

**STRATEGI KEHUMASAN DALAM MENGATASI KELUHAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT
KECAMATAN MADANG SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR**

SKRIPSI

**OLEH :
MARSELLA DEVIANNA
NPM. 1951032**



**UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2022**

**STRATEGI KEHUMASAN DALAM MENGATASI KELUHAN
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT
KECAMATAN MADANG SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**OLEH :
MARSELLA DEVIANNA
NPM. 1951032**



**UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul :

STRATEGI KEHUMASAN DALAM MENGATASI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) UNIT KECAMATAN MADANG SUKU III KABUPATEN OKU TIMUR adalah saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir/dibatalkan segala hak atas gelar keserjanaan saya.

Baturaja, Desember 2022
Yang membuat



Marshella Devianna
NPM.1951032



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja-32115 OKU Sumatera Selatan

Email:komunikasifisipunbara@gmail.com | Website:www.komunikasi.unbara.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : STRATEGI KEHUMASAN DALAM
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) UNIT KECAMATAN
MADANG SUKU III KABUPATEN OKU
TIMUR

PENYUSUN/PENULIS : MARSELLA DEVIANNA

NPM : 1951032


Baturaja, 23 Desember 2022

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I


Yunizir Djakfar, M.I.P
NIDN. 0202067501

Pembimbing II


Septiana Wulandari, M.I.Kom
NIDN. 0205098304

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Bianca Virgana, M.I.Kom
NIDN: 0225089003



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja-32115 OKU Sumatera Selatan

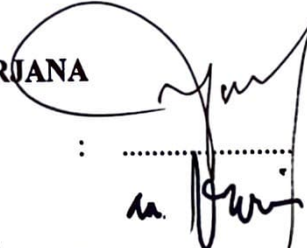

Email:komunikasifisipunbara@gmail.com | Website:www.komunikasi.unbara.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur**, disusun oleh: **Marshella Devianna, NPM: 1951032**, telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang ujian skripsi pada hari Jum'at.23 Desember 2022. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Baturaja, 23 Desember 2022

PENGUJI SIDANG SKRIPSI/SARJANA

- | | | | |
|--|-------------------------------|---------|--|
| 1. Penguji I/Ketua Merangkap Anggota | : Yunizir Djakfar, M.I.P | : |  |
| 2. Penguji Utama | : Akhmad Rosihan, M.Si | : |  |
| 3. Penguji II/Sekretaris Merangkap Anggota | : Septiana Wulandari, M.I.Kom | : | |

Tanggal Lulus: 23 Desember 2022

Menyetujui/Mengesahkan
Dekan,


Dra. Umi Rahmawati, M.Si
NIDN. 0213066401






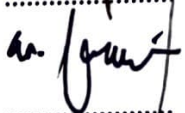

UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja-32115 OKU Sumatera Selatan


Email: komunikasifisipunbara@gmail.com | Website: www.komunikasi.unbara.ac.id

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG SKRIPSI/SARJANA

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Ujian Sidang Sarjana
Di Hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja
Diterima untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Hari Jum'at Tanggal 23 Desember 2022

- | | | |
|---|----------------------------------|--|
| 1. Penguji I/Ketua
Merangkap Anggota | : Yunizir Djakfar, M.I.P | :  |
| 2. Penguji Utama | : Akhmad Rosihan, M.Si | :  |
| 3. Penguji II/Sekretaris
Merangkap Anggota | : Septiana Wulandari,
M.I.Kom | :  |

Menyetujui/Mengesahkan
Dekan,


Dra. Umi Rahmawati, M.Si
NIDN. 0213066401



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822
Baturaja-32115 OKU Sumatera Selatan

Email:komunikasifisipunbara@gmail.com | Website:www.komunikasi.unbara.ac.id

PENGESAHAN PERBAIKAN HASIL SIDANG
SKRIPSI/SARJANA

JUDUL SKRIPSI : STRATEGI KEHUMASAN DALAM
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN
DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) UNIT KECAMATAN
MADANG SUKU III KABUPATEN OKU
TIMUR

PENYUSUN/PENULIS : MARSELLA DEVIANNA

NPM : 1951032

- | | | |
|---|----------------------------------|---------|
| 1. Penguji I/Ketua
Merangkap Anggota | : Yunizir Djakfar, M.I.P | : |
| 2. Penguji Utama | : Akhmad Rosihan, M.Si | : |
| 3. Penguji II/Sekretaris
Merangkap Anggota | : Septiana Wulandari,
M.I.Kom | : |

Menyetujui/Mengesahkan
Ketua Program Studi,



Bianca Virgiana, M.I.Kom
NIDN 0225089003



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Marshella Devianna adalah putri pertama dari pasangan bapak M.Sukendra dan ibu Aini Suryani, yang lahir pada 07 Juni 2001 di Baturaja. Penulis mengawali pendidikannya pada tahun 2006-2007 di TK Aisyah 2 Baturaja, lalu pada tahun 2007-2013 melanjutkan Pendidikan sekolah dasar di SDN 02 OKU. Kemudian melanjutkan Pendidikan sekolah menengah pertama di SMP NEGERI 01 OKU. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan menengah atas di SMA NEGERI 01 OKU.

