

**KEBIJAKAN KOMUNIKASI PUBLIK PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KUALO KOTA
TANJUNGBALAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Untuk
Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.kom)**

Oleh :

PUTRI RIZKI

NIM : 0603153038

Program Studi Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA**

2019



**KEBIJAKAN KOMUNIKASI PUBLIK PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KUALO KOTA
TANJUNGBALAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)**

PUTRI RIZKI

NIM : 0603153038

Pembimbing I

Pembimbing II

**Yusra Dewi Siregar, MA
NIP. 197312132000032001**

**Indira Fatra Deni P, MA
NIB. 1100000085**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2019



**KEBIJAKAN KOMUNIKASI PUBLIK PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KUALO KOTA
TANJUNGBALAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Syarat Untuk Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.kom)**

PUTRI RIZKI

NIM : 0603153038

Pembimbing I

Pembimbing II

**Yusra Dewi Siregar, MA
NIP. 197312132000032001**

**Indira Fatra Deni P, MA
NIB. 1100000085**

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Dr. Hasan Sazali, MA
NIP. 19760222007011018**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

MOTTO

“Barang siapa beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaklah ia berkata baik atau diam”

(H.R. Bukhari dan Muslim)

“Banyak kegagalan dalam hidup di karenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alva Edison : 2011)

“Orang yang layak dikagumi adalah orang yang telah mengalami banyak kesulitan dalam hidup dan mampu untuk menerima juga menyelesaikannya”

(Penulis : 2019)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil 'alamin. Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini. Penulis menyetujui bahwa ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi. Skripsi ini penulis persembahkan kepada.

Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada kedua Orang Tua saya Hasmui dan Hasnah telah berjuang keras dalam mendidik dan menyekolahkan serta mendoakan saya sehingga saya dapat memperoleh gelar sarjana. Ucapan terima kasih juga kepada kakak saya Khairun Niswah dan Mawaddah Rahmi, adik-adik saya Annisa, Fathurrohim, Fathan dan Fathiril Haq yang telah memberikan dukungan/ motivasi dan semangat yang luar biasa.

Teman Teristimewaku, Desi Risnawati, Putri Sari, Masliana, Naylatul Fauziah. Terimakasih telah memberikan saran-saran bermanfaat juga memberikan semangat setiap harinya selama perkenalan kita. Terimakasih telah bertahan menjadi sahabatku.

Untuk temanku Emy, Wiwid, Asma, Rizka, Dila dan seluruh KKN 14. Kalian luar biasa, Terimakasih telah kebersamaiku selama sebulan dan sayang denganku sampai saat ini dan juga seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi 2015 yang tidak dapat disebutkan satu persatu Terimakasih Telah memberikan dukungan juga kenangan.

Terima kasih juga untuk rumah kedua saya selama Kuliah. Ica, Aci, Dinda, Jiah, Mey yang telah menemani suka maupun duka. Untuk yang Terakhir Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu sebagai bekal untuk masa depan.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Rizki
Nim : 0603153038
Tempat/ Tgl. Lahir : Tanjungbalai, 19 Juni 1997
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN SU Medan
Alamat : Jalan Tegal Sari, Gg. Amat Salim, Desa
Laudendang No. 04. Percut Sei Tuan, Kab. Deli
Serdang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan”**, adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian Surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguhnya

Medan, 16 Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan

Putri Rizki

NIM. 0603153038

**KEBIJAKAN KOMUNIKASI PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) TIRTA KUALO KOTA TANJUNGBALAI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN**

Putri Rizki (NIM 0603153038)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk kebijakan komunikasi publik dapat berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya dan juga upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah para pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 1 Kota Tanjungbalai, Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada pelanggan memuaskan. Berdasarkan penelitian ini disarankan agar pelanggan lebih memahami dan mengetahui berbagai informasi sebelum memberikan keluhan di PDAM guna untuk meringankan kesalahpahaman dan juga keributan di PDAM.

Kata Kunci : Kebijakan Komunikasi, Komunikasi Publik, Pelayanan

**KEBIJAKAN KOMUNIKASI PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) TIRTA KUALO KOTA TANJUNGBALAI DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN**

Putri Rizki (NIM 0603153038)

ABSTRACT

This research was conducted to find out how the form of public communication policy can play a role in providing services to customers, the obstacles that arise in its implementation and also the efforts made to overcome these obstacles. This research is a descriptive study using a qualitative approach. The subjects in this study were employees who had direct contact with customers at the Tirta Kualo Regional Drinking Water Company (PDAM) on Jalan Jend. Ahmad Yani No. 1 Tanjungbalai City, North Sumatra. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The data validity technique used was the triangulation technique, namely the triangulation of sources, techniques and time. The results of the analysis show that the services provided by the PDAM to customers are satisfactory. Based on this research, it is suggested that customers better understand and know various information before making a complaint at the PDAM in order to alleviate misunderstandings and disturbances in the PDAM.

Keywords: Communication Policy, Public Communication, Service

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillahirabbal ‘alamin. Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa dilimpahkan untuk penulis, Shalawat dan salam senantiasa tercurah untuk Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini, penyusun skripsi ini merupakan persyaratan untuk Sarjana Ilmu Komunikasi dengan Judul **“Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan”**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof Dr. Saidurrahman, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Qarib, MA selaku Delan Fakultas Ilmu Sosial.
3. Bapak Dr. Hasan Sazali, MA selaku Ketua Jurusan serta Ibu Dr. Nursapiah Harahap, MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi.
4. Ibu Yusra Dewi Siregar, MA dan Bapak Indira Fatra Deni P, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Pembimbing Skripsi II yang telah membimbing dan merangkul penulis selama proses penyelesaian skripsi dengan sabar, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Kepada seluruh staf dan dosen jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang mendukung penulis serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Ibu Ruri P. Lubis, S.S, M.Si selaku Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai yang telah mengizinkan penulis untuk Observasi di PDAM.
7. Kepada seluruh staf PDAM Tirta Kualo yang telah banyak membantu saya dalam mendapatkan informasi yang saya butuhkan untuk melengkapi penelitian ini.

8. Untuk kedua Orangtua saya, Hasmui dan Hasnah, Terimakasih telah memberikan cahaya dan warna di kehidupan. Terimakasih telah memperjuangkan anakmu sampai saat ini. Terimakasih telah membesarkan, membimbing, memotivasi, mendoakan sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan.
9. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dibuat dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, dan semoga Allah SWT memberikan perlindungan untuk kita semua.

Medan, 16 Oktober 2019

Penulis,

Putri Rizki

NIM. 0603153038

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata pengantar	iii
Daftar isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Bab I : Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktisi	6
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Defenisi Konseptual.....	7
G. Sistematika Pembahasan.....	8
Bab II : Kajian Pustaka	
A. Pengertian Kebijakan Komunikasi Publik	11
a. Proses Kebijakan	14
b. Ciri-ciri Kebijakan Publik	15
B. Pengertian Humas	16
a. Peran Humas	17
b. Tujuan Humas	18
C. Pengertian Pelayanan	19
a. Kualitas Pelayanan	20
b. Bentuk-bentuk kualitas pelayanan	22
D. Pengertian Pelanggan	23
a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa pelanggan	24
b. Pengukuran kepuasan pelanggan	25
c. Kategori Keluhan Pelanggan.....	27
d. Tipe-tipe Keluhan Pelanggan.....	28

e. Upaya Penanganan Keluhan Pelanggan.....	28
E. Teori Kebijakan Publik	30
F. Profil Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo	31
a. Sejarah Perusahaan.....	32
b. Visi dan Misi Perusahaan.....	33
c. Struktur Organisasi Perusahaan	34
d. Sistem Penyediaan Air	36
Bab III : Metode Penelitian	
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	39
a. Letak Geografis	39
b. Iklim	40
c. Penduduk	41
d. Listrik dan air minum	42
B. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	42
C. Informan Penelitian.....	43
D. Teknik Pengumpulan data.....	44
a. Wawancara	44
b. Observasi.....	45
c. Dokumentasi.....	46
E. Teknik Analisis Data.....	47
a. Tahap Reduksi Data	47
b. Tahap Penyajian Data	47
c. Tahap penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data.....	48
F. Teknik Penjamin Keabsahan Data	48
Bab IV : Analisis Data	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
1. Bentuk-bentuk kebijakan komunikasi publik.....	50
2. Hambatan dan upaya dalam penerapan	56
B. Analisis Data	61

Bab V : Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan64
B. Saran.....65

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Profil Pegawai PDAM Tirta Kualo

Tabel 2. Sumber Air Baku PDAM Tirta Kualo

Tabel 3. Jadwal Penelitian Skripsi

Tabel 4. Nama-nama Informan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kualo

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kewajiban untuk melaksanakan perbaikan dalam rangka menyejahterakan rakyat merupakan tanggungjawab daerah. Pemerintah daerah dapat menyesuaikan perkembangan daerah sesuai dengan potensi dan keunikan daerah masing-masing. Ini adalah kesempatan bagus bagi pemerintah daerah untuk membuktikan bahwa mereka menjalankan kekuasaan pemerintah daerah. Kemajuan suatu daerah sangat bergantung pada kemampuan dan kemauan pemerintah daerah itu sendiri..

Rencana dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak merupakan kebijakan atau rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dalam suatu pekerjaan. Kebijakan adalah suatu pedoman untuk mendapatkan hasil yang diharapkan.

Kebijakan Komunikasi Publik merupakan sebuah dokumen hidup yang memandu upaya-upaya lembaga untuk menjadi transparansi dan akuntabilitas terhadap orang-orang yang dilayaninya. Kebijakan ini mengakui bahwa transparansi dan akuntabilitas sangat penting untuk mewujudkan keefektifan pembangunan. Komunikasi Publik juga memproses komunikasi kepada publik untuk menyampaikan informasi yang berkenaan dengan kepentingan publik yang dimana berhubungan dengan hubungan publik (*Public Relations*) atau hubungan masyarakat.

Komunikasi antara pemimpin dan bawahan, dan anggota. Kemudian, proses interaksi yang terjadi akan mempengaruhi kualitas dalam memimpin, saling percaya antara bawahan kepada pimpinannya, karyawan yang saling percaya, lingkungan kerja yang ada sedikit tekanan. proses dimana pemimpin dan bawahan berpartisipasi dalam kegiatan atau pengambilan keputusan, dan struktur dan proses kontrol. Birokrasi dalam perusahaan dan pengaruhnya terhadap kinerja.

Kebijakan menawarkan pengungkapan informasi sekaligus hubungan luar sehingga menjadikannya satu dokumen pemandu yang menyeluruh untuk memberikan informasi dan melibatkan para anggota, para pemuka pendapat dan pengambil keputusan, masyarakat sipil, akademisi, media, dan mereka yang bisa terkena dampak aktivitas-aktivitas. Sebagai satu bagian penting dalam tata kelola kelembagaan, kebijakan mengakui hak orang-orang (penduduk) untuk mencari, mengakses, dan meneruskan informasi tentang operasi-operasi. Kebijakan ini juga menentukan yang diperankan komunikasi dalam mendorong transparansi dan akuntabilitas, dan pada akhirnya dapat memperbaiki keefektifan pembangunan.

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan air bersih semakin meningkat, namun pasokan air bersih dan air yang sehat saat ini mulai berkurang tidak sesuai dengan kebutuhan. Air bersih dan sehat dibutuhkan setiap hari untuk menunjang setiap manusia beraktivitas setiap harinya, hal ini di sebabkan air itu mempunyai peran yang teramat penting dalam rumah tangga, baik dalam kreasi, industri maupun irigasi. Hal inilah yang menjadi daya tarik untuk para masyarakat sehingga tertarik menggunakan layanan air bersih di kota tanjung balai ini.

Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) cabang kota Tanjungbalai, Sumatera Utara berada di bawah naungan badan perusahaan PDAM Tirta Kualo. Kantor ini melayani berbagai keperluan masyarakat terhadap layanan PAM/ PDAM seperti pendaftaran PDAM, cek tagihan air PAM/PDAM, info tagihan PDAM, cek rekening air, hingga pembayaran PDAM secara online maupun langsung. Untuk mengetahui cara pembayaran online PDAM dapat di cek pada wibsite resmi PDAM atau datang langsung pada kantor cabang kota Tanjungbalai. PDAM ini satu satunya yang menyediakan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga sering mendapatkan masalah terutama dengan para pengguna. Dari komplain-komplain pelanggan yang masuk ke PDAM, cukup banyak yang sebenarnya tidak perlu terjadi seandainya pelanggan mendapatkan cukup informasi.

PDAM Tirta Kualo memberikan layanan ketika ada pipa yang bocor di layanan air sehat dan bersih, dan juga setiap aduan dari para pelanggan di sediakan nomor telepon kantor agar lebih memudahkan menyampaikan keluhan, untuk layanan pembayaran PDAM nantinya bisa dilakukan di kantor tepatnya loket PDAM Tirta Kualo. PDAM Tirta Kualo Saat ini memiliki pelanggan yang terhitung cukup banyak, maka dengan banyaknya pelanggan tersebut, PDAM Tirta Kualo harus terus meningkatkan segala kualitas dalam melayani pelanggan tetap di perusahaannya.

Para pengguna layanan ini juga (masyarakat) dan juga para calon konsumen harus memahami aturan dan tata cara perusahaan PDAM Tirta Kualo dalam memesan air bersih, seperti peraturan umum, baik dari segi larangan dan bagaimana nantinya sistem pembayaran. Maka pelanggan dan juga yang nanti akan jadi calon pelanggan harus memperoleh informasi yang baik dan juga jelas, sebab nantinya mereka akan tetap jadi pengguna air bersih di PDAM, maka hambatan tersebut harus diminimalisir. Informasi tentang regulasi dari perusahaan perlu dikomunikasikan kepada publik secara jelas, lengkap dan akurat. Untuk mengatasi masalah tersebut, sebagian perusahaan perlu dapat memberi dukungan atas segala kegiatan yang berusaha untuk mencapai tujuan dari penyedia air bersih PDAM Tirta Kualo. Dan Humas adalah seseorang yang memiliki tugas untuk mengatur informasi dari perusahaan kepada pelanggan.

Humas PDAM Tirta Kualo memiliki tugas sehari-hari yakni memberikan layanan kepada para pelanggan.. Humas akan menerima pelanggan setiap hari, termasuk pelanggan yang langsung mendatangi ke bagian Humas atau menerima aduan kritik dan saran melalui sambungan telepon. Berbagai macam keluhan yang ada di adukan pelanggan, seperti mengajukan keluhan seperti tidak mengalirnya air PDAM di rumahnya atau yang tiba-tiba menjadi keruh, meminta air PDAM perbaikan atau meminta formulir pemasangan baru untuk calon pelanggan.

Pelanggan juga mengeluhkan perubahan harga air. Beberapa pelanggan mengatakan bahwa meskipun dengan air yang sangat sedikit, mereka menemukan bahwa tarif air menjadi dua kali lipat, pelanggan yang telah membayar air tetapi belum melewati air PDAM, dan seterusnya.

