

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**DINDA WIDIA PUTRI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

## **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*

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Dinda Widia Putri dan lahir pada tanggal 23 Mei 2001 di Bandar Lampung. Penulis merupakan anak pertama dari Ibu Dewi Astuti dan Ayah Aswandi. Seorang istri dari Bapak Erry Agustiyon dan seorang ibu muda dari Zayn Hanan Abdullah. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 1 Kalibalau Kencana pada tahun 2007-2013 kemudian melanjutkan di SMPN 1 Bandarlampung pada tahun 2013-2016 dan selanjutnya di SMAN 1 Bandarlampung pada tahun 2016-2019. Saat SMA, penulis aktif di berbagai kegiatan OSIS dan menjadi *public relation and sponsorship* pada *event* tahunan sekolah. Penulis juga berhasil meraih medali emas FLS2N 2018 pada cabang lomba cipta puisi serta meraih penghargaan terbaik 3 Duta Bahasa Provinsi Lampung tahun 2019. Penulis melanjutkan pendidikan tinggi pada perguruan tinggi Universitas Lampung jurusan Ilmu Komunikasi pada tahun 2019 melalui jalur prestasi. Selama kuliah, penulis aktif di komunitas nasional dan menjadi Ketua Umum Alunan FLS2N 2020-2023. Selama kepemimpinan di Alunan, penulis ikut mendorong dan mewadahi talenta muda bergerak, berdampak, dan berkarya melalui program yang digagas bersama komunitas. Penulis juga terlibat aktif sebagai panitia FLS2N dan OSN pada tahun 2020-2023 sebagai narahubung dan beberapa kali menjadi pemandu acara atau moderator.

## **MOTTO HIDUP**

*Be the best, give our best as far as we can give.*

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

**Oleh**

**Dinda Widia Putri**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2024**

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

Nama Mahasiswa : **Dinda Widia Putri**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1966031004

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



2. **Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

**Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si.**  
NIP. 198109262009121004

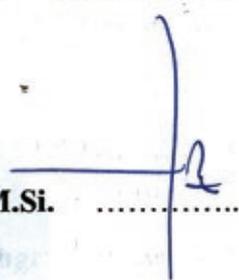
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dra. Ida Nurhaida, M.Si**



**Penguji Utama : Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si.**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**  
**NIP. 196108071987032001**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 09 Juli 2024**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dinda Widia Putri  
NPM : 1966031004  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Alamat : Bogor  
No. Handphone : 085846926685

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI NARAHUBUNG DALAM MENANGANI KELUHAN PESERTA FLS2N SMA/MA TAHUN 2022 (Studi Kualitatif Balai Pengembangan Talenta Indonesia).”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) atau pun dibuat oleh orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 28 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,



Dinda Widia Putri  
NPM 1966031004

**PERSEMBAHAN**



**Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:**

**Suamiku dan anaku tercinta,  
Erry Agustiyah Abdullah dan Zayn Hanan Abdullah**

**Orangtuaku tercinta,  
Aswandi, Dewi Astuti**

**Adikku tersayang,  
Ilham Widiansyah**

**Dosen Pembimbing dan Dosen Pembahas,  
Dra Ida Nurhaida, M.Si. dan Dr. Nina Yudha Aryanti., M.Si.**

**Teman-teman seperjuanganku,  
Ilmu Komunikasi 2019**

**Almamaterku**

**Keluarga besar Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu  
Politik Universitas Lampung**

**Terimakasih atas dukungan, doa, saran dan kritik yang telah diberikan kepadaku, semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik kepada kita semua, Aamiin.**

## SANWACANA

Masyaallah, Alhamdulillah, Allah kuasa. Terima kasih ya Allah atas rahmat dan kasih sayang-Mu telah memudahkan dan menguatkan penulis selama proses kuliah ini sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pola Komunikasi Narahubung dalam Menangani Keluhan Peserta FLS2N SMA/MA Tahun 2022 (Studi Kualitatif Balai Pengembangan Talenta Indonesia)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Ilmu Komunikasi, Universitas Lampung. Penulis menyadari selama proses menyusun skripsi ini banyak sekali pihak yang berperan dari berbagai aspek kehidupan penulis. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus pembimbing skripsi ini. Terima kasih atas arahan, bimbingan, ilmu dan waktu yang diberikan kepada penulis. Terima kasih ibu sudah banyak sekali memudahkan proses pengerjaan skripsi dengan kondisi penulis, semoga ibu sehat selalu, dimuliakan Allah SWT.
2. Bapak Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si. selaku Ketua Jurusan jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Toni Wijaya, S.I.Kom., M.Si. selaku dosen Pembimbing Akademik yang memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
4. Ibu Dr. Nina Yudha Aryanti., S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji atas segala arahan, bimbingan serta waktu yang diberikan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih ibu sudah banyak sekali memudahkan proses pengerjaan skripsi dengan kondisi penulis, semoga ibu sehat selalu, dimuliakan Allah SWT.
5. Bapak Vito Frasetya, S.I.Kom., M.Si. selaku dosen pembimbing atas

arahan, bimbingan dan semangat motivasi selama masa perkuliahan penulis. Semoga bapak sehat selalu dan dalam lindungan Allah SWT.

6. Bapak dan ibu dosen di jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan motivasi serta waktunya selama masa perkuliahan.
7. Kepala Balai Pengembangan Talenta Indonesia dan semua informan yang terlibat dalam penelitian skripsi ini.
8. Persembahkan terima kasih tertinggi kepada suami tercinta, Erry Agustiyana. Terima kasih atas semua dukungan yang telah diberikan baik secara moril, materil, doa, waktu, dan segalanya untuk istriku tercinta ini. Semoga setiap tetes peluh dan keringat yang kau berikan untuk keluargamu ini dibalas surga oleh Allah SWT. Aamiin.
9. Anakku tersayang, Zayn Hanan Abdullah. Terima kasih nak, selalu bisa diajak kerja sama dengan baik selama proses pengerjaan skripsi ini mulai dari dalam kandungan ikut magang sampai menyelesaikan skripsi ini. Semoga kelak dirimu menjadi anak yang beradab, berilmu, bermanfaat dan bermartabat, berguna bagi agama bangsa dan negara. Aamiin..
10. Terima kasih papa dan mama, papa dan mama yang berjuang begitu hebat untuk kesejahteraan dan kebahagiaan anak-anakmu ini. Tak henti-henti bekerja keras siang malam, panas terik dan hujan badai dirimu tak gentar bergerak hanya untuk anakmu ini berhasil meraih gelar sarjana, seperti mimpi kalian. Semoga Allah memuliakan kehidupan dunia akhirat papa dan mama, jerih payahmu insyaallah menjadi istana surga.. aamiin
11. Keluargaku di kota rantau terima kasih kepada Bunda, Mba Rara, Ziza, Bu Wal. Terima kasih atas semangat motivasi, doa, nasihat, dukungan dan kehadiran peran yang ikut memudahkan di kondisi tertentu yang sulit bagi penulis selama proses skripsian dan menjadi ibu baru.

Bandarlampung, 28 Juli 2024

Penulis

Dinda Widia Putri

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SANWACANA .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Kerangka Pikir .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Komunikasi .....	10
2.3 Hambatan Komunikasi.....	13
2.4 Komunikasi Organisasi .....	15
2.4.1. Komunikasi Organisasi Internal.....	16
2.4.2. Komunikasi Organisasi Eksternal .....	16
2.5 Pola komunikasi .....	18
2.6 FLS2N.....	21
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Fokus Penelitian.....	25
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Penentuan Informan .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.8 Keabsahan Data .....	29
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>

4.1	Profil Informan.....	31
4.2	Hasil Penelitian .....	32
4.3	Hasil Observasi .....	33
4.4	Hasil Wawancara .....	38
4.5	Pembahasan.....	46
4.5.1	Pola komunikasi Narahubung dalam Merespon Keluhan Peserta FLS2N SMA.MA 2022 .....	46
4.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Komunikasi Narahubung dalam Merespon Keluhan Para Peserta FLS2N Tahun 2022.....	53
4.5.3	Pengembangan Pola Komunikasi Narahubung dalam Merespon Keluhan Peserta FLS2N .....	55
<b>V.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Saran .....	59