Pada tahun 2019 penulis diterima menjadi mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja melalui jalur mandiri. Pada bulan Januari- Februari 2022 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Pajar Bulan Kec.Lengkiti Kab. Ogan Kemering Ulu serta penulis telah menjalankan Praktek Kuliah Lapangan (PKL) pada bulan Maret-April 2022.

Baturaja, Desember 2022

**Marshella Devianna
NPM.1951032**

MOTTO :

**Ingat satu hal
kalau kamu terlambat dalam berproses,
bukan berarti kamu gagal.**

Halaman Persembahan

1. Kepada diriku sendiri terima kasih sudah kuat dan bertahan terhadap semua cobaan dalam pengerjaan skripsi.
2. Terima kasih untuk ALLAH SWT yang sudah mengabulkan doa yang kuulangi setiap saat. Aku sadar bahwa doa dan usaha itu harus seimbang.
3. Kepada kedua orang tuaku, papa dan mama ku, M.Sukendra dan Aini Suryani yang tidak pernah putus mendoakan dan mendukungku. Terima kasih atas semua usaha dan upayanya untuk membuat ku sampai disini.
4. Adik-adikku Putri Natha Sari dan Nayla Afika Sari serta semua keluarga yang ikut mendoakan dan memberi semangat.
5. Dosen pembimbing 1 ku Bapak Yunizir Djakfar ,M.I.P. dan pembimbing 2 ku Ibu Septiana Wulandari M.I.Kom, yang selalu memberikan arahan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ku.
6. Teman-teman seperjuangan KELUARGA TURI. Della, Intan, Kurnia, Franico, Ical, Igim, Randi, Yogi. dan yang paling mendukung agar tetap Bahagia dalam pengerjaan skripsi ini Risky Parisman, Terima Kasih.
7. Kepada dua manusia yang masih bertahan dengan ku sampai sekarang Wicke dan Jihan. Genk janjiw yang sedang berjuang juga Opek, Nisa, Ajeng, Uwik, Key, Aisyah. Terima Kasih atas healing yang random ditengah-tengah pengerjaan skripsi ku.
8. Pak boss buk boss dan bestie-bestie PDAM yang selalu bantu wawancara penelitian sampai selesai.
9. Seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi Angkatan 2019 yang selalu bertukar informasi selama penyusunan skripsi.
10. Almamaterku tercinta Universitas Baturaja.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan ridhonya, serta sholawat serta salam penulis tujukan kepada manusia paling mulia Nabi besar Muhammad SAW beserta sahabatnya. Skripsi yang berjudul “Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur” merupakan tugas akhir untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.

Ada cerita baru dalam buku kehidupan penulis, perjalanan panjang yang penuh dengan proses belajar dan perjuangan. Banyak yang terlibat dalam penyusunan, pengolahan, pembuatan dan penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terima kasih penulis sampaikan kepada :

- 1) Ir. Hj. Lindawati, MZ, M.T, selaku Rektor Universitas Baturaja. Terima kasih atas kesempatan belajar yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah dengan lancar;
- 2) Dra. Umi Rachmawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terima kasih atas bimbingan, arahan dan dukungan demi kelancaran proses belajar penulis;
- 3) Drs. Akhmad Zahrudin, M.M selaku Wakil Dekan I FISIP Universitas Baturaja terima kasih atas bimbingan, arahan dan dukungan demi kelancaran proses belajar penulis;
- 4) Septiana Wulandari, M.I.Kom selaku Wakil Dekan II FISIP Universitas Baturaja dan juga Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi masukan, dukungan dan meluangkan waktunya dalam penulisan skripsi ini;

- 5) Bianca Virgiana, M.I.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja yang sudah membantu dan memeberi arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini;
- 6) Akhmad Rosihan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik, dan juga Penguji dalam sidang skripsi yang selalu memberi saran dan arahan selama proses pengerjaan skripsi;
- 7) Yunizir Djakfar, M.I.P selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini;
- 8) Agung Sudrajat, M.I.Kom staff tata usaha Prodi Ilmu Komunikasi yang telah membantu dan memberikan segala informasi sehingga dapat tersusunnya penelitian ini;
- 9) Seluruh Dosen Prodi Ilmu Komunikasi dan staff program studi ilmu komunikasi FISIP Universitas Baturaja beserta karyawannya terima kasih atas kerja samanya dan atas semua ilmu yang diberikan pada saat perkuliahan;
- 10) Ahmad Jasiron selaku Kepala Unit PDAM Unit Madang Suku III, Kasi Hubungan Langgan dan Kasubi Administrasi serta semua karyawan/I di PDAM Unit Kec. Madang Suku III Kabupaten OKU Timur yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
- 11) Sahabat-sahabat yang tidak bisa penulis sebutkan Namanya satu persatu yang telah mendukung batin serta bisa membuat Bahagia dalam proses pengerjaan skripsi ini;
- 12) Semua pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sarana informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Baturaja, 06 Desember 2022

Marshella Devianna
NPM.19510

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN HASIL UJIAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
MOTTO.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR BAGAN.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2.1 Pengertian Komunikasi	10
2.2.2 Fungsi Komunikasi.....	12
2.3. Komunikasi Organisasi.....	12
2.4. <i>Humas/Public Relations</i>	13
2.4.1 Pengertian <i>Humas/Public Relations</i>	13