Kebijakan Komunikasi Publik di Perusahaan daerah air minum (PDAM) juga dilakukan secara transparansi dan komunikasi publik yang proaktif tetap menjadi pegangan kebijakan saat ini. Dengan menggantikan dua kebijakan terpisah tentang informasi dan pengungkapan informasi, kebijakan membentuk satu pendekatan yang lebih kuat dan terfokus terhadap upaya-upaya komunikasi. Kebijakan juga menggambarkan satu perubahan besar dalam sikap tentang pengungkapan informasi dan peran hubungan luar dalam mendukung keefektifan pembangunan.

Komunikasi nantinya dalam hal ini akan menjadi suatu proses, artinya komunikasi disini menjadi sebuah kegiatan yang bersifat dinamis. Yang artinya merupakan proses, yaitu titik awal dari aktivitas, dan kemudian bergerak ke akhir dari sesuatu yang ingin dituju. Ketidakpuasan pelanggan adalah sesuatu yang sering sekali menjadi pemicu munculnya protes dari para pelanggan karena jasa yang diberikan perusahaan tidak ideal dan pelanggan merasa tidak puas. (Cangara, 2013, p. 36)

Berdasarkan beberapa temuan dilapangan dan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai dalam Memberikan Pelayanan kepadaPelanggan”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, adapun permasalahan di dalam penelitian ini yakni :

1. Apa saja bentuk-bentuk kebijakan komunikasi publik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepadapelanggan di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai?
2. Apa saja hambatan dan upayadalam penerapankebijakan komunikasipublik Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Bentuk-bentuk kebijakan komunikasi publik yang digunakan untuk melayani seluruh pelanggan di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dan upayadalam penerapan kebijakan komunikasi publik Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai ketika memberi pelayanan untuk pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang mendalam dan menyeluruh tentang kebijakan komunikasi publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai ketika memberi pelayanan untuk pelanggan.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari dilakukannya penelitian ini yaitu menambah manfaat secara teoritis melalui teori yang ada dan juga proses hasil analisis yang bisa digunakan untuk penelitian yang sama di masa yang akan datang dan untuk mengembangkan ilmu komunikasi terutama bidang Humas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini semoga bisa digunakan untuk mengambil sebuah keputusan di perusahaan dan juga sebagai ranah informasi bagi masyarakat sebagai pelanggan PDAM dan juga untuk para pekerja di bidang humas semoga bisa menjadi penambahan wawasan. Juga sebagai untuk bahan acuan sera masukan untuk karya ilmiah yang selanjutnyadan juga menambah koleksi di perpustakaan kampus.

E. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu mencakup pustaka yang nantinya akan ada kaitannya dengan masalah pada penelitian ini, yakni dari bahasan ringkasan hasil temuan

data terdahulu yang sesuai dengan permasalahan penelitian yang ada. Dibawah ini penulis akan sampaikan penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian penulis dan akan menjadi perbandingan terhadap penelitian penulis.(Supriyanto, 2010, p. 72)

Sebelum Penelitian tentang “Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai ketika melayani pelanggan”, telah ada peneliti lain yang melakukan penelitian tentang memberikan pelayanan.

Menurut Skripsi **Dita Rahmawati Iriyanti** yang berjudul “Peran Humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta” Dengan hasil penelitian yang peneliti baca Penelitian yang didalamnya meneliti tentang Humas di PDAM Tirtamarta yang setiap harinya menghadapi para pengguna air PDAM dan yang harus dilakukan yakni memberikan informasi yang sejelas jelasnya kepada masyarakat tentang apayang sduah menjadi kebijakan dari perusahaan.

Menurut Skripsi **Rahman Yada** yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai”. Dengan hasil penelitian didalamnya menganalisis tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banggai menghadapi kendala yang mendesak dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Permasalahan yang dihadapi antara lain adanya tugas-tugas yang tidak dapat dilaksanakan oleh departemen terkait, kegagalan penempatan personel pada posisi-posisi yang lowong, sehingga pelayanan belum optimal, dan masih kurangnya pegawai PDAM Banggai dengan pendidikan, keterampilan dan keahlian Bupati yang dibutuhkan.

Perbedaan antara peneliti terdahulu dengan penelitian saya adalah :

Dalam penelitian yang pertama peneliti membahas Peran Humas yang lebih fokus ke humas saja yang ditelitinya di PDAM Tirtamarta Yogyakarta sedangkan pada penelitian kedua lebih fokus membahas implementasi kebijakan pelayanannya di kabupaten banggai dengan kinerja-kinerja perusahaan bedanya

dengan penelitian ini adalah peneliti lebih memfokuskan Kebijakan Komunikasi Publiknya ketika melayani para pelanggannya di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai.

F. Defenisi Konseptual

Untuk terhindarnya dari berbedanya persepsi maka penulis mengemukakan batasan istilah untuk digunakan. Adapun batasan istilah yakni adalah:

1. Carter V. Good (1959) Kebijakan adalah sebuah pertimbangan yang didasarkan atas suatu nilai dan beberapa penilaian terhadap faktor-faktor yang bersifat situasional untuk mengoperasikan perencanaan yang bersifat umum dan memberikan bimbingan dalam pengambilan keputusan demi tercapainya tujuan.
2. Shannon dan Weaver (1949) Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak sengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. (Pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M. Sc.)
3. Djaja (1985) Publik adalah sekelompok orang yang terikat oleh suatu masalah, kemudian mereka tidak setuju dengan masalah tersebut dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut melalui diskusi sebagai solusinya.
4. Dennis Dijkzeul dan Markus Moke (2005) Kebijakan komunikasi publik didefinisikan sebagai kegiatan yang ditujukan kepada khalayak sasaran. Kebijakan ini mendorong transparansi, akuntabilitas, dan pembangunan yang partisipatif. Kebijakan ini menentukan syarat-syarat pengungkapan informasi untuk dokumen-dokumen yang dihasilkan atau yang diisyaratkan untuk dihasilkan.
5. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat

umum yang diawasi dan dimonitori oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif, PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya diseluruh Indonesia.

6. Suparlan (2000) Pelayanan adalah upaya memberikan bantuan kepada orang lain baik dalam bentuk materi maupun non materi agar orang tersebut dapat menyelesaikan masalahnya sendiri.
7. Greenberg (2010) Pelanggan yakni bagian kelompok ataupun individu yang membeli produk secara jasa maupun fisik dan mempertimbangkan faktor seperti kualitas, tempat, pelayanan dan juga nantinya akan sesuai dengan keputusan sendiri.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. BAB I

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, rumusan masalah yang diambil, batasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, sistematika pembahasan dan juga penelitian terdahulu.

2. BAB II

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang nantinya memuat teori dan juga konsep yang memiliki kaitan dengan kebijakan komunikasi publik, pelayanan, humas dan juga pelanggan dan juga menambahkan profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai.

3. BAB III

Berisi metode penelitian yang menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian dan pendekatan, informan penelitian, teknik penjamin keabsahan data, teknik pengumpulan data dan juga teknik analisis data.

4. BAB IV

Memaparkan hasil penelitian dan juga analisis data yang akan menjelaskan tentang penelitian, bagaimana bentuk-bentuk kebijakan komunikasi yang dilakukan ketika melayani para pelanggannya di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai, hambatan dalam pelayanan dan upaya mengatasi hambatan tersebut.

5. BAB V

Berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan juga kata penutup.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Kebijakan Komunikasi Publik

Kebijakan Komunikasi Publik ini dapat membantu orang menemukan norma dan harmoni baru saat menerapkan kebijakan. Komunikasi kebijakan juga dapat membantu pelaksana dan tujuan untuk bekerja sama untuk mencapai tujuan kebijakan. Pelaksana kebijakan meliputi kelembagaan, unit pelaksana teknologi (UPT) di lingkungan pemerintah kota, swasta (swasta), lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan komponen masyarakat. Pelaksana sebenarnya bergantung pada kebijakan mana yang akan diterapkan. Menurut isi kebijakan Merille S Grindle (Merille S Grindle, 1980), manfaat dipengaruhi oleh kebijakan, jenis manfaat yang dihasilkan, tingkat perubahan yang diperlukan, lokasi pembuat kebijakan, pelaksana rencana kebijakan, dan penyebaran sumber daya. Kemudian, pengambil keputusan menggunakan seluruh konten kebijakan sebagai pedoman bagi pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Kegiatan interpretasi strategi tidak hanya menggambarkan strategi yang masih diabstraksi sebagai strategi yang lebih operasional, tetapi juga memiliki pertukaran strategi selanjutnya sehingga semua orang dapat memahami dan memahami arah, sasaran, dan sasaran dari strategi tersebut.

Kebijakan perlu dikomunikasikan (disosialisasikan) sehingga masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung berpartisipasi dalam kebijakan tidak hanya mengetahui dan memahami arah, maksud dan tujuan kebijakan, tetapi yang lebih penting, mereka akan dapat menerima, mendukung bahkan melaksanakan itu kebijakan yang aman. (Zainal Yusuf, 2015, p. 115)

Sebelum membahas lebih dalam tentang bagaimana konsep dalam kebijakan publik, maka terlebih dahulu harus paham tentang konsep kebijakan atau dalam bahasa Inggris disebut "*policy*". Dalam KBBI kebijakan memiliki arti yakni sebuah rangkaian suatu konsep dan juga prinsip yang akan jadi sebuah landasan kerja, kepemimpinan dan perilaku (tentang pemerintahan, organisasi,

dll), pernyataan ideal, dan rencana implementasi tujuan. , Prinsip dan Pedoman: Manajemen untuk mencapai tujuan, memperhatikan semua aspek yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Zainal Yusuf, 2015, p. 115).

Kebijakan menurut Carl J Federick yakni sebuah kegiatan atau tindakan yang dilaksanakan oleh individu, atau kelompok dan juga pemerintah yang ada di suatu lingkungan dan menemui hambatan, kesulitan dan juga peluang untuk melaksanakan kebijakan yang direkomendasikan untuk mencapai tujuan tertentu. Pandangan ini juga menunjukkan bahwa konsep kebijakan yang melibatkan perilaku dengan tujuan dan sasaran merupakan bagian penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan pelaksanaan pekerjaan yang sebenarnya, bukan rekomendasi untuk kegiatan tertentu pada suatu masalah tertentu.(Leo Agustino, 2008, p. 7)

Istilah kebijakan ini juga masih ada beberapa perselisihan oleh para ahli, dan dari sebab itu untuk lebih paham akan istilah kebijakan, ada beberapa pedoman yakni :(Solichin Abdul Wahab, 2008, p. 40-50)

- a) Kebijakan itu berbeda makna dari keputusan
- b) Kebijakan tidak dapat dibedakan dengan administrasi
- c) Kebijakan memiliki harapan dan juga terdapat perilaku di dalamnya
- d) Kebijakan melihat ada dan tidaknya suatu tindakan
- e) Kebijakan harus memiliki hasil akhir
- f) Kebijakan harus ada tujuan dari *eksplisit* dan *implisit*
- g) Kebijakan timbul dari proses setiap harinya

Istilah Kebijakan ini banyak digunakan dalam kebijakan untuk luar negeri seperti kebijakan ekonomi di negara jepasng, dan bisa pula untuk sesuatu yang lebih spesifik lagi, contohnya, ketika disebutkan kebijakan pemerintah anti-birokrtisasi dan juga deregulasi (Budi Winarno, 2007, p. 15). Akan tetapi, baik Solihin Abdul Wahab maupun Budi Winarno setuju bahwasannya ketentuan dalam kebijakan biasanya digabungkan dengan beberapa stilah lainnya (rencana, tujuan, keputusan dan juga peraturan saran dan *Grand desaign*) digunakan secara bergantian.(Suharno, 2010, p. 11).

Akan tetapi, baik Solihin Abdul Wahab maupun Budi Winarno setuju bahwasannya ketentuan dalam kebijakan biasanya digabungkan dengan beberapa istilah lainnya (rencana, tujuan, keputusan dan juga peraturan saran dan *Grand design*) digunakan secara bergantian. (Suharno, 2010, p.11).

Komunikasi Publik (*Public Communication*) yakni suatu bentuk dan jenis dalam berkomunikasi yang dilihat dari banyaknya jumlah dari peserta (*audiens*) komunikasi secara pribadi (*intrapersonal communication*), komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*), komunikasi dalam sebuah kelompok (*group communication*), dan komunikasi secara massa (*mass communication*).

Komunikasi Publik banyak istilahnya salah satunya urusan publik (*public affairs*), informasi publik (*public information*), dan hubungan publik (*public relation*) atau humas (hubungan masyarakat). (Feliza Zubair dkk, 2018)

Adapun 2 tujuan dari kebijakan dalam komunikasi yakni:

1. Secara sosiologis, Komunikasi di dalam sebuah prosesnya adalah suatu bagian dalam dinamika bersosial dan nantinya hal tersebut tidak akan merugikan masyarakat. Hal ini berdasar kepada kenyataan bahwa di mana pun Anda berada dalam setiap masyarakat pasti ada proses berkomunikasi didalamnya. Di dalam proses komunikasi nantinya ada momentum naik dan juga momentum turun yang terjadi secara terus menerus. Tentunya dinamika harus tetap di jaga agar bisa selalu berada di tren yang positif. Karena kebijakan ini adalah sesuatu yang penting.. Kebijakan komunikasi harus dapat memastikan bahwa dinamika sosial masyarakat dapat berjalan secara aktif, dan dapat meminimalisir berbagai hambatan, misalnya salah satu pihak mendominasi pihak lainnya. Oleh karena itu, perumusan kebijakan membutuhkan partisipasi masyarakat.
2. Komunikasi adalah kebutuhan masyarakat. Komunikasi dianggap sebagai suatu sistem, dimana sistem tersebut tersusun dari subsistem. Terkadang subsistem tidak dapat mencapai kondisi kerja terbaik. Ada masalah dan

rintangan. Oleh karena itu, lahirlah “Kebijakan Komunikasi” untuk mempercepat penyelenggaraan sistem komunikasi (Abrar, 2008, p. 617)

Kebijakan komunikasi tidak lepas dari kebijakan di area publik. Disebabkan kebijakan dalam komunikasi adalah bagian untuk kebijakan tersebut. Secara sederhana maksudnya yakni sesuatu apa yang pemerintah tugaskan untuk dilakukan atau tidak dilakukan. (Thomas, 1995, p. 1)

a. Proses kebijakan

Adapun tujuh tahapan dalam proses kebijakan yakni:

Tujuan dari penilaian masalah adalah untuk menemukan dan memahami esensi masalah, dan kemudian mengungkapkannya sebagai hubungan sebab akibat.

