

## **ABSTRAK**

### **POLA KOMUNIKASI NARAHUBUNG DALAM MENANGANI KELUHAN PESERTA FLS2N SMA/MA TAHUN 2022 (Studi Kualitatif Balai Pengembangan Talenta Indonesia)**

**Oleh**

**DINDA WIDIA PUTRI**

Informasi yang berlebih pada penyelenggaraan FLS2N SMA/MA tahun 2022 menyebabkan masalah komunikasi yang berdampak pada gugurnya beberapa peserta vokal solo yang tidak mengikuti informasi terbaru. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022, mengidentifikasi faktor memengaruhi komunikasi tersebut dan menemukan pola komunikasi FLS2N yang lebih efektif. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data yang didapat dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022 adalah pola bintang. Faktor-faktor yang memengaruhi yaitu saluran komunikasi dan sosiokultural. Pola komunikasi yang disarankan adalah pola rantai dengan melibatkan narahubung daerah dari dinas pendidikan provinsi yang ikut berperan aktif dalam merespon keluhan peserta FLS2N.

**Kata kunci:** Pola Komunikasi, Menangani Keluhan, FLS2N 2022

## **ABSTRACT**

### ***CONTACT PERSON COMMUNICATION PATTERNS IN HANDLING COMPLAINTS OF FLS2N SMA/MA PARTICIPANTS IN 2022 (Qualitative Study of the Indonesian Talent Development Center)***

*By*

**DINDA WIDIA PUTRI**

*Information overload during the implementation of FLS2N SMA/MA in 2022 caused communication problems, resulting in the failure of several solo vocal participants who did not follow the latest information. Therefore, the purpose of this study was to determine the communication pattern of the contact person in handling complaints from FLS2N SMA/MA participants in 2022, identify factors influencing this communication, and find a more effective FLS2N communication pattern. This research uses a qualitative method, with data obtained from interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that the contact person's approach to handling complaints from FLS2N SMA/MA participants in 2022 follows a star-shaped pattern. The influencing factors are communication channels and socio-cultural aspects. The recommended communication pattern is a chain pattern involving regional contact persons from the provincial education office, who play an active role in responding to complaints from FLS2N participants.*

**Keywords:** *Communication Patterns, Handling Complaints, FLS2N 2022*