

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO. 7105/KOM-D/SD-S1/2025

**IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN SISTEM
PELAPORAN ONLINE DI BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI
RADIO KELAS 1 PEKANBARU****SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Tugas Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

FRIKA AMARA POHAN**NIM. 12040327150**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2025

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Frika Amara Pohan
NIM : 12040327150
Judul : Implementasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Sistem Pelaporan Online di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin
Tanggal : 13 Januari 2025

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



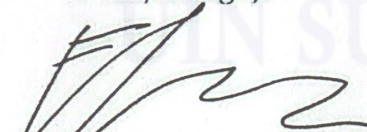
16 Januari 2025

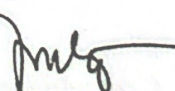
Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP.19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

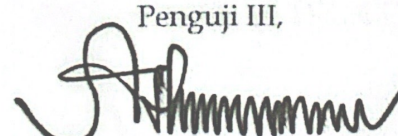
Sekretaris/ Penguji II,

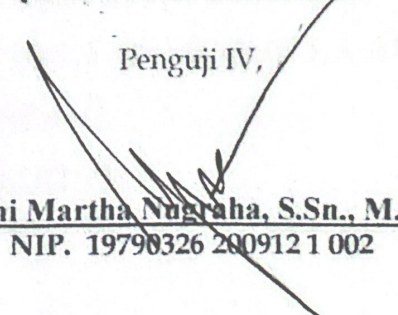

Firdaus El Hadi, S.Sos, M.Soc. Sc
NIP. 19761212 200312 1 004


Rohayati, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19880801 202012 2 018

Penguji III,

Penguji IV,


Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 19691118 199603 2 001


Yudhi Martha Nugraha, S.Sn., M.Ds
NIP. 19790326 200912 1 002





IMPLEMENTASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN SISTEM PELAPORAN ONLINE DI BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS I PEKANBARU

Disusun oleh :

Frika Amara Pohan
NIM. 12040327150

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal : 23 Desember 2024

Mengetahui,
Pembimbing,

Edison S. Sos, M.I.Kom
NIP. 19780416 202321 1 009

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, 13 Januari 2025

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqasyah

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di-

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Frika Amara Pohan
NIM : 12040327150
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Sistem Pelaporan Online Di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru


Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqasyah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

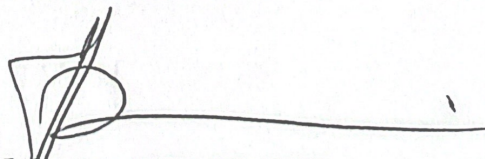
Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui,
Pembimbing,


Edison, S.Sos, M.I.Kom
NIP. 19780416 202321 1 009

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Frika Amara Pohan
NIM : 12040327150
Judul : Implementasi Teknologi Terkini Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru Dalam Pemantauan Spektrum Frekuensi Radio Di Pekanbaru

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 22 Maret 2024

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Maret 2024

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,


Dr. Nurdin, M.A
NIP. 19660620 200604 1 015

Penguji II,


Rusyda Fauzana, M.A
NIP. 19840504 201903 2 011

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Frika Amara Pohan
Jurusan : Ilmu Komunikasi
NIM : 12040327150
Judul : **Implementation of Services in Improving the Online Reporting System at the Class I Radio Frequency Spectrum Monitoring Center in Pekanbaru**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pelayanan dalam meningkatkan sistem pelaporan online di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru. Sistem pelaporan online merupakan sarana yang penting dalam memantau dan mengelola spektrum frekuensi radio di Indonesia. Namun, kualitas pelayanan dalam pelaporan sering kali mempengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan kondisi implementasi pelayanan yang ada, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan sistem pelaporan online. Data diperoleh melalui wawancara dengan petugas Balai Monitor, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem pelaporan online sudah diterapkan, ada beberapa hambatan dalam hal pelayanan yang mempengaruhi penggunaannya, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan pelatihan untuk petugas, dan masalah teknis lainnya. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar ada peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan sistem untuk meningkatkan kinerja pelaporan online di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru.

Kata Kunci: **Implementasi teknologi, Efisiensi Pelayanan, Sistem Pelaporan Online**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : *Frika Amara Pohan*
Department : *Communication Science*
NIM : *12040327150*
Title : *Implementation of Radio Frequency Information Technology in Improving Service Efficiency: A Case Study of the Online Reporting System at the Class I Radio Frequency Spectrum Monitoring Center in Pekanbaru*

This study aims to analyze the implementation of services in improving the online reporting system at the Class 1 Radio Frequency Spectrum Monitoring Center in Pekanbaru. The online reporting system is an essential tool for monitoring and managing the radio frequency spectrum in Indonesia. However, the quality of service in reporting often affects the effectiveness and efficiency of the system. This research uses a qualitative approach with a descriptive method to describe the current implementation of services and analyze the factors influencing the improvement of the online reporting system. Data were collected through interviews with monitoring center staff, direct observation, and document study. The results of the study indicate that although the online reporting system has been implemented, there are several service-related obstacles affecting its use, such as a lack of socialization to the public, limited training for staff, and other technical issues. Based on these findings, it is recommended that service quality be improved and the system be developed to enhance the performance of online reporting at the Class 1 Radio Frequency Spectrum Monitoring Center in Pekanbaru.

Keywords: *Technology Implementation, Service Efficiency, Online Reporting System*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil‘alamin, segala puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wata‘ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis untuk menuliskan huruf demi huruf dalam skripsi ini. Sholawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada suri tauladan umat manusia yakni Nabi Muhammad Shallahu ‘Alaihi Wasallam yang telah membawa umat manusia keluar dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan menjadi contoh dengan berakhlak mulia.

Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **Implementasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Sistem Pelaporan Online Di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Rado Kelas I Pekanbaru** sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis, skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum mencapai kata sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Terimakasih sebesar-besarnya kepada Kedua Orang tuaku **Ayah Ahmad Amru Pohan** yang telah percaya atas semua keputusan yang telah penulis ambil serta cinta dan dukungan yang tanpa batas. **pintu surgaku**, dan **Ibu Ratna Sari Dewi Siregar** Terimakasih atas semua doa dan dan keridhoan yang diberikan kepada penulis.

Penyusunan skripsi ini memerlukan proses dan tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta bimbingan. Oleh karena itu. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus secara langsung dan tidak langsung kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc.,Ph.D selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku PLT Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Bapak Edison. S.Sos.,M.I.Kom selaku pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah membimbing dan mengajarkan penulis,yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan dan saran sehingga dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik.
12. Ibu Julis Suriani, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik peneliti selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
13. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menjadi bekal bagi penulis dan menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.

14. Kakak dan Abang saya , Helena Neva Pohan , Olia Sari Pohan , Mora Rahadian Pohan yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga sampai tahap ini.
15. Kepada Pemilik Nim 12070110669 yang tak kalah penting kehadirannya, terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu dan memberi semangat saat penulis merasa banyak kekurangan dan memotivasi untuk terus maju. Terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selalu ada untuk saya dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
16. Kepada Nabila Suci Khumairoh, Fadiyah Syafitri, Rachmi Desfa Armanda, Nindi Restu Artati, Dea Tia Ramadhani, Fauziah sahabat terbaik yang selalu mendukung dan memotivasi selama proses pengerjaan skripsi ini, dan telah banyak memberikan dukungan serta do'a agar penulis tetap terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Kepada teman-teman Broadcasting N atas dukungan dan kebersamaannya pada masa perkuliahan ini.
18. Kepada pihak lembaga UPT Balmon SFR Kelas 1 Pekanbaru Kota Pekanbaru, selaku tempat penelitian penulis yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi kepada penulis dan kesuksesan penulis dimasa mendatang.
19. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini adalah pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri. Semoga penelitian skripsi ini memberi manfaat bagi pembaca, akademis, maupun praktisi dan dapat dijadikan khazanah keilmuan di masa mendatang.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

MOTTO

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah, tetapi Allah berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah, 94 : 5-6)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kamu impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tetapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kamu ceritakan"

(Boy Candra)

"It will pass, everything you've gone through it will pass"

(Rachel Vennya)

"Dunia ini luas, kehidupanmu juga. Jika hari ini kamu disakiti seseorang, percayalah bahwa orang itu hanya bagian kecil dari luasnya kehidupan yang sedang kamu jalani. Melangkahlah, bergeraklah, berpindahlah. Temukan orang baik, dan kamu bisa menjadi kebaikan itu sendiri"