1. Penetapan tujuan merupakan tahapan penentuan tujuan yang ingin dicapai melalui kebijakan publik yang akan dirumuskan.
2. Perumusan alternatif adalah banyak solusi pemecahan masalah yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
3. Pemodelan adalah penyederhanaan dan realitas masalah yang dihadapi dalam hubungan sebab akibat. Model dapat dikonstruksi dalam berbagai bentuk, seperti model skematik, model matematika, model fisik, model simbolik, dll.
4. Penentuan kriteria. Analisis kebijakan membutuhkan kriteria yang jelas dan konsisten untuk mengevaluasi opsi kebijakan yang diusulkan. Standar yang dapat digunakan antara lain ekonomi, hukum, politik, teknologi, administrasi, partisipasi masyarakat, dll.
5. Penilaian Alternatif. Evaluasi alternatif dengan menggunakan standar untuk lebih memahami seberapa efektif dan layakannya alternatif tersebut ketika ingin mencapai sebuah tujuan.
6. merumuskan Rekomendasi. Menyusun rekomendasi sesuai dengan evaluasi berdasarkan hasil evaluasi alternatif kebijakan yang diharapkan

dapat mencapai tujuan dengan sebaik-baiknya dan meminimalkan dampaknya.

b. Ciri-Ciri Kebijakan Publik

Ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu dirumuskan. Ciri-ciri kebijakan publik antara lain:(Suharno, 2010, p. 22-24)

- a) Kebijakan publik adalah tindakan yang mengarah pada perilaku atau tujuan tindakan yang acak dan tidak disengaja. Kebijakan publik dalam sistem politik modern adalah tindakan terencana.
- b) Kebijakan Pada intinya, kebijakan terdiri dari tindakan yang saling terkait dan teratur yang menyebabkan pejabat pemerintah melaksanakan tujuan tertentu, bukan keputusan yang independen. Kebijakan tersebut tidak akan cukup untuk mencakup semua keputusan yang memberlakukan undang-undang di bidang tertentu, tetapi kemudian ada keputusan terkait dengan penegakan dan penegakan hukum.
- c) Kebijakan ada sangkut pautnya dengan yang dilakukan pemerintah dan suatu bidang.
- d) Kebijakan publik juga positif dan negatif, termasuk keputusan pejabat pemerintah untuk tidak mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan ketika diperlukan intervensi pemerintah.

B. Pengertian Humas

Humas merupakan Secara terencana dan berkesinambungan antara organisasi dan publik, komunikasi dan manajemen dilakukan di dalam dan di luar organisasi untuk membangun saling pengertian, saling menghormati, saling percaya, membangun niat baik, mendapatkan dukungan publik, dan dengan demikian membentuk citra yang positif. Perusahaan menyadari kepentingan kedua belah pihak dengan memenuhi tanggung jawab sosialnya.

Roberto Simoes yaitu mengungkapkan arti lainnya dari *public relations* yaitu: (Bambang Herimanto dkk, 2007, p. 5)

1. *Public relations* yakni sebuah proses berinteraksi. Yang nantinya akan terciptanya opini untuk input yang memberi sebuah keuntungan bagi semua pihak .
2. *Public relations* merupakan fungsi dalam tumbuhnya sebuah hubungan yang baik dan serasi diantara lembaga baik itu eksternal maupun internal.
3. *Public relations* yakni sebuah aktivitas untuk berbagai bidang keilmuan untuk tertanamnya pengertian, tumbuhnya inovasi dan partisipasi dari publik, *goodwill* munculnya kepercayaan dan saling mengerti diantara keduanya.
4. *Public relations* yakni sebuah profesi yang profesional dan hal tersebut adalah salah satu faktor penting untuk tercapainya tujuan lembaga secara berkesinambungan.
5. *Public relations* yakni menggabungkan berbagai keilmuan untuk menerapkan kebijaksanaan dan melaksanakan sesuatu terhadap berbagai peristiwa.

Adapun hal yang mencakup dari humas yakni :

1. Humas nantinya akan ada hubungan yang erat dengan berbagai opini dari publik. Di lain sisi humas harus memberi sebuah opini yang sifatnya positif untuk seluruh organisasi maupun perusahaan, akan tetapi di sisi lain humas juga berusaha untuk mengumpulkan banyak informasi dari para publik, memberikan opini atas informasi tersebut, dan melaporkan. Jika informasi berdampak pada keputusan manajemen, itu harus disajikan kepada manajemen.
2. Humas sangat erat kaitannya. Praktisi hubungan masyarakat memiliki tanggungjawab untuk memberi sebuah penjelasan akan tindakan sebuah perusahaan kepada masyarakat yang memiliki ketertarikan kepada organisasi atau perusahaan tersebut. Audiens yang tertarik akan selalu

tertarik dengan pekerjaan perusahaan. Praktisi harus memperhatikan pikiran dan perasaan para khalayak tentang perusahaan tersebut.

3. Humas Ini adalah fungsi manajemen. Humas memiliki fungsi untuk membantu manajer untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dan melakukan adaptasi secara faktor lingkungan yang setiap hari mengalami perubahan. Humas juga teratur untuk memberi nasihat untuk seluruh manajemen, dan merencanakan seluruh kegiatan dengan hati-hati. Departemen humas dituntut pula untuk mampu mengatur dan membimbing dirinya sendiri agar bisa mencapai tujuan yang di harapkan.

a. Peran Humas

Humas memiliki perang penting (*communicator, relationship, dan back up management*) yakni : (Rosady Roslan, 2005, p. 10-11)

Pertama, seagai *communicator* ketika melakukan komunikasi untuk organisasi dan nantinya akan ada secara timbal balik (*two way traffic reciprocal communication*). maka satu sisi menjalankan komunikasi untuk menyampaikan sebuah informasi, dan di sisi lain komunikasi untuk membetuk opini publik. (*public opinion*).

Kedua, membangun sebuah hubungan (*relationship*) yang sesuai dengan target sasaran, yaitu publik internal dan eksternal, adanya sikap saling percaya (*mutually understanding*) dan saling memperoleh manfaat bersama (*mutually symbiosis*) antara lembaga/organisasi perusahaan dan publiknya.

Ketiga, peran dari *back up management* yakni yang mendukung di fungsi manajemen dan dalam hal ini ada beberapa tahapan yang akan di lalui yakni POAC, yakni *planning* (merencanakan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (mengawasi). Peran dari *public relations* nantinya akan mencakup bidang yang cukup luar tentang hubungan dengan banyak pihak dan bukan sekedar arti sempit, karena peran yang cukup besar untuk mempromosikan *public relations*.

b. Tujuan Humas

Tugas Humas perusahaan yang menyediakan jasa dan juga barang tertentu. Humas perusahaan yang memuat jasa nantinya akan memiliki tanggung jawab untuk memberi pelayanan yang maksimal dan memberi kenyamanan kepada pelanggan, hal itu disebabkan pelanggan adalah konsumen yang akan terus membeli jasa secara rutin. (F. Rachmandi, 1992, p. 10)

- a. Menyampaikan berita atau informasi perusahaan kepada publik baik dari tulisan, lisan maupun visual sehingga masyarakat (publik) dapat memahami dengan benar dan akurat status, tujuan dan kegiatan perusahaan.
- b. Meneliti dan menganalisis reaksi dan respon masyarakat atas kebijakan dan juga tindakan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk berbagai opini masyarakat yang memengaruhi perusahaan; memberi informasi untuk para pejabat (pejabat eksekutif) tentang penerimaan atau non-penerimaan publik atas metode dan layanan perusahaan kepada publik.
- c. Memberikan pendapat serta fakta untuk praktisi dalam memberikan pelayanan yang memberi kesan baik dan memberikan kepuasan kepada publik.

C. Pengertian Pelayanan

Produk organisasi publik adalah layanan publik, sehingga produk layanan berkualitas tinggi menjadi kebutuhan penyedia layanan. Dalam organisasi publik, elemen layanan sangat penting. Hal ini sejalan dengan paradigma baru administrasi publik yakni *New Public Service*.

Layanan menurut Gronroos adalah satu atau lebih aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat dibayangkan) yang terjadi karena interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah konsumen. (Ratminto dan Atik, 2005, p. 2).

Pelayanan publik atau pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, termasuk produk publik dan bentuk pelayanan publik, yang

pada prinsipnya merupakan pelayanan yang bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh pusat, daerah, dan badan usaha milik negara / instansi pemerintah daerah, agar untuk memenuhi kebutuhan sosial, dan dalam pelaksanaan hukum dalam kerangka peraturan Undang undang (Ratminto dan Atik, 2005, p. 5).

Oleh karena itu pelayanan publik merupakan bagian dari tenaga administrasi nasional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara tentunya didirikan oleh masyarakat (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Sinambella, 2011, p. 5).

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yakni dianggap sebagai kepuasan pelanggan . Sedangkan tingkat kepuasan konsumen bisa didapat dengan membandingkan bagaimana pelayanan yang sebenarnya diterima oleh pelanggan dan melayani yang diharapkan para konsumen. Jenis kualitas pelayanan dapat dikatakan baik yakni yang bisa memberi kepuasan dan memenuhi harapan konsumen. Dalam konsep lintas sektoral antara kebutuhan manusia, orang yang nantinya membutuhkan bantuan adalah pelanggan lain, dan yang memberi bantuan yakni yang menyediakan layanan. Maka kesimpulannya yakni kita semua dapat menjadi konsumen atau penerima layanan dan dapat menjadi penyedia. (Atep Adya Barata, 2003, p. 5)

Definisi kualitas pelayanan yakni:

1. *Exellent* yakni standar tentang bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan yang di peroleh.
2. *Customery* yakni orang suatu kelompok, orang dan perusahaan yang menerima untuk suatu transaksi antara yang membeli dan yang menjual baik itu sistem atau jasa
3. *Service* adalah suatu kegiatan untuk melengkapi yang nantinya akan terlibat ketika membuat suatu produk, akan tetapi lebih kepada penekanan antara penjual dan pemberi.
4. *Quality* yakni Sesuatu yang jelas atau tidak terlihat dari atribut produk atau layanan.

5. *Levels* adalah sistem yang dipakai untuk mengevaluasi serta memonitor suatu sistem.
6. *Consistent* adalah yakni tidak ada variasi ketika pelayanan sesuai dengan yang sudah ditetapkan.
7. *Delivery* adalah memberi suatu pelayanan dengan baik dan waktu yang tepat.

Ada 3 jenis proses layanan yakni yang menerima pelayanan, pihak yang menerima dan jenis layanan.

a) Penyedia Layanan

Penyedia layanan mengacu pada pihak yang dapat memberikan layanan tertentu kepada konsumen dalam bentuk menyediakan atau mengirimkan barang atau jasa. Dalam praktiknya, pelaku usaha seringkali mengartikan penyedia jasa sebagai penyedia jasa yang dapat memberikan nilai tambah nyata kepada konsumen berupa barang atau jasa.

b) Pihak yang Menerima Layanan

Penerima layanan (*service receiver*) Mengacu pada pelanggan dan juga konsumen yang menerima pelayanan dari para penyedia layanan. Dan praktiknya, para pengusaha memaknai penerima layanan tersebut sebagai pihak yang mendapat nilai tambah yang didapatkan dari penyedia layanan. Penerima jasa dan layanan atau pelanggan dan konsumen nantinya akan bisa dibedakan atas dua kategori yakni konsumen internal dan konsumen eksternal.

c) Jenis atau Bentuk Layanan

Ada banyak layanan yang bisadisuguhkan oleh penyedia jasa untuk pihak-pihak yang butuh jasa layanan. Misalnya hanya menyediakan jasa, atau jasa tentang menyediakan dan mendistribusikan barang dan jasa yang nantinya akan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Jenis layanan untuk internal maupun eksternal tergantung kepada kebutuhan dan kemampuan para penyedia layanan yang terkait sesuai dengan kemampuan dan bidangnya.

Kualitas dalam melayani bukan hanya ditentukan pihak yang memberi pelayanan, akan tetapi ditentukan pihak yang memberi pelayanan, sebab pihak yang diberi pelayanan bisa merasakan manfaat pelayanan maka kualitas

pelayanan tersebut dapat diukur sesuai dengan kepuasan yang diharapkan.. (Atep Adya Barata, 2003, p. 36)

Faktor untuk memengaruhi kualitas dalam melayani terbagi dua yakni:

a. *Perceived Service*

Perceived service ini ketika jasa yang dirasa oleh pihak yang mendapat pelayanan sesuai dengan apa yang di harapkannya, dan nantiya akan muncul persepsi yang baik mengenai kualitas yang memuaskan.

b. *Expected service*

Expected Service apabila melebihi dari harapan dari pelanggan, dan ini di sebut kualitas yang ideal.

b. Bentuk-bentuk Kualitas Pelayanan

a) Daya tanggap (*responsiveness*)

Setiap karyawan yang memberikan formulir layanan memprioritaskan semua aspek layanan. Aspek-aspek tersebut akan sangat mempengaruhi perilaku penerima layanan. Oleh karena itu, perlu didasarkan pada penyerapan, pemahaman, dan ketidaksesuaian karyawan terhadap berbagai layanan. menjawab kebutuhan masyarakat. Mereka tidak tahu bentuk layanannya. Hal ini membutuhkan penjelasan, promosi, bimbingan dan persuasi yang bijaksana dan rinci untuk menyelesaikan semua mekanisme serta prosedur kerja yang digunakan di organisasi agar formulir layanan memperoleh sebuah respon yang positif.

Memecahkan kebutuhan layanan atas berbagai keluhan dari formulir layanan yang diberikan merupakan penghargaan yang positif atas ketanggapan penyedia layanan dan penerima layanan. Sayangnya, jika penyedia layanan menemukan bahwa penyedia layanan tidak memahami berbagai persyaratan program atau mekanisme, perlu untuk memberikan pemahaman yang jelas dan secara arif dan bijaksana, serta memberi pilihan dalam mengikuti berbagai metode sesuai yang. Persyaratan layanan, agar mendapat kesan orang yang benar-benar dilayani, sehingga kesan orang yang menerima layanan tersebut dapat memahami atau merespon kebutuhan konsumen yang sedang di beri pelayanan.

b) Jaminan (*assurance*)

Di dalam bentuk layanan perlu menentukan layanan yang diberikan. Bentuk kepastian pelayanan sebagian besar tergantung pada jaminan dari para pegawai yang melayani, oleh karena itu yang dilayani akan lebih puas dan percaya diri, dan semua bentuk pelayanan yang disuguhkan akan dilengkapi dan diselesaikan sesuai dengan kebutuhan. Kenyamanan, kelancaran dan akurasi ketika pelayanan diberikan.

c) Bukti fisik (*tangibility*)

Yang dimaksud dengan bukti fisik ketika adanya kualitas dalam melayani yakni merupakan bentuk yang benar-benar dapat dilihat atau digunakan oleh karyawan secara fisik berdasarkan penggunaan dan penggunaannya, dan dapat dirasakan bahwa hal tersebut membantu mereka yang ingin memperoleh layanan untuk memperoleh layanan tersebut, sehingga mereka merasa puas. layanan yang mereka rasakan, yang juga menunjukkan kinerja pekerjaan yang ditentukan.

d) Empati (*empathy*)

Setiap aktivitas layanan membutuhkan sebuah pemahaman tentang berbagai asumsi atau kepentingan umum terkait layanan. Jika pihak yang memiliki kepentingan dengan layanan memiliki sikap empati yang besar (*empathy*) ketika menyelesaikan atau mengelola layanan dan ada sebuah komitmen yang sama akan layanan, maka layanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas.

e) Keandalan (*reliability*)

Setiap aktivitas atau aktivitas layanan membutuhkan pemahaman dan pemahaman tentang asumsi atau kepentingan umum terkait layanan. Jika pihak yang memiliki kepentingan dengan layanan ada keandalan, maka layanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas. (Parasuraman, 2001, p. 48-52).

D. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang perseorangan atau organisasi yang melakukan pembelian barang / jasa untuk jangka waktu tertentu dalam setiap kali pelayanan, sebab jasa dan barang yang di beli tersebut memiliki manfaat yang banyak.(Suyetty, 2005, p. 54)

Adapun pengertian lain dari pelanggan yang di ungkapkan Suyetty yakni :

- a. Pelanggan adalah yang menggunakan barang produksi lebih dari sekali pembelian .
- b. Pelanggan merupakan orang yang terjalin hubungan yang baik dengan beberapa pihak dalam usaha dengan banyak pihak.
- c. Pelanggan yakni seorang mitra yang sudah lama menjalin usaha dengan bersama.
- d. Pelanggan merupakan orang yang penting kehadirannya di usaha kita dan di lingkup bisnis..
- e. Pelanggan merupakan orang yang hadir untuk tujuan dan juga harapan mendapatkan apa yang diinginkannya dengan cara yang baik dan memuaskannya.
- f. Pelanggan yakni seorang tamu yang istimewa atau bisa disebut raja, maka harus ada hubungan yang baik dan saling memberi hormat dengan konsumen yang sudah menjadi langganan, sebab pelangganlah yang menjadi sebuah kunci untuk usaha kita tetap bisa hidup.

Konsumen adalah individu yang menggunakan atau menggunakan produk, baik berupa jasa maupun barang. Diambil dari kamus siswa, konsumen yakni pengguna suatu barang dari industro atau manufaktur. Padahal menurut KBBI, konsumen yakni yang menggunakan barang ataupun jasa. Oleh karena itu bisa diambil kesimpulan yakni konsumen itu yakni individu atau kelompl yang sedang memakai jasa dalam pelayanan untuk memperoleh kepuasan dan juga kebugaran yang diharapkan.

a. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

1) Kualitas Produk

Para pelanggan akan terpuaskan ketika hasil dari evaluasi dan produk semakin berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Ketika pelayanan dilakukan dengan baik dan maksimal maka para pelanggan dan pemakai jasa akan merasa terpuaskan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan kepercayaan diri, saat menggunakan produk dari merek tertentu dengan kepuasan tinggi, orang lain akan terkejut olehnya.

4) Harga

Yakni sesuatu produk yang memiliki kualitas sama akan tetapi memiliki harga yang relatif lebih murah dan akan memberi nilai tinggi terhadap pelanggannya.

5) Biaya

Yaitu pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya dan juga tidak perlu membuang waktu dalam mendapatkan layanan dan produk dan layanan dan juga cenderung puas dengan layanan yang di berikan.

b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Mengukur kepuasan pelanggan sangat penting bagi setiap bisnis, karena langkah ini dapat memberikan umpan balik dan masukan untuk merumuskan dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada prinsipnya kepuasan konsumen dapat diukur dengan berbagai cara. Maka bisa memakai metode ini:

a) Sitem Keluhan dan Saran

Yang memiliki orientasi untuk memberi kemudahan untuk pelanggan ketika ingin menyampaikan keluhan maupun saran. Di sebuah perusahaan, Anda harus menyediakan tabel yang berisi bagian mana yang cenderung disukai dan mana yang tidak disukai oleh para pelanggan. Anda juga bisa memberikan berupa kotak saran dan nomor telfon yang bebas biaya dan kemudian hal tersebut bisa

menampung keseluruhan keluhan dan kritik dari para pelanggan. Dan hal ini nantinya akan memperkaya ide dan perusahaan bisa bertindak lebih sigap dan cepat agar permasalahan bisa segera diselesaikan.

b) Survei Kepuasan pelanggan

Perusahaan yang merespons kepuasan pelanggan dengan melakukan survei rutin. Perusahaan akan mengirimkan bagian pertanyaan dalam bentuk daftar atau memberikan kelompok sampel secara acak kepada pembeli terakhir untuk dapat diketahui bagaimana penilaian para pelanggan atas kinerja dari perusahaan, seperti: bertanya tentang kepuasan dan ketidakpuasan, atribut ekspektasi pelayanan pelanggan, permasalahan pelanggan dan juga saran dari para pelanggan hal ini untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan, dan melihat seberapa maju dan baiknya kinerja di setiap elemen perusahaan.

c) Belanja Siluman (*gost shopping*)

Metode ini dengan memotret bagaimana tingkat kepuasan konsumen dan dilaporkan hal yang positif dan hal yang negatif yang dialami saat mengkonsumsi produk perusahaan dan juga produk saingan. Pelanggan bisa berpura pura (*gostshopper*) membuat permasalahan untuk menguji apakah karyawan bisa mengatasi permasalahan dengan baik dan benar.

d) Analisis Kehilangan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan harus menghubungi kembali para pelanggan yang sudah tidak memakai layanan perusahaan dan mencari tahu alasan tersebut. Metode yang paling umum dipakai untuk melihat kepuasan dari pelanggan yakni dengan proses wawancara. Metode ini bisa memakai teknik pengukuran berikut ini:

1. Pengukuran bisa dilaksanakan dengan langsung bertanya “seberapa puas dengan pelayanan PDAM kami” dan nantinya penilaiannya dengan skala : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
2. Responden ditanya apa ekspektasi mereka terhadap atribut tertentu, dan bagaimana perasaan mereka (*derived dissatisfaction*).

3. Pelanggan diminta untuk memberi tahu masalah yang ada dengan cara ditulis dan juga diminta untuk memberikan saran dan langkah perbaikan untuk perusahaan. (*problem analysis*).
4. Pelanggan diminta mengurutkan elemen atribut yang ditawarkan sesuai dengan kepentingan masing-masing elemen dan kinerja perusahaan di setiap elemen tersebut. (*importance performance analysis*) (Fandy Djiptono, 2001, p. 34-35)

c. Kategori Keluhan Pelanggan

Keluhan atau complain merupakan bagian dari proses dimana Konsumen akan merasa tidak puas pada proses awal setelah menerima layanan atau melakukan transaksi. (Imam Sentot, 2010, p. 184)

Ada empat bagian yakni: (Suyetty, 2005, p. 83)

1. Keluhan mekanikal

Keluhan mekanis merupakan keluhan yang berkaitan dengan peralatan yang sudah dimiliki dan dibeli oleh konsumen.

2. Keluhan akibat sikap petugas

Keluhan ini disebabkan karena sikap dan pelayanan petugas yang tidak baik kepada pelanggan.

3. Keluhan akibat pelayanan buruk

Keluhan pelanggan disebabkan pelayanan yang buruk dan kurang baik dari penyedia jasa.

4. Keluhan aneh

Keluhan yang aneh merupakan keluhan yang tidak wajar yang di lontarkan para pelanggan .

Selain itu, menurut Johns, ia mengatakan bahwa kunci untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah layanan yang diberikan hanya selangkah lagi dari tujuan yang diinginkan pelanggan, yaitu melalui: (Bandu, 2013, p. 24)

1. Naikkan standar melebihi ekspektasi pelanggan Anda saat ini sehingga mereka benar-benar menjadi puas, bukan hanya puas.
2. Memperkenalkan bentuk baru layanan pelanggan yang melebihi harapan pelanggan melalui proses pemasaran layanan yang terkenal.

d. Tipe-tipe Keluhan Pelanggan

Tipe-tipe keluhan dari para pelanggan ada tiga yakni :

- a. *Active Complainers*, Pelanggan yang memahami hak mereka, yakin dan mengetahui cara dan proses dalam menyampaikan dan mengajukan keluhan kepada perusahaan.
- b. *Inactive Complainers*, Artinya, pelanggan yang mengeluh terhadap orang lain selain perusahaan seperti tetangganya, keluarganya atau rekan kerjanya, dan bukan secara langsung mengkomunikasikan keluhan tersebut kepada pelanggan perusahaan yang dimintai pelayanannya.
- c. *Hyperactive Complainers*, Artinya, untuk mengajukan komplain atau komplain kepada seseorang atas suatu masalah, terkadang dilakukan tindakan yang agresif dan cenderung bersikap kasar, dan keluhan tersebut tidak mungkin untuk dipenuhi, karena tujuan dari komplain lebih didasarkan pada keinginan untuk mencari keuntungan“*wrong customers*” yang harus dihindari. (Imam Sentot, 2010, p. 187)

e. Upaya penanganan keluhan Pelanggan

Upaya menangani segala permasalahan dan juga keluhan dari para konsumen bisa membawa berbagai manfaat untuk perusahaan. Diantaranya membangun hubungan baik dari konsumen kepada perusahaan, memahami segala aspek yang perlu dibenahi dan meningkatkan aspek tersebut, memberi kepuasan kepada konsumen, dan juga citra perusahaan yang tetap terjaga sehingga citra negatif tidak akan terpublish. (Dita Rahmawati, 2004, p. 26-27)

Menangani keluhan dari para konsumen adalah cara sebuah perusahaan untuk menanggapi tanggapan negatif dari pemangku kepentingan eksternal (pelanggan). Pengajuan keluhan pelanggan dapat disebabkan oleh berbagai alasan, seperti: (Munawik, 2010, p. 158).

- a. Pelanggan tidak puas atas jasa dan juga produk yang di pasarkan perusahaannya.
- b. Berkurangnya efektif suatu organisasi dalam melayani ketika memenuhi harapan dari para pelanggan.
- c. Respon pelayanan yang rendah ketika menangani keluhan dari para pelanggan.

Hal yang bisa dilakukan oleh CS untuk menghadapi berbagai keluhan para pelanggan, yakni : (Hari Widijo, 2007, p. 137-145).

- a. Memberikan salam, untuk membuat suasana tidak menjadi tegang.
- b. Jangan dimasukkan ke dalam hati, mampu menenangkan diri.
- c. Sikap profesional, untuk menyampaikan secara bebas untuk para pelanggan, dan tidak menyinggung perasaan.
- d. Dengarkan dengan hati keluhan pelanggan.
- e. Membentuk menyelesaikan masalah yang telah dirasakan pelanggan.
- f. Menunjukkan tanggung jawab.
- g. Mengucapkan terima kasih.

E. Teori Komunikasi Publik

Model komunikasi *one waycommunication* (komunikasi satu arah) Berdasarkan paradigma stimulus-respon. Menurut paradigma ini komunikasi akan merespon berdasarkan stimulus yang diterimanya. Komunikator adalah orang yang pasif, menerima segala sesuatu yang disampaikan komunikasi kepadanya. Komunikator aktif mentransmisikan pesan, dan komunikator pasif menerima pesan tersebut. Pesannya satu arah dan relatif tanpa umpan balik, karena ini disebut linier.

Ada asumsi yang dikemukakan Aristoteles untuk komunikasi secara satu arah untuk menjadi efektif yakni: (Gentasri Anwar, 2005, p. 24)

1. Pembicara yang efektif harus mempertimbangkan nilai mereka sendiri. Asumsi ini menegaskan bahwa hubungan antara pembicara dan audiens harus diperhatikan. Pembicara tidak boleh menulis atau menyampaikan

pidato tanpa mempertimbangkan audiens, tetapi harus fokus pada audiens. Dalam pengertian ini, penonton dianggap sebagai sekelompok orang yang termotivasi, membuat keputusan, dan memilih, bukan sekelompok orang yang homogen dan serupa. Asumsi ini menekankan pengertian komunikasi sebagai definisi dari proses transaksi. Agar pidato menjadi efektif, perlu dilakukan analisis audiens, yaitu proses mengevaluasi audiens dan latar belakangnya serta menyusun pidatonya agar audiens dapat merespons sesuai dengan harapan pembicara.

2. Pembicara yang efektif akan menggunakan beberapa bukti dalam pidato mereka. Hipotesis ini berkaitan dengan apa yang dilakukan pembicara selama penyusunan pidatonya dan bukti yang terlibat berkaitan dengan cara persuasi yaitu: suasana, emosi dan logo. Roh adalah karakter, kebijaksanaan dan kebaikan yang dirasakan oleh pembicara. Logo adalah bukti logis, atau penggunaan argumen dan bukti dalam pidato. Kesedihan adalah bukti emosional atau emosi yang muncul dari pendengarnya.

Model Aristoteles

Model ini merupakan model paling klasik dalam ilmu komunikasi. Ini juga bisa disebut model retorik. Model ini mengembangkan model komunikasi lisan pertama. Komunikasi terjadi ketika pembicara menyampaikan pesannya kepada audiens untuk mengubah perilakunya. Menurut Aristoteles, pengaruh dapat dicapai oleh orang-orang yang mempercayai, bernalar, menciptakan, dan mengekspresikan emosi publik. Namun model ini juga memiliki banyak kekurangan. Kelemahan pertama adalah komunikasi dianggap sebagai fenomena statis. Kelemahan kedua adalah model tidak mempertimbangkan komunikasi nonverbal ketika mempengaruhi orang lain.

Meski model ini memiliki banyak kekurangan, namun model ini nantinya akan menjadi inspirasi para ilmuwan komunikasi untuk mengembangkan model komunikasi modern.

Model ini mengusulkan 3 elemen komunikasi utama, yang disebut pembicara, pesan dan pendengar. Modelnya lebih berorientasi pada tuturan.

Terutama pidato yang mempengaruhi orang lain. Selain itu, ada elemen yang disebut setting, yang dibutuhkan untuk menciptakan suasana komunikasi yang efektif. Menurut Aristoteles, untuk mensukseskan komunikasi publik, tiga elemen utama yang harus diperhatikan, yaitu atmosfer (kredibilitas komunikator), logo (argumen logis yang menyampaikan pesan Anda), dan emosi (kemampuan memainkan emosi) (Deddy Mulyana, 2008, p. 67)

F. Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai

a. Sejarah Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo Kota Tanjungbalai merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang sistem penyediaan air minum, untuk memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat Kota Tanjungbalai. PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 tanggal 18 November 1988 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota madya Tanjungbalai.