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 2. Penelitian Terdahulu (Penelitian terdahulu) .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 3. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan).....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 4. Hasil wawancara dengan BPTI.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 5. Pola penyebaran informasi FLS2N .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 6. Penyelesaian masalah terhadap keluhan peserta FLS2N.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 7. Faktor yang memengaruhi proses penyebaran informasi.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 8. Proses komunikasi narahubung dengan peserta FLS2N.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 9. Permasalahan yang sering dilakukan peserta .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 10. Proses penyelesaian masalah peserta .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 11. Faktor yang menghambat komunikasi narahubung dan peserta.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 12. Bagaimana komunikasi narahubung dalam merespon keluhan .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 13. Informasi yang terkendala di lapangan .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 14. Jenis aduan masuk ke narahubung .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Data FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022 .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2. Grafik data aduan masuk ke narahubung FLS2N SMA/MA 2022 .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 3. Kerangka Pikir .....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 4. Pola komunikasi satu arah.....</b>	<b>18</b>
<b>Gambar 5. Pola komunikasi dua arah .....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 6. Pola komunikasi multi arah.....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 7. Pola komunikasi roda.....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 8. Pola komunikasi rantai .....</b>	<b>20</b>
<b>Gambar 9. Pola komunikasi lingkaran .....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 10. Pola komunikasi bintang.....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 11. Bagan koordinasi dari pusat ke daerah.....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 12. Bagan penentuan peserta FLS2N tingkat daerah.....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 13. Flyer pembukaan pendaftaran FLS2N SMA/MA Tahun 2022.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 14. Perpanjangan waktu pendaftaran FLS2N SMA/MA Tahun 2022 .....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 15. Perpanjangan pendaftaran FLS2N SMA/MA Tahun 2022.....</b>	<b>34</b>
<b>Gambar 16. Screenshoot video sosialisasi bidang vokal solo .....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 17. Unggahan buku pedoman dan update buku pedoman .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 18. Upaya peserta menghubungi narahubung .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 19. Komentar peserta terkait pengumuman revisi .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 20. Pernyataan guru terkait revisi pengumuman .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 21. Bagan penyebaran informasi FLS2N.....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 22. Bagan koordinasi FLS2N.....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 23. Pola komunikasi internal FLS2N.....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 24. Pola komunikasi eksternal FLS2N.....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 25. Susunan timeline FLS2N SMA 2022.....</b>	<b>51</b>

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan sesama manusia untuk bertahan hidup, dalam proses interaksi itu manusia membutuhkan komunikasi agar saling terhubung satu sama lain. Komunikasi menjadi kebutuhan dasar manusia, bersama komunikasi manusia bisa memahami suatu hal serta bisa mengembangkan kualitas pengetahuan dan wawasan sebagai individu. Interaksi pada manusia yang saling berkomunikasi telah membentuk pola-pola komunikasi tertentu yang dapat dipelajari dalam ilmu komunikasi.

Pola merupakan bentuk atau model yang terstruktur secara sistematis dan teratur. Pola merupakan sebuah rangkaian unsur tentang gejala dan dapat menjelaskan gejala tersebut. Hal tersebut tercantum dalam kamus antropologi. Jadi, pola dapat dikatakan sebagai cara kerja yang sistematis dari sebuah perilaku sehingga dapat menjelaskan perilaku itu sendiri. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui saluran atau media yang saling terhubung guna saling mendapatkan umpan balik agar mencapai pemahaman yang sama dari komunikan dan komunikator. Perilaku komunikasi juga diperlukan dalam tata kelola organisasi di lingkungan pemerintahan untuk menggerakkan jalannya kebijakan pimpinan.

Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Gugus Tugas Manajemen Talenta Nasional. Pemerintah Indonesia merumuskan dan menyusun serta menyelenggarakan *Grand Design* Manajemen Talenta Nasional Tahun 2022-2045. Itu dilakukan untuk mempersiapkan talenta unggul dan berdaya saing sehingga diperlukan pengelolaan dan pembinaan talenta

nasional yang berkelanjutan. *Grand Design* Manajemen Talenta Nasional terdiri dari tiga bidang talenta yaitu Riset dan Inovasi, Seni Budaya, dan Olahraga. Pada keputusan tersebut telah ditetapkan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi sebagai koordinator di bidang seni budaya. Dengan pertimbangan bahwa perlu dilakukan pembinaan talenta yang berkelanjutan maka BPTI sebagai unit pelaksana teknis Kementerian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pusat Prestasi Nasional. Hal tersebut tertulis dalam Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Nomor 27 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Talenta Indonesia.

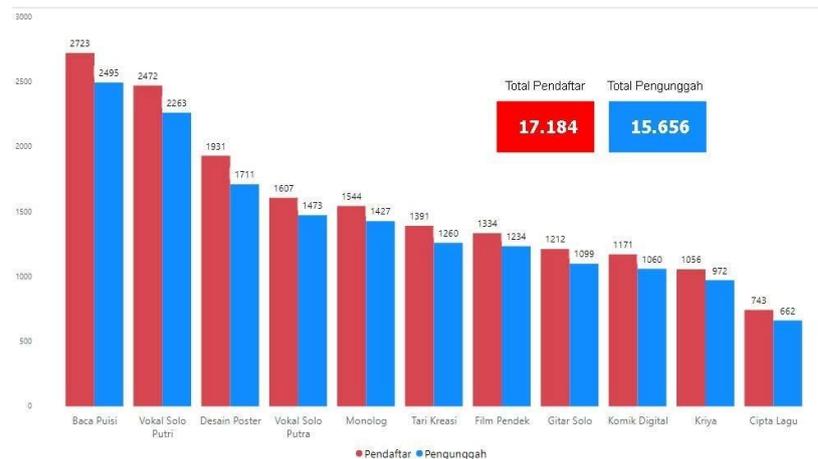
Salah satu tugas BPTI adalah pelaksanaan ajang talenta peserta didik yang berperan dalam menyaring serta mendorong talenta muda Indonesia untuk mencapai puncak prestasi tertinggi. Pada pelaksanaan program ajang talenta, BPTI terbagi menjadi 4 klaster, yaitu (1) Sains, Riset, Teknologi; (2) Seni, Bahasa, dan Literasi; (3) Vokasi dan Kewirausahaan; dan (4) Olahraga dan Kesehatan Jasmani. BPTI menyelenggarakan ajang talenta dengan mekanisme seleksi yang berjenjang dan bertahap, penyaringan talenta dilakukan mulai dari tahap satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, hingga nasional bahkan di beberapa program terdapat ajang talenta tingkat internasional.

Festival dan Lomba Seni Siswa Nasional atau yang dikenal dengan FLS2N adalah satu program ajang lomba di BPTI pada bidang seni budaya. FLS2N diselenggarakan untuk jenjang SD, SMP, SMA/MA, SMK, dan SLB. Sementara pada bidang seni budaya di jenjang pendidikan tinggi terdapat ajang lomba Peksiminas. FLS2N Jenjang SMA/MA tahun 2022 terdiri dari 10 cabang lomba, yakni dalam Seni Pertunjukkan ada bidang Baca Puisi, Gitar Solo, Monolog, Tari Kreasi, Vokal Solo dan bidang Seni Penciptaan terdapat bidang Desain Poster, Film Pendek, Kriya, Komik Digital, dan Cipta Lagu.

Tahapan seleksi FLS2N Jenjang SMA/MA tahun 2022 mulai dari pemilihan siswa/siswi terbaik di masing-masing sekolah. Setiap sekolah berhak mengirim satu calon peserta pada masing-masing bidang lomba untuk didaftarkan secara resmi di

laman aplikasi FLS2N. Para peserta yang terdaftar dan sudah mengunggah karya di aplikasi tersebut akan diseleksi pada FLS2N tingkat provinsi. Kemudian karya juara 1 masing-masing provinsi akan dinilai oleh dewan juri dan ditetapkan juara FLS2N tingkat Nasional.

Berikut sajian data FLSN2N jenjang SMA/MA tahun 2022:



**Gambar 1. Data FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022**

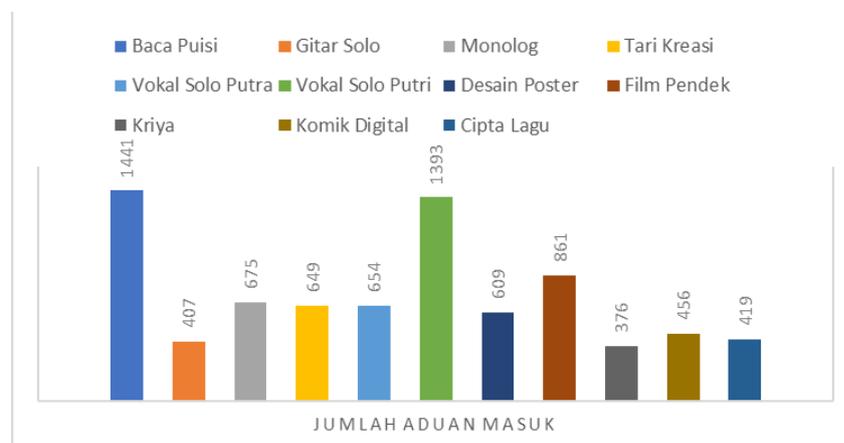
Sumber: BPTI diakses pada tahun 2023

Berdasarkan data tersebut, pendaftar FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022 mencapai 17.184 peserta lomba dan sebanyak 15.656 orang dari total peserta yang mengunggah karya lomba di laman aplikasi FLS2N. Dapat dilihat pada diagram tersebut cabang lomba baca puisi memiliki pendaftar tertinggi yakni 2.723 orang dan cabang lomba cipta lagu dengan total pendaftar 743 orang. Dan jika dicermati cabang lomba vokal solo pada gambar di atas terdapat vokal solo putra dan vokal solo putri kemudian apabila digabungkan jumlah keduanya akan melebihi jumlah terdaftar baca puisi yaitu vokal solo putra dan putri berjumlah 4079 peserta.