2.4.2 Strategi Humas	14
2.4.3 Peran Humas	16
2.4.4 Fungsi dan Tugas Humas	17
2.4.5 Proses Humas	19
2.5. Teori Sistem dan Fungsi <i>Boundary Spanning</i>	19
2.6. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Paradigma Penelitian	25
3.2. Tipe Penelitian.....	25
3.3. Metode Penelitian	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5. Teknik Analisis Data.....	29
3.6. Triangulasi Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.1.1 Sejarah PDAM Way Komering OKU Timur (Unit PDAM Kecamatan Madang Suku III)	32
4.1.2 Tujuan Perusahaan	33
4.1.3 Visi dan Misi	34
4.1.4 Struktur Organisasi.....	35
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Deskripsi Narasumber	36
4.2.2 Konsep Teori yang Pertama, Informan Publik	47

4.2.3 Konsep Teori yang Kedua, Memonitoring Lingkungan	50
4.2.4 Konsep Teori yang Ketiga, Komunikasi Dua Arah	53
4.3 Analisis Hasil Penelitian	54
BAB V PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Narasumber	28
----------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Pemikiran.....	24
Bagan 2. Struktur Organisasi PDAM.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Akun Facebook PDAM.....	63
Gambar 2. Pengaduan Pelanggan di Akun Facebook.....	63
Gambar 3. Akun Whatsapp PDAM	64
Gambar 4. Pengaduan Pelanggan di Akun Whatsapp	64
Gambar 5. Mengunjungi Rumah Pelanggan	65
Gambar 6. Bukti Koordinasi dengan Pihak Pusat	66
Gambar 7. Wawancara dengan Pelaksana Humas PDAM.....	67
Gambar 8. Wawancara dengan Pelaksana Humas (Kepala Unit) PDAM	67
Gambar 9. Foto Bersama Peneliti dengan Pegawai PDAM.....	67
Gambar 10. Wawancara dengan Pelanggan Blok D8.....	68
Gambar 11. Wawancara dengan Pelanggan Blok I6	68
Gambar 12. Wawancara dengan KASI Hublang PDAM.....	69
Gambar 13. Wawancara dengan Akademisi	69

LAMPIRAN



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018
Jalan Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telepon (0735) 326122 Fax. 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website : www.unbara.ac.id E-mail : info@unbara@gmail.com

Nomor : 202/UBR.FISIP/PP/2022
Lampiran : -
Perihal : IZIN PENELITIAN

Kepada Yth.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Madang Suku III Kabupaten OKU Timur
di-
Tempat

Dengan Hormat,


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja dengan ini mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara agar Mahasiswa kami :

Nama : Marshella Devianna
NPM : 1951032
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di PDAM Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur

Dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian, guna mendapatkan data tentang (Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di PDAM Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur) dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja.

Perlu pula kami jelaskan bahwa data/keterangan tersebut tidak akan dipublikasikan hanya digunakan untuk salah satu syarat penyelesaian tugas akhir di Universitas Baturaja.

Demikianlah yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Baturaja, November 2022
Wakil Dekan I

Drs. Achmad/Zahrudin, M.M
NIDN. 02020106001



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM WAY KOMERING
IKK BATUMARTA VI, KABUPATEN OKU TIMUR
Jl. Tumantis Desa Batumarta VI 32152
E-Mail : pdam_ikkbatumarta@yahoo.com



Batumarta VI, 24 November 2022

Nomor : 690/ /PDAM/BTM/XI/2022
Sifat : Biasa
Lampiran :-
Hal : Pemberian Izin Penelitian
An. Marshella Deviana

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas FISIP
Universitas Baturaja
di
Baturaja

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas FISIP Universitas Baturaja Nomor : 202 / UBR.FISIP/PP/2022 tanggal November 2022 Perihal Permohonan Izin Penelitian pada mahasiswi :

Nama : Marshella Devianna

NPM : 1951032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Kehumasan dalam mengatasi Keluhan Pelanggan di PDAM Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur

Dengan ini kami memberikan izin penelitian dan pengambilan data di PDAM Unit Kecamatan Madang Suku III sesuai dengan kebutuhan dalam penyusunan skripsi tersebut.

Demikianlah surat izin ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya ,terima kasih.

