	60
Gambar 4. 5 Sebaran Total BTS	61
Gambar 4. 6 Peta Palapa Ring.....	63
Gambar 4. 7 Ilustrasi Satelit	65
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi BAKTI.....	66
Gambar 4. 9 Sejarah PT. Infomedia Nusantara.....	68
Gambar 4. 10 Alur Penanganan Aduan Akses Internet	70
Gambar 4. 11 SOP Penanganan Gangguan Akses Internet.....	71
Gambar 4. 12 Penjelasan Alur Penanganan Gangguan Akses Internet.....	71
Gambar 4. 13 Sebaran Akses Internet di Lombok Timur	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Monitoring dan Evaluasi	100
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	104
Lampiran 3. Curriculum Vitae	110