Para peserta yang berpartisipasi berasal dari setiap provinsi di seluruh Indonesia dan Sekolah Indonesia Luar Negeri (SILN). Para peserta tersebut melakukan serangkaian proses pendaftaran di laman aplikasi FLS2N. Setelah berhasil melakukan pendaftaran, para peserta selanjutnya akan melakukan unggah karya sesuai dengan ketentuan teknis karya di masing-masing cabang lomba sesuai dengan buku panduan FLS2N SMA/MA tahun 2022.

Pada masing-masing cabang lomba memiliki satu narahubung yang bertugas untuk menjawab pertanyaan para peserta terkait teknis dan mekanisme lomba hingga ketentuan masing-masing cabang lomba dalam memproduksi karya mengikuti buku pedoman FLS2N tahun 2022. Selain itu para narahubung juga bertugas menangani keluhan peserta dalam proses pendaftaran di laman aplikasi [sma.pusatprestasinasional.kemdikbud.go.id](http://sma.pusatprestasinasional.kemdikbud.go.id). Narahubung dan peserta melakukan proses komunikasi melalui *whatsapp* selama periode pendaftaran.

Berikut adalah data aduan masuk berdasarkan laporan narahubung



**Gambar 2. Grafik data aduan masuk ke narahubung FLS2N SMA/MA 2022**

Sumber: BPTI diakses pada tahun 2023

Angka tersebut merupakan jumlah nomor telepon *whatsapp* yang menghubungi narahubung dan setiap nomor tersebut dapat menghubungi beberapa kali. Artinya terdapat komunikasi yang kurang efektif dalam penyebaran informasi FLS2N.

Berdasarkan pengamatan peneliti dalam rekam jejak digital, terdapat beberapa kali revisi informasi yang sudah disebarluaskan sehingga terjadi penyebaran informasi yang *overload* di lapangan. Hal tersebut membuat para peserta bingung dan perlu konfirmasi ke narahubung sehingga pesan masuk di *whatsapp* narahubung terlalu padat dan sulit terkontrol. Penyebaran informasi yang berlebih dan tidak merata di lapangan tentu berdampak pada pengambilan keputusan para peserta, contoh pada pemilihan lagu vokal solo. Apabila ada peserta yang berpotensi menjadi juara

namun harus gugur karena tidak mengikuti informasi terbaru. Selain itu adanya nama pengumuman para pemenang kemudian keluar pengumuman revisi dan ada beberapa nama pemenang yang tergantikan. Hal tersebut tentu merugikan para peserta. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pola komunikasi FLS2N Jenjang SMA/MA dalam menangani keluhan para peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022 khususnya pada bidang vokal solo, apa saja faktor-faktor yang memengaruhi proses komunikasi tersebut serta menyusun pengembangan pola komunikasi narahubung dalam merespon pertanyaan atau keluhan para peserta FLS2N Jenjang SMA/MA tahun 2022.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022 khususnya pada bidang vokal solo?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022?
3. Bagaimana pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N yang lebih efektif?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Ada pun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk:

1. Mengetahui pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N.
3. Menemukan pola komunikasi FLS2N yang lebih efektif

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dan kebermanfaatan, baik untuk penulis dan juga pembaca, manfaat penelitian yakni sebagai berikut:

**a Secara Teoritis**

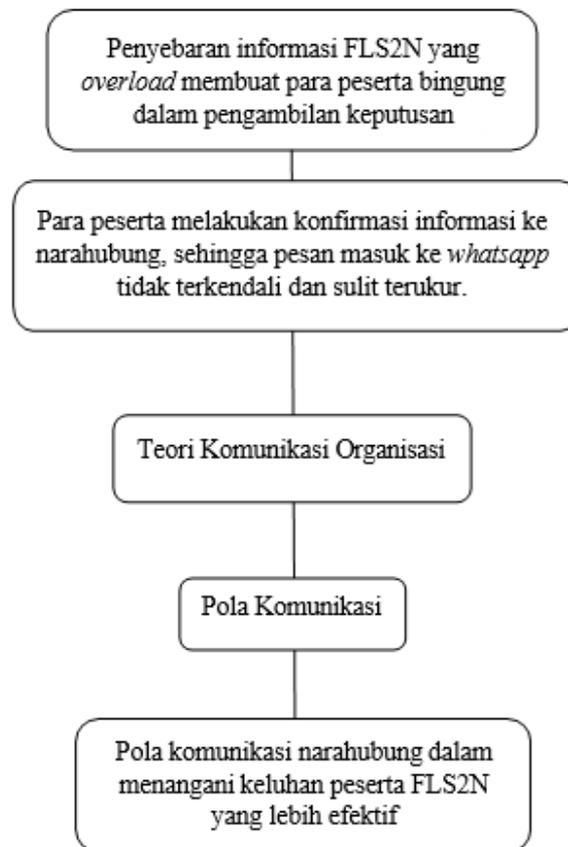
Hasil penelitian diharapkan mampu menjadi referensi pengetahuan dan kajian lanjutan bagi Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Lampung.

**b Secara Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan referensi untuk dipertimbangkan kembali dalam meningkatkan efektivitas komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menebar kebermanfaatan dalam upaya pengembangan pola komunikasi narahubung FLS2N.

#### **1.5 Kerangka Pikir**

Kerangka pikir adalah desain konsep peneliti mengenai bagaimana teori saling berkaitan dengan berbagai faktor penting pada sebuah penelitian. Kerangka pikir juga dapat diartikan sebagai pemahaman yang menjadi landasan dasar dari keseluruhan penelitian yang dilakukan. Kerangka pikir dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N dengan tujuan pengembangan pola komunikasi narahubung.



**Gambar 3. Kerangka Pikir**

Sumber: Diolah oleh peneliti

Kerangka pikir pada penelitian ini berangkat dari informasi FLS2N yang overload di lapangan membuat para peserta bingung dalam pengambilan keputusan harus mengikuti informasi yang mana. Kemudian peserta melakukan konfirmasi informasi ke narahubung yang membuat lalu lintas pesan di whatsapp narahubung menjadi padat dan sulit terkontrol sehingga komunikasi menjadi tidak efektif karena narahubung harus merespon satu per satu dan informasi yang diterima peserta pun akan memerlukan waktu lebih lama. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana teori komunikasi organisasi ini dapat berkaitan dengan pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022 dan apa saja faktor yang memengaruhi komunikasi tersebut. Setelah mengetahui hasilnya melalui penelitian, peneliti menemukan pola komunikasi narahubung FLS2N yang lebih efektif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis mencari beberapa rujukan penelitian terdahulu sebagai dasar untuk melakukan penelitian ini. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang dilakukan oleh peneliti terdahulu serta membantu menyempurnakan penelitian penulis untuk meneliti lebih lanjut.

Berikut adalah tabel perbedaan penelitian:

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

<b>1.</b>	<b>Judul</b>	Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc
	<b>Penulis</b>	Muhammad Rio Fariza
	<b>Tahun</b>	2021
	<b>Metode</b>	Kualitatif
	<b>Tujuan</b>	Penelitian ini bertujuan untuk menemukan pola komunikasi dokter dan pasien melalui aplikasi halodoc serta menganalisis hambatan yang ada saat berkomunikasi melalui aplikasi halodoc tersebut.
	<b>Hasil</b>	Peneliti menemukan pola komunikasi antar pribadi dalam komunikasi dokter dan pasien pada aplikasi halodoc. Sementara untuk hambatan yang terjadi yaitu meliputi jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan waktu dalam konsultasi, pasien yang kurang komunikatif serta penggunaan istilah tertentu yang sulit dimengerti oleh pasien.
	<b>Perbedaan Penelitian</b>	Perbedaan penelitian terdapat pada latar belakang masalah dalam penelitian. Penelitian ini membahas kehadiran teknologi mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kesehatan yaitu melalui aplikasi Halodoc. Sementara penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki latar belakang bahwa pola komunikasi narahubung FLS2N menjadi tidak efektif karena ramainya pengaduan para peserta FLS2N, sementara jumlah narahubung sedikit.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu (Penelitian terdahulu)

