

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A.S. 1990. *Manusia dan Informasi*. Ujung Pandang: Hasanuddin University Press
- Ariantara, Yosol. 2013. *Manajemen Humas Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Arifin, Anwar. 1984. *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- _____. 1994. *Strategi Komunikasi, Sebuah Pengantar Ringkas*. Bandung: CV. Armiko
- Asy'ari, Hasan. 2019. *Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Sebagai Modal Sosial Pada PT Makassar Newmont*. (Tesis). Semarang: Fakultas Hukum Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro
- Bambang, Hariadi. 2005. *Strategi Manajemen*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Bpjt. 2022. Tujuan dan Manfaat Jalan (<https://bpjt.pu.go.id/konten/jalantol/tujuan-danmanfaat#:~:text=Tujuan%20%26%20Manfaat&text=Memperlancar%20%20lalu%20lintas%20di%20daerah,Pemerintah%20melalui%20partisipasi%20pengguna%20jalan>, diakses 16 Oktober 2022)
- Bryson, John. 2001. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa
- _____. 2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa
- _____. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa
- Cook, Sarah. 2004. *Customer Care Excellence: Cara Untuk Mencapai Customer Focus*. Jakarta: PPM
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Economy.okezone.com. 2020. Bangun Jalan Tol Layang Pertama di Makassar, Menteri Basuki: Mengurangi Kemacetan. (<https://economy.okezone.com/read/2020/05/17/470/2215379/bangun-jalan-tol-layang-pertama-di->

makassar-menteri-basuki-mengurangi-kemacetan, diakses pada 16 Oktober 2022)

- Effendy, O. U. 1981. *Dimensi-dimensi Komunikasi*. Bandung: PT. Alumni
- _____. 2000. *Ilmu Komunikasi dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____. 2003. *Ilmu Komunikasi: Teori Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- _____. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- _____. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung: PT. Reamaja Rosdakarya
- _____. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Engel, James F, dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Fujianti, P. 2018. *Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Serang Studi Kasus Merespon Keluhan Pelanggan (Skripsi)*. Banten: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Istianto, J. Hendra, dkk. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Maakan KETTY RESTO*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 4(3), 111-117
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Prenada Media Group
- Liputantimur.com. 2022. Penyebab Kemacetan Lalu Lintas di Kota Makassar. (<https://liputantimur.com/penyebab-kemacetan-lalu-lintas-di-kota-makassar/>, diakses pada 17 Oktober 2022)
- Moloeong, L. J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Muktiyo, Widodo. 2006. *Membangun Usaha Dengan Kekuatan Image*. Yogyakarta: Pinus
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bnadung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2012. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Munawik, Akhmad. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Ngalimun. 2017. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Pustaka

Baru Press

- Nurlia. (2018). *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*. Meraja Journal, (Vol.1-No.2), 25. Diperoleh dari <http://media.neliti.com>
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16/PRT/M/2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Jalan Tol
- Putriyani, Dwi. 2017. *Strategi Komunikasi Satuan Reserse Narkoba Polres Kabupaten Lahat Dalam Memberantas Peredaran dan Pengguna Narkoba di Kalangan Remaja di Kecamatan Lahat. (Skripsi)*. Palembang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- Rahmat, Jalaluddin. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rangkuti, Freedy. 2002. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Risna, S. 2017. *Strategi Komunikasi Customer Relations Coordinator Dalam Menangani Komplain Pelanggan Di PT. Hadji Kalla Bengkel Serui. (Skripsi)*. Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. 2005. *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Saskinanda. 2018. *Strategi Komunikasi Relawan Anak Sumatera Selatan Dalam Mengubah Perilaku Anak Jalanan Di Benteng Kuto Besak. (Skripsi)*. Palembang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- Shabrina A.R., Ike D.S. 2013. *Strategi Komunikasi dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Nasmoco Bahtera Motor: Jurnal Ilmu Komunikasi*, (1) (<http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/4264> diakses 16 Oktober)
- Sianipar, JPS. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI
- Sgs. 2023. ISO 9001 Certification (<https://www.sgs.com/en-id/services/iso-9001-certification>, diakses 10 Januari 2023)
- Smith, Ronald. 2005. *Strategic Planning for Public Relations*. New Jersey: Lawrence Erlabaum Associates, Inc.
- Somad Rismi., Donny J,P. 2014. *Manajemen Komunikasi, Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta
- Stephanie, K. Marrus. 2002. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Rajawali