(Kiki Mulki)

FRIKA AMARA POHAN

NIM 12040327150

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penegasan Istilah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Konsep Operasional.....	18
2.4 Kerangka Pikir.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Sumber Data Penelitian	20
3.4 Informan Penelitian	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Validasi Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	22
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	24
4.1 Sejarah Singkat Balai Monitor Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru	24
4.2 Profil Balai Monitor Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru	25
4.3 Visi dan Misi	25
4.3.1 Visi.....	25
4.3.2 Misi	26
4.4 Struktur Organisasi.....	26
4.5 Tugas dan Fungsi.....	27
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
5.1 Hasil Penelitian.....	29
5.2 Pembahasan	53
5.3 Implementasi Teknologi Frekuensi Radio.....	53
5.4 Perubahan Media Komunikasi	55
5.5 Efisiensi Komunikasi Organisasi	56
5.6 Alur Komunikasi (Vertikal, Horizontal, & Diagonal).....	57
5.7 Efektivitas Pelayanan	58
5.8 Peningkatan Kepuasan Layanan Publik	59
BAB VI PENUTUP	60
6.1 Kesimpulan.....	60

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2	Saran.....	60
-----	------------	----

DAFTAR PUSTAKA60
LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	27



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pelaporan merupakan laporan yang menggambarkan sistem pertanggung-jawaban dari bawahan kepada atasan. Menurut Indra Bastian (2010 : 297) “pelaporan kinerja merupakan refleksi kewajiban untuk mempresentasikan dan melaporkan kinerja semua aktivitas serta sumber daya yang harus dipertanggung-jawabkan. Setiap instansi pemerintah menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, dan teknologi komunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses. Teknologi informasi ditandai dengan lahirnya komputer dan perkembangan sangat cepat. Haag dan Keen(1996) mendefinisikan teknologi informasi sebagai perangkat alat yang membantu Anda untuk bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Dalam hal ini, Teknologi Informasi dianggap alat yang digunakan untuk pekerjaan yang berkaitan dengan informasi. Pengelolaan informasi yang dihasilkan diproses menggunakan alat-alat tersebut. Alat-alat ini adalah komputer beserta software-software pendukungnya. (Irwan, Mohammad Rizal, 2021)

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kebutuhan akan pengelolaan frekuensi radio yang efektif dan efisien menjadi hal yang sangat penting. Frekuensi radio memegang peranan penting dalam komunikasi, baik itu untuk keperluan publik, pribadi, maupun untuk keperluan organisasi dan pemerintahan. Di Indonesia, Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio (BMSFR) Kelas I Pekanbaru berfungsi untuk melakukan pengawasan dan pengelolaan penggunaan spektrum frekuensi radio agar tidak terjadi gangguan antar pengguna. Namun, dalam proses pengawasan dan pelayanan, sering kali ditemukan tantangan terkait dengan transparansi, kecepatan, dan akurasi dalam pengelolaan data frekuensi radio.

Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi, yang termasuk sebagai salah satu bagian dari Manajemen Spektrum Frekuensi Radio Nasional yang mempunyai tugas pengawasan, pembinaan dan penertiban penggunaan spektrum frekuensi radio di wilayah Provinsi Riau yang memiliki struktur terdiri dari bagian TU dan RUTA, bagian Pemantauan dan Penertiban, bagian Sarana dan Pelayanan dan Kelompok Jabatan Fungsional. (Fitrisia, 2021)

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, Sarana dan Pelayanan merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Sarana dan Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyampaian izin stasiun radio dan surat pemberitahuan pembayaran biaya hak pengguna frekuensi radio, pelaksana pengaduan masyarakat terhadap gangguan spektrum, pelaksanaan, perbaikan dan pemeliharaan perangkat monitor frekuensi radio serta ujian amatir radio

Perkembangan teknologi informasi pada era ini memiliki peran sangat krusial dalam kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Istilah "teknologi informasi" atau IT adalah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan segala bentuk teknologi yang mempermudah manusia dalam pembuatan, perubahan, penyimpanan, komunikasi, dan penyebaran informasi kepada orang lain (Kurdi & Firmansyah, 2020)

Keberadaan teknologi informasi telah membawa perubahan fundamental dalam cara manusia berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi. Teknologi informasi yang berbasis komputer memberikan dampak yang signifikan dalam kehidupan masyarakat di era digital, termasuk di dalam lingkungan organisasi atau Perusahaan (Fadillah et al., 2021).

Teknologi informasi sebagai faktor utama dalam mendukung dunia pemerintah sehingga mampu bersaing di pasar global sebagai saran untuk berkoordinasi dan pengarsipan dokumen-dokumen penitng. Kompleksitas dari tugas manajemen dapat ditingkatkan efektivitas pelayanannya dengan teknologi informasi, dapat memecahkan masalah, membuka kreatifitas, meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam melakukan pekerjaan, sebagai penunjang kehidupan yang lebih baik, fisik, narasi dan interaktivitas yang diprogram berdasarkan teori pembelajaran. (Partawi et al, 2023) Teknologi dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan standar layanan. Pelayanan publik digital, dapat sangat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan dengan cepat, sehingga menghasilkan layanan yang lebih berkualitas. Pemerintah dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, memperluas partisipasi warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan efektivitas layanan publik dengan memanfaatkan kemampuan digital. (Sintha, Iis, Laila, Raudatul, 20240)

Pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang prima karena tuntutan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan harus bisa secara cepat,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



efektif dan efisien. Seorang birokrasi harus memiliki jiwa melayani dengan cara kerja yang lebih fleksibel dan berorientasi dialogis serta cara kerja yang lebih pragmatis dan realistis, yang Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa "Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional" sementara di Pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Teknologi yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, Pelayanan publik secara digital bisa sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Pemerintah dapat menggunakan kemampuan digital untuk meningkatkan 750 efisiensi layanan publik, memperluas keterlibatan warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas. Dengan menerapkan e-government, mempromosikan keterampilan digital karyawan, dan menggabungkan teknologi ke dalam prosedur pengambilan keputusan, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital mereka. Pengisian data masyarakat menggunakan juga bisa di permudah dengan penggunaan aplikasi. Keuntungan menggunakan aplikasi adalah lebih mudah diakses, hemat waktu, lebih aman untuk dioperasikan, dan meminimalkan terjadinya *blackmail* (pembayaran ilegal) selain biaya yang dikeluarkan juga birokrasi itu sendiri dan masyarakat, antara lain, sangat terdampak oleh digitalisasi dan layanan e-office.meningkatkan pemahaman masyarakat atau birokrasi terhadap teknologi informasi mutakhir, anggaran dan pelayanan yang efektif dan efisiensi keterbukaan informasi keterlibatan dalam pemberantasan korupsi, konspirasi, dan nepotisme, efektifitas waktu kerja tanpa harus membuka file terlebih dahulu, menyimpan dan mendapatkan informasi yang diperlukan dengan cepat. (Nia Endri Wiranti, Aldri Frinaldi, 2023)

Teknologi digital membantu menghadirkan layanan publik ke daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau. lewat internet dan aplikasi daring, masyarakat di daerah terpencil dapat mengakses berbagai layanan yang sebelumnya hanya tersedia di kota-kota besar. Ini membantu mengurangi kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan dalam hal akses terhadap layanan publik. Salah satu manfaat utama dari teknologi adalah kemampuannya untuk merespons keluhan masyarakat secara cepat. banyak instansi pemerintah yang telah menyediakan aplikasi atau situs untuk melaporkan masalah publik, seperti kerusakan infrastruktur, pengaduan pelayanan, atau keluhan terkait fasilitas umum. teknologi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ini memungkinkan keluhan untuk langsung diterima dan direspon oleh pihak berwenang dengan cepat.