		Sementara pada penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki satu rumusan masalah tambahan yaitu bagaimana pola pengembangan komunikasi dalam menangani keluhan peserta.
	<b>Kontribusi Penelitian</b>	Penelitian ini menjadi referensi penulis mengenai penelitian yang membahas tentang pola komunikasi khususnya pada komunikasi antar pribadi melalui media.
	<b>Sumber penelitian</b>	Skripsi
2.	<b>Judul Penelitian</b>	Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam <i>Handling Complaint</i> Peserta
	<b>Penulis</b>	Abdul Halim Hasibuan
	<b>Tahun</b>	2019
	<b>Metode</b>	Kualitatif
	<b>Tujuan</b>	Tujuan penelitian untuk menganalisis dan menjelaskan pola komunikasi interpersonal petugas dalam <i>handling complaint</i> peserta BPJS.
	<b>Hasil</b>	Hasil penelitian menjelaskan pola komunikasi yang digunakan adalah komunikasi interpersonal yaitu komunikasi dua arah secara tatap muka yang mendekati model komunikasi Westley dan Maclean, yaitu berbicara dalam dua konteks komunikasi interpersonal dan komunikasi massa.
	<b>Perbedaan Penelitian</b>	Rumusan masalah pada penelitian ini dengan penelitian yang akan disusun oleh peneliti memiliki perbedaan pada rumusan masalah yang merumuskan bagaimana pola komunikasi interpersonal petugas dalam menangani keluhan sedangkan penelitian yang akan disusun peneliti merumuskan bagaimana pola komunikasi, faktor pendukung dan penghambat serta pengembangan pola komunikasi antara narahubung dengan peserta dalam menangani keluhan.
	<b>Kontribusi Penelitian</b>	Menjadi referensi penulis tentang bagaimana sebuah instansi dalam menangani <i>complaint</i> peserta.
	<b>Sumber penelitian</b>	Skripsi
	<b>Judul Penelitian</b>	Model Perencanaan Komunikasi Dalam Merespon dan Mengatasi Keluhan Pelanggan PT. PLN Persero Kabupaten Wajo (Studi Kasus ULP PLN Sengkang)
	<b>Penulis</b>	Irmawan Putra Dawan
	<b>Tahun</b>	2022
	<b>Metode</b>	Kualitatif
	<b>Tujuan</b>	Penelitian memiliki tujuan untuk menemukan model perencanaan komunikasi dalam mengatasi keluhan pelanggan serta mengidentifikasi fakto pendukung dan penghambat yang terjadi pada model komunikasi tersebut.

**Tabel 3. Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan)**

	<b>Hasil</b>	Hasil penelitian yang didapatkan adalah model perencanaan komunikasi organisasi dan publik meliputi indikator tahapan yaitu analisis dan riset, perencanaan, pelaksanaan, kegiatan komunikasi, <i>feedback</i> , dan evaluasi. Faktor pendukung pada penelitian ini adalah kerja sama dan kesiapan sumber daya manusia, sementara untuk faktor penghambatnya adalah sosialisasi yang masih kurang dan pekerjaan yang kompleks di waktu bersamaan.
	<b>Perbedaan Penelitian</b>	Pada penelitian ini menganalisis model perencanaan komunikasi dalam mengatasi keluhan pelanggan. Sedangkan, penelitian yang akan disusun akan membahas mengenai pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N, sementara jumlah narahubung sedikit. Selain itu, perbedaan pada rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, rumusan masalah hanya membahas bagaimana pola komunikasi dan faktor penghambat komunikasinya. Sementara pada penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki satu rumusan masalah tambahan yaitu bagaimana pola pengembangan komunikasi dalam menangani keluhan peserta.
	<b>Kontribusi Penelitian</b>	Menjadi referensi penulis mengenai perencanaan komunikasi serta manajemen komunikasi.
	<b>Sumber penelitian</b>	Skripsi

## 2.2 Komunikasi

### a. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, komunikasi berasal dari kata 'communication'. Dalam Bahasa Inggris berasal dari kata 'communicare'. Dalam Bahasa Latin yang memiliki arti sama, maksudnya adalah sama dalam memaknai suatu hal. Komunikasi yang terjadi akan efektif jika komunikator dan komunikan sepaham terhadap pesan yang sedang dibicarakan. Secara terminologis, komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang terdiri atas dua orang atau lebih serta terdapat peran komunikator dan komunikan. Sedangkan secara paradigmatis komunikasi dapat disampaikan secara lisan atau pun tertulis

dan dapat melalui media atau pun tatap muka. Dan komunikasi ini memiliki tujuan tertentu sehingga memerlukan perencanaan komunikasi yang baik.

b. Unsur-unsur Komunikasi

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, maka terdapat beberapa unsur komunikasi di dalam prosesnya. Ada pun unsur tersebut terdiri dari komunikator, pesan, media, komunikan, efek dan umpan balik.

1. Komunikator

Komunikator adalah seseorang yang menyampaikan pesan berupa ide, gagasan atau informasi kepada komunikan (penerima pesan). Komunikator dalam menyampaikan pesan memiliki tujuan kesamaan makna dan pengertian dengan komunikan sehingga pesan dalam proses komunikasi tersebut menjadi efektif karena dapat dipahami oleh kedua pihak yakni komunikator dan komunikan

2. Pesan

Pesan merupakan ide, gagasan atau informasi dari komunikator kepada komunikan. Pesan tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tulisan dan dapat pula disampaikan secara verbal maupun non-verbal. Pesan tersebut dapat berisi simbol, gambar, warna, atau bahasa isyarat lainnya. Poin penting dalam menyampaikan pesan adalah membuat rangkaian pesan tersebut dapat dimengerti dengan baik oleh komunikan sesuai dengan kapasitas pemahaman komunikan sebagai penerima pesan.

3. Media

Media adalah alat yang digunakan dalam proses komunikasi dari komunikator kepada komunikan untuk menyampaikan pesan tanpa mengubah isi pesan tersebut sehingga pesan dapat diterima oleh komunikan dengan makna yang sama.

4. Komunikan

Komunikan adalah seseorang yang menerima pesan dari komunikator. Seorang komunikan harus tanggap terhadap pesan yang disampaikan dan dapat memahami pesan tersebut sesuai dengan makna yang dimaksud

oleh komunikator agar terjadinya persamaan persepsi dalam pesan tersebut sehingga proses komunikasi menjadi efektif.

5. Efek

Efek adalah pengaruh yang terjadi akibat suatu tindakan. Efek dari sebuah komunikasi dapat berupa pengetahuan, sikap, dan perilaku yang disebabkan oleh pikiran dan perasaan setelah menerima pesan.

6. Umpan balik

Umpan balik merupakan sebuah respon dari seorang penerima pesan kepada pengirim pesan.

c. Fungsi Komunikasi

Menurut Effendy (2006:11), fungsi komunikasi dapat dibagi menjadi empat kategori, yaitu: informasi (to inform), mendidik (to educate), menghibur (to entertain) dan untuk mempengaruhi (to influence).

1) Fungsi Menyampaikan Informasi

Komunikasi berfungsi dalam menyampaikan informasi dari pengirim kepada penerima pesan. Biasanya informasi itu sudah tertuju kepada audience tertentu yang mencari dan membutuhkan informasi tersebut atau komunikasi menyampaikan informasi tepat sasaran.

2) Fungsi Mendidik

Fungsi mendidik berperan dalam proses komunikasi untuk memberikan pesan yang bersifat mendidik ke arah yang lebih baik, baik yang bersifat mengarahkan, memberi wawasan, membentuk karakter, atau mengembangkan potensi individu dalam proses pembelajaran.

3) Fungsi Menghibur

Komunikasi tidak selalu berisi tentang hal yang serius dan menegangkan, namun komunikasi juga dapat berperan dalam situasi yang santai untuk menghibur agar komunikasi dan komunikator mendapatkan relaksasi dari pembicaraan yang serius. Dalam fungsi menghibur, komunikasi dan komunikator dapat mengekspresikan pesan lebih menyenangkan.

#### 4) Fungsi Memengaruhi

Fungsi memengaruhi yang dimaksud adalah membuat orang lain mau menerima pengertian untuk bertindak sebagai persetujuan yang disebabkan oleh pesan dari komunikan kepada komunikator. Keduanya dapat saling memengaruhi satu sama lain ketika berkomunikasi.

#### d. Tujuan Komunikasi

Setiap tindakan selalu memiliki tujuan akhir, termasuk tindakan komunikasi. Tujuan setiap orang melakukan komunikasi adalah untuk menyampaikan pesan dan mengharapkan terjadinya efek komunikasi yang sesuai harapan setelah proses komunikasi selesai. Effendy (2006:51) menyatakan tujuan komunikasi dilakukan adalah

##### 1. Perubahan sikap

Perubahan sikap yang terjadi setelah proses komunikasi selesai, maka dapat dikatakan komunikasi tersebut berjalan dengan efektif.