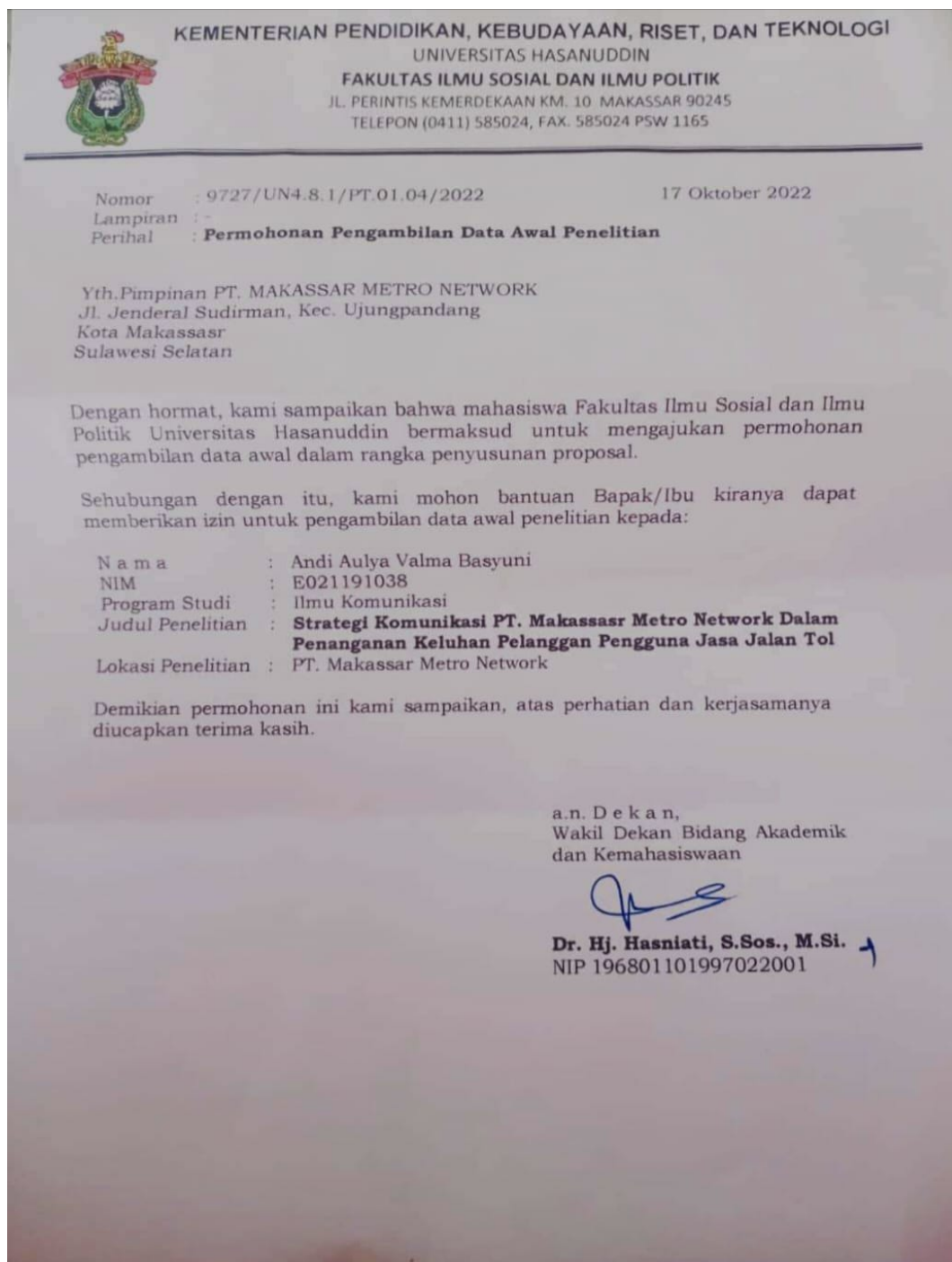
Press: Jakarta

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulselherald.id. 2022. Jalan Tol di Makassar Tergenang Banjir, Akibatkan Macet Parah. (<https://sulsel.herald.id/2022/11/18/jalan-tol-di-makassar-tergenang-banjir-akibatkan-macet-parah/>, diakses 17 Oktober 2022)
- Sutopo, Suryanto Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Tami. 2021. Mengenal Apa Itu ISO 14001 Sistem Manajemen Lingkungan (<https://mutuinstitute.com/post/iso-14001-sistem-manajemen-lingkungan/>, diakses, 10 Januari 2023)
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tolmakassar.com. (<https://tolmakassar.com/profile>, diakses pada 22 November 2022)
- Umar, Husein. 2001. *Strategic Management In Action*. Jakarta: PT. Pustaka Utama
- Wasi, Ilham. 2023. *ERT Jalan Tol Makassar Makin Terlatih*. (<https://harian.fajar.co.id/2023/01/13/ert-jalan-tol-makassar-makin-terlatih/>, diakses pada 14 Januari 2023)

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

1. Nama : Andi Aulya Valma Basyuni
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat Tanggal Lahir : Lahabaru (Kolaka Utara), 07 Agustus 2000
4. Agama : Islam
5. Suku/ Bangsa : Bugis/ Indonesia
6. Email : aaulyavalma@gmail.com
7. Riwayat Pendidikan
 - TK : TK Tunas Pertiwi Lahabaru
 - SD : SDN 1 Lahabaru
 - SMP : SMPN 4 Sungguminasa
 - SMA : SMAN 1 Gowa
 - Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin



(Gambar 1.6 Surat Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian Dari
Kampung Ditujukan Untuk PT Makassar Metro Network)

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245
 TELEPON (0411) 585024, FAX. 585024 PSW 1165

Nomor : 10811/UN4.8.1/PT.01.04/2022
 Hal. : *Izin Penelitian/Wawancara* 25 November 2022

Yth. Pimpinan PT. MAKASSAR METRO NETWORK
 Jl. Jenderal Sudirman No. 5 (Menara Bosowa Lantai 4)
 Kota Makassar
 Sulawesi Selatan

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini :

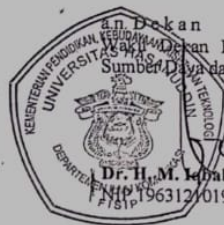
Nama : **Andi Aulya Valma Basyuni**
 Nomor Pokok : E021191038
 Departemen : Ilmu Komunikasi
 Alamat : Jl. Mustafa Dg. Bunga Gowa

Bermaksud untuk melakukan penelitian lapangan/kepuustakaan dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

"Strategi Komunikasi PT. Makassar Metro Network Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Jasa Jalan Tol Seksi 1, 2, 3"

Schubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon agar yang bersangkutan diberikan izin untuk melakukan penelitian yang dimaksud.

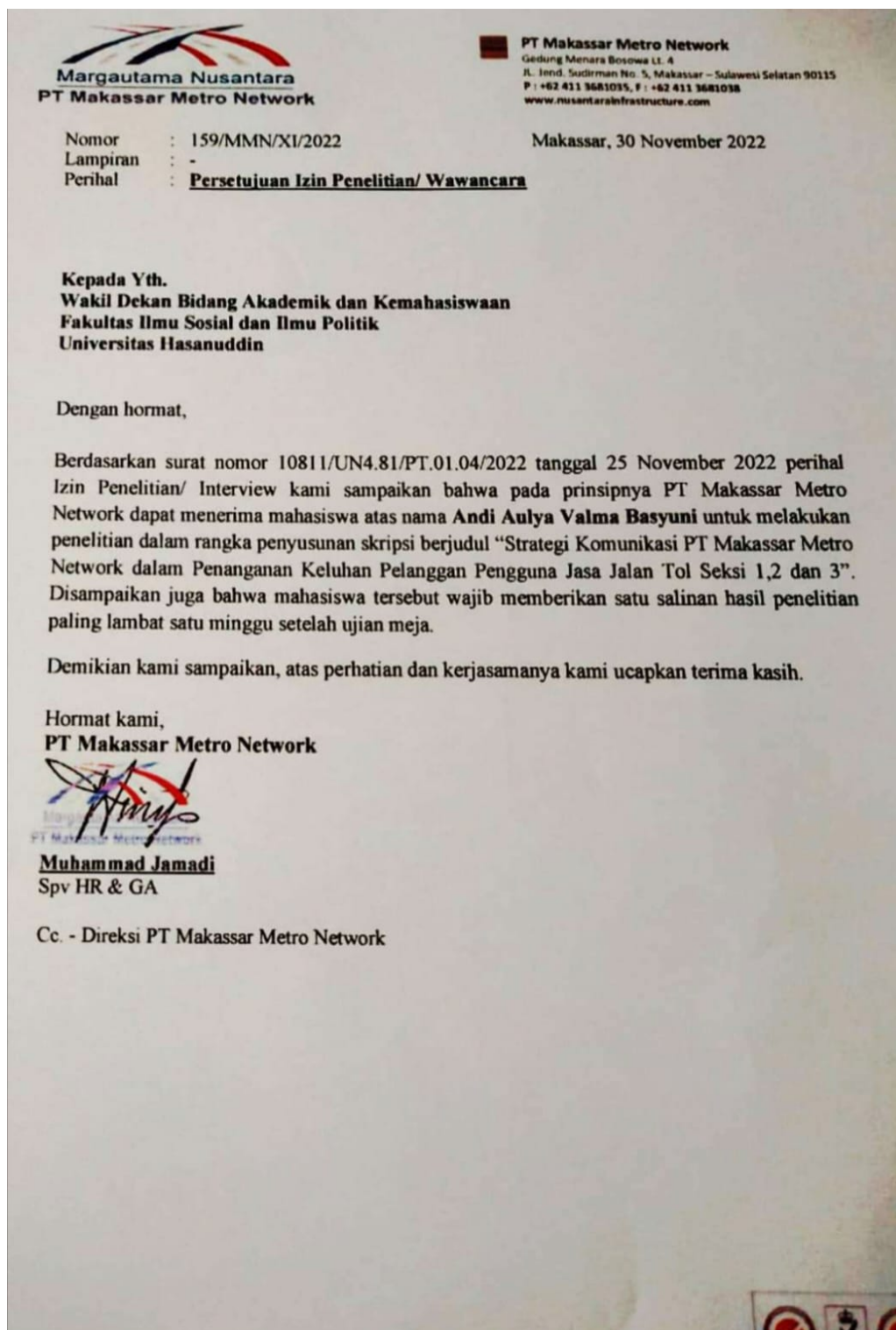
Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.