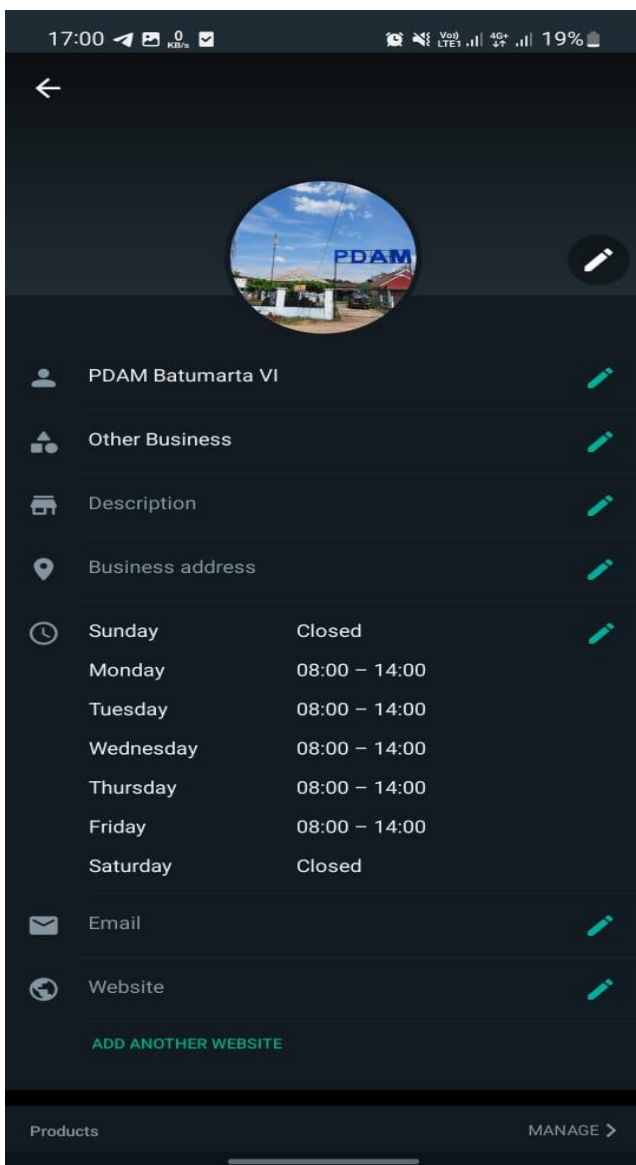




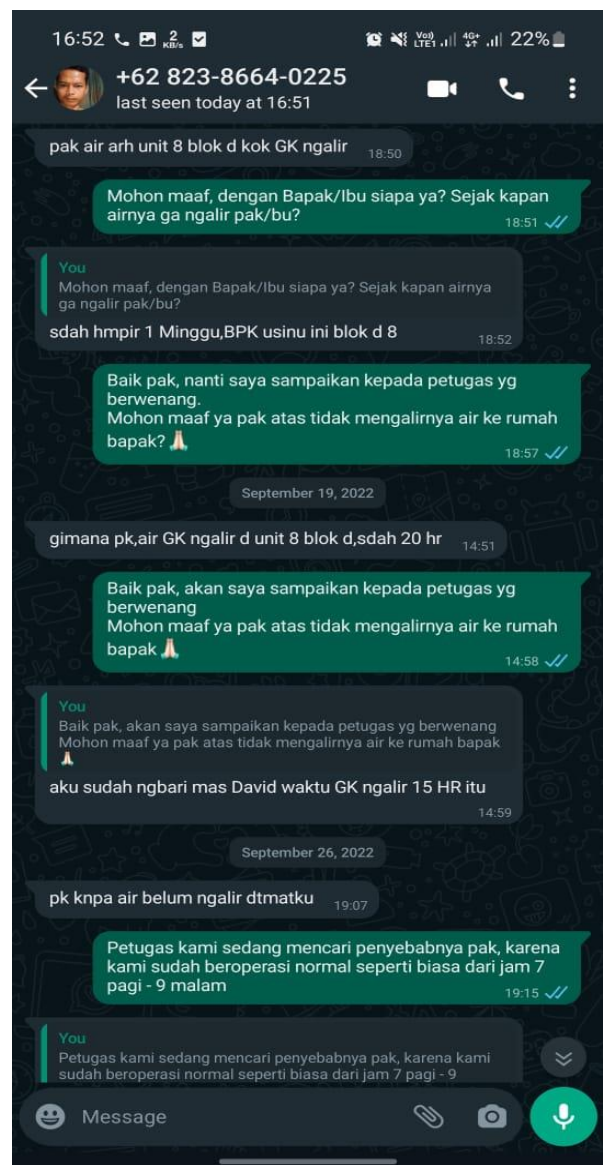
Gambar 1. Akun Facebook PDAM



Gambar 2. Pengaduan Pelanggan di Akun Facebook



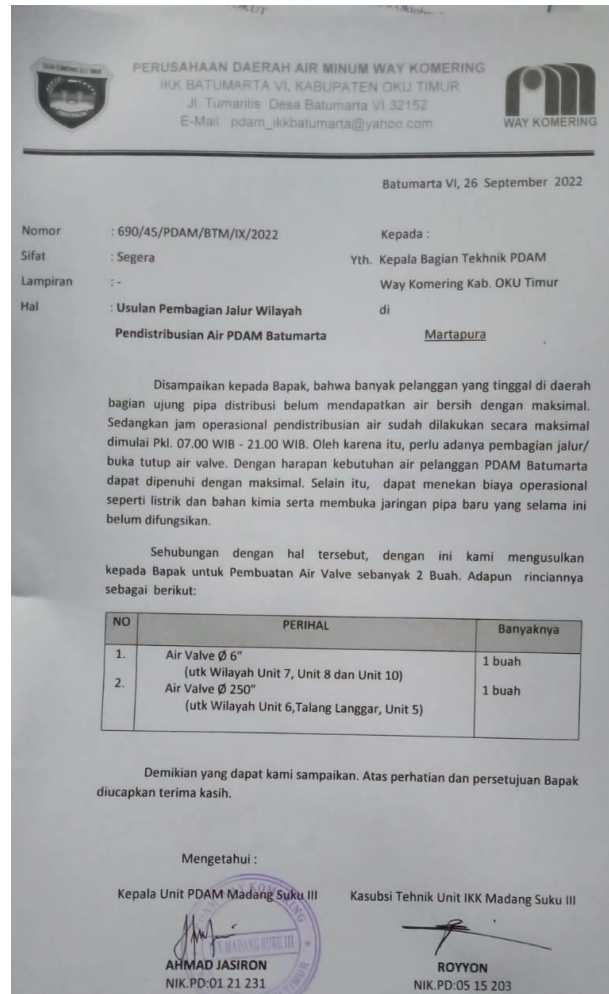
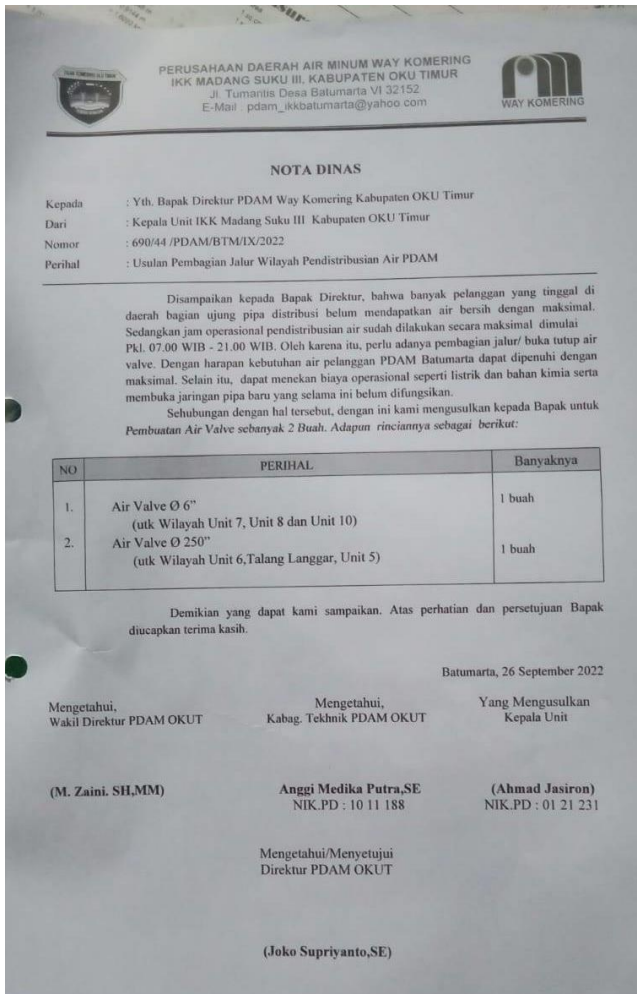
Gambar 3. Akun Whatsapp PDAM



Gambar 4. Pengaduan Pelanggan di Akun Whatsapp



Gambar 5. Mengunjungi Rumah Pelanggan



Gambar 6. Bukti Koordinasi dengan Pihak Pusat



Gambar 7. Wawancara dengan Pelaksana Humas PDAM



Gambar 8. Wawancara dengan Pelaksana Humas (Kepala Unit) PDAM



Gambar 9. Foto Bersama Peneliti dengan Pegawai PDAM



Gambar 10. Wawancara dengan Pelanggan Blok D8



Gambar 11. Wawancara dengan Pelanggan Blok I6



Gambar 12. Wawancara dengan KASI Hublang PDAM



Gambar 13. Wawancara dengan Akademisi

PEDOMAN WAWANCARA

Dalam upaya memperoleh data, peneliti menggunakan wawancara sebagai metode utama untuk mengembangkan pengkajian data secara mendalam pada saat wawancara dilakukan terhadap informan sehingga diharapkan perolehan yang lengkap, actual, dan akurat.

Adapun beberapa pertanyaan dalam wawancara itu adalah sebagai berikut :

Konsep Teori	Pertanyaan Wawancara