##### 2. Perubahan pendapat

Pesan yang dikirim melalui media atau pun secara langsung memungkinkan terjadinya perubahan pendapat apabila pesan tersampaikan dan diterima dengan baik.

##### 3. Perubahan perilaku

Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila terdapat perubahan perilaku setelah komunikasi selesai.

##### 4. Perubahan sosial

Kehidupan sosial yang tidak lepas dari masalah, maka komunikasi berperan untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah sosial agar terjadinya perubahan sosial ke arah yang lebih baik.

### **2.3 Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi adalah sesuatu yang membuat proses komunikasi menjadi tidak lancar atau adanya gangguan yang membuat komunikasi menjadi tidak efektif. Hambatan komunikasi dapat terjadi dalam semua konteks

komunikasi yaitu komunikasi antar pribadi, komunikasi massa, komunikasi organisasi maupun komunikasi kelompok. Masalah yang menjadi penghambat dalam proses komunikasi dapat berasal dari komunikator, pesan, media atau pun komunikan. Beberapa faktor berikut dapat menjadi penyebab hambatan komunikasi:

#### 1. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis berasal dari kondisi psikis manusia baik itu komunikator maupun komunikan. Hambatan psikologis terdapat kepentingan, prasangka, stereotip, dan motivasi. Setiap komunikan memiliki kepentingan yang berbeda dan perilakunya cenderung memusatkan perhatian pada kepentingannya. Hal itu tentu akan memengaruhi persepsi komunikan pada setiap pesan yang diterima. Prasangka berkaitan dengan persepsi namun keduanya berbeda. Persepsi adalah bagaimana seorang komunikan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan atas apa yang diperoleh berdasarkan pengalaman atau peristiwa. Sementara prasangka adalah hambatan dalam proses komunikasi, karena prasangka melibatkan emosi yang memaksa kita untuk menarik kesimpulan tanpa berpikir secara rasional yang terkadang membutakan kita terhadap data dan fakta. Stereotip adalah tanggapan yang lahir karena sifat atau watak pribadi seseorang atau golongan yang bercorak negatif. Sementara motivasi salah satu penghambat dalam komunikasi massa. Motivasi atau motif adalah alasan yang berasal dari dalam diri manusia yang mendorong manusia itu sendiri untuk bergerak suatu hal.

#### 2. Hambatan Sosiokultural

Hambatan sosiokultural mencakup lingkungan sosial budaya seorang komunikan. Aspeknya meliputi keberagaman etnik, perbedaan norma sosial, kemampuan dalam berbahasa, faktor semantik, kurang ratanya pendidikan serta hambatan teknis.

#### 3. Hambatan Interaksi Non Verbal

Hambatan ini terjadi karena perbedaan pemahaman antara komunikator dan komunikan dari simbol yang disampaikan oleh komunikator baik melalui

gestur, gerak, atau postur. Kondisi ini juga memerlukan peralatan yang mahal untuk mempelajari komunikasi nonverbal.

Menurut Wursanto (2005) hambatan komunikasi diklasifikasikan menjadi tiga macam, yakni:

1. Hambatan teknis, yaitu hambatan yang berasal dari media komunikasi atau keterbatasan fasilitas dan alat komunikasi. Menurut Cruden dan Sherman jenis hambatan dari teknis yaitu:
  - a. Prosedur kerja yang kurang jelas
  - b. Kurang informasi
  - c. Kurang keterampilan membaca
  - d. Pemilihan media kurang tepat
2. Hambatan semantik, yaitu hambatan yang terjadi akibat salah paham dalam menafsirkan pesan atau salah menggunakan pemilihan bahasa yang tepat dalam menyampaikan pesan. Oleh karena itu, seorang komunikator harus bisa menyesuaikan komunikannya dalam proses komunikasi
3. Hambatan perilaku, yaitu hambatan yang terjadi karena sikap yang kurang atau tidak baik berasal dari komunikan atau komunikator.

#### **2.4 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi merupakan proses pertukaran pesan organisasi yang kompleks yaitu mencakup komunikasi internal, komunikasi eksternal, komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas, komunikasi horizontal atau yang sama tingkatnya dalam organisasi. Ada pun hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu proses komunikasi dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami, pemilihan waktu yang tepat, menerapkan etika dan norma organisasi, sopan santun serta dimana dan kepada siapa komunikasi terjadi.

Conrad dalam Tubbs dan Moss (2005) menyatakan terdapat 3 fungsi komunikasi organisasi yaitu fungsi perintah yang berisi arahan untuk dilakukan, fungsi relasional yaitu menjaga hubungan relasi eksternal, dan fungsi manajemen ambigu yaitu situasi organisasi dalam keadaan tidak jelas.

### **2.4.1. Komunikasi Organisasi Internal**

Komunikasi yang terjadi antar anggota dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

- a. Komunikasi vertikal, yaitu komunikasi dua arah dari pimpinan ke staff dan sebaliknya. Contohnya komunikasi atas ke bawah dalam kegiatan FLS2N yaitu arahan pimpinan dalam mengambil kebijakan waktu pendaftaran diperpanjang atas pertimbangan tertentu. Kemudian pesan tersebut disampaikan dari pimpinan ke staff. Contoh komunikasi bawah ke atas yaitu saat staff menyampaikan ke pimpinan bahwa ada kendala teknis dan perlu pengambilan kebijakan. Hambatan yang dapat terjadi yaitu apabila saluran komunikasi organisasi tidak berfungsi dengan baik, maka akan memengaruhi jalannya organisasi tersebut. Inilah yang disebut komunikasi organisasi saling bergantung karena perlu adanya koordinasi yang baik.

- b. Komunikasi horizontal

Komunikasi yang terjadi di dalam perusahaan antar anggota staff atau komunikasi mendatar yang setara tingkatnya. Komunikasi ini dapat terjadi dengan formal maupun tidak formal.

### **2.4.2. Komunikasi Organisasi Eksternal**

Komunikasi organisasi eksternal adalah proses komunikasi dua arah dengan pihak lain di luar organisasi tersebut. Pihak lain yang dimaksud bisa individu, kelompok, maupun organisasi. Komunikasi organisasi eksternal sebagian besar bersifat formal dan informasi beredar di lingkungan sosial yang luas sehingga perlu strategi dalam membangun komunikasi agar dapat berjalan baik dan efektif antara instansi pemerintahan dengan publik eksternal.

Pelaku komunikasi organisasi dengan pihak eksternal merupakan akses informasi keluar masuk dari instansi tersebut. Menurut Cultip, Allen & Brrom (2011), komunikasi dapat berlangsung efektif dengan menerapkan *Seven Communication(7C)* yang terdiri dari *completeness*

(lengkap/komplit), *concreteness* (konkret), *courtesy* (sopan), *correctness* (ketepatan), *clarity* (jelas), *consideration* (penuh pertimbangan) dan *conciseness* (ringkas/padat) (Ramadhana & Sudrajat, 2020). Oleh karena itu, sebuah organisasi perlu menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal untuk menjaga citra organisasi di mata khalayak luas.

Dalam menjalankan sistem komunikasi organisasi berkaitan dengan kerja organisasi, aturan atau perintah organisasi, dan pengembangan organisasi. Komunikasi organisasi berlangsung karena adanya cara kerja yang terstruktur sesuai prosedur, saling berkoordinasi, dan memiliki tanggung jawab terhadap tugas yang dijalankan. Berikut beberapa aspek dalam komunikasi organisasi:

1. Proses, proses komunikasi organisasi dengan sistem terbuka yang dinamis.
2. Pesan, serangkaian simbol memiliki makna yang dihasilkan oleh interaksi.
3. Jaringan, suatu jalur komunikasi untuk bertukar pesan.
4. Keadaan saling ketergantungan, satu sama lain atau bidang satu dengan yang bidang lain saling bergantung dalam situasi kondisi yang sama.
5. Hubungan, hubungan sosial dengan pihak lain baik internal maupun eksternal.
6. Lingkungan, lingkungan yang mencakup internal dan eksternal organisasi.
7. Ketidakpastian, perbedaan informasi atau terjadi ketidakjelasan informasi yang tersedia dan diharapkan.
8. Kompleksitas, melibatkan beberapa orang dari beberapa departemen.