Sistem penyediaan air minum yang ada, dibangun sejak tahun 1978 dengan pembuatan Instalasi Pengolahan Air IPA/WTP Beting Semelur kapasitas 60 Liter/ detik berlokasi di Desa Gading kecamatan Datuk Bandar, yang pada saat itu dikelola oleh BPAM Tanjungbalai. Pada tahun berikutnya dilakukan peningkatan kapasitas sistem IPA eksisting dengan melakukan modifikasi sehingga kapasitas bertambah sebesar 55 Liter/detik dan kapasitas IPA menjadi 115 Liter/detik. Kapasitas IPA terus bertambah mulai tahun 1994 dengan kapasitas 90 Liter/detik, tahun 1993 – 2010 penambahan 6 sumur bor dengan kapasitas masing – masing sumur bor 5 Liter/detik dan kemudian tahun 2010 ada penambahan IPA dengan kapasitas 20 Liter/detik. Sehingga kapasitas total pada tahun 2019 adalah sebesar 255 Liter/detik yang beroperasi selama 24 Jam/hari.

b. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Visi PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai yakni menjadi sebuah perusahaan yang menyediakan air bersih dengan mutu baik dan layanan yang berskala Nasional

Uraian serta penjelasan Visi:

- a. Cermin berhasilnya PDAM yakni terpuaskannya pelangganKepuasan konsumen akan menjadi sebuah cerminan dalam berhasilnya PDAM.
- b. Kualitas dalam perusahaan diupayakan untuk terus meningkat.
- c. Untuk meningkatkan laba perusahaan maka terus dilakukan efisiensi.
- d. PDAM Tirta Kualo merupakan perusahaan yang memproduksi air minum untuk selalu mengedepankan mutu yang baik.
- e. Ketika melayani pelanggan, PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai terus mengembangkan sehingga standar nasional tetap di pertahankan.
- f. Dengan terpenuhinya standar secara nasional, PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai bisa mengembangkan serta mempertahankan posisinya sebagai penyedia air minum yang sehat dan hal ini untuk meningkatkan jangkauan layanan serta pendapatan dan juga jumlah pelanggan.
- g. Berskala nasional, PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai akan tetap bertahan dan mampu berkembang di masa depan.

Misi

Misi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Baray adalah mengembangkan distribusi dan pengelolaan air melalui pemanfaatan dukungan tenaga kerja dan teknologi yang sangat teregulasi untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat di Kota Tanjung Balai dan sekitarnya.

Penjelasan dan uraian misi:

- a. PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai perusahaan yang bertugas untuk mengelola serta mendistribusikan air, baik domestik maupun non-domestik.
- b. Memberikan kepastian, kemudahan dan juga kecepatan serta keandalan untuk mendorong pelayanan air bersih sehingga kesehatan pengguna jasa PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai bisa meningkat.
- c. Pekerja yang memiliki disiplin yang tinggi sehingga PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pegawai, pelanggan, pemilik usaha dan hal ini akan memberi keuntungan dan juga meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah).

c. Struktur Organisasi Perusahaan

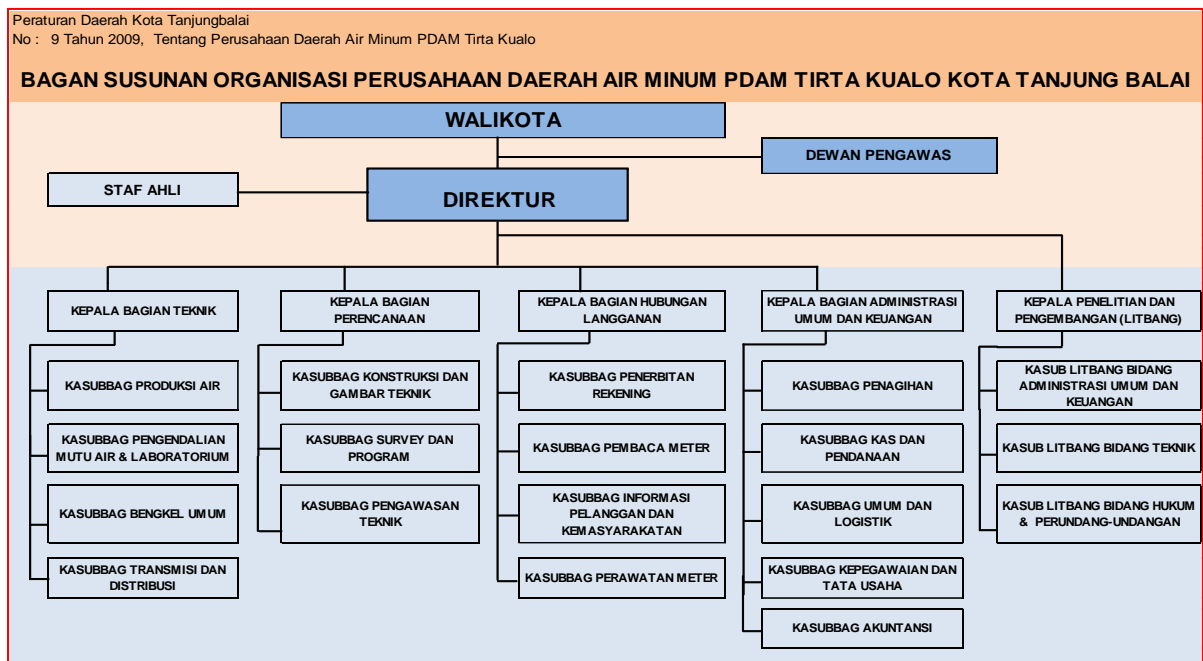
Mempertimbangkan masalah yang semakin kompleks dari sistem penyediaan air bersih dan komitmen manajemen perusahaan untuk terus mengupayakan peningkatan kualitas layanan yang lebih berorientasi pada pelanggan, PDAM Tirta Kualo dan Kota Tanjungbalai menerapkan struktur organisasi berbasis kabupaten terbaru Peraturan Kota Tanjungbalai: No. 9 Tahun 2009, Tentang Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Kualo, terbagi atas tiga pimpinan yaitu, Direksi, Kepala Bagian dan Kepala Sub bagian dan Kepala Cabang. Rinciannya yakni :

- a. Pemilik (Pemerintah Kota Tanjungbalai)
- b. Badan Pengawas
- c. Direktur
- d. Staf Ahli.
- e. 5 (Lima) orang Kepala Bagian (Bagian Administrasi Umum Dan Keuangan, Teknik, Perencanaan, Hubungan Langgan dan Bagian Penelitian Pengembangan).
- f. 19 (Sembilan Belas) orang Kepala Sub Bagian (5 orang di bawah Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan, 4 orang di bawah Kepala Bagian Teknik, 3 orang di bawah Kepala Bagian Perencanaan,

4 orang di bawah Kepala Bagian Hubungan Langganan, 4 orang di bawah Kepala Bagian Litbang.

Struktur Organisasi PDAM Tirta Kualo, Kota Tanjungbalai pada tingkatan tertinggi ditempati oleh satu orang Direktur. Selanjutnya, Direktur dibantu oleh satu orang staf Ahli dan 5 Kepala Bagian pada tingkatan manajemen menengah. Selanjutnya pada tingkatan manajemen terbawah terdapat Kepala Sub Bagian dari masing-masing bagian.

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai



Sumber: Kantor PDAM kota Tanjungbalai

Keseluruhan jumlah pegawai PDAM Tirta Kualo, kota Tanjungbalai yakni berjumlah 262 orang kesemuanya memiliki latar pendidikan yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Berikut uraian kelompok pegawai berdasarkan dengan beberapa kategori .

Tabel 1. Profil Pegawai PDAM Tirta Kualo Berdasarkan Status

Status Pegawai	Jumlah	Prosentasi(%)
Direktur	1	0.38
Pegawai Tetap	123	46.95
Pegawai Honor	35	13.36
Pegawai Kontrak	86	32.82
Satpam	17	6,49
Total Pegawai	262	100,00

Sumber : Laporan Audit Keuangan PDAM kota Tanjungbalai tahun 2019

d. Sistem Penyediaan Air Minum

PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai saat ini melayani 5 (lima) wilayah pelayanan, yaitu :

- a. Zona I yang meliputi wilayah Datuk Bandar dan Bandar Timur
- b. Zona II yang meliputi wilayah Tanjungbalai Selatan
- c. Zona III yang meliputi wilayah Tanjungbalai Utara
- d. Zona IV yang meliputi wilayah Sei Tulang Raso
- e. Zona V yang meliputi wilayah Teluk Nibung

Pada tahun 2019, jumlah penduduk pada Daerah Pelayanan Kota Tanjungbalai adalah sekitar 160.414 jiwa. Pada tahun 2013 diproyeksikan jumlah penduduk Kota Tanjungbalai meningkat menjadi 162.996 jiwa. Dengan jumlah pelanggan pada wilayah pelayanan pada tahun 2019 sebanyak 18.917 pelanggan, maka tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Tanjungbalai adalah 54,7% dari jumlah penduduk. Sedangkan pada akhir tahun 2013 diperkirakan jumlah pelanggan adalah 19.178 pelanggan, sehingga tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Tanjungbalai relatif tetap sekitar 55,5 % dari jumlah penduduk Kota Tanjungbalai karena penambahan pelanggan agak ditahan akibat penambahan Instalasi Pengolahan Air masih dalam tahap persiapan dan pembangunan di tahun 2013 - 2014.

Pengoperasian sistem Kota Tanjungbalai belum mencapai 24 jam, akibat belum optimalnya jaringan distribusi yang ada. Pada daerah-daerah tertentu terutama yang mempunyai lokasi jauh dari sistem, pada jam puncak tidak dapat dialiri.

Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Kualo yang melayani kota Tanjungbalai adalah Sungai dan Sumur Bor. Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Kualo meliputi 2 lokasi di sungai Silau dan 6 lokasi Sumur Bor. Adapun sumber air yang dikelola oleh PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. Sumber Air Baku PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai

No.	Lokasi Sumber Air	Tahun	Kapasitas	Sistem
1.	Sungai Silau (WTP I, WTP II)	1978, 1994	275	Perpompaan
2.	Sungai Silau (WTP IV)	2010	21	Perpompaan
3.	Sumur Bor Pematang Pasir	2006	5	Perpompaan
4.	Sumur Bor Perumnas Sijambi	2006	5	Perpompaan
5.	Sumur Bor Kantor Depag	2007	4	Perpompaan
6.	Sumur Bor Jl Husni Thamrin	1993	4	Perpompaan
7.	Sumur Bor SMA I	2007	5	Perpompaan
8.	Sumur Bor Pulau Simardan	Sebelum 1945	4	Perpompaan
	Total		322	

Sumber : PDAM Tirta Kualo Tahun 2019

Sistem drainase pada sistem transmisi dan distribusi dilakukan dengan pemompaan air. Pada Sistem Penyediaan Air Minum PDAM Kota Tanjungbalai, diameter pipa yang digunakan untuk menyalurkan air baku dan air minum antara 250 mm sampai dengan 300 mm, dan panjang pipa kurang dari 1 km. Jenis pipa yang biasa dipakai yakni ACP dan Steel.

Untuk sistem pengaliran pada sistem distribusi air minum dilakukan dengan perpompaan. Jaringan pipa distribusi terpasang dengan diameter bervariasi dari diameter 50 mm – 300 mm sepanjang 164 km. Jenis pipa yang biasa dipakai yakni ACP dan Steel dan PVC. Pipa distribusi yang dipasang memiliki fungsi untuk pipa tersier, pipa sekunder dan pipa primer. Kapasitas air yang didistribusikan pada sistem penyediaan air minum PDAM kota Tanjungbalai pada tahun 2019 adalah sekitar 283,03 Liter/detik dengan kapasitas air yang terjual sekitar 213,21 Liter/detik dengan tingkat kehilangan air sekitar 24,67%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo berlokasi di Jalan Jend. Ahmad Yani No.1 Kota Tanjungbalai, Kota Tanjungbalai, Sumatera Utara.

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih lima bulan dimulai dari Juni s/d bulan Oktober, Wawancara kurang lebih satu bulan dari bulan September s/d bulan Oktober.

a. Letak Geografis

Kota Tanjungbalai adalah daerah yang terletak pada kawasan Pantai Timur Sumatera Utara. Dilihat dari titik geografis Kota Tanjungbalai terletak pada 2^o58'00'' LU (Lintang Utara), 99^o48'00'' BT (Bujur Timur) dan 0 – 3 m di ukur dari permukaan laut.

Setiap tahun kota Tanjungbalai terus berkembang, para pendatang dari seluruh dunia menetap di Tanjungbalai dengan tujuan untuk berdagang, dan kota ini salah satu kota yang memiliki penduduk yang padat. kota Tanjungbalai berkembang dari 199 hektar (2 km²) menjadi 60 kilometer persegi, kota tangjungbalai ini sempat menjadi kota terpadat penduduknya se Asia Tenggara, jumlah penduduk pada saat itu sekitar 40.000 dan kepadatan penduduk sekitar 20.000 per kilometer persegi. Akhirnya dengan berlakunya Pemerintah Republik Indonesia (Peraturan No. 20 Tahun 1987), Kota Tanjungbalai (Kota Tanjungbalai) diperluas menjadi ± 60Km² yang merubah batas antara Kota Tanjungbalai dan Kabupaten Asahan. Kota Lao nantinya ada 5 distrik. Menurut SK.Gubsu No.146.1 / 3372 / SK / 1993 28 Oktober 1993, desa dan jalan dibagi menjadi 5 desa dan 7 kelurahan yang disiapkan, hingga menjadi 19 desa dan 11 kelurahan di Kota Tanjungbalai.

Melihat peraturan daerah No.23 Tahun 2001 desa telah berubah menjadi kelurahan, dan saat ini kota tanjungbalai ada 30 kelurahan. Maka disebabkan peraturan daerah (Perda) Kota Tanjungbalai No 4 Tahun 2005 tanggal 4 Agustus 2005 yang membahas pembentukan kecamatan Datuk Bandar Timur dan Nomor 3 Tahun 2006 tanggal 22 Pebruari 2006 membahas kelurahan Pantai Johor di Kecamatan Datuk Bandar, dan wilayah Tanjungbalai terdapat 6 Kecamatan dan 31 Kelurahan. Berikut daftar kecamatan di Tanjungbalai :

- 1) Kecamatan Datuk Bandar.
- 2) Kecamatan Datuk Bandar Timur.
- 3) Kecamatan Tanjungbalai Selatan.
- 4) Kecamatan Tanjungbalai Utara.
- 5) Kecamatan Sei Tualang Raso.
- 6) Kecamatan Teluk Nibung.

Tanjungbalai sendiri terletak pada koordinat 2° 58' LU dan 99° 48' BT, jumlah luas wilayah 60,529 Km² (6.052,9 Ha) yang dikelilingi oleh kabupaten asahan dan adapun batasannya yakni :

- 1) Sebelah Selatan dengan Kecamatan Simpang Empat.
- 2) Sebelah Utara dengan Kecamatan Tanjungbalai.
- 3) Sebelah Timur dengan Kecamatan Sei Kepayang.
- 4) Sebelah Barat dengan Kecamatan Simpang Empat.

b. Iklim

Seperti kebanyakan daerah lain di Sumatera Utara, Kota Tanjung Palai merupakan daerah beriklim tropis. Oleh karena itu terdapat dua musim di daerah ini yakni musim kemarau dan penghujan. Musim kemarau dan musim penghujan nantinya dapat ditandai dari banyaknya curah hujan ketika bulan tersebut dibanding biasanya.