Dr. H. M. Iqbal Sultan, M.Si.
 NIP. 196312101991031002

Tembusan
 1. Kasubag. Pendidikan Fisip Unhas

da : Blangko/Sumi Finalisasi Wawancara Baru 1

(Gambar 1.7 Surat Pengajuan Izin Penelitian/ Wawancara Dari Kampus Untuk PT Makassar Metro Network)



(Gambar 1.8 Surat Persetujuan Izin Penelitian/ Wawancara Dari PT Makassar Metro Network Ditujukan Untuk Kampus)



(Gambar 1.9 Wawancara dengan Direktur Utama PT Makassar Metro Network
(MMN, Bapak Ismail Malliungan)



(Gambar 1. 10 Wawancara dengan *Supervisor Government & External Relation*
PT Makassar Metro Network, Bapak Sauleng Rauf)



(Gambar 1. 11 Wawancara dengan Manager *Operational & Business Services* PT Makassar Metro Network, Bapak Muhammad Syaiful)



(**Gambar 1.12** Wawancara melalui aplikasi *zoom* dengan Staf Pengendalian Lalu Lintas, Staf Administrasi Lalu Lintas PT Makassar Metro Network, Bapak Desrianto)



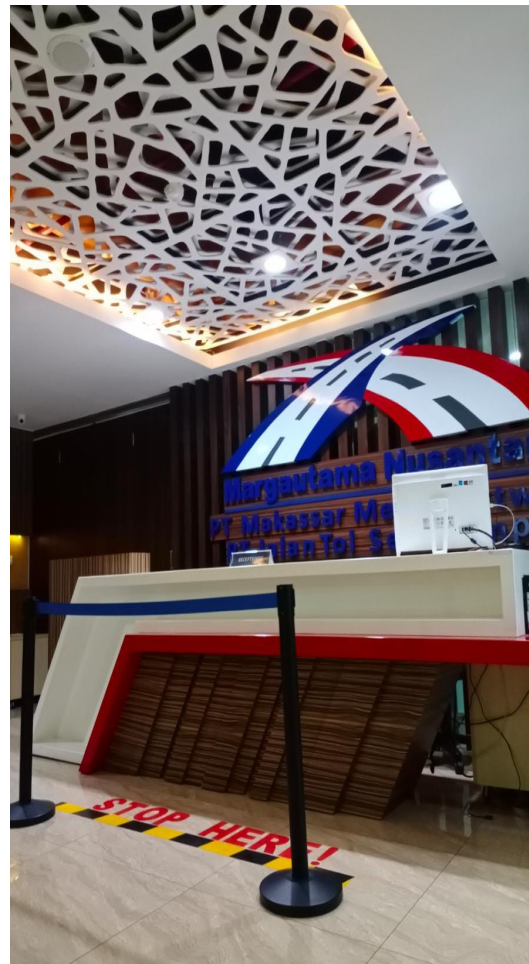
(Gambar 1.13 Wawancara melalui aplikasi *zoom* dengan petugas Senkom (Sentral Komunikasi), Bapak Munarfah)