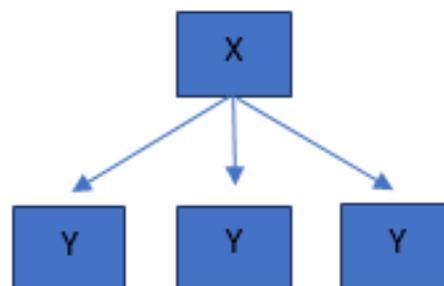
## 2.5 Pola komunikasi

Pola merupakan bentuk atau model yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu yang beraturan. Pola terdiri atas serangkaian unsur yang terstruktur secara sistematis tentang gejala dan dapat menjelaskan gejala tersebut. Pola komunikasi adalah sebuah bentuk yang terstruktur digunakan untuk menghasilkan sebuah sistem yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Effendy (1986) pola komunikasi adalah proses yang dibuat untuk menjelaskan fakta dan saling berkaitannya unsur-unsur yang dicakup serta untuk memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis.

Menurut Effendy (1989:32) pola komunikasi terdiri atas 3 macam, yaitu:

### 1. Pola Komunikasi Satu Arah

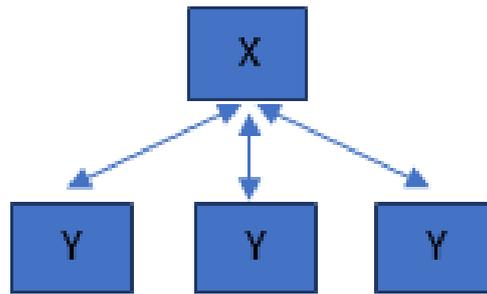
Pola komunikasi satu arah merupakan sebuah proses komunikasi yang bersifat linier dan berisi pesan yang bersifat persuasif. Dalam proses komunikasi satu arah, seorang komunikator menyampaikan pesan dengan tujuan tertentu kepada audience tertuju namun tidak akan mendapatkan respon dari audience tersebut.



**Gambar 4. Pola komunikasi satu arah**

### 2. Pola Komunikasi Dua Arah

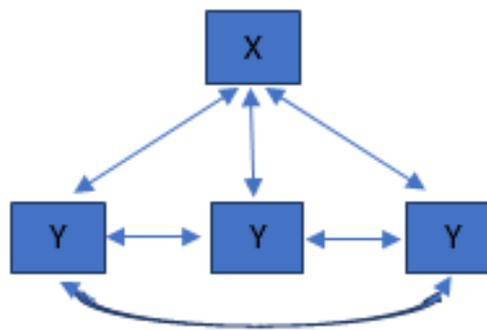
Pola komunikasi dua arah merupakan proses pertukaran pesan antara komunikator dan komunikan artinya kedua peran tersebut aktif dan responsif saat pembicaraan berlangsung.



**Gambar 5. Pola komunikasi dua arah**

### 3. Pola Komunikasi Multi Arah

Pola komunikasi multi arah adalah sebuah proses penyebaran informasi ke segala arah namun masih dalam satu lingkaran komunikasi. Komunikator yang terlibat dalam lingkaran komunikasi tersebut dapat meneruskan pesan dari komunikator lain kepada yang lainnya.



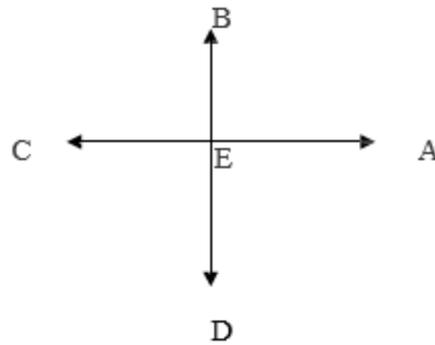
**Gambar 6. Pola komunikasi multi arah**

Menurut Widjaja (2000: 102-103) pola komunikasi dibagi menjadi 4 model, yaitu:

#### 1. Pola Komunikasi Roda

Pola komunikasi roda adalah sebuah proses penyampaian pesan dua arah yaitu setiap orang yang terlibat dapat mengirim dan menerima pesan ke pusat komunikasi selanjutnya informasi tersebut dapat didistribusikan. Contohnya pada gambar berikut, atasan biasanya sebagai pusat informasi ada pada huruf (E) sehingga dapat menjangkau ke semua bawahan (A,B,C,D). Masing-masing bawahan dapat mengirim pesan jaringan yang menggambarkan situasi di mana kedua anggota pada bagian ujung rantai

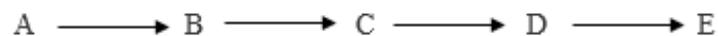
hanya dapat berkomunikasi dengan orang di antara mereka dan orang yang berada di pusat. Jaringan ini bisa dikatakan sebagai sentralisasi informasi, tetapi dengan kadar sentralisasi lebih rendah dibandingkan dengan jaringan roda.



**Gambar 7. Pola komunikasi roda**

## 2. Pola Komunikasi Rantai

Pola komunikasi rantai adalah proses komunikasi seseorang dengan orang lain dan selanjutnya, seperti pada gambar di bawah ini (A) berkomunikasi kepada (B) kemudian ke (C), (D), dan (E). Pola rantai hampir sama dengan pola lingkaran, perbedaannya ada dua individu yang berada di akhir jaringan pada pola rantai, sehingga hanya dapat mengirim dan menerima pesan dari satu posisi.

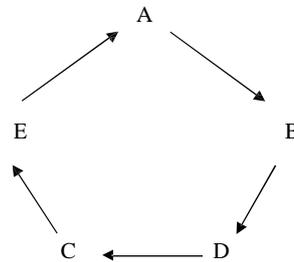


**Gambar 8. Pola komunikasi rantai**

## 3. Pola Komunikasi Lingkaran

Pola komunikasi lingkaran ini hampir sama dengan pola rantai, bedanya pada pola lingkaran orang terakhir (E) akan komunikasi kembali pada orang pertama (A). Pola komunikasi lingkaran membuat individu dapat mengirim

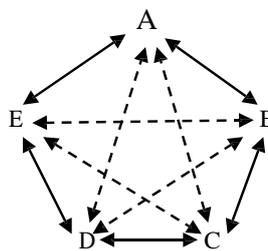
pesan ke sebelah kiri atau kanannya. Namun demikian individu tidak dapat mengirim dan menerima pesan secara langsung ke seluruh karyawan.



**Gambar 9. Pola komunikasi lingkaran**

#### 4. Pola Komunikasi Bintang

Pada Pola komunikasi bintang ini, semua anggota dapat saling berkomunikasi satu sama lainnya tanpa melalui orang lain sebagai perantara.



**Gambar 10. Pola komunikasi bintang**

Berdasarkan uraian tentang pengertian pola komunikasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah suatu pola yang terbentuk dari beberapa unsur yang saling berkaitan dan melengkapi satu sama lain dengan tujuan tertentu yang akan dicapai bersama. Jadi kaitan pola komunikasi yang dibicarakan dalam penelitian ini yaitu pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N.

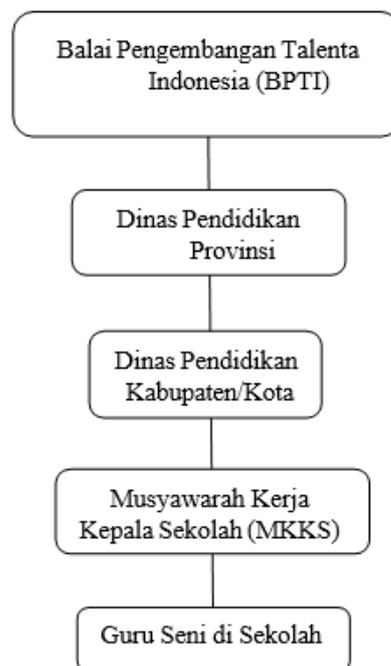
## 2.6 FLS2N

Festival Lomba Seni Siswa Nasional atau biasa disebut FLS2N adalah salah satu ajang lomba di bidang seni yang diselenggarakan pemerintah Indonesia melalui

Balai Pengembangan Talenta Indonesia (BPTI), Pusat Prestasi Nasional, Kemendikbudristek. FLS2N diselenggarakan sebagai upaya pemerintah dalam mendukung dan memfasilitasi minat bakat peserta didik di bidang seni dan budaya agar terciptanya generasi yang kreatif, unggul, dan mampu bersaing di kancah dunia dengan tetap melestarikan nilai-nilai kebudayaan Indonesia.

FLS2N dilaksanakan setiap tahun sekali dan diperuntukkan bagi siswa/i jenjang SD, SMP, SMA/MA, dan SMK. Sementara ajang lomba di bidang seni untuk jenjang perguruan tinggi yaitu Pekan Seni Mahasiswa Nasional atau biasa disebut Peksiminas. Setiap jenjang lomba tersebut memiliki regulasi, kebijakan, teknis dan cabang lomba yang berbeda-beda. FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022 memiliki 10 cabang lomba, pada Seni Pertunjukkan ada bidang Baca Puisi, Gitar Solo, Monolog, Tari Kreasi, Vokal Solo dan bidang Seni Penciptaan terdapat bidang Desain Poster, Film Pendek, Kriya, Komik Digital, dan Cipta Lagu. Pada penelitian ini, peneliti akan fokus membahas FLS2N jenjang SMA/MA dalam bidang lomba vokal solo.