(BIPP) Tanjungbalai mencatat, pada tahun 2007 ada 145 hari hujan dengan curah hujan 2.676 mm. Bulan terbasah adalah September, dengan curah hujan 497mm dan 10 hari hujan. Dan bulan maret terjadi curah hujan intensitas

yang kecil dengan curah hujan 34 mm dan 6 hari hujan melihat curah hujan secara total, maka musim penghujan biasa terjadi di bulan Januari hingga bulan Maret dan juga bulan September sampai Desember dan puncaknya Februari, dan kemarau bulan April sampai Agustus puncak April dan Mei.

c. Penduduk

Angka proyeksi pertengahan tahun 2007, Kota Tanjungbalai memiliki jumlah penghuni 159.932 jiwa dan kepadatan penduduknya yakni 2.676 jiwa per km². Dan laju pertumbuhannya ketika di tahun 2007 ketika dicari perbandingan ketika tahun 2000 yakni 2,73%.

Teluk Nibung menjadi kecamatan paling padat yakni sebanyak 36.972 jiwa kepadatan penduduknya 2.946 jiwa per km², sedangkan kecamatan Tanjungbalai Utara paling sedikit yakni 17.237 jiwa. Kecamatan dengan kepadatan terbanyak dengan 20.520 jiwa per km² yakni Tanjungbalai Utara dan kepadatan terkecil dengan 1.439 jiwa per km² yakni Kecamatan Datuk Bandar hal ini sesuai data yang ada.

laki-laki adalah penduduk terbanyak di Tanjungbalai dengan data tahun 2017 sejumlah 80.676 jiwa, di banding perempuan yang lebih sedikit dibanding laki laki dengan 79.256 jiwa saja jumlah penduduknya dengan rasio jenis kelamin sebesar 101,79%.

Suku bangsa Batak (Simalungun, Tapanuli, Toba, Pak-pak) adalah suku dengan tingkat mayoritas sebesar 42,56% selanjutnya yakni suku Jawa dengan (17,06%), suku Melayu (15,41%), suku Minang (3,58%), suku Aceh (1,11%) dan lainnya (20,28%). Agama islam adalah agama mayoritas yang ada di kota Tanjungbalai sebesar (81,99%), agama Budha (9,07%), agama Kristen Protestan (7,78%), agama Kristen Katholik (1,06%), agama Hindu (0,08%) dan lainnya (0,02%).

d. Listrik dan Air Minum

Kota Tanjungbalai membutuhkan pasokan listrik sebagian besar nantinya akan dipenuhi oleh pihak (PLN) ranting Tanjungbalai, yang merupakan ranting dari cabang Rantau Prapat. Pada tahun anggaran 2007 PT. PLN (Persero) ranting Tanjungbalai ada 26.806 pelanggan, 32.851.994 KVA tersambung, 5.152.426 KWH yang terjual dan menghasilkan 3.566.827.250 rupiah dari jumlah KWH yang terjual. Jumlah pelanggan terbanyak adalah rumah tangga sebesar 25.018 rumah tangga, 19.542.000 KVA daya tersambung dan 2.391.643 KWH terjual dengan nilai 1.557.050.135 rupiah.

Kebutuhan air minum serta air bersih nantinya disalurkan oleh PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai sebesar 5.484.035 m³ memiliki pelanggan tetap sebanyak 16.255 unit dan nilai penerimaan 6.949.655.520 rupiah.

B. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian artikel ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ekspresi tertulis atau lisan manusia dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2002 p. 23).

Dalam penelitian kualitatif perlu ditekankan pentingnya menjaga hubungan yang intim dengan masyarakat dan lingkungan penelitian, agar peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata. (Patton dalam Poerwandari, 1998).

Sebuah desain yang memberikan kemudahan bagi peneliti untuk merekam, memantau dan mengikuti proses suatu peristiwa atau kegiatan sebuah organisasi sebagaimana adanya dalam suatu kurun waktu tertentu dan selanjutnya diinterpretasikan untuk menjawab masalah penelitian. (Sugiyono, 2013, p. 24)

Metode kualitatif menekankan pada makna, penalaran dan definisi situasi tertentu (dalam keadaan tertentu), dan mempelajari lebih banyak hal yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Metode kualitatif lebih menekankan pada

proses daripada hasil akhir. Oleh karena itu, urutan kegiatan sewaktu-waktu dapat diubah sesuai dengan situasi dan gejala yang ditemukan. Metode ini ditujukan pada lingkungan dan individu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena menganalisis dan mendeskripsikan kebijakan komunikasi publik PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang diperoleh melalui wawancara dengan penyedia informasi penelitian.

C. Informan Penelitian

Subyek Penelitian atau responden adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Subyek penelitian adalah subyek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Jadi, subyek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan. (Arikunto, 2006, p. 145)

Dalam penelitian menggunakan kata Informan yang akan dimintai informasinya tentang objek yang akan ditulis. Dalam hal ini yang akan di wawancarai untuk memperoleh informasi secara jelas yang berkaitan dengan seluruh yang diteliti dan berkaitan.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan adalah Humas PDAM kota Tanjungbalai dan beberapa karyawan yang terkait di PDAM.

No.	Nama	Jabatan/ Bagian
1.	Martin Sipahutar	Kassubag Humas
2.	Devi Nasution S.E	Kabag Hubungan Langganan
3.	Nuti Anggraini Sari	Koordinator Info & Layanan Masyarakat
4.	Darma Bakti Sambas	Kassubag Info & Layanan Masyarakat

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti biasanya telah memiliki perkiraan berdasarkan teori yang akan digunakan.

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Pada penelitian, wawancara dapat berfungsi sebagai metode primer, pelengkap atau sebagai kriterium. Sebagai metode primer data yang utama guna menjawab permasalahan penelitian. Metode pelengkap dipakai sebagai pengumpul data untuk keperluan penelitian. Dan standar yang digunakan untuk nantinya sebagai penguji stabilitas serta kebenaran yang didapatkan dari metode yang lain..(Lerbin, 1992 dalam Hadi, 2007).

Data yang akan penulis tanyakan adalah hal-hal yang berkaitan dengan Kebijakan Komunikasi Publik Humas PDAM Kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan kepada Pelanggan.

Dengan wawancara yang dilakukan penulis mampu mendeteksi pengertian subjek terhadap pertanyaan yang diajukan. Jika mereka tidak mengerti bisa diantisipasi oleh *interviewer* dengan memberikan penjelasan. Pelaksanaannya juga dapat disesuaikan dengan masing-masing individu dan menjadi satu-satunya hal yang dapat dilakukan di saat teknik lain sudah tidak dapat dilakukan (Sutopo, 2006, p. 68)

Selain itu, tahap wawancara dibagi menjadi beberapa tahap wawancara. Pada tahap pertama, peneliti menentukan orang yang akan diwawancarai, hal ini merupakan suatu keharusan, karena peneliti harus mengetahui siapa yang memiliki informasi yang benar dan fokus pada penelitian. Pada tahap kedua, peneliti perlu menyesuaikan, memahami, memahami dan memperdalam kepribadian dan karakter orang yang diberitakan. Dengan mengetahui semua

informasi tersebut maka penyedia informasi yang memberikan informasi dapat mengalir sesuai dengan yang diharapkan oleh peneliti. Tahap ketiga, saat mengadakan pertemuan dengan whistleblower, peneliti perlu memahami dan mengecek situasi, situasi dan latar belakang. Hal ini perlu dipahami agar proses wawancara dapat menyesuaikan dengan situasi whistleblower. Pada tahap keempat, peneliti harus dapat memastikan bahwa wawancara dilakukan untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya, dan informasi yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian, namun selama proses wawancara peneliti harus mampu menjaga kondisi wawancara agar tampil informal. Wawancara dilakukan dalam suasana yang santai, nyaman dan lancar.

b. Observasi

Pada dasarnya observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan penilaian atau perubahan pada data tersebut.

Observasi dalam penelitian kualitatif lebih dari sekedar memperhatikan sesuatu untuk memperoleh bukti yang akan membantu memahami konteks riset. (Cristine Daymon dkk, 2008, p. 319).

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data seakurat mungkin dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ketempat lokasi penelitian atau obyek yang akan dijadikan penelitian.

Saat menggunakan metode observasi, metode yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format observasi atau blank sebagai alat bantu. Format pengaturannya berisi item tentang acara atau perilaku yang akan terjadi (Arikunto, 2006, p. 229)

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta

menyebarkannya kepada pengguna. Dalam melakukan pengumpulan data peneliti memiliki barang-barang tertulis seperti buku, jurnal internet dan juga foto. Dokumen dan data-data akan penulis lampirkan di bagian belakang dan juga beberapa bukti bahwa penulis benar-benar melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TirtaKualo kota Tanjungbalai.

Dokumen-dokumen yang dikumpulkan oleh peneliti dipilih dan dipilah untuk diambil mana yang sesuai dengan fokus yang diteliti. Dokumen yang diambil dijadikan data pendukung penelitian. Agar hasil kajian dan penelitian yang dilakukan dapat disajikan lebih valid dan lebih lengkap, sehingga paparan yang dihasilkan akan lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai kajian yang kredibel dan ilmiah.

E. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman mengatakan bahwasannya aktivitas menganalisis data kualitatif dilakukan dengan terus menerus dan interaktif hingga penelitian tuntas dilaksanakan dan datanya sudah lengkap. Aktivitas tersebut yakni mereduksi data (*data reduction*), menyajikan data penelitian (*data display*), dan menarik kesimpulan dan juga verifikasi data, yaitu: (Sugiyono, 2007 p. 91)

a. Tahap reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang diperoleh di dalam lapangan ditulis/ diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang dapat mempertajam, mengklasifikasikan, membimbing, menghapus konten yang tidak perlu dan menyusun data pada hasil akhir untuk mencapai kesimpulan akhir.

b. Tahap penyajian data (*data display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan

bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2007, p, 95)

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disajikan harus sederhana dan jelas agar mudah dibaca. Penyajian data juga dimaksudkan agar para pengamat dapat dengan mudah memahami apa yang peneliti sajikan untuk selanjutnya dilakukan penilaian atau perbandingan, dan lain-lain.

c. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data

Kesimpulan dalam penelitian mungkin dapat menjawab masalah yang diteliti, karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan berkembang setelah peneliti berada dilapangan. Kesimpulan ini merupakan temuan baru yang disajikan berupa deskripsi atau gambaran yang awalnya belum jelas menjadi jelas dan dapat berupa hubungan interaktif dan hipotesis. Penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah dari lapangan. Kesimpulan tergantung pada besarnya kumpulan catatan lapangan. (Hamid Patilima, 2005, p. 61)

F. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Keabsahan data adalah keadaan yang harus dapat membuktikan nilai yang benar, memberikan dasar untuk penerapan nilai, dan memungkinkan keputusan eksternal dibuat mengenai konsistensi program dan netralitas hasil dan keputusan. (Moleong, 2011; p. 320)

Keabsahan data untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan merupakan penelitian ilmiah yang nyata dan untuk menguji data yang diperoleh. Gunakan uji Triangulasi untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini.

Dalam pengujian keabsahan, ini didefinisikan sebagai pemeriksaan data penelitian dari seluruh sumber dan di waktu yang berbeda, maka nantinya dilakukan proses triangulasi sumber data, triangulasi teknologi pengumpulan data, dan triangulasi waktu. (Sugiyono, 2007, p. 273).

1. Triangulasi Sumber

Uji kredibilitas data dengan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber. Kemudian, peneliti menganalisis data yang diperoleh untuk menarik kesimpulan lebih lanjut dan membutuhkan konsistensi dengan sumber data(member check).

2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu dengan melakukan pengecekan data ke sumber yang sama. Melalui wawancara, observasi dan catatan. Apabila teknologi pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda maka peneliti akan berdiskusi dengan sumber data yang relevan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3. Triangulasi Waktu

Saat informan masih segar, data yang dikumpulkan melalui teknologi wawancara di pagi hari akan memberikan data yang lebih efektif dan karenanya lebih kredibilitas. Selain itu dapat dilakukan dengan melakukan wawancara, observasi atau teknik lain pada waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil pengujian menghasilkan data yang berbeda, mohon diulang untuk memastikan kepastian datanya.(Sugiyono, 2007, p. 274)

BAB IV

ANALISIS DATA

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian yaitu Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimana peneliti Ini menggunakan metode kualitatif dan deskriptif. Metode kualitatif sering disebut metode naturalistik karena penelitian dilakukan dalam kondisi alamiah (*natural setting*). (Sugiyono, 2009, p. 8).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti dituntut untuk menggali data berdasarkan tuturan, perasaan, dan perilaku sumber data. Dalam penelitian ini peneliti tidak menyampaikan ide-ide peneliti, melainkan berdasarkan pengalaman, perasaan dan pemikiran dari sumber data, serta ide-ide penelitian yang terjadi di lapangan.

Dengan melakukan penelitian ini peneliti mendeskripsikan, menjelaskan dan mendeskripsikan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara mendalam dengan penyedia informasi.. Setelah peneliti melakukan penelitian di PDAM kota Tanjungbalai dengan metode observasi, dokumentasi, wawancara dapat dipaparkan temuan penelitian sebagai berikut :

1. Bentuk-bentuk kebijakan komunikasi publik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai

Kebijakan dapat dikatakan sebagai rangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang harus diikuti dan dilakukan oleh para pelakunya untuk memecahkan suatu masalah agar tercapainya tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah. Cara bertindak yang disengaja dilaksanakan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

Dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo kota Tanjungbalai juga memiliki bentuk-bentuk kebijakan yang mereka gunakan untuk memberikan pelayanan kepada para konsumen agar tujuan dari perusahaan

berjalan secara terstruktur. Kebijakan dilakukan untuk meningkatkan kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo kota Tanjungbalai memiliki prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif atau biasa disebut *Standar Operasional Produser (SOP)* kepada pelanggan. Untuk mengetahui apakah prosedur yang dilakukan PDAM berjalan dengan baik maka peneliti melalui wawancara kepada beberapa informan, yaitu :

Informan I : Ibu Martin bagian Kasubbag Humas

“Berjalan sesuai prosedur, karna SOP di sini sangat penting untuk membantu kami menghindari kesalahan, konflik, keraguan ataupun juga keborosan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kami selama ini juga menjalankan prosedurnya dengan baik apalagi dalam memberikan pelayanan sama pelanggan”(Wawancara dengan Ibu Martin selaku Kasubbag Humas di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 09:05 wib)

Informan II : Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan

“Kalau sekarang SOP di PDAM Tirta Kualo udah ada, dan sudah berjalan dengan baik. Beberapa tahun yang lalu PDAM ini nyaris bangkrut akibat gak adanya SOP dan banyaknya muncul masalah, terus pihak atasan menerapkan SOP dan membentuk Satuan Pengawas Intern (SPI) lihatlah sekarang PDAM masih berdiri sampai sekarang berkat berjalannya SOP”(Wawancara dengan Ibu Devi bagian kabag Hubungan Langganan di PDAM Tirta Kualo pada Tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 09:30 wib)

Informan III : Ibu Nuti bagian Koordinator info & layanan masyarakat

“Sesuai, SOP malah memudahkan kami dalam pelaksanaan kerja. Untuk pelayanan yang kami lakukan dengan pelanggan juga sangat baik karena adanya prosedur tentang pelanggan, memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan” (Wawancara dengan Ibu Nuti selaku Koordinator info & layanan masyarakat di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 10:45 wib)