(Gambar 1. 14 *Safety Induction*: Diberikan sesi training pengenalan terhadap lingkungan kerja sebelum melakukan penelitian oleh OE & QHSE (*Operational Excellence & Quality Healt Safety Environment*) PT Makassar Metro Network, Ibu Jumriah)



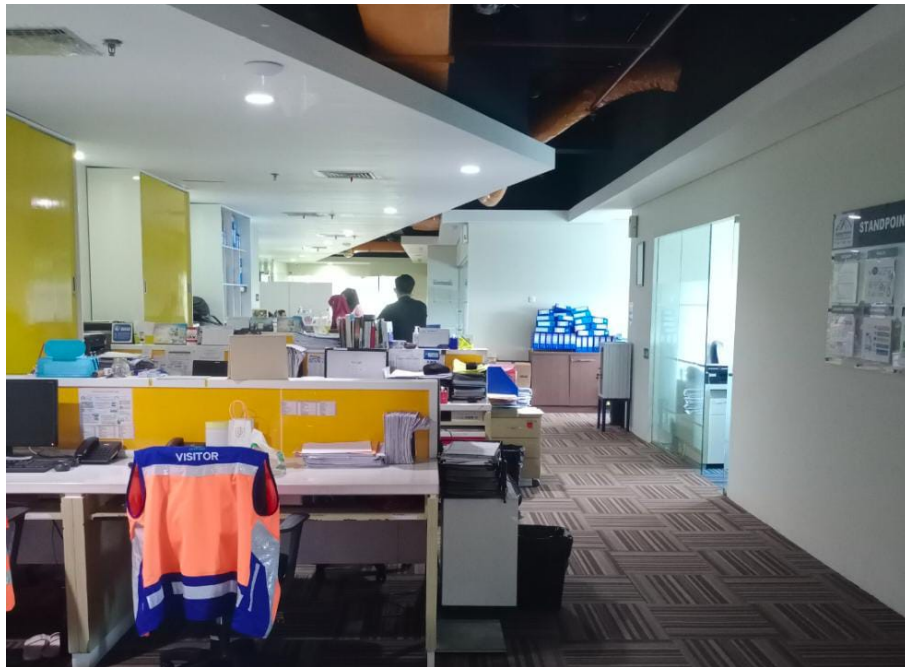
(Gambar 1.15 Gedung Menara Bosowa)
(google.com)



(Gambar 1.16 Kantor PT Makassar
Metro Network, Menara Bosowa Lt. 4)



(Gambar 1.17 Suasana di Kantor Gerbang Tol Kaluku Bodoa PT Makassar Metro Network)



(Gambar 1.18 Suasana Kantor PT Makassar Metro Network di Menara Bosowa Lt. 4)



(Gambar 1.19 Diadakannya program survey kepuasan pelanggan)



penyebab-kemacetan-lalu-lintas-di-kota-makassar/

HOME METRO MAKASSAR PEMERINTAHAN AKTUALITA HUKRIM POLITIK EKOBIZ IPTEK OPINI MORE

2 Klaim Wisata Air Terjun, Pemuda Terasa Angkat Bicara

3 Kuasa Hukum Minta Tangkap Pelaku, Kabidhumas Polda Sulsel Tunggu Panggilan Penyidik

4 Sekertariat LSM GMBI Rata Dengan Tanah

5 LSM GMBI, Ormas Tersibuk Membela Hak-Hak Rakyat

LIPUTANTIMUR| MAKASSAR – Kamis 27 Januari 2022 Kemacetan di kota Makassar terus bertambah tepatnya di jl.Andi Pangeran Pettarani II Kelurahan Tamamaung, Kota Makassar.

Makassar merupakan kota metropolitan dan tingkat kendaraan roda dua maupun roda empat sudah banyak berlalu lalang tiap harinya, hingga kemacetan bukan lagi hal yang terdengar asing di telinga Masyarakat.