Sebuah pelayanan bisa dikatakan bermutu jika sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa yaitu masyarakat. kualitas baik dan kurang baiknya sebuah pelayanan publik tergantung pada aturan perundang-undangan yang mengelolanya dan pandangan masyarakat. berkembangnya teknologi digital yang begitu pesat menuntut pemerintah dan swasta untuk menyediakan layanan bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. teknologi pada saat ini sudah menjadi bagian dari kebutuhan hidup masyarakat, mulai dari hal yang sangat rumit hingga hal yang sangat sederhana dapat dikatakan bahwa akan ada penggunaan teknologi di setiap aktivitasnya. teknologi dapat memudahkan dan membantu manusia untuk mengerjakan segala pekerjaannya. Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, kegiatan dalam kehidupan masyarakat di segala sektor turut mengalami banyak perubahan. Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang yang sangat luas terhadap hubungan antara politik, birokrasi dan masyarakat. masyarakat bisa dilibatkan secara langsung pada setiap proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan publik. (Davinda, Anita, Valentina, Rifaldi, 2024)

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Anggita Rizkia, Wahyu Syarvina, 2022)

Menurut Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari:

- 1) Transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- 2) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan public sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Denise Febryan, Tedi Erviantono, I Ketut Winaya, 2022)

Pelayanan publik menjadi elemen vital dalam menciptakan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu instansi yang berperan penting dalam pelayanan publik di bidang telekomunikasi adalah Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio (Balmon). Lembaga ini memiliki tugas pokok untuk mengelola, memantau, dan mengawasi penggunaan spektrum frekuensi radio. Di era digital, spektrum frekuensi merupakan aset strategis yang mendukung berbagai kebutuhan, seperti komunikasi darurat, siaran televisi dan radio, serta layanan internet. Pengelolaan yang tepat sangat dibutuhkan untuk mencegah gangguan pada frekuensi yang dapat memengaruhi kelancaran berbagai layanan penting di masyarakat. (Bernad Ludu, Irwan Laselah, 2020)

Sebagai salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI), Balmon Kelas I Pekanbaru memiliki wilayah kerja yang cukup luas dan kompleks. aktivitas pengawasan spektrum mencakup proses pemantauan, penindakan terhadap pelanggaran, dan penyelesaian laporan gangguan yang disampaikan oleh pengguna frekuensi. dalam pelaksanaannya, Balmon sering menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi proses pelayanan. selama ini, pelaporan gangguan frekuensi dilakukan melalui cara manual, seperti pengiriman surat atau pelaporan langsung di kantor balmon. proses manual ini memakan waktu yang cukup lama, mulai dari pengumpulan data, verifikasi laporan, hingga penyelesaian masalah. kondisi ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



seringkali menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam penanganan gangguan. selain itu, proses manual kurang memberikan transparansi dalam pelaporan, sehingga masyarakat tidak dapat memantau perkembangan laporan mereka secara real-time. (Pracooyo Cipto Nugroho, Asropi, Ridwan Rajab, 2023)

Balai Monitor biasanya menerima laporan tentang gangguan atau penggunaan spektrum frekuensi radio di wilayahnya. Sebagai contoh, jika mereka mengawasi sekitar 500-1000 pengguna frekuensi (misalnya, penyiaran radio, televisi, operator seluler), bisa diperkirakan ada 100-200 laporan yang diterima tiap bulan, baik mengenai penggunaan ilegal atau gangguan frekuensi. Tipe laporan yang diterima bisa berkisar dari pelaporan gangguan frekuensi, pelaporan pengaduan masyarakat, hingga laporan inspeksi dan pemantauan frekuensi. di sistem pelaporan online, sekitar 70-80% laporan bisa saja berasal dari instansi atau operator besar (seperti operator telekomunikasi atau penyiaran), sementara 20-30% bisa berasal dari masyarakat atau individu yang mengalami gangguan.

Di sisi sistem pelaporan online, pengolahan laporan yang diterima dapat bervariasi. Di banyak instansi pemerintahan, biasanya laporan sederhana dapat diproses dalam 1-2 hari, sedangkan laporan yang lebih rumit, misalnya yang memerlukan pengecekan lapangan atau investigasi, dapat memakan waktu 3-7 hari.

Sistem pelaporan online diharapkan untuk menggantikan atau mengurangi jumlah laporan manual. Sebelum penerapan sistem online, bisa diperkirakan bahwa 80-90% laporan dilakukan secara manual melalui telepon atau surat. Setelah sistem online berjalan dengan baik, 60-70% laporan kemungkinan akan dialihkan ke platform online, tergantung pada kemudahan penggunaan dan adopsi teknologi oleh pengguna.

Namun, dalam pelaksanaannya, Balmon Pekanbaru sering menghadapi tantangan, seperti proses pelaporan gangguan frekuensi yang lambat, data yang tidak terorganisir, dan komunikasi yang kurang efektif dengan masyarakat pengguna layanan. Hal ini disebabkan oleh metode manual yang memerlukan waktu lebih lama untuk verifikasi data, pengolahan laporan, dan tindak lanjut gangguan.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Balmon Pekanbaru mulai mengimplementasikan sistem pelaporan online yang berbasis teknologi informasi. Sistem ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam melaporkan gangguan frekuensi secara cepat dan akurat. Dengan teknologi ini, laporan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



masuk dapat langsung diproses, dianalisis, dan ditindaklanjuti secara sistematis oleh Balmon. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja Balmon.

Peneliti tertarik untuk mempelajari fenomena yang terjadi dan melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi teknologi terkini balai monitor spektrum frekuensi radio kelas I pekanbaru dalam pemantauan spektrum frekuensi radio di pekanbaru. Dengan mengkaji implementasi sistem pelaporan online ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mendukung misi Balmon dalam mengelola spektrum frekuensi radio di wilayah Pekanbaru.

1.2 Penegasan Istilah

Untuk mempermudah memahami judul penelitian tentang Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru Maka penulis perlu untuk memberikan penegasan dalam penjelasan sebagai berikut.

1. Implementasi

Di lihat dari Bahasa Inggris penggunaan kata kerja to implement artinya adalah mempraktekkan. Definisi sederhana dari implementasi meliputi penerapan dan pelaksanaan. Purwanto dan Sulistyasuti mendefinisikan implementasi sebagai tindakan yang dilakukan oleh para pelaksana upaya mewujudkan kebijakan dimana output kebijakan tersebut disalurkan kepada kelompok sasaran (to provide the policy product)

Implementasi menurut Agustino, adalah suatu proses dinamis dimana para pelaksana kebijakan melakukan satu atau lebih tindakan untuk akhirnya menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan yang bersangkutan. Sementara itu, implementasi seperti dijelaskan ketika undang-undang ditulis dan program diberi wewenang, kebijakan, manfaat, dan bahkan keluaran actual, ripley dan franklin adalah yang terjadi.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah rangkaian acara yang diambil sebagai hasil dari pilihan yang dibuat dengan seperangkat maksud dan tujuan tertentu. Kegiatan tertentu diperlukan untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Dengan demikian, adalah kemungkinan untuk mendefinisikan implementasi sebagai pelaksanaan beberapa operasi untuk

mewujudkan maksud atau tujuan tertentu.(Miftahul Jannah Hasibuan, Nur Ahmadi Bi Rahmani, 2023)

2. Teknologi Informasi

Menurut Williams dan Sawyer (2003), teknologi informasi merupakan gabungan antara teknologi komputasi, seperti komputer, dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang memungkinkan pengolahan dan transmisi data, suara, serta video secara efektif. Teknologi ini menjadi fondasi utama dalam mendukung berbagai kebutuhan informasi di era modern, seperti komunikasi jarak jauh, pengelolaan data, dan pertukaran informasi dalam berbagai format secara efisien. (Abdul Karim, Syaiful Zuhri, Iwan, 2021)

3. Pelaporan Online

Pelaporan online adalah proses pengumpulan, pengolahan, dan pengiriman data atau informasi melalui platform digital yang terhubung ke internet. Sistem ini memanfaatkan teknologi informasi untuk memungkinkan individu, organisasi, atau lembaga menyampaikan laporan secara cepat, efisien, dan aman tanpa harus menggunakan media fisik atau bertemu langsung. Pelaporan online sering digunakan di berbagai bidang, seperti perpajakan, administrasi pemerintahan, pendidikan, kesehatan, hingga pengaduan masyarakat. (Reza Suryawijaya, 2021)

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana penerapan teknologi informasi dalam sistem pelaporan online di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru?”