Informan Publik	<ol style="list-style-type: none">1. Keluhan pelanggan (publik) seperti apa yang diterima oleh perusahaan?2. Apa saja keluhan untuk perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan?
Memonitor Lingkungan	<ol style="list-style-type: none">1. Adakah hambatan terhadap kinerja strategi humas di PDAM ?2. Apakah ada hambatan dalam penyampaian keluhan tersebut?
Komunikasi dua arah (Publik dan Lingkungan)	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah dalam strategi yang dilakukan sudah tercapainya kepuasan pelanggan?2. Apa saran dan masukan untuk pdam terkait strategi untuk menyelesaikan keluhan?3. Apa strategi humas yang dilakukan

	<p>perusahaan terhadap informasi publik yang di terima oleh perusahaan?</p> <p>4. Apa strategi yang dilakukan PDAM untuk mengatasi keluhan pelanggan?</p> <p>5. Bagaimana cara berkoordinasi pihak unit dengan pusatnya dalam keluhan pelanggan?</p>
--	--

PERTANYAAN WAWANCARA AKADEMISI

1. Menurut anda strategi kehumasan itu seperti apa?
2. Strategi humas seperti apa yang dilakukan perusahaan?
3. Lalu bagaimana dengan keluhan pelanggan apakah bisa diselesaikan dengan strategi humas?
4. Strategi humas oleh perusahaan daerah?
5. Apa saran dan masukan untuk seorang pelaksana humas?