(Gambar 1.20 Berita Terkait Kemacetan di Makassar)



economy.okezone.com/read/2020/05/17/470/2215379/bangun-jalan-tol-layang-pertama-di-makassar-menteri-basuki-mengurangi-kemacetan

HOME HOT ISSUE MARKET UPDATE SMART MONEY INSPIRASI BISNIS PROPERTY OKE PROMO FOTO VIDEO

Bangun Jalan Tol Layang Pertama di Makassar, Menteri Basuki: Mengurangi Kemacetan

Taufik Fajar, Okezone · Minggu 17 Mei 2020 11:53 WIB

BERITA PILIHAN

- 1 Erick Thohir-Mahfud MD Bertemu Sri Sultan Hamengku Buwono X, Bahas Apa?
- 2 LRT Jabodebek Segera Beroperasi Tanpa Masinis, Begini Sistemnya
- 3 Duh! Pengendara Moge Minta Masuk Jalan Tol, Boleh?
- 4 3 Hari Lagi! 15.000 Ton Kedelai Impor Banjiri Indonesia
- 5 Rupiah Sore Ini Gagah di Rp15.338/USD
- 6 Pabrik Sepatu Nike hingga Adidas Minta 1.600 Karyawan Mengundurkan Diri
- 7 RI-Malaysia Siap Kembangkan Baterai Kendaraan Listrik
- 8 Setujui Pengunduran Diri Heru Budi Hartono, Ini Susunan Terbaru

(Gambar 1.21 Berita Mengenai Jalan Tol Dapat Mengurangi Kemacetan)

12 Jam Lalu

ERT Jalan Tol Makassar Makin Terlatih

Ilham Wasi - Ekobis



FAJAR, MAKASSAR -Dalam rangka peningkatan pelayanan dan Kesiapan Tanggap Darurat petugas (Emergency Response Team) ERT Jalan Tol Makassar, maka PT Makassar Metro Network bekerja sama sejumlah pihak melaksanakan Join drill emergency, akhir Desember lalu.

Direktur PT Makassar Metro Network (MMN), Real Chandra mengatakan kegiatan ini dilaksanakan dengan skenario penanganan luka/cidera benturan kepala, penyelamatan vertical rescue dan eskalasi kebakaran di area proyek konstruksi Jalan Tol Akses Makassar New Port yang bersinggungan dengan area operasional Jalan Tol Makassar.

"Kegiatan ini menjadi target perusahaan yang diimplementasikan setiap tahun baik secara internal maupun bekerjasama pihak eksternal," beber Real Chandra via rilis siang tadi. Kegiatan ini menjadi evaluasi pelaksanaan tanggap darurat di jalan tol yang terukur dengan hasil yang maksimal.

Menurutnya seluruh tahapan kegiatan berjalan lancar serta memenuhi target golden time dan standar pelayanan minimal yang ditetapkan bersama. Ikut terlibat adalah PT Jalan Tol Seksi Empat, Ditlantas Polda Sulsel, Shabara Polrestabes Kota Makassar, WIKA MNP Project, DAMKAR Kota Makassar, BPBD Kota Makassar dan TRC. (nsrn)

Sumber: harian.fajar.co.id

(**Gambar 1.22** Berita Terkait PT Makassar Metro Network Yang Melakukan Peningkatan Pelayanan Dan Kesiapan Tanggap Darurat Petugas)



(Gambar 1.23 Call Center Jalan Tol PT Makassar Metro Network (MMN))

Armada Operasional	Unit Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> 3 Kendaraan Patroli 1 Kendaraan Ambulance 1 Kendaraan Rescue 1 Kendaraan Derek Besar 1 Kendaraan Derek Kecil 2 Kendaraan Patroli Jalan Raya 	<ul style="list-style-type: none"> 83 Unit CCTV 10 Lokasi Top Up Kartu Unik 7 Variable Message sign (VMS) 1 Traffic Information System (TIS) 38 Personel Siaga (28 PPT, 8 Lalin, 2 IT/TIS) 22 Gardu Tol Otomatis & 17 Gardu Hybrid
	<p style="text-align: center; background-color: red; color: white; padding: 5px;">Call Center: 1 500 722</p>

(Gambar 1.24 Fasilitas & Pelayanan Jalan Tol PT Makassar Metro Network)



(Gambar 1.25 Berikut beberapa gambar tindakan pelayanan tim operational jalan tol PT Makassar Metro Network)