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengidentifikasi kendala atau tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem pelaporan online di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

A. Kegunaan Akademis

1. Bagi Pihak Program Studi Ilmu Komunikasi, Penelitian Ini Diharapkan Dapat Memberikan Kontribusi Terhadap Perkembangan Penelitian Pada Bidang Ilmu Komunikasi.Khususnya Pada Bidang Broadcasting.
2. Bagi Pihak Lain Penelitian Ini Diharapkan Dapat Untuk Memberikan Kontribusi Positif Bagi Perkembangan Pendidikan Komunikasi, Khususnya Mahasiswa Yang Menjadikan Rujukan Dalam Penelitian Yang Serupa Serta Diharapkan Dapat Mengembangkan Penelitian Yang Lebih Lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Kegunaan Praktis

1. Dengan Adanya Penelitian Ini, Diharapkan Dapat Memberikan Gambaran Bagaimana Mengetahui Implementasi Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru Dalam Upaya Mengatur Frekuensi Jaringan Radio Di Pekanbaru.
2. Penelitian Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi(S. Ikom) Dalam Bidang Konsentrasi Broadcasting Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan penelitian ini, maka penulis menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut :

- BAB I : PENDAHULUAN**
 Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**
 Bab ini berisi tentang kajian terdahulu, landasan teori, konsep operasional dan kerangka pikir.
- BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**
 Bab ini berisi tentang uraian desain penelitian, lokasi serta waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisa data.
- BAB IV : GAMBARAN UMUM**
 Bab ini membahas mengenai gambaran umum lokasi penelitian.
- BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**
 Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan
- BAB VI : PENUTUP**
 Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini untuk mendukung segala kebutuhan, peneliti melakukan tinjauan pustaka terkait judul penelitian yang hampir memiliki kesamaan dengan –Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh I Made Arya Yasa, I Gede Agung Putra pada tahun 2021 membahas mengenai penerapan sistem pelaporan berbasis web untuk meningkatkan transparansi dalam layanan publik di Indonesia. Fokus utama dari penelitian ini adalah bagaimana sistem pelaporan berbasis web dapat mengurangi birokrasi yang panjang, memudahkan proses pelaporan dari masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di sektor publik. Penelitian ini menggunakan data dari beberapa pemerintah daerah di Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem pelaporan online. Hasilnya menunjukkan adanya peningkatan dalam kecepatan respons dan kepuasan publik terhadap pelayanan yang diberikan. (I Made Arya Yasa 2021)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai penerapan sistem pelaporan berbasis web untuk meningkatkan transparansi dalam layanan publik di Indonesia, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bambang Setiawan, Sutrisno pada tahun 2020, Membahas mengenai bagaimana sistem informasi pelaporan dapat digunakan untuk meningkatkan pengelolaan layanan publik di Indonesia, dengan fokus pada efisiensi dalam pengelolaan data laporan, pengolahan informasi, serta pengambilan keputusan berbasis data yang akurat. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan sistem pelaporan di instansi pemerintah, termasuk keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. Artikel ini menawarkan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan keberhasilan implementasi sistem pelaporan di sektor pemerintahan. (Bambang Setiawan, Sutrisno, 2020)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai sistem informasi pelaporan dapat digunakan

untuk meningkatkan pengelolaan layanan publik di Indonesia, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Dwi Santoso, Rizki Riawan pada tahun 2019 membahas mengenai Penelitian ini membahas implementasi sistem pelaporan berbasis aplikasi web untuk pengawasan spektrum frekuensi radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru. Sistem ini memungkinkan pemantauan dan pelaporan penggunaan spektrum frekuensi secara real-time, dengan tujuan meningkatkan efisiensi pengawasan dan mempercepat pelaporan. Dalam artikel ini, dijelaskan pula bagaimana teknologi ini membantu meminimalkan kesalahan dalam pelaporan dan mempermudah komunikasi antar instansi terkait. (Agus Dwi Santoso, Rizki Riawan, 2019)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai implementasi sistem pelaporan berbasis aplikasi web untuk pengawasan spektrum frekuensi radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Agus Mulyana, Yudi Santoso tahun 2018 membahas mengenai bagaimana sistem pelaporan online dapat dioptimalkan di berbagai instansi pemerintah untuk mempercepat proses pelaporan, mempermudah pengolahan data, dan meningkatkan akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari berbagai pemerintah daerah yang telah menerapkan sistem pelaporan online, dan menunjukkan bahwa dengan sistem yang efisien, instansi pemerintah dapat memberikan layanan publik yang lebih responsif dan transparan. (Agus Mulyana, Yudi Santoso, 2018)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai mengenai bagaimana sistem pelaporan online dapat dioptimalkan di berbagai instansi pemerintah untuk mempercepat proses pelaporan, mempermudah pengolahan data, dan meningkatkan akuntabilitas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

5. Peneliti yang dilakukan oleh Nurul Huda, Wahyudi Utama tahun 2017 membahas mengenai pengembangan dan penerapan sistem pelaporan berbasis



web di pemerintah daerah di Indonesia. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pelaporan administratif dan memungkinkan masyarakat untuk mengakses data dan status pelaporan secara langsung. Penelitian ini juga mencakup analisis teknis dalam pengembangan sistem, termasuk pengujian dan evaluasi implementasi yang dilakukan di beberapa daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di tingkat pemerintahan daerah. (Nurul Huda, Wahyudi Utama, 2017)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai mengenai pengembangan dan penerapan sistem pelaporan berbasis web di pemerintah daerah di Indonesia., sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

6. Peneliti yang dilakukan oleh Suryanto, Ivan Susanto tahun 2020 membahas mengenai penerapan sistem pelaporan berbasis web untuk monitoring dan pengawasan infrastruktur pemerintahan. Artikel ini membahas bagaimana sistem pelaporan dapat digunakan untuk memantau perkembangan proyek-proyek pemerintah, memberikan laporan secara real-time, serta mempercepat proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Dengan menggunakan sistem ini, pengawasan proyek menjadi lebih transparan dan efisien, serta meminimalkan potensi penyalahgunaan anggaran.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai penerapan sistem pelaporan berbasis web untuk monitoring dan pengawasan infrastruktur pemerintahan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

7. Peneliti yang dilakukan oleh Widiya Kusuma, Arifuddin tahun 2021 membahas mengenai penggunaan sistem pelaporan real-time dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pelaporan, serta mempercepat respons terhadap permasalahan yang muncul. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem pelaporan yang langsung mengirimkan data secara real-time dapat membantu instansi pemerintah untuk segera menangani keluhan masyarakat dan meminimalkan waktu yang diperlukan untuk proses administrasi.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai penggunaan sistem pelaporan real-time

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pelaporan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

8. Peneliti yang dilakukan oleh Rahmat Hidayat, Dwi Utami tahun 2022 membahas mengenai implementasi sistem pelaporan di berbagai pemerintah daerah dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem ini dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi administrasi. Evaluasi dilakukan melalui wawancara dengan pengguna sistem serta analisis data kinerja yang diperoleh dari pemerintah daerah. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun ada beberapa kendala dalam penerapan sistem, secara keseluruhan sistem pelaporan meningkatkan transparansi dan mempercepat proses pengambilan keputusan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai implementasi sistem pelaporan di berbagai pemerintah daerah dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem ini dapat meningkatkan kinerja dan efisiensi administrasi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

9. Peneliti yang dilakukan oleh Indra Setiawan, Budi Santoso tahun 2020 membahas mengenai pendekatan studi kasus untuk menganalisis penerapan sistem pelaporan dalam beberapa instansi pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi manfaat dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi sistem tersebut, serta bagaimana sistem pelaporan dapat mempengaruhi efisiensi layanan publik dan responsivitas terhadap keluhan masyarakat. (Indra Setiawan, Budi Santoso, 2020)

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai pendekatan studi kasus untuk menganalisis penerapan sistem pelaporan dalam beberapa instansi pemerintahan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

10. Peneliti yang dilakukan oleh Nurul Fadhillah, Asmanul Hadi tahun 2021 membahas mengenai desain dan implementasi aplikasi pelaporan berbasis online yang digunakan untuk pengawasan layanan publik. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan dan memberikan



umpan balik terkait layanan publik secara langsung. Dengan sistem ini, proses pelaporan menjadi lebih mudah dan transparan, serta memungkinkan pengawasan yang lebih baik terhadap kualitas layanan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai desain dan implementasi aplikasi pelaporan berbasis online yang digunakan untuk pengawasan layanan publik, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

11. Peneliti yang dilakukan oleh Siti Maryam, Iwan Priyono tahun 2020 membahas mengenai penggunaan sistem pelaporan online untuk monitoring dan evaluasi pengelolaan layanan publik. Sistem ini memungkinkan pemerintah untuk melakukan pemantauan secara real-time terhadap efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta mengevaluasi kinerja dari penyedia layanan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai sistem pelaporan online untuk monitoring dan evaluasi pengelolaan layanan publik., sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

12. Penelitian yang dilakukan oleh Roni Hendra, Andi Susanto tahun 2021 membahas mengenai pengaruh implementasi sistem pelaporan online terhadap kinerja organisasi pemerintah. Penelitian ini mengidentifikasi bagaimana sistem pelaporan berbasis online membantu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan data dan layanan publik.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini membahas mengenai pengaruh implementasi sistem pelaporan online terhadap kinerja organisasi pemerintah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan "Studi Kasus Sistem Pelaporan Online" di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru.

2.2 Landasan Teori

1. Teknologi Frekuensi Radio

Definisi Teknologi Frekuensi Radio (RF):

Frekuensi radio adalah bagian dari spektrum elektromagnetik yang digunakan untuk mentransmisikan informasi dalam bentuk gelombang

radio. Teknologi frekuensi radio sangat penting dalam komunikasi nirkabel, yang memungkinkan transmisi data secara cepat tanpa memerlukan kabel fisik. Gelombang radio memiliki frekuensi tertentu, dan teknologi ini digunakan dalam berbagai aplikasi seperti komunikasi radio, telekomunikasi, sistem navigasi, dan pengendalian jarak jauh.

Peran Frekuensi Radio dalam Komunikasi Digital:

Frekuensi radio menjadi dasar dari banyak teknologi komunikasi digital. Dalam konteks sistem pelaporan online, RF memungkinkan pengiriman data antara berbagai titik komunikasi dengan latensi rendah dan kecepatan tinggi, yang penting untuk keefisienan pelaporan dan pengelolaan informasi. Sistem yang menggunakan RF memungkinkan komunikasi jarak jauh yang dapat mengurangi keterlambatan dalam proses pelaporan, serta meningkatkan koordinasi dan responsivitas dalam pengelolaan spektrum frekuensi. (Khaila Mardina, Fauziah Awalia, 2024)

Penerapan RF dalam Sistem Pelaporan Online:

Dalam konteks sistem pelaporan online, teknologi RF memungkinkan pengiriman dan penerimaan data laporan secara cepat dan real-time. Penerapan ini dapat mengurangi hambatan yang dihadapi dalam sistem pelaporan manual, yang seringkali lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan manusia. Penggunaan RF memungkinkan data dikirimkan ke pusat pengelolaan informasi dengan lebih efisien, sehingga meningkatkan kecepatan pemrosesan laporan dan membantu pengambilan keputusan yang lebih baik.

2. Media Komunikasi dalam Organisasi

Media komunikasi adalah saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan antara pengirim dan penerima dalam suatu organisasi. Media ini bisa berupa media lisan (seperti rapat atau percakapan), tertulis (seperti email atau memo), atau berbasis teknologi (seperti aplikasi pesan atau sistem pelaporan online). Dalam organisasi, media komunikasi berperan penting dalam memastikan informasi sampai kepada pihak yang tepat dengan cara yang efisien. (Mulkan Habibi, Lutfi, 2023)

Transformasi Media Komunikasi:

Transformasi media komunikasi dalam organisasi terjadi dengan pesat seiring dengan perkembangan teknologi. Peralihan dari metode komunikasi manual, seperti surat atau telepon, ke komunikasi berbasis digital (seperti email, aplikasi pesan, dan sistem pelaporan online) memberikan banyak keuntungan, termasuk kecepatan, efisiensi, dan akurasi informasi yang disampaikan. Dalam penelitian ini, sistem pelaporan online berbasis frekuensi radio menggantikan media komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tradisional yang lebih lambat dan memungkinkan laporan dikirimkan lebih cepat dan lebih efisien.

Efektivitas Media Komunikasi Digital:

Media komunikasi berbasis digital, seperti sistem pelaporan online, menawarkan berbagai keunggulan, seperti pengiriman pesan instan, kemampuan untuk mentransmisikan informasi dalam format yang lebih kaya (misalnya gambar, grafik, dan laporan), serta kemampuan untuk mengelola volume data yang besar. Efektivitas media komunikasi ini juga tercermin dalam pengurangan kesalahan manusia dan penghematan waktu. Dalam konteks sistem pelaporan berbasis RF, kecepatan dan kemudahan pengiriman laporan menjadi lebih efisien.

3. Komunikasi Organisasi

Teori Komunikasi Organisasi:

Komunikasi organisasi merujuk pada proses penyampaian informasi di dalam suatu organisasi, yang melibatkan interaksi antara berbagai pihak, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Komunikasi vertikal terjadi antara atasan dan bawahan, horizontal terjadi antara rekan sejawat di tingkat yang sama, dan komunikasi diagonal terjadi antar fungsi atau divisi yang berbeda. Ketiganya mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan.

Efisiensi Komunikasi dalam Organisasi:

Efisiensi komunikasi dalam organisasi dapat diukur dari seberapa cepat dan tepat informasi dapat diproses dan disampaikan. Penerapan teknologi digital, seperti sistem pelaporan online berbasis RF, berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi ini, karena dapat mengurangi waktu tunggu dalam komunikasi dan mengurangi potensi kesalahan. Dengan teknologi ini, alur komunikasi dapat berjalan lebih lancar, dan keputusan dapat diambil lebih cepat.

Perubahan Komunikasi dengan Teknologi Baru:

Teknologi baru, seperti penggunaan sistem pelaporan online berbasis RF, menyebabkan perubahan signifikan dalam cara organisasi berkomunikasi. Penggunaan teknologi ini mengurangi ketergantungan pada metode komunikasi tradisional yang lebih lambat dan lebih rentan terhadap kesalahan. Penggunaan teknologi juga mempermudah penyebaran informasi ke seluruh bagian organisasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan koordinasi antara bagian yang berbeda.

4. Efektivitas dan Efisiensi Pelayanan

Efisiensi dalam Pelayanan:

Efisiensi pelayanan diukur berdasarkan seberapa baik suatu organisasi dapat mengalokasikan sumber daya untuk memberikan layanan yang

cepat, tepat, dan hemat biaya. Dalam konteks Balai Monitor, penerapan teknologi frekuensi radio memungkinkan proses pengelolaan spektrum frekuensi berjalan lebih efisien dengan meminimalkan keterlambatan dalam pengiriman data dan laporan, serta mengurangi penggunaan sumber daya yang berlebihan.

Efektivitas Pelayanan Publik:

Efektivitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat. Dengan teknologi yang tepat, seperti sistem pelaporan berbasis RF, pelayanan publik menjadi lebih responsif dan tepat sasaran, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Efektivitas ini tercapai melalui pengolahan data yang lebih cepat dan akurat serta pengambilan keputusan yang lebih tepat.

Hubungan antara Teknologi dan Pelayanan:

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik memberikan keuntungan signifikan, terutama dalam hal kecepatan, transparansi, dan kualitas. Teknologi seperti sistem pelaporan online berbasis RF memungkinkan pelayanan lebih cepat dan efisien, memberikan informasi yang lebih jelas kepada pemangku kepentingan, serta memungkinkan pengelolaan yang lebih baik terhadap sumber daya dan informasi.

5. Kepuasan Layanan Publik

Definisi Kepuasan Layanan Publik:

Kepuasan layanan publik adalah tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi publik. Faktor yang memengaruhi kepuasan ini meliputi kecepatan layanan, kualitas informasi, serta kemudahan akses ke layanan. Dalam sistem pelaporan online, kecepatan dan transparansi layanan akan meningkatkan kepuasan publik.

Indikator Kepuasan Pelayanan:

Indikator utama kepuasan layanan publik termasuk waktu respons, kejelasan komunikasi, dan kemudahan dalam mengakses layanan. Sistem pelaporan berbasis RF dapat meningkatkan ketiga indikator ini dengan mempercepat proses pelaporan dan meningkatkan akurasi informasi yang diterima oleh publik.

