

## ABSTRAK

Nama : Achmad Maulana Yusup  
NIM : 44219310024  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Pelayanan Pengaduan Publik Program Akses Internet pada *Contact Center* HALO BAKTI Di Kabupaten Lombok Timur Tahun 2023  
Pembimbing : Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, S.Ikom, M.Ikom

Bertambahnya kebutuhan masyarakat dalam bidang telekomunikasi mendorong pemerintah untuk selalu dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Seperti halnya yang dilakukan oleh Badan Aksesibilitas Telekomunikasi dan Informasi (BAKTI) sebagai instansi pemerintahan yang sedang menjalankan program akses internet tentunya perlu memaksimalkan pelayanan publik yang dilakukan. Salah satu bentuk tanggung jawab dalam memberikan dan menerapkan pelayanan publik yang maksimal dan lengkap untuk memantau dan mengawasi keberhasilan programnya maka perlu dibentuknya Pelayanan pengaduan untuk membantu, mengatasi dan melayani setiap keluhan yang dimiliki oleh masyarakat sebagai pelanggan yang menerima manfaat akses internet gratis yang diselenggarakan oleh BAKTI Kominfo. Pelayanan pengaduan ini diberi nama *Contact Center* HALO BAKTI. Oleh karena itu penelitian ini peneliti mencoba mendalami strategi pelayanan pengaduan yang diterapkan oleh PT. Infomedia Nusantara yang dipercaya oleh BAKTI Kominfo untuk menyediakan jasa *Contact Center* HALO BAKTI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana implementasi strategi pelayanan pengaduan program akses internet pada *Contact Center* HALO BAKTI di Kabupaten Lombok Timur. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa sejauh ini pegawai sebagai *agent Contact Center* HALO BAKTI telah berhasil menerapkan strategi pelayanan pengaduan menurut Tjiptono (2012) yang terdiri dari empati terhadap pelanggan, kecepatan dalam pelayanan pengaduan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan dan penerapan tujuh strategi Customer Relationship Management yaitu Menentukan Target Pelanggan, Menjalin Hubungan Yang Baik Dengan Pelanggan, Melakukan Analisis Pelanggan, Menerapkan Otomatisasi Proses Bisnis, Mengadakan Pelatihan, Membentuk Kolaborasi Tim Yang Baik, Melakukan Evaluasi.

**Kata kunci:** *pelayanan publik, strategi pelayanan pengaduan, contact center, strategi customer relationship management*

## ABSTRACT

Name : Achmad Maulana Yusup  
NIM : 44219310024  
Study Program : Ilmu Komunikasi  
Title Thesis : Implementasi Strategi Pelayanan Pengaduan Publik  
Program Akses Internet pada *Contact Center* HALO BAKTI Di  
Kabupaten Lombok Timur Tahun 2023  
Counsellor : Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum S.Ikom, M.Ikom

*The increasing needs of the community in the telecommunications sector encourage the government to always be able to provide the best public services to the community. As is done by the Telecommunications and Information Accessibility Agency (BAKTI), as a government agency that is running an internet access program, of course it needs to maximize the public services it provides. One form of responsibility in providing and implementing maximum and complete public services is to monitor and supervise the success of the program, it is necessary to establish a complaints service to assist, resolve and serve every complaint that the public has as acustomers who receive the benefits of free internet access organized by BAKTI Kominfo. This complaint service is called the HALO BAKTI Contact Center. Therefore, in this study, researchers tried to explore the complaint service strategy implemented by PT. Infomedia Nusantara is trusted by BAKTI Kominfo to provide HALO BAKTI Contact Center services. The aim of this research is to see how the internet access program complaint service strategy is implemented at the HALO BAKTI Contact Center in East Lombok Regency. This research uses a qualitative descriptive research type. The data collection techniques are through interviews, observation and documentation. The results show that so far employees as HALO BAKTI Contact Center agents have succeeded in implementing the complaint service strategy according to Tjiptono (2012) which consists of empathy towards customers, speed in complaint service, fairness or justice in resolving problems or complaints, ease for consumers to contact the company and implementation of seven Customer Relationship Management strategies, namely Determining Target Customers, Establishing Good Relationships with Customers, Carrying out Customer Analysis, Implementing Business Process Automation, Holding Training, Forming Good Team Collaboration, Carrying Out Evaluations*

**Keywords:** *public services, complaint service strategy, contact center, customer relationship management strategy*