Untuk Pelaksana Humas PDAM Unit Madang Suku III

Informan 1 : M. Sukendra (KASI HUBLANG)

1. Keluhan pelanggan (publik) seperti apa yang diterima oleh perusahaan?

Jawaban : “Keluhan pelanggan yang jika di pusat sendiri itu bermacam-macam, seperti belum dapat air, angka meter rusak, kebocoran, airnya keruh dan banyak hal. Itu semua akan ditampung dan di teruskan ke bagian teknik” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

2. Apa strategi humas yang dilakukan perusahaan terhadap informasi publik yang diterima oleh perusahaan?

Jawaban : “Seperti yang saya katakan diawal, bahwa semua keluhan itu akan ditampung dan di diskusikan keluhannya seperti apa, lalu dilanjutkan dengan laporan ke Kabag Teknik jika masalah teknik dan membawa staff yang kompeten mesin rusak yang ahli mesin misalnya panel berarti yang ahli listrik” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

3. Adakah hambatan terhadap kinerja strategi humas di PDAM?

Jawaban : “Saya rasa tidak terlalu ada kendala, selain kita melakukan koordinasi semuanya bisa diatasi tidak ada hal yang tidak bisa diatasi” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

4. Apakah dalam strategi yang dilakukan sudah tercapainya kepuasan pelanggan?

Jawaban : “Kalau kepuasan pelanggan itu yang penting kalau Hublang itu kalo ada laporan dari masyarakat itu cepat ditanggapi. Kalau kita kita terlambat menanggapi itulah yang membuat kepuasan pelanggan itu cepat berkurang. asal kalo cepat tidak akan ada kendala” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

5. Bagaimana cara berkooordinasi pihak unit dengan pusatnya dalam keluhan pelanggan?

Jawaban : “Kalau di unit kan semuanya ada sudah ada kepala unit. itu semua akan diatasi oleh kepala unit. Seandainya kepala unit tidak menyanggupi maka

langsung melaporkan ke pusat dan koordinasi ke Kabag Teknik dan ke Direktur” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

Untuk Pelaksana Humas PDAM Unit Madang Suku III

Informan 2 : Ahmad Jasiron (Kepala Unit)

1. Keluhan pelanggan (publik) seperti apa yang diterima oleh perusahaan?

Jawaban : “Keluhan pelanggan itu mulai dari tidak dapat air terutama daerah yang rumahnya berada di ujung soalnya jauh. Apalagi daerah ini juga merupakan dataran yang tidak rata, naik turun. Pengaruhnya juga dari listrik itu kan sering mati hidup. Jadi kurang lah pelanggan itu dapat air terutama bagian ujung ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

“...Untuk jarak dan sinyal itu biasanya pelanggan untuk pembayaran memilih menunggu petugas yang datang ada yang sebagian begitu ada yang tidak memperlmasalahakan itu. Kalau untuk sinyal itu malah menjadi keluhan pegawai untuk pencatat meter” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

2. Apa strategi humas yang dilakukan perusahaan terhadap informasi publik yang diterima oleh perusahaan?

Jawaban : “Strateginya dari pihak perusahaan diusahakan cari kartu yang bisa dapat sinyal. Kalau untuk yang tidak dapat air, itu tergantung PLN, kalo di PLN Lancar semua akan dapat air dan akan hidup terus airnya. Nah sementara ini kendalanya spaning. Intinya kembali lagi ke PLN. ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

“Kita koordinasi dulu dengan PLN. Kemarin saya sempat diskusi dengan PLN dan seluruh kepala desa untuk gotong royong pembersihan pinggir jalan untuk membersihkan pohon tanam tumbuh yang mengenai jaringan listrik, mungkin dalam minggu-minggu ini” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

3. Adakah hambatan terhadap kinerja strategi humas di PDAM?

Jawaban : “Semuanya kembali lagi kepada PLN yang sering menjadi pokok utama permasalahan jarang sampainya air ke pelanggan. Terutama kalau spaning, spaning itu tegangannya rendah, sehingga pompanya tidak mengangkat tekanan air, bahkan sering membuat pelanggan resah lagi padahal listrik hidup tapi air masih tidak sampai, padahal itu masalah di tegangannya. ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

4. Apakah dalam strategi yang dilakukan sudah tercapainya kepuasan pelanggan?

Jawaban : “Kalau kita memberikan pengertian, sebagian sudah ada yang puas tinggal sebagian yang belum bagian ujung-ujung, dan itu sedang kita usahakan semua dapat secara merata dan teraliri air” (wawancara Selasa, 21 November 2022)

5. Bagaimana cara berkoordinasi pihak unit dengan pusatnya dalam keluhan pelanggan?

Jawaban : “Kalau masalah kerusakan yang bisa kita tindak lanjuti di unit sendiri kita selesaikan sendiri. Kalau tidak bisa terselesaikan baru menghubungi pihak pusat. di pusat kan ada kasubsi-kasubsinya lagi yang menerima dan meneruskan laporan” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

Untuk Pelaksana Humas PDAM Unit Madang Suku III

Informan 3 : Neny Irawati (Kasubsi Adm dan Keuangan)

1. Keluhan pelanggan (publik) seperti apa yang diterima oleh perusahaan?

Jawaban : “Masalah tidak dapat air, lalu salah baca angka meter, sinyal pun ikut terhambat karena ini termasuk daerah pelosok, apalagi mati listrik, sinyal jadi ikut hilang dan itu terjadi di daerah tertentu sebenarnya” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

2. Apa strategi humas yang dilakukan perusahaan terhadap informasi publik yang diterima oleh perusahaan?

Jawaban : “Langsung di tanyakan ke pelanggan, masalahnya apa. Misalnya pelanggan tidak sempat ke kantor bisa lewat *facebook*. PDAM kita terdapat *Facebook* untuk penyampaian informasi dan pengaduan pelanggan jug. *Whatsapp* juga ada, bahkan tepon juga sering dilakukan pelanggan untuk mengajukan pengaduan. ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

“...Kalau untuk pelanggan yang menunggak, tergantung pelanggan masing-masing. Ada yang masalah ekonomi, karena rata-rata disini itu petani karet, jadi kalau karet anjlok kebutuhan pokok dulu yang diutamakan. kalau untuk pelanggan yang tetap protes kita cari solusinya didiskusikan bersama. Yang penting perusahaan terus memberikan yang maksimal agar semua pelanggan itu dapat air. Jika tetap ingin diputuskan maka harus dituruti ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

3. Adakah hambatan terhadap kinerja strategi humas di PDAM?

Jawaban : “Semuanya kembali lagi kepada PLN yang sering menjadi pokok utama permasalahan jarang sampainya air ke pelanggan. Terutama kalau spaning, spaning itu tegangannya rendah, sehingga pompanya tidak mengangkat tekanan air, bahkan sering membuat pelanggan resah lagi padahal listrik hidup tapi air masih tidak sampai, padahal itu masalah di tegangannya. ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

“...Pelanggan yang dapat air itu biasanya yang diawal-awal, baru kebagian ujung. namanya air itu mengalir. Jadi kalo operasional tidak full maka yang ujung ini sering tidak kebagian ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

4. Apakah dalam strategi yang dilakukan sudah tercapainya kepuasan pelanggan?

Jawaban : “Kepuasan pelanggan itu bisa didapat, jika sudah maksimal. asal listriknya aman, maka semua lancar ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

5. Bagaimana cara berkoordinasi pihak unit dengan pusatnya dalam keluhan pelanggan?

Jawaban : “Bidang-bidang yang terkait itu tergantung keluhannya seperti apa. Jika masalah air itu ke teknik, teknik ke bagian kasubsi teknik. Jika masih belum selesai ke bagian kepala unit sampai ke pusat ” (wawancara Selasa, 22 November 2022)

Untuk Pelanggan PDAM Unit Madang Suku III

Informan 3 : Davit

1. Apa saja keluhan untuk perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan?

Jawaban : “Karna jarak yang dekat dengan pengolahan mungkin tidak ada, paling karena mati listrik saja, kalau untuk supplier air itu terpenuhi” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

2. Apa strategi yang dilakukan PDAM untuk mengatasi keluhan pelanggan?

Jawaban : “Responnya baik, saya lihat juga pdam ini langsung melaporkan keluhan pelanggan ke pihak pusat (Martapura) jadi pelanggan tidak perlu merasa khawatir” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

“...Kadang saya juga menyampaikan keluhan ke petugas yang datang untuk mencatat meter” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

3. Apakah ada hambatan dalam penyampaian keluhan tersebut?

Jawaban : “Sinyal mungkin bisa jadi karena di beberapa daerah madang suku III ini seperti unit 10 mungkin unit 7 jaringan kan banyak yang provider nya tidak ada. Mungkin termasuk kendala untuk penyampaian keluhan” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

4. Apakah dalam strategi yang dilakukan sudah tercapainya kepuasan pelanggan?

Jawaban : Kalau sampai saat ini saya sudah cukup puas, paling kualitas airnya yang harus diperbaiki, tapi kalau satu atau dua hari terdapat keruh itu tidak terlalu masalah” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

5. Apa saran dan masukan untuk pdam terkait strategi untuk menyelesaikan keluhan?

Jawaban : “Kalau dari saya karena ini hak sebagai konsumen, untuk mendapatkan supplier, pelanggan juga punya kewajiban untuk membayar, jadi kalau keluhan itu sebaiknya cepat direspon cepat ditanggapi. Agar sama-sama menguntungkan. Perusahaan mendapatkan untung dari kami membayar dan kami sebagai pelanggan mendapat kualitas air yang baik” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

Untuk Pelanggan PDAM Unit Madang Suku III

Informan 4 : Hani

1. Apa saja keluhan untuk perusahaan yang dirasakan oleh pelanggan?

Jawaban : “Sering mba kalau susah dapet air, jadi kalau misalnya seminggu jalan tapi seterusnya banyak macetnya . Terus kalau misalnya yang awal blok dapat tapi sampai sini itu tidak sampai. Tidak merata dapatnya” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