Informan IV : Ibu Darma selaku bagian kassubag info dan layanan

Masyarakat

“Sesuai, Namun kadang ada yang belum sepenuhnya dijalankan. Misalnya kurang tepat waktu para pegawai saat hadir setiap harinya yang membuat keterlambatan sehingga tidak menjalankan tugasnya dengan tepat waktu, kalau tentang pelayanan pihak pegawai sangat melayani dengan baik”(Wawancara dengan Ibu Darma selaku bagian kassubag info dan layanan masyarakat di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 11:15)

Dari hasil wawancara yang didapatkan oleh peneliti bahwasanya *Standar Operasional Produser* (SOP) di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai berjalan dengan baik, karena adanya kemudahan yang dimunculkan saat berjalannya *Standar Operasional Prosedur* (SOP) tersebut. PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai hampir nyaris bangkrut karena tidak adanya penerapan yang dilakukan dari pihak atasan, sehingga saat ini sudah menerapkan SOP, dan juga membentuk Satuan Pengawas Intern (SPI) yang dulunya belum pernah ada. SOP di PDAM Tirta Kualo sangat penting dilakukan dan hampir semua prosedur yang diterapkan dilaksanakan oleh para pegawai, juga menerapkan sistem pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan setiap perusahaan, memberikan pelayanan yang baik dengan harapan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dikehendaki konsumen. PDAM Tirta kualo menyediakan kemudahan untuk para konsumen agar memudahkan dalam pembayaran dan juga berbagai keinginan konsumen. PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai memiliki berbagai bentuk-bentuk kebijakan komunikasi publik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk mengetahui apa saja bentuk-bentuk kebijakan yang dilakukan PDAM maka peneliti melalui wawancara kepada beberapa informan, yaitu :

Informan I : Ibu Martin bagian Kasubbag Humas

“Kalau bentuk-bentuk kebijakan yang kami lakukan sih banyak, apa lagi untuk memberikan kepuasan ke pelanggan. Contohnya tentang tersedianya pembayaran online yang udah mudah diakses dimana aja. Nah kan untuk pelanggan jadi mudah membayar apalagi untuk pelanggan yang sibuk seharian gak sempat datang ke kantor bisa bayar secara online. Selain pembayaran tentang pengaduan juga bisa dilakukan secara online melalui website pdam juga media sosialpun ada. Jadi zaman sekarang mudah mudah aja. Kalau kebijakan yang lebih spesifik itu tentang pembayaran. Pembayaran tagihan yang tepat waktu, kalau lewat pada waktu yang ditentukan pelanggan berhak membayar denda” (Wawancara dengan Ibu Martin selaku Kasubbag Humas di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 09:10 wib)

Ibu Devi menambahkan bahwa kualitas pelayanan juga berhubungan dengan fasilitas yang didapatkan oleh konsumen. Fasilitas merupakan penampilan, sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen yang meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang dan ruang tempat kerja.

Informan II : Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan

“Penyediaan fasilitas juga termasuk bentuk kebijakan untuk memberikan pelayanan yang baik, pihak kantor menyediakan tempat parkir motor dan juga mobil beserta satpam yang siap sedia menjaga kendaraan, dibagian dalam pihak kantor menyediakan ruang tunggu atau tempat duduk. Untuk pelanggan yang merasa ada masalah pihak kantor juga menyediakan tempat keluhan dan langsung ditangani oleh bagian hubungan langganan, dan kalau ada saran atau masukan kantor juga menyediakan kotak saran yang akan diperiksa seminggu atau duaminggu sekali. Kamipun ngebaca saran saran mereka dan mencoba untuk memperbaiki kesalahan. Ya harus memberikan pelayanan yang terbaiklah” (Wawancara dengan Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan di PDAM Tirta Kualo pada Tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 09:35 wib)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada layanan selalu ingin mengoptimalkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Pelayanan merupakan aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain dan memberikan kepuasan pelanggan. Dengan

memberikan pelayanan terbaik, konsumen akan dihargai dan diperhatikan. Oleh karena itu apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan konsumen, maka konsumen akan memberikan umpan balik yang positif berupa loyalitas. Untuk menumbuhkan loyalitas, penyedia jasa harus terlebih dahulu memuaskan pelanggan. Jika pelanggan puas dengan fasilitas yang baik dan memadai serta puas dengan tingkat layanan yang telah diperolehnya maka loyalitas dapat dibentuk.

Informan III : Ibu Nuti bagian Koordinator info & layanan masyarakat

“Bentuknya seperti memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, harus rela menerima dengan lapang dada kalau pelanggan itu ngomel-ngomel. Nah kalau bentuk kebijakannya ya kita harus sabar dan menjelaskan dengan baik. Yang lebih penting di PDAM ini menurutku ANTI SUAP dan KORUPSI pihak atasan tidak akan mentolerir suap dan korupsi dalam bentuk apapun. Harus bersifat transparansilah gitu” (Wawancara dengan Ibu Nuti selaku Koordinator info & layanan masyarakat di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 10:50 wib)

Hal yang sama diungkapkan oleh ibu Nuti bahwa kebijakan yang dilaksanakan yakni memberi pelayanan dengan semaksimal mungkin dan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen juga para pelanggan, dan juga menambahkan bahwasanya perusahaan sangat mentolerir suap dan korupsi dalam bentuk apapun. Secara internasional, tindak pidana suap dapat mengancam stabilitas dan keamanan sosial, dapat merusak sistem dan nilai demokrasi, nilai moral dan keadilan, diskriminatif, merusak etika dan persaingan bisnis yang jujur, serta merusak pembangunan berkelanjutan dan kepatuhan terhadap hukum.

Informan IV : Ibu Darma selaku bagian kassubag info dan layanan masyarakat

“Kebijakan atau strategi yang paling utama untuk pelanggan ya memberikan pelayanan sebaik-sebaik mungkin. Kalau ada masalah diselesaikan dengan baik. Sampai sejauh ini kebijakan yang dibuat oleh perusahaan berjalan dengan baik dan pelanggan juga menerima, karena kebijakan yang dibuat juga untuk memudahkan mereka. Tata kelola pdam juga baik, untuk transparansi dan kesetaraan sesama pekerja atau karyawan. PDAM juga berusaha untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan”

(Wawancara dengan Ibu Darma selaku bagian kassubag info dan layanan masyarakat di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 11:20)

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa perusahaan memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan, Bentuk-bentuk Kebijakan Komunikasi Publik yang dibuat PDAM dapat diterima oleh pelanggan. Di karenakan bentuk kebijakan yang dibuat memudahkan pelanggan.

Bentuk kebijakan yang digunakan oleh PDAM sangat banyak, salah satunya informan mengatakan PDAM tidak akan mentolerir bagi pegawai yang menerima suap dan korupsi karena di Perusahaan sangat menekankan sifat transparansi terhadap perusahaan juga pelanggan.

Kualitas pelayanan yang diberikan sebagai tolak ukur pelanggan Saat menggunakan layanan, melalui kualitas layanan, perusahaan dapat mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas mendorong pelanggan untuk ada suatu hubungan kuat dengan perusahaan. Dalam jangka yang panjang, hal tersebut bisa menjadi pemahaman bagi perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan kebutuhan pelanggan secara menyeluruh. Hasilnya, perusahaan dapat meningkatkan loyalitas konsumen, sehingga meningkatkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan menghilangkan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan.

Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai untuk mencapai keberhasilan dicapai dengan menggunakan strategi komunikasi sehingga terpenuhinya kepuasan pelanggan. Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda setiap pelanggannya. Maka pihak perusahaan memberikakan pelayanan kepada pelanggan tergantung kebutuhan masing-masing pelanggan. Sehingga pelanggan merasa senang dengan pelayanan, fasilitas yang diberikan oleh Perusahaan.

2. Hambatan dan upaya dalam penerapan kebijakan komunikasi publik Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Setiap struktur organisasi atau perusahaan pasti akan merasakan hambatan-hambatan atas persoalan yang telah terjadi. Hambatan itu biasanya muncul akibat adanya masalah-masalah yang ada kaitannya antara perusahaan dengan pelanggan. Namun hambatan sekecil apapun tetap perlu diperhitungkan dan juga diselesaikan dengan baik. Masalah kecil jika diabaikan lama kelamaan akan membesar jika tidak mendapatkan perhatian atau perbaikan dari perusahaan.

Komplain dari pelanggan merupakan hal yang wajar terjadi pada setiap bisnis dan juga perusahaan. Yang terpenting adalah kesungguhan perusahaan dalam menangani komplain tersebut dan memastikan bahwa komplain yang serupa tidak terjadi lagi. Untuk Menangani keluhan pelanggan dengan cara mendengarkan dan memberikan solusi terbaik.

Informan I : Ibu Martin bagian Kasubbag Humas

“Banyaknya pelanggan yang belum mengerti kebijakan yang dibuat oleh perusahaan dan mereka melakukan demo-demo di kantor padahal kebijakan yang dibuat oleh perusahaan untuk mempermudah pelanggan” (Wawancara dengan Ibu Martin selaku Kasubbag Humas di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 09:30wib)

Informan II : Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan

“Sedikit aja ada kendala pasti menimbulkan masalah, dan masalah harus diselesaikan dengan baik juga dengan cepat agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Untuk pelanggan sendiri banyak mengeluh atas pelayanan kami namun pihak kami selalu ingin memberikan pelayanan yang baik” (Wawancara dengan Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan di PDAM Tirta Kualo pada Tanggal 09 Oktober 2019 Pukul 09:40 wib)

Informan III : Ibu Nuti bagian Koordinator info & layanan masyarakat

“Kalau kendala wah di sini banyak kali dek, setiap hari sih kayaknya kami menerima seluruh keluhan keluhan pelanggan. Bisa dibbilang makanan sehari-harilah. Dari komplain tagihan air meningkatlah, air tidak jalanlah, air keruhlah, banyak dek. Sampai masyarakat itu demo demo datang kesini rame-rame gitu. Sebetulnya dari pihak kami juga ingin memberikan yang terbaik untuk masyarakat ya pelayanan yang memuaskanlah, namun ya namanya juga hidup mana ada yang sempurna. Apalagi perusahaan begini ya pasti banyak kali hambatan dan resiko resiko yang diterima. Pokoknya masalahnya itu belum terdirinya masyarakat secara optimal” (Wawancara dengan Ibu Nuti selaku Koordinator info & layanan masyarakat di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 10:50 wib)

Informan IV : Ibu Darma selaku bagian kassubag info dan layanan masyarakat

“Kendalanya belum terdirinya pelanggan yang diinginkan, masih banyaknya itu penyebabnya kurangnya kuantitas air yang didapatkan oleh masyarakat. Jadi banyak masyarakat yang mengeluhkan soal itu. Kalau yang lain ya kebanyakan pelanggan tidak membayar tagihan tepat waktu terus saat dikenakan denda datang kesini marah marah gitu, kalau kami udah kebal soal ini dari pihak kami juga ingin memberikan yang terbaik kepada konsumen kadang ya gitu ada aja jalan yang buat gak cocok. Intinya ya sabar sabar deh” (Wawancara dengan Ibu Darma selaku bagian kassubag info dan layanan masyarakat di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 11:20)

Menghadapi keluhan dan ketidakcocokan pelanggan, pihak Perusahaan memiliki bagian Hubungan Langgan dan Humas, untuk menangani juga mengkomunikasikan berbagai masalah di Perusahaan. Tugas Humas menyampaikan pesan atau informasi kepada pelanggan agar memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai masalah yang terjadi. Komunikasi sangat penting untuk kelompok, organisasi atau perusahaan. Karena informasi komunikasi tidak akan diteruskan ke pelanggan, itu sia-sia. Penting untuk dicatat ini karena akan mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi.

Dapat disimpulkan dari beberapa wawancara yang dilakukan peneliti kepada informan bahwa Hambatan-hambatan dalam menerapkan kebijakan

Komunikasi Publik benar adanya. Karena banyaknya keluhan pelanggan yang di terima oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kualo. Keluhan yang di dapat dari berbagai pelanggan yang berbeda-beda membuat pihak perusahaan mencoba menyelesaikan dengan sabar, baik dan juga cepat agar tidak adanya pihak yang merasa dirugikan. Perusahaan Daerah Air Minum menekankan bahwa mereka juga akan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan adanya pengakuan dari informan yang berbeda.

Untuk adanya hambatan-hambatan yang terjadi di Perusahaan Daerah Air Minum memiliki Upaya dalam penanganan masalah tersebut. Dengan adanya Hubungan Masyarakat (Humas) Peneliti berhasil mewawancarai Humas PDAM dan bagian Hubungan Langganan untuk memberikan informasi penanganan yang mereka berikan, yaitu :

Informan I : Ibu Martin bagian Kasubbag Humas

“Kalau untuk masalah kuantitas air yang belum bagus untuk masyarakat cara mengatasinya itu PDAM sekarang menambah WTP atau kepanjangannya (Water Treatment Plant) atau di artikan instalasi pengelolaan air maksudnya itu sistem atau sarana yang berfungsi untuk mengelola air dari kualitas air yang baku terkontaminasi untuk mendapatkan perawatan kualitas air yang diinginkan sesuai standar mutu atau siap untuk dikonsumsi oleh masyarakat. WTP sih masih dibangun di Kelurahan Sirantau Kecamatan Datuk Bandar dek. Semoga aja kesini segera didapatkan agar masyarakat mendapatkan air yang lebih baik lagi”(Wawancara dengan Ibu Martin selaku Kasubbag Humas di PDAM Tirta Kualo pada tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 10:05 wib)

Informan II : Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan

“Itu dia, untuk menangani atau menjelaskan seluruh hambatan itu kami disini ada namanya bagian hubungan langganan dan juga humasnya. Masalah menangani seperti itu ya di adukan dengan kami dan kami meluruskan semuanya. Mengkomunikasikan atau wejanganlah namanya gitu supaya pelanggan mengerti dengan keadaan. Kadang sulit banget ngejelasin, apa lagi kalau berhadapan langsung sama emak emak duh ribet, tahan dek sejam dua jam ngomel padahal udah dijelasin dengan kesantiaian, baik-baik, pelan pelannya agar ngerti. Ada yang menerima ada juga yang enggak. Ya

kita kuncinya toh harus bersabar”(Wawancara dengan Ibu Devi bagian kabag Hubungan langganan di PDAM Tirta Kualo pada Tanggal 10 Oktober 2019 Pukul 10:30 wib)

Sebagai corong perusahaan, Humas PDAM Tirta Kualo harus memberikan semua informasi atau berita perusahaan secara jelas, akurat dan lengkap, serta mengantisipasi masalah seperti keluhan pelanggan. Untuk mengetahui sejauh mana humas menjalankan tanggung jawabnya, hal ini dapat dilihat dari tiga variabel peran utama humas yaitu sebagai komunikator, membangun relasi dan mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan PR itu. kualitas dan itu bisa dilakukan. Memberikan pelanggan layanan yang memuaskan.