Seluruh aturan dan kebijakan FLS2N tertuang dalam buku pedoman yang diperbarui setiap tahun. Buku pedoman tersebut disusun oleh BPTI yang kemudian didistribusikan kepada para peserta didik melalui pemerintah daerah dan akan diterima oleh guru seni di sekolah melalui MKKS (Musyawarah Kerja Kepala Sekolah). Kemudian para guru seni di sekolah bergegas mempersiapkan calon peserta lomba yang telah dipilih menjadi perwakilan sekolah untuk mengikuti proses seleksi FLS2N secara bertahap. Berikut bagan alur koordinasi dari atas ke bawah.



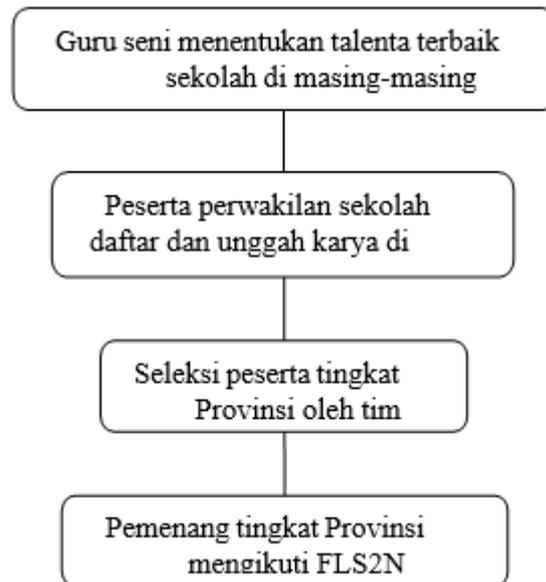
**Gambar 11. Bagan koordinasi dari pusat ke daerah**

Sumber: Diolah oleh peneliti

Mekanisme seleksi peserta dilakukan secara bertahap dengan sistem gugur yaitu peserta perwakilan sekolah akan mengikuti seleksi tingkat kabupaten/kota, kemudian juara 1 masing-masing cabang lomba pada tingkat kab/kota berhak mengikuti seleksi FLS2N tingkat provinsi, dan juara 1 tingkat provinsi berhak mengikuti FLS2N tingkat Nasional. Pada cabang lomba tertentu peserta akan dikirim ke festival seni tingkat internasional. Oleh karena itu, dalam menyelenggarakan FLS2N, BPTI sebagai pemerintah pusat perlu bekerja sama dengan pemerintah masing-masing daerah yaitu Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota sebagai perpanjangan tangan di masing-masing daerah guna menyaring talenta terbaik di bidangnya. Penyelenggaraan FLS2N tingkat kab/kota dan provinsi dilaksanakan di masing-masing daerah peserta, sementara pelaksanaan untuk tingkat nasional berada di salah satu provinsi yang menjadi tuan rumah penyelenggaraan dan akan berganti tuan rumah setiap tahun.

Pada pelaksanaan FLS2N 2022 diselenggarakan oleh BPTI dimulai langsung dari seleksi tingkat Provinsi dan tingkat Nasional. Jadi, perwakilan sekolah

langsung mendaftar ke aplikasi FLS2N dan diseleksi berdasarkan provinsi kemudian pemenang lomba akan mengikuti seleksi di tingkat nasional.



**Gambar 12. Bagan penentuan peserta FLS2N tingkat daerah**

Sumber: Diolah oleh peneliti

Prosedur pendaftaran FLS2N tahun 2022 yaitu para peserta terpilih dari masing-masing sekolah disilakan langsung mendaftarkan diri pada laman aplikasi <https://sma.pusatprestasinasional.kemdikbud.go.id/fls2n/> dengan cara membuat akun kemudian melengkapi data diri dan persyaratan. Setelah berhasil mendaftar, para peserta dapat mengunggah hasil karya yang akan dilombakan pada laman aplikasi tersebut sesuai dengan ketentuan masing-masing cabang lomba yang tercantum pada buku pedoman FLS2N 2022. Pada proses pendaftaran hingga unggah karya di aplikasi terjadi banyak kendala yang dialami calon peserta, oleh karena itu untuk memudahkan komunikasi langsung dengan peserta maka BPTI memfasilitasi narahubung di masing-masing cabang lomba yang berperan dalam menjawab pertanyaan dan menangani kendala para peserta FLS2N.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Berdasarkan objek penelitian, maka jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif ialah penelitian yang bertujuan untuk mengamati peristiwa yang terjadi pada subjek penelitian dan menghasilkan data deskriptif yaitu uraian tertulis atau lisan serta perilaku yang diamati. Jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan keadaan tertentu.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi pada penelitian yang akan diteliti adalah Balai Pengembangan Talenta Indonesia atau biasa disebut BPTI. BPTI berada di Jalan Gardu RT 10/ RW 02, Srengseng Sawah, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta. Balai Pengembangan Talenta Indonesia atau biasa disebut BPTI adalah unit pelaksana tugas Pusat Prestasi Nasional, Sekretariat Jendral, Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi.

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi yang terjadi pada program FLS2N Jenjang SMA/MA tahun 2022 khususnya terkait pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N dalam bidang vokal solo

### 3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan semua hal yang bisa dijadikan sebagai sumber informasi mengenai penelitian yang berkaitan. Pada penelitian ini dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer sebagai data utama penelitian ini adalah data yang akan didapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber.

2. Data Sekunder

Data sekunder didapat dari hasil dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian serta mendukung data sumber.

### 3.5 Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan khusus, misalnya berdasarkan pengamatan peneliti maka responden yang ditentukan adalah orang yang paling berperan dan mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penggunaan purposive sampling bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N.

Informan pada penelitian ini antara lain:

1. Penanggung Jawab Program FLS2N Jenjang SMA/MA dari BPTI
2. Narahubung FLS2N Jenjang SMA/MA Tahun 2022
  - a. Berusia 17-22 tahun
  - b. Pernah menjadi narahubung secara penuh (tidak digantikan dan tidak menggantikan orang lain)
  - c. Pernah ikut serta menangani kendala peserta FLS2N SMA/MA tahun 2022
3. Peserta FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022, dengan kriteria:
  - a. Berusia 15-18 tahun
  - b. Peserta FLS2N SMA/MA tingkat Nasional
  - c. Pernah melakukan komunikasi dengan narahubung FLS2N dalam mengatasi kendala yang dialami.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) teknik pengumpulan data adalah proses yang paling penting dalam melakukan penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat. Oleh sebab itu, perlu teknik pengumpulan data yang tepat untuk yang memenuhi standar yang ditetapkan”. Teknik yang digunakan pada penelitian ini dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati subjek penelitian terkait perilaku seseorang atau sekelompok orang dalam menyikapi suatu hal. Observasi dilakukan untuk mendapatkan fakta-fakta yang alamiah langsung dari lapangan. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi participant observation (observasi berperan serta) dan non participant observation (observasi non partisipan).

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai participant observation yang berperan dalam kegiatan FLS2N bersama orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sebagai peneliti partisipan, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap.

#### 2. Wawancara

Wawancara sebagai teknik pengumpulan data penelitian adalah dialog khusus antara peneliti sebagai pewawancara dengan narasumber. Dialog tersebut dilakukan untuk mengumpulkan data dari jawaban narasumber atas pertanyaan peneliti terkait objek penelitian. Sugiyono (2018:137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Penelitian melakukan wawancara mendalam semi terstruktur yaitu dengan tetap menggunakan pedoman wawancara sebagai landasan pertanyaan,

namun peneliti bisa lebih bebas dalam eksplorasi pertanyaan saat wawancara berlangsung.

### 3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi menitikberatkan pada analisis dokumen terkait semua hal yang berkaitan dengan penelitian sebagai bukti yang kuat untuk menjamin keaslian data di lapangan. Sugiyono (2017:240) mengemukakan bahwa “dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.” Dalam penelitian ini, peneliti menelusuri dokumen-dokumen yang ada pada tim panitia FLS2N dan juga peneliti menelusuri rekam jejak digital dari dokumen terkait yang telah dipublikasikan pada akun resmi.

## **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman (1984) kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan sampai tuntas. Penelitian kualitatif melakukan teknik analisis data dengan 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah salah satu teknik analisis data dengan meringkas data, memfilter hal-hal pokok, dan memfokuskan data pada hal-hal penting terkait penelitian untuk kemudian dicari tema dan polanya. Dalam mereduksi data, tujuan menjadi landasan proses reduksi data. Oleh karena itu, proses mereduksi data adalah proses berpikir kritis dengan analisis yang tinggi.