Peran Teknologi dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan:

Teknologi dapat meningkatkan kepuasan publik dengan menyediakan saluran komunikasi yang lebih efisien dan responsif. Sistem pelaporan berbasis RF memungkinkan masyarakat untuk lebih cepat memperoleh informasi, mendapatkan layanan yang lebih transparan, serta berinteraksi lebih mudah dengan instansi pemerintah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Konsep Operasional

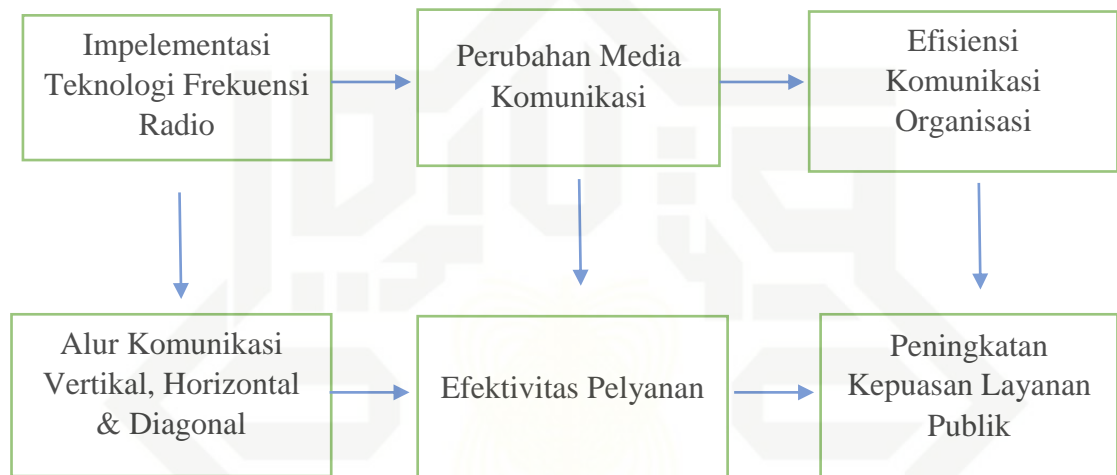
Konsep operasional adalah proses mengubah konsep abstrak atau teoritis menjadi definisi yang jelas dan dapat diukur dalam konteks penelitian atau pengamatan. Ini melibatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana konsep tersebut akan diukur atau diamati dalam praktiknya. Dengan kata lain, konsep operasional menetapkan langkah-langkah konkret atau operasional yang diperlukan untuk mengukur atau mengamati sesuatu secara empiris. Misalnya, dalam penelitian tentang kecerdasan, konsep operasional untuk mengukur kecerdasan dapat mencakup tes tertentu yang digunakan dan metode pengukuran yang digunakan untuk menganalisis data tes tersebut. Dengan memiliki konsep operasional yang jelas, peneliti dapat mengukur variabel dengan konsistensi dan akurasi yang lebih besar. Penelitian ini akan menggunakan Teori Komunikasi Organisasi

Teori Komunikasi Organisasi adalah kajian mengenai proses komunikasi dalam suatu organisasi yang mencakup interaksi antar individu, kelompok, serta struktur organisasi itu sendiri. Teori ini berfokus pada bagaimana informasi disampaikan, diterima, dan diproses dalam konteks organisasi, serta dampaknya terhadap perilaku individu dan efisiensi organisasi. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana komunikasi dapat mempengaruhi budaya, kinerja, dan hubungan di dalam organisasi.

1. Teori Jaringan Komunikasi
Menekankan pentingnya hubungan informal dalam organisasi, dimana informasi bisa mengalir melalui jaringan tidak resmi seperti obrolan santai atau percakapan antara karyawan. Ini menunjukkan bagaimana saluran komunikasi nonformal sering kali lebih efektif daripada jalur formal dalam menyebarkan informasi.
2. Teori Pertukaran Sosial
Menyatakan bahwa komunikasi dalam organisasi dilihat sebagai pertukaran sosial di mana individu berinteraksi berdasarkan keuntungan yang mereka peroleh dari hubungan tersebut. Teori ini berfokus pada bagaimana individu dan kelompok dalam organisasi membentuk hubungan yang saling menguntungkan melalui komunikasi.
3. Teori Konstruktivisme
Menyatakan bahwa makna dalam komunikasi organisasi dibangun bersama oleh individu melalui percakapan dan interaksi. Setiap individu

membawa perspektif pribadi yang berperan dalam membentuk pemahaman bersama dalam konteks organisasi.

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis metode penelitian kualitatif, yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah. Sejalan dengan Denzin & Lincoln penelitian kualitatif merupakan penelitian menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan sebuah fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan dan dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Kantor Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru Jl.Sukarno Hatta No. 244, Sidomulyo Timur, Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau. sedangkan untuk waktu penelitiannya dilaksanakan pada bulan Juli 2024.

3.3 Sumber Data Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu Pendekatan yang digunakan adalah bersifat kualitatif yang memiliki karakteristik bersifat deskriptif. Data yang yang dikumpulkan berupa pertama langsung dari sumbernya, peneliti menjadi bagian dari instrumen pokok analisisnya, kedua data berupa kata-kata dalam kalimat atau gambar yang mempunyai arti . Dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi

- a. Data primer
Data primer merupakan data yang diambil dari sumber data primer atau sumber data yang dilapangan, biasanya data primer data yang peneliti peroleh dengan cara mengobsevasi terhadap suatu benda, kejadian, atau kegiatan-kegiatan yang ada di lokasi.
- b. Data sekunder
Data sekunder adalah data yang peneliti peroleh dari sumber kedua dengan cara membaca, melihat, dan mendengar. Data sekunder ini bisa

juga peneliti peroleh dengan mencari data dengan cara membaca dokumen-dokumen instansi tersebut yang berhubungan dengan yang diteliti.

3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini sebagai informannya adalah Kepala Subbag. Pelayanan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru yaitu bapak Toninotito, S.T,M.T kemudian Pengeolal monitoring yaitu bapak Arif Fadhillah, kemudian Seksi Sarana dan Pelayanan buk Roida Supriyanti, Analisis SDM SFR buk RD Natalia Sirait dan Diana Sari

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif membutuhkan teknik-teknik kualitatif pula. Pada umumnya dalam penelitian kualitatif, penentuan terhadap teknik tersebut baru dapat dilakukan manakala peneliti telah berada di lapangan. penjelasan mengenai teknik-teknik pengumpulan data ini dapat dilihat pada pembicaraan data dan metode pengumpulan data. teknik pengumpulan data antara lain:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu pancaindra lainnya. metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. observasi merupakan salah satu varian pilihan metode pengumpulan data yang memiliki karakter kuat secara metodologis. Metode observasi bukan hanya sebagai proses kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun lebih dari itu observasi memudahkan kita mendapatkan informasi tentang dunia sekitar.

b. Wawancara

Wawancara secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam keterlibatannya dalam kehidupan informan.

Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai “pemimpin” dalam proses wawancara tersebut. dia juga berhak menentukan materi yang akan diwawancarai serta kapan dimulai dan diakhiri. namun, kadang kala informan pun dapat

menentukan perannya dalam hal kesepakatan mengenai kapan waktu wawancara mulai dilaksanakan dan diakhiri.

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian pada penelitian sejarah, maka bahan dokumentasi memegang peranan yang amat penting. (Yoki Apriyanti, Evi Lorita, 2019)

Walau metode ini terbanyak digunakan pada penelitian ilmu sejarah, namun kemudian ilmu-ilmu sosial lain secara serius menggunakan metode dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Oleh karena itu sebenarnya sejumlah besar fakta dan data sosial tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi.

3.6 Validasi Data

Salah satu hal penting yang merupakan bagian dari proses penelitian, baik yang sifatnya kualitatif maupun kuantitatif, adalah uji validitas atau kesahihan data. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Adapun salah satu cara untuk uji validitas data dalam penelitian kualitatif yang cukup populer adalah teknik triangulasi. Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat melakukan penelitian, mengumpulkan, dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal.

Menurut Moleong teknik triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang diolah dengan metode kualitatif dimana data yang diperoleh dari wawancara dan diuraikan secara sistematis, berdasarkan

landasan teori yang digunakan untuk mencari permasalahan. Setelah data diperoleh dari informan, maka langkah selanjutnya menyusun data. Maka untuk memaparkan permasalahan dalam penelitian ini digunakan Metode Analisis Deskriptif, yaitu laporan tentang data dengan cara menerangkan, memberi gambaran serta menginterpretasikan data yang sudah terkumpul, kemudian membuat kesimpulan dengan data tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Balai Monitor Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru

Spektrum Dalam rangka melaksanakan mandat dari Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, maka pada tanggal 28 Oktober 2010 ditetapkan struktur baru Kementerian Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pengganti dari Peraturan Menteri Kominfo Nomor 25/PER/M.KOMINFO/07/2008.

Struktur yang baru Kementerian Komunikasi dan Informatika terdiri dari Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI), Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Ditjen PPI), Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika), Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik (Ditjen IKP) dan Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dua Direktorat Jenderal yang baru yaitu Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika bersama Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika merupakan hasil pemekaran dari Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi pada struktur organisasi yang lama.

Spektrum frekuensi radio merupakan sumber daya alam yang terbatas, bila tidak dimanfaatkan dengan benar bisa merugikan warga negara. Karena terbatas maka harus dimanfaatkan untuk kepentingan negara sebagai mana diamanatkan dalam UUD 45 Pasal 33 ayat 2 yaitu sumber daya alam terdiri dari tanah, air, udara dan semuanya yang terkandung di dalamnya harus dijaga dan dilindungi oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

Dengan seiring perkembangan teknologi informatika, spektrum frekuensi radio makin banyak dipergunakan untuk keperluan sehari-hari. Penggunaan spektrum frekuensi radio itu antara lain untuk keperluan penyelenggaraan telekomunikasi khusus, pelenggaraan penyiaran, navigasi dan keselamatan, amatir radio dan KRAP, serta sistem peringatan dini bencana alam yang sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Agar pemanfaatan frekuensi radio tertib, teratur dan efisien dan untuk mencegah timbulnya gangguan (interferensi), karena propagasi gelombang radio merapat tanpa mengenal batas wilayah/negara, maka pemanfaatan frekuensi radio perlu diatur.

Direktorat Jenderal SDPPI merupakan Lembaga yang mendapatkan mandat dari undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi untuk mengelola spektrum frekuensi secara terencana sebagai sumber daya alam yang terbatas, agar mampu memenuhi kebutuhan pencapaian – pencapaian pembangunan nasional yang telah direncanakan. Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru selaku Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Dirjen SDPPI) di daerah mengemban tugas dan fungsi sebagai pelaksana pengawasan dan pengendalian frekuensi di wilayah Riau

Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru merupakan Unit Pelaksana Teknik (UPT) monitor spektrum frekuensi radio mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pengendalian dibidang penggunaan spektrum frekuensi radio yang meliputi kegiatan pengamatan, deteksi sumber pancaran, monitor, penertiban, evaluasi dan pengujian ilmiah, pengukuran, koordinasi monitoring frekuensi radio, penyusunan rencana dan program, penyediaan suku cadang, pemeliharaan dan perbaikan perangkat, serta urusan ketatausahaan dan kerumahtanggan.

4.2 Profil Balai Monitor Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru

Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I pekanbaru memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan dan pengendalian penggunaan spektrum frekuensi radio yang meliputi kegiatan pengamatan, deteksi sumber pancaran, pemantauan, penerbitan. Balai monitor spektrum frekuensi radio kelas I pekanbaru Terletak di Jl. Sukarno Hatta No. 244, Sidomulyo Tim, Kec Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28283.

4.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Balai Monitor Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru adalah:

4.3.1 Visi

Sesuai dengan arahan Presiden Republik Indonesia pada Sidang Kabinet Paripurna pada tanggal 24 Oktober 2019, tidak ada lagi Visi dan Misi Menteri/Pemimpin Lembaga. Dalam Menjalankan tugas dan fungsinya setiap Kementerian/Lembaga wajib mengacu pada Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden Indonesia. Hal ini ditekankan kembali melalui Surat Menteri PPN/Kepala Bapennas nomor B.899/M.PPN/SES/PP.03.02/12/2019 yang menambahkan teknis perumusan Visi dan Misi Presiden dan Wakil Presiden yaitu “Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3.2 Misi

Untuk mendukung terwujudnya visi tersebut, ada sejumlah misi yang diemban oleh Ditjen SDPPI yang akan dilaksanakan oleh unit kerja berdasarkan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu:

- 1) Mewujudkan tatanan spectrum radio yang efisiensi untuk mendorong pembangunan ekonomis berbasis wireless broadband.
- 2) Melakukan optimalisasi dan konsolidasi sumber daya satelit nasional, termasuk frekuensi dan slot orbit, mendorong kerjasama dengan industry satelit global dengan memperhatikan kepentingan nasional.
- 3) Mewujudkan pelayanan frekuensi dan sertifikasi perangkat yang cepat, tepat dan benar secara professional dan berintegritas.
- 4) Terkelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak dari izin yang diberikan kepada para pemangku kepentingan di bidang SDPPI.
- 5) Mewujudkan standart perangkat informatika yang mendukung kemandirian teknologi dibidang wireless broadband.
- 6) Mewujudkan kepastian hukum di bidang pengelolaan sumber daya dan perangkat informatika.
- 7) Mewujudkan tertib penggunaan spectrum frekuensi radio dan perangkat telekomunikasi secara terpadu.
- 8) Mengembangkan system stasiun monitoring frekuensi dan system monitoring perangkat yang terintegrasi secara nasional.
- 9) Mewujudkan peningkatan kualitas layanan pengujian dan kalibrasi perangkat informatika yang professional, berentigritas dan di akui dunia internasional.
- 10) Mewujudkan dukungan teknis dan administrative yang mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI.

4.4 Struktur Organisasi

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Pekanbaru terdiri dari :

1. Subbagian Umum
Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan perencanaan dan program, urusan keuangan, kepegawaian, katatausahaan, kerumahtanggaan, dan hubungan masyarakat.
2. Seksi Pemantauan dan Penertiban
Seksi pemantauan dan penertiban mempunyai tugas melakukan pengamatan, deteksi lokasi sumber pancaran, pemantauan, penertiban, penyelidikan pelanggaran terhadap penggunaan spektrum frekuensi radio dan standar perangkat pos dan informatika, pengukuran serta validasi data penggunaan spektrum frekuensi radio.
3. Seksi Sarana dan Pelayanan
Seksi sarana dan pelayanan mempunyai tugas melakukan penyampaian izin stasiun radio dan surat pemberitahuan pembayaran biaya hak pengguna frekuensi, pendampingan penyelesaian piutang biaya hak penggunaan spektrum, pelaksanaan, perbaikan dan pemeliharaan perangkat monitor spektrum frekuensi radio, serta pelaksanaan ujian amatir radio.

4.5 Tugas dan Fungsi

Kegiatan yang dilakukan oleh Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru dimana pelaksanaan tugas dan tanggung-jawabnya dilakukan oleh bagian organisasi di atas adalah:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Monitoring, yaitu kegiatan pengawasan atau pemantauan terhadap spektrum frekuensi radio dan pengembangan frekuensi radio baik menggunakan perangkat monitor maupun dengan mata telanjang Bagan monitoring termasuk pada bagan seksi Pemantauan dan penertiban berikut ini merupakan tugasnya adalah sebagai berikut:
 - a. Melaksanakan Pengamatan penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit
 - b. Menemukan dan mengidentifikasi sumber pancaran penggunaan frekuensi radio ilegal
 - c. Memonitor secara rutin frekuensi berbahaya dari dinas tertentu untuk keselamatan jiwa manusia
 - d. Mengamati dan mencatat pendudukan spektrum frekuensi radio untuk kepentingan perencanaan penetapan frekuensi
 - e. Memonitoring pancaran frekuensi radio dari luar negeri yang bekerja pada frekuensi sesuai dengan daftar edaran terhadap timbulnya gangguan komunikasi dalam negeri atau sebaliknya
 - f. Melakukan pengamatan frekuensi radio yang akan ditetapkan alokasi penggunaannya.
 - g. Menemukan dan mengidentifikasi pancaran frekuensi yang akan ditetapkan alokasi penggunaannya
 - h. Menemukan dan mengidentifikasi pancaran frekuensi radio yang merugikan dari sumber pancaran baik dalam negeri maupun luar negeri
 - i. Melakukan pengamatan frekuensi radio tertentu atas permintaan, baik dalam negeri maupun luar negeri dan melakukan kerja sama monitoring internasional
2. Observasi yaitu kegiatan pengamatan atau penelitian terhadap suatu pita spektrum frekuensi radio dengan menggunakan perangkat radio
3. Pemeliharaan, yaitu kegiatan yang meliputi tahap-tahap sebagai berikut:
 - a. Menjaga kebersihan dan ruang perangkat
 - b. Menghindari kerusakan oleh benda-benda asing dan alat ukur sesuai dengan prosedur
 Pemeliharaan mempunyai 3 tingkatan yaitu:
 - 1) Tingkat ringan
Pemeliharaan dan perbaikan yang dilaksanakan untuk mempertahankan perangkat agar siap pakai secara sistematis
 - 2) Tingkat sedang
Pemeliharaan dan perbaikan yang dilaksanakan untuk mengembalikan atau memulihkan pada kegiatan siap pakai yang menyebabkan kerusakan mutu dibawah standar
 - 3) Tingkat berat
Pemeliharaan yang membutuhkan perbaikan secara menyeluruh termasuk perakitan dan pembuatan komponen-komponennya



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan “Studi kasus sistem pelaporan online” di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas I Pekanbaru diperoleh kesimpulan bahwa Implementasi teknologi frekuensi radio di Balai Monitor (Balmon) telah mempercepat dan mempermudah komunikasi internal dan eksternal. Sistem pelaporan online yang otomatis meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan data, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat pengambilan keputusan. selain itu, masyarakat merasakan manfaat melalui peningkatan kecepatan respons dan kemudahan akses dalam melaporkan masalah. secara keseluruhan, teknologi ini memperbaiki kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan publik, dan menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan efisien.