Humas PDAM Tirta Kualo sebagai pihak yang berhadapan langsung Dalam hal menerima keluhan pelanggan, yang terbaik adalah menjadi juru bicara organisasi, yang dapat memberikan informasi dan penjelasan seluas mungkin kepada publik (pelanggan) tentang kebijakan perusahaan. Humas berfungsi memberikan arahan, penjelasan, dan koreksi atas opini atau berita yang tidak benar kepada pelanggan. Di sisi lain, kehumasan juga berperan secara langsung mengubah sikap dan perilaku pelanggan. Pelanggan yang mengeluh kepada PDAM tentang masalah yang sama masih sering terjadi. Humas PDAM Tirta Kualo yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus dapat membantu perusahaan memahami sikap atau acuan layanan, karena pelanggan adalah aset terpenting perusahaan.

Dari proses dilaksanakannya wawancara maka kesimpulan yang dapat penulis ambil yakni hambatan yang diterima oleh perusahaan dapat diupayakan dengan baik dengan mengkomunikasikan kepada pelanggan. Penyelesaian masalah yang terjadi di PDAM dapat diselesaikan dengan mudah karena adanya humas yang menjalin hubungan timbal balik yang positif dengan pelanggan.

Banyaknya keluhan yang di terima oleh pihak Humas membuat mereka lebih terlatih dalam menangani dan melayani keluhan pelanggan. Pelanggan memiliki tingkat emosi yang tinggi namun humas PDAM Tirta Kualo menangani dengan sabar dan memberikan penjelasan yang membuat pelanggan dapat menerimanya.

Untuk menangani keluhan tersebut, ada beberapa kunci yang dapat disimpulkan oleh peneliti, yaitu :

1. Menerima Keluhan dengan Baik

Memberi tahu pelanggan bahwa kami memperhatikan apa yang mereka katakan. Jika perusahaan memang membuat kesalahan. Atas ketidaknyamanan yang disebabkan oleh kesalahan ini, jangan lupa untuk segera meminta maaf. Ia juga mengatakan bahwa kami akan menyelesaikan kesalahan pada waktu yang ditentukan. Namun, jika ternyata keluhan pelanggan bukan disebabkan oleh kesalahan perusahaan dan terdapat kesalahpahaman, harap beri tahu pelanggan bahwa kami tahu masalah tersebut dapat mengganggu mereka. Jika pelanggan tidak terima maka teruslah menjelaskan dan memberikan pengertian tetapi tetaplah menghargai perasaan pelanggan.

2. Memahami Masalah Keluhan Pelanggan

Pahami masalah yang sedang dihadapi, dan selanjutnya melakukan analisis secepat mungkin. Apabila berhasil, gunakanlah solusi itu agar bisa tertangani segala keluhan pelanggan.

3. Menangani komplain dengan cepat

4. Memberikan Solusi Terbaik

Menawarkan solusi terbaik untuk mengatasinya. Jelaskan solusi dan konfirmasi apakah bisa menyelesaikan masalah dan diterima oleh pelanggan. Jangan lupa untuk meminta maaf dan mengucapkan terima kasih.

B. Analisis Data

Dari temuan yang diteliti, penulis dapat menganalisis hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Bentuk Kebijakan Komunikasi Publik yang dilakukan PDAM awalnya menerapkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* untuk memudahkan sistem

kerja perusahaan dan pelayanan kepada pelanggan. Selanjutnya PDAM juga memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam sistem pembayaran yang lebih mudah dengan tersedianya pembayaran Online yang bisa diakses dimana saja.

Kebijakan selanjutnya juga dijelaskan oleh informan bahwasanya penyediaan fasilitas juga termasuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, seperti tempat parkir, ruang ramu untuk pelanggan atau tempat duduk, menyediakan informasi keluhan-keluhan yang ingin diadukan. PDAM juga menyediakan kotak saran yang akan diperiksa seminggu sekali atau dua bulan sekali dan juga menangani secara cepat apa yang terjadi dalam keluhan tersebut.

Dalam penelitian ini penulis menemukan bahwa pelanggan di PDAM Tirta Kualo kota Tanjungbalai memiliki berbagai keluhan yang disampaikan ke kantor PDAM, dengan adanya kebijakan komunikasi publik yang dimiliki PDAM maka segala keluhan yang dirasakan dan diterima oleh pelanggan berhasil diselesaikan oleh PDAM melalui bagian hubungan langganan dan humas PDAM.

Penyampaian dan Sebelum mempersiapkan komunikasi publik yang baik, Anda harus mengikuti cara penyampaian yang baik agar komunikasi tersebut efektif. Kualitas penyampaian komunikasi publik bergantung pada pesan yang diharapkan dan pesan yang tidak disengaja. Pembicara bertanggung jawab untuk memberikan pidato yang berharga untuk menjelaskan siapa yang bertanggung jawab untuk menyampaikan pidato tersebut seefektif mungkin.

Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan acuan keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.

Strategi komunikasi yang terjadi Ini adalah keseluruhan rencana, strategi dan metode untuk mempromosikan komunikasi dengan berfokus pada semua aspek proses komunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pelanggan di PDAM Tirta Kualo memiliki tingkat emosi yang tinggi, dikarenakan banyaknya keluhan yang diterima oleh pelanggan. Namun,

dikarenakan adanya Humas yang berperan penting didalam masalah tersebut maka keluhan yang dirasakan pelanggan bisa terselesaikan.

Teori Aristoteles bisa juga disebut dengan teori retorika, yang memiliki Ekspresi model komunikasi verbal, ketika penutur menyampaikan pesannya kepada audiens untuk mengubah perilakunya, maka komunikasi tersebut terjadi. Menurut teori ini juga, Komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan dapat mengubah perilaku pelanggannya. Melakukan teori ini dengan tiga unsur komunikasi, pertama sebagai pembicara adalah pihak Humas PDAM sebagai pesan adalah isi dari yang disampaikan oleh Humas, dan sebagai pihak pendengar adalah pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis menemukan adanya keterkaitan antara Teori Aristoteles dengan Teori yang di teliti yang dimana unsur dari isi pesan yang ingin di sampaikan dapat tersampaikan dengan baik dan juga dapat diterima oleh pendengar atau pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian mengenai Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

1. Dalam bentuk-bentuk Kebijakan Komunikasi Publik di PDAM terdapat kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh PDAM sehingga terpenuhinya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM tirta kualo. PDAM memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik, meningkatnya kepuasan dari pelanggan. Pelanggan adanya kekuatan yang baik antara kepuasan dengan fasilitas, Setiap perubahan kecil dalam kualitas layanan dan fasilitas mempengaruhi peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan yang lebih besar di PDAM Tirta Kualo.
2. Dalam menyelesaikan hambatan-hambatan pihak humas mengkomunikasikan kepada pelanggan dengan baik. Humas berperan sebagai komunikator seperti menyampaikan informasi, pesan, dan juga segala keterangan dari pihak perusahaan kepada pelanggan dan begitu sebaliknya.

Dengan adanya hambatan-hambatan maka adanya keluhan pelanggan, Untuk menangani keluhan atau upaya yang dilakukan, ada beberapa kunci yang dapat disimpulkan oleh peneliti, yaitu :

1. Menerima keluhan dengan baik
2. Memahami masalah keluhan pelanggan
3. Segera tangani komplain dengan tepat
4. Memberikan solusi terbaik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk perusahaan dan juga untuk peneliti selanjutnya dengan tema yang berkaitan yakni:

1. Bagi Pihak Perusahaan

Menurut hasil penelitian dari penulis bahwa banyaknya keluhan-keluhan yang didapat oleh perusahaan, agar kedepannya perusahaan dapat meringankan atau mengurangi keluhan tersebut dan membuat pelayanan yang lebih baik lagi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun saran untuk para peneliti selanjutnya yang harus lebih diperhatikan kembali yakni tertarik meneliti tentang Kebijakan Komunikasi di Perusahaan Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan pelanggan adalah :

- a. Diharapkan semakin banyak peneliti yang mengkaji lebih banyak sumber daya dan referensi terkait kebijakan komunikasi publik agar hasil penelitian lebih sempurna data yang diperoleh dan menemukan hal baru dari penelitian tersebut.
- b. Peneliti selanjutnya agar lebih mempersiapkan diri ketika proses pengumpulan data dan proses penelitian hal ini agar bisa lebih sempurna perolehan data yang di dapat. Peneliti diharapkan selanjutnya agar lebih kompeten mewawancarai sumbernya.
- c. Untuk penelitian disarankan dengan metode berbeda yaitu dengan menggunakan penelitian kuantitatif guna untuk mendapatkan hasil dari beberapa aspek.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdul Wahab, Solichin (2008) *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, Edisi Kedua, Jakarta : Bumi Aksara
- Abidin, Zainal Yusuf, (2015) *Manajemen Komunikasi*, Bandung : CV. Pustaka Setia
- Agustino, Leo, (2008) *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung : Alfabeta
- Anwar arifin, (1984) *strategi komunikasi*, Bandung : PT Amrico
- Anwar, Gentasri, (2005) *Retorika Praktis Teknik dan Seni Berpidato*, Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharmisi, (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Bumi Aksara
- Arikunto, Suharmisi, (2010) *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Atep, Adaya Barata, (2005) *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex Media Komputindo
- Cangara, Hafied, (2013) *Perencanaan dan strategi Komunikasi*, Jakarta : Rajawali Pers
- Cangara, Hafied, (1998) *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : Rajawali Pers
- Cristine Daymon, Immy Holloway (2008) *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public Relation dan Marketing Communications*, Yogyakarta : Bandung
- H.B. Sutopo (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Dasar teori dan Terapannya dalam Penelitian*, Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Herimanto, Bambang. Dkk, (2017) *Public Relations dalam Organisasi*, Cetak I, Yogyakarta : Santusta
- Miles dan Huberman. (1992) *Analisa data Kualitatif*, Jakarta : UI Press
- Moleong, Remy J, (2005) *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Roskarya
- Mulyana, Deddy, (2008) *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, Jakarta : Remaja Rosdakarya

- Munawik, Akhmad, (2010) *Public service Communication*, Malang : UMM Press
- Murdoko, Hari Widijo E, (2007) *Great Customer Service*, Jakarta: PT. Elex MediaKomputindo Kelompok Gramedia
- Muwafik saleh, (2010) *Manajemen Pelayanan*, Jakarta : Pustaka Pelajar
- Patilima, Hamid,(2005) *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Rachmandi, F, (1993) *Public Relations dalam Teori dan Praktek, Aplikasi dalam badan Usaha Swasta dan Pemerintah*. Jakarta :Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, (2005) *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*,Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ruslan, Rosady, (2010) *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta :Rajawali Pers
- Sinambela, Lijan Poltak, (2011) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*, Jakarta : Bumi Aksara
- Suharno. (2010)*Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Yogyakarta: UNY Press
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2007) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Supriyanto (2010) *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta : Penerbit CV Andi Offset.
- Suyetty dkk, (2005) *Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*, Jakarta : Yudhistira
- Tjiptono, (2001) *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : BPFE

Wahjono, Imam Sentot, (2010) *manajemen pemasaran bank*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Winarno, Budi. (2012)*Kebijakan Publik : Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta : CAPS

Winarno, Budi. (2007)*Kebijakan Publik :Teori dan Proses*. Yogyakarta :Med Press (Anggota IKAPI).

SKRIPSI

Rahmawati, Dita (2014) *Peran Humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta* Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Khusaini, Ahmad (2016) *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta* Skripsi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

JURNAL

Feliza, Zubair dkk (2018) Strategi Komunikasi Publik dalam Membangun Pemahaman Mahasiswa terhadap Penerapan PTNBH <http://ejournal.uinsuka.ac.id/isoshum/profetik/article/view/1328>. Diakses pada 5 Juli 2019, Pkl : 21.05

Muharni, Intan (2016) “Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS.Islam Siti Khadijah Palembang” Skripsi Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah.<http://eprints.radenfatah.ac.id/1064>. Diakses pada 10 Juli 2019, Pkl : 23.20

Nurjanah, Dessy dkk (2018) Strategi Humas BPJS kesehatan dalam penanganan keluhan terhadap pelayanan BPJD di RSUD Abdul Wahab Sjahranie. ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018. Diakses pada 12 Juli 2019, Pkl : 21.07

Lampiran 1

PANDUAN WAWANCARA

Nama :

Umur :

Jabatan di PDAM :

No. HP :

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apakah proses pelayanan yang dilakukan PDAM sudah sesuai dengan SOP, apakah sudah diterapkan ?

.....
.....
.....

2. Bagaimana cara pemberian pelayanan kepada pelanggan? Apakah melayani pelanggan dengan perilaku yang sama?

.....
.....
.....

3. Bagaimana peran humas dalam kebijakan komunikasi publik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan?

.....
.....
.....

4. Apa saja bentuk-bentuk kebijakan yang dibuat oleh PDAM untuk memberikan kepuasan pada pelanggan?

.....
.....
.....

5. Strategi Komunikasi bagaimana yang dilakukan PDAM untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan?

.....
.....
.....

6. Apa saja yang menjadi kendala PDAM dalam melaksanakan kebijakan komunikasi publik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?

.....
.....
.....

7. Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?

.....
.....
.....

8. Bagaimana kemudahan yang diperoleh pelanggan dalam menyampaikan keluhan atau masalah?

.....
.....
.....

9. Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM dalam kebutuhan pelayanan pelanggan?

.....
.....
.....

10. Bagaimana cara karyawan PDAM bila pelanggan menginginkan informasi yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapinya?

.....
.....
.....

11. Apakah karyawan PDAM memberikan pelayanan yang jujur dan bersikap terbuka kepada pelanggan?

.....
.....
.....

Lampiran 2

DOKUMENTASI PENELITIAN









Lampiran 3

BIODATA PENULIS

Putri Rizki dilahirkan di Tanjungbalai, pada tanggal 19 Juni 1997, Ibu bernama Hasnah dan Ayah bernama Hasmui, dan merupakan anak ke empat dari delapan bersaudara, Penulis bertempat tinggal di Jalan. Teluk Nibung, LK. IV, Kecamatan Sei Tualang Raso, Tanjungbalai, Sumatera Utara. Penulis memulai pendidikannya pada tahun 2002 di TK Tahfizul Qur'an dan lulus pada tahun 2003. Pada tahun 2003 penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 132407 Tanjungbalai dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun 2009, penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 10 Tanjungbalai dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2012, penulis melanjutkan sekolah di SMA Negeri 7 Tanjungbalai, dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2015, penulis diterima di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan. Penulis pernah menjalani PKL (Praktik Kerja Lapangan) di Kantor Pusat Bank Sumut di Medan pada tahun 2018 dan juga di Pelindo 1 BICT (Belawan International Container Terminal) di Belawan pada tahun 2019, Penulis juga menyelesaikan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Desa Limau Sundai, Kec. Binjai Barat pada tahun 2018 selama satu bulan. Menyelesaikan kuliah dan juga menulis Skripsi yang berjudul "Kebijakan Komunikasi Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kualo kota Tanjungbalai dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan.