

## ABSTRAK

Lahirnya Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (BRTI) diharapkan menjadi suatu badan regulasi ideal yang dapat memfasilitasi penanganan pengaduan masyarakat mengenai masalah telekomunikasi. Terkait dengan kewenangan BRTI yaitu pengaturan, pengawasan, dan pengendalian terhadap penyelenggaraan jasa telekomunikasi, terjadi sebuah permasalahan telekomunikasi yaitu beberapa pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh pihak BRTI yang bertindak sebagai regulator telekomunikasi. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh BRTI. Kasus-kasus telekomunikasi seperti pencurian pulsa dan SMS konten yang jumlahnya meledak di publik perlu ditanggapi serius, karena kasus-kasus tersebut memberikan dampak yang dapat membahayakan industri telekomunikasi dengan menyebabkan kerugian yang dialami oleh berbagai pihak khususnya masyarakat.

Dalam merancang perbaikan proses bisnis penanganan pengaduan masyarakat di BRTI, dilakukan pemetaan terhadap proses bisnis penanganan pengaduan yang berjalan saat ini terlebih dahulu agar pemahaman terhadap proses bisnis penanganan pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan baik, kemudian dilakukan identifikasi penyebab permasalahan dengan analisis *fishbone* dan perbaikan masalah yang didapat dengan melakukan metode *benchmarking* terhadap lembaga regulasi sejenis yaitu Ofcom dan FCC, selanjutnya dilakukan analisis SWOT untuk menyesuaikan kondisi BRTI saat ini. Hasil dari *benchmarking* akan memberikan usulan seperti usulan struktur organisasi dan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) bagi penanganan pengaduan di BRTI.

Hasil penelitian ini akan memberikan usulan yaitu struktur organisasi BRTI menjadi lebih jelas dari segi fungsionalitas dan strukturalnya, *Standard Operating Procedure* (SOP) yaitu (a) SOP pengajuan pengaduan, (b) SOP sosialisasi mekanisme pengaduan, (c) SOP penanganan pengaduan terkait kualitas dan akses layanan, (d) SOP Mekanisme pengaduan khusus. Usulan ini dirancang sebagai upaya agar BRTI dapat menyelesaikan pengaduan yang tidak terselesaikan sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang membahayakan industri telekomunikasi.

Kata Kunci : Lembaga Regulasi, Regulasi Telekomunikasi, *Benchmarking*, *Standard Operating Procedure*