### 2. Penyajian Data

Penelitian kualitatif menyajikan data berbentuk narasi, grafik, bagan, matriks, dan sejenisnya. Tujuannya adalah agar mudah memahami apa yang terjadi serta data tersebut bisa dijadikan dasar untuk merencanakan kerja selanjutnya.

### 3. Verifikasi

Tahap ketiga analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti akan membuat kesimpulan berdasarkan hasil temuan di lapangan. Oleh karena itu, rumusan masalah pada penelitian kualitatif bersifat sementara dan mungkin akan berkembang setelah peneliti di lapangan.

### **3.8 Keabsahan Data**

Keabsahan data adalah syarat mutlak yang harus dimiliki oleh sebuah karya hasil penelitian agar penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, perlu diupayakan dalam menjaga kredibilitas penelitian. Triangulasi adalah sebuah teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data menggunakan berbagai sudut pandang. Menurut Wijaya (2018:120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

Cara kerja triangulasi adalah dengan pendekatan analisa data melalui perpaduan data dari berbagai sumber seperti dokumen, arsip, hasil observasi, dan wawancara. Dalam melakukan pemeriksaan data maka dilakukan pengecekan data dengan tujuan sebagai pembandingan. Triangulasi dilakukan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terkait hasil penelitiannya baik berupa data maupun fakta, triangulasi bukan untuk pembuktian akan kebenaran data.

Triangulasi diterapkan dengan cara menganalisa perbandingan antara penggunaan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi dari peneliti. Kemudian dicermati apakah hasil pengamatan yang sesuai dengan metode pengumpulan data sudah sesuai atau tidak dengan informasi yang diberikan informan. Triangulasi teknik adalah mendapatkan data terkait penelitian dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi sumber adalah cara mendapati data penelitian dengan cara wawancara dari dua orang atau lebih informan sehingga data tersebut menjadi absah. Penelitian ini

menggunakan kolaborasi antara triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memperkuat data di lapangan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pola komunikasi narahubung dalam menangani keluhan peserta FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi narahubung yang terjadi dalam merespon keluhan peserta FLS2N jenjang SMA/MA tahun 2022 membentuk pola bintang, yaitu semua pihak dapat saling bertukar pesan satu sama lain yang membuat banyak informasi beredar begitu luas dan cepat. Informasi yang beredar sulit terkendali membuat para peserta bingung dalam mengambil keputusan harus mengikuti informasi yang mana. Dalam kondisi tersebut, peserta memerlukan jawaban dari narahubung untuk memastikan informasi yang benar. Itu yang membuat padatnya lalu lintas pesan pada *whatsapp* narahubung. Hal tersebut tentu saja membuat komunikasi narahubung dan peserta menjadi tidak efektif karena *feedback* yang diterima peserta pun menjadi lambat.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi komunikasi peserta dan narahubung, pertama dipengaruhi oleh faktor saluran informasi terkait proses penyebaran informasi yang begitu luas dan isi informasinya tidak selaras pada satu media dengan yang lainnya. Hal tersebut membuat padat lalu lintas pesan sehingga komunikasi menjadi terhambat dan tidak efektif. Kedua, faktor sosiokultural yang meliputi aspek lingkungan, budaya dan semantik. Aspek lingkungan yaitu beredar informasi yang berbeda-beda di lingkungan peserta membuat peserta bingung. Faktor budaya yaitu melekatnya pada kehidupan kita keyakinan bahwa informasi pada buku lebih dapat dipercaya daripada informasi pada sosial media. Selain itu aspek semantik adalah

bahasa yang tertulis pada buku pedoman masih perlu dirincikan dan disederhanakan lagi.

3. Penelitian ini menemukan pola pengembangan komunikasi FLS2N yang lebih efektif melalui bentuk pola komunikasi rantai dengan melibatkan dinas pendidikan provinsi sebagai stakeholder BPTI. Narahubung daerah dari dinas pendidikan provinsi berperan dalam merespon keluhan para peserta dari setiap daerahnya masing-masing. Seluruh pertanyaan dihimpun dan dijawab oleh narahubung daerah kemudian bila tidak terselesaikan, maka dapat ditindaklanjuti oleh narahubung pusat dari BPTI.

## **5.2 Saran**

1. Sebaiknya pola komunikasi digunakan dengan pola rantai dengan hadirnya narahubung daerah yang berperan aktif menghimpun dan menjawab pertanyaan atau keluhan masuk dari peserta masing-masing daerah. agar seluruh informasi dan proses komunikasi terstruktur dengan baik untuk meminimalisir kesalahan informasi dan untuk meratakan penyebaran informasi termasuk apabila terjadi perubahan informasi mendadak.
2. Kerja sama yang baik semua pihak yaitu antara BPTI, dinas provinsi, sekolah termasuk narahubung pusat dan daerah yang ikut berperan aktif.
3. Penyederhanaan kembali bahasa yang tertuang pada buku pedoman FLS2N serta diharapkan informasi yang sudah dipublikasikan secara luas adalah informasi final atau dapat diberikan catatan apabila sewaktu-waktu dapat terjadi perubahan maka ikuti informasi dengan tanggal terbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Álvarez, L. S., Casielles, R. V., & Martín, A. M. D. (2011). Analysis Of The Role Of Complaint Management In The Context Of Relationship Marketing. *Journal of Marketing Management*, 27(1–2), 143–164.
- Aryono, S. (1985). *Kamus Antropologi*. Jakarta: Persindo.
- Azriah, T., Setyoko, P. I., & Harsanto, B. T. (2019). Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 120–135.
- Effendy, O. U. (1986). *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni.
- Effendy, O. U. (1989). *Kamus Komunikasi*. Bandung: PT. Mandar Maju.
- Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu, Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Fariza, M. R. (2021). *Pola Komunikasi Dokter Pada Pasien Melalui Aplikasi Halodoc*. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry.
- Fitriani, S. N. (2022). *Pola Komunikasi Dalam Upacara Adat Lampung Begawi Cakak Pepadun Di Desa Blambangan, Kecamatan Blambangan Pagar, Kabupaten Lampung Utara*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Hasibuan, A. H. (2019). *Pola Komunikasi Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam Handling Complain Peserta*. Riau: UIN Suska Riau.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1–13.
- Johnston, R. (2001). Linking Complaint Management To Profit. *International Journal of Service Industry Management*, 12(1), 60–69.

- Kemendikbud. (2021). *Peraturan Menteri Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi Nomor 27 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pengembangan Talenta Indonesia*. Jakarta: Kemendikbud RI.
- Kemendikbud. (2022). *Buku Pedoman Festival dan Lomba Seni Siswa Nasional Jenjang SMA/MA Tahun 2022*. Jakarta: Balai Pengembangan Talenta Indonesia, Pusat Prestasi Nasional, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi.
- Kemendikbud. (2023). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Retrieved June 1, 2023, from <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Lebouef, M. (1992). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Pustaka Tangga.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2016). *Qualitative Data Analysis; A Methods Sourcebook*. Arizona: SAGE Publication.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remajarosdakarya.
- Mulyana, D. (2008). *Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ogbeide, G.-C. A., Boser, S., Harrinton, R. J., & Ottenbacher, M. C. (2017). Complaint Management In Hospitality Organizations: The Role Of Empowerment And Other Service Recovery Attributes Impacting Loyalty And Satisfaction. *Tourism and Hospitality Research*, 17(2), 204–216.
- Presiden RI. (2021). *Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2021 tentang Gugus Tugas Manajemen Talenta Nasional*. Jakarta: Pemerintah RI.
- Pusprenas. (2024). Halaman Utama Pusat Prestasi Nasional: Melejitkan Talenta Emas Indonesia. Retrieved June 1, 2023, from <https://pusatprestasinasional.kemdikbud.go.id/>
- Stauss, B., & Seidel, W. (2010). Complaint Management: The Heart of CRM. In *Introduction to Service Engineering* (pp. 414–432). Ohio: Thomson/South-Western.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

- Taleghani, M., Largani, M. S., Gilaninia, S., & Mousavian, S. J. (2011). The Role Of Customer Complaints Management In Consumers Satisfaction For New Industrial Enterprises Of Iran. *International Journal of Business Administration*, 2(3), 140–147.
- Tubbs, S. L., & Moss, S. (2006). *Human Communication: Principles and Contexts*. New Jersey: McGraw-Hill.
- Widjaya, A. W. (2000). *Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wursanto. (2005). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Seran, A., Syarah, M. M., Santoso. A. B., (2023). Strategi PIC (Person In Charge) Dalam Membangun Komunikasi Eksternal Terkait Penanganan Masalah Registrasi Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Studi Kasus di Dinas Sosial Kota Tangerang Selatan). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4), 321.