6.2 Saran

Saran untuk peningkatan implementasi teknologi frekuensi radio di Balmon:

1. Pelatihan rutin bagi staf untuk memaksimalkan penggunaan sistem.
2. Integrasi sistem pelaporan dengan sistem lainnya untuk mempermudah akses data.
3. Peningkatan keamanan data untuk melindungi informasi.
4. Pemeliharaan sistem secara berkala untuk menjaga kinerja.
5. Umpan balik dari masyarakat untuk memastikan respons yang cepat dan efektif.
6. Langkah-langkah ini akan meningkatkan efektivitas dan perkembangan sistem.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Aziz, Azwar. “Studi Efektivitas Penanganan Gangguan Frekuensi Radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio.” *Buletin Pos dan Telekomunikasi* 12, no. 3 (20 Maret 2015): 167. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2014.120301>.
- Christian, Marcel dan Hartanto. “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Monitoring Spektrum Frekuensi Radio.” *Media Informatika* 22, no. 1 (2 Mei 2023): 10–24. <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v22i1.163>.
- Doly, Denico. “PERAN NEGARA DALAM PENGELOLAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO DALAM PERSPEKTIF HUKUM” 23, no. 4 (2018).
- Fitrisia, Yuli. “Pengembangan Aplikasi Pengelolaan Tugas dan Fungsi Balai Monitor (Studi Kasus: Sarana dan Pelayanan).” *Jurnal Komputer Terapan* 7, no. 2 (24 Desember 2021): 228–39. <https://doi.org/10.35143/jkt.v7i2.4894>.
- Hasibuan, Miftahul Jannah, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani. “Implementasi Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas 1 Medan Dalam Upaya Mengatur Pelayanan Jaringan Radio” 1, no. 2 (2023).
- Munti, Novi Yona Sidratul, dan Dwi Asril Syaifuddin. “Analisa Dampak Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Bidang Pendidikan” 4 (2020).
- Rifqo, Muhammad Husni, dan Ardi Wijaya. “IMPLEMENTASI ALGORITMA NAIVE BAYES DALAM PENENTUAN PEMBERIAN KREDIT.” *Pseudocode* 4, no. 2 (1 September 2017): 120–28. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.2.120-128>.
- Rosad, Ali Miftakhu. “IMPLEMENTASI PENDIDIKAN KARAKTER MELALUI MANAGEMEN SEKOLAH.” *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan* 5, no. 02 (24 Desember 2019): 173. <https://doi.org/10.32678/tarbawi.v5i02.2074>.
- Sitompul, Asril. “MASALAH HUKUM DALAM PENGGUNAAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO DI INDONESIA.” *Jurnal Hukum dan Peradilan* 2, no. 3 (23 April 2018): 405. <https://doi.org/10.25216/jhp.2.3.2013.405-426>.
- Usmiar, Usmiar, dan Rian Utomo. “PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II PADANG.” *Jurnal Menara*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ekonomi : Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi 6, no. 3 (16 Oktober 2020). <https://doi.org/10.31869/me.v6i3.2243>.

Wahyuningsih, Sri. "Analisis Kendala Perizinan Spektrum Frekuensi Radio untuk Radio Komunitas." *Buletin Pos dan Telekomunikasi* 12, no. 1 (20 Maret 2015): 29. <https://doi.org/10.17933/bpostel.2014.120103>.

Wicaksono, Soetam Rizky, Angelia Belinda, dan Hizkia Vitor Tjahyono. "Pengadaan Drone Penjelajah Menggunakan Metode Simple Additive Weighting" 3, no. 1 (2023).

Agatha, V., & Winata, S. (2021). *Pengaruh Sistem Pelaporan Online, Modernisasi Sistem Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Badan (Studi Kasus Pada PT. Matahari Putra Prima, Tbk)*. 2022(1), 1–14.

Primazni, W. Z. (2016). Sistem Pelaporan Dan Monitoring Kegiatan Pusat Informasi Dan Konseling Remaja (Pik-R). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 119–126.

Agus Dwiyanto (2005:141). (20 C.E.). Peningkatan Kualitas Pelayanan publik Melalui CITIZEN'S CHARTER. *Andrew's Disease of the Skin Clinical Dermatology.*, 12(April), 45–54.

Apriyanti, Y., Lorita, E., & Yusuarsono, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat Kembang Seri Kecamatan Talang Empat Kabupaten Bengkulu Tengah. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1). <https://doi.org/10.37676/profesional.v6i1.839>

Habibi, M., Muhammad, R. H., Adilla, D. N., Perdanaraya, A., & Lutfi, L. (2023). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Organisasi Ikatan Pelajar Muhammadiyah Leuwiliang Bogor. *Literasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Inovasi*, 3(1), 359–369. <https://doi.org/10.58466/literasi.v3i1.952>

Junaedi, G. S. (2022). Efektivitas Sistem Pelaporan Cepat Berbasis Google Form Di Satpol Pp Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Konstituen*, 4(1), 40–58. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i1.2588>

Khaila Mardina Fauziah Awalia, & Desmira Desmira. (2024). Monitoring Sistem Transmisi Dan Distribusi Pada Pemancar Radio Fm Di Radio Republik Indonesia. *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro Dan Informatika*, 2(4), 56–67. <https://doi.org/10.61132/jupiter.v2i4.369>

Permatasari, R. A., Priyambadha, B., & Arwan, A. (2020). Pengembangan Sistem Aplikasi Pelaporan Masyarakat Berbasis Web di Kabupaten Pekalongan. *J-Ptiik*, 2(11), 5604–5610. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3364>

Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1), 70–90. <https://doi.org/10.52353/ama.v10i1.147>

Rizkia, A., & Syarvina, W. (2022). Penerapan Teknologi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3903.

https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=HbTXwi0AAAAJ&citation_for_view=HbTXwi0AAAAJ:9ZIFYXVOiuMC

Suryawijaya, M. R. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Pelaporan Pajak Secara Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mewujudkan Efektivitas Pencapaian Target Pelaporan SPT Tahunan Di KPP Pratama Garut. *Jurnal Publik*, 15(2), 82–89. <https://doi.org/10.52434/jp.v15i2.58>

Buku

Dr. Elvinaro Ardianto, M.Si. Metodologi Peneliiian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Simbiosis Rekatama Media, 2011

Burhan Bungin. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Social lainnya. Kencana 2007

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

A. INFORMAN

No	Narasumber	Ket.
1.	TONINOTINO	Kepala pelayanan
2.	RD NATALIA SIRAIT	Analisis SDM SFR level 1
3.	ROIDA SUPRIYANTI	Pelayanan
4.	DIANA SARI BR SITEPU	Analisis SDM SFR level 3
5.	ARIF FADHILLAH	Pengelola Monitoring

B. PERTANYAAN WAWANCARA

1. Implementasi Teknologi Frekuensi Radio

- a. Bagaimana teknologi frekuensi radio diterapkan dalam sistem pelaporan online di Balai monitor?
- b. Apa manfaat utama teknologi ini dibandingkan metode pelaporan sebelumnya?

2. Perubahan Media Komunikasi

- A. Bagaimana sistem pelaporan online ini mengubah cara komunikasi dalam organisasi?
- B. Apakah media baru ini mempermudah penyampaian dan penerima informasi?

3. Efisiensi Komunikasi Organisasi

- A. Apakah sistem ini mempercepat alur komunikasi internal?
- B. Bagaimana teknologi ini membantu meningkatkan akurasi informasi?

4. Alur Komunikasi (Vertikal, Horizontal, & Diagonal)

- A. Bagaimana pengaruh sistem ini terhadap komunikasi antara pimpinan, staf, dan antarbagian?

5. Efektivitas Pelayanan

- A. Apakah teknologi ini meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- B. Bagaimana sistem ini memengaruhi pengelolaan spektrum frekuensi?
6. Peningkatan Kepuasan Layanan Publik
 - A. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap sistem pelaporan online ini?

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Informan Bapak Toninotino



Wawancara dengan Informan RD NATALIA SIRAIT

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Informan DIANA SARI BR SITEPU



Wawancara dengan Informan ROIDA SUPRIYANTI

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Informan ARIF FADHILLAH