“...Kalau jarak bagi saya tidak juga ya mbak, mungkin jarak pompa iya karena jarang dapat air, kalau jarak untuk bayar ke kantor sih tidak ya mbak” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

2. Apa strategi yang dilakukan PDAM untuk mengatasi keluhan pelanggan?

Jawaban : “Sekarang saya sering telepon, kalau sudah di telepon petugasnya, air nya baru ngalir. Tapi, kalau kita tidak konfirmasi tidak dapat air, ya mereka tidak akan ada tindakan” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

3. Apakah ada hambatan dalam penyampaian keluhan tersebut?

Jawaban : “Hambatannya kami harus menelpon dan sinyal di daerah sini kurang memadai, kalau jarak itu sebenarnya tidak apa, hanya saja kami terkadang sibuk

dan hanya menunggu petugas yang datang” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

4. Apakah dalam strategi yang dilakukan sudah tercapainya kepuasan pelanggan?

Jawaban : “Kalau saya sendiri mungkin belum puas ya mbak karena di daerah sini khususnya airnya benar-benar tidak lancar dan bayarannya masih terbilang cukup besar.” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

5. Apa saran dan masukan untuk pdam terkait strategi untuk menyelesaikan keluhan?

Jawaban : “Kalau menurut saya, mungkin dibikin shift mbak, misal pagi unit 6 , siang atau sorenya kearah unit 8, jadi pembagian airnya itu rata ” (wawancara Rabu, 23 November 2022)

Untuk Akademisi Humas

Informan 5 : Bianca Virgiana, M.I.Kom

1. Menurut anda strategi kehumasan itu seperti apa?

Jawaban : “Di dalam humas itu ada dua sub, itu ada eksternal dan internal. mengenai keluhan pelanggan itu termasuk ke masalah eksternal. Bagaimana seorang PFO (*Public Relations Officer*) mereka harus dapat membangun suatu hubungan antara eksternal dan internal, Jika dikaitkan lagi dengan keluhan pelanggan , maka hubungan itu harus terjalin antara PR Perusahaan dengan eksternal (pelanggan). ” (wawancara Kamis, 24 November 2022)

2. Strategi humas seperti apa yang dilakukan perusahaan?

Jawaban : “Pertama, untuk membangun suatu hubungan maka seorang PR harus memetakan seperti apa stakeholdernya, lalu keuntungan kerja sama nya seperti apa , sasarannya, tujuannya, dan nantinya akan ada program untuk terus

membangun hubungan dengan pelanggan. ” (wawancara Kamis, 24 November 2022)

3. Lalu bagaimana dengan keluhan pelanggan apakah bisa diselesaikan dengan strategi humas?

Jawaban : “Seharusnya bisa, karena memang terkait dengan membangun suatu relasi antara eksternal dan internal itu adalah bagian dari tugas humas. Ketika ada suatu kendala yang akan turun ke lapangan adalah humas. Nanti disini humas akan mengatur dan menganalisis masalahnya seperti apa. lalu nanti masalah tersebut akan di konfirmasi dengan seperti apa yang terjadi di perusahaan, barulah diberi sebuah solusi. PR harus cepat memberikan *output* agar masalahnya tidak berkepanjangan yang akan menurunkan citra perusahaan ” (wawancara Kamis, 24 November 2022)

4. Strategi humas oleh perusahaan daerah?

Jawaban : “Ketika perusahaan ada masalah seorang PRO harus cepat melakukan tindakan, dan solusi dengan berbagai macam langkah. Biasanya PR berdiskusi dengan pelanggan terkait seperti apa pemecahan masalah itu, Lalu untuk mengembalikan suatu citra kita bisa melakukan *press realease* terkait dengan penyelesaian masalah ataupun keluhan. agar masyarakat kembali percaya dengan perusahaan tersebut.” (wawancara Kamis, 24 November 2022)

“Hambatannya sendiri adalah tindakan dan eksekusi yang cepat terkait masalah-masalah yang ada. seorang PRO harus cekatan. Ketika ada keluhan itu diterima , dan harus diberi solusi serta pelanggan dapat menerima permasalahan yang mereka rasakan itu cepat teratasi dengan eksekusi yang PRO ambil. ” (wawancara Kamis, 24 November 2022)

5. Apa saran dan masukan untuk seorang pelaksana humas?

Jawaban : “Yang pertama, mereka harus cepat tanggap mengenai isu-isu. Kedua, harus cepat koordinasi , lalu yang ketiga sigap dan tanggap dalam mengambil

langkah dalam menentukan solusi. karena setiap perusahaan punya caranya masing-masing. pimpinan kalau bisa turun kelapangan dan survey ke unit-unit tersebut seperti apa kendala yang dialami” (wawancara Kamis, 24 November 2022

“Berdasarkan pengalaman saya, PDAM ini ketika pelanggan mengadukan keluhannya, itu tidak cepat di eksekusi. dan membuat pelanggan menunggu. Nah ini yang membuat PR harus menginformasikan dengan cepat terhadap keluhan itu, boleh melalui medsos atau media yang lain seperti flayer selebaran atau datang kerumah pelanggan. Memang sudah seharusnya PDAM punya medsos untuk memberitahu kendala. Agar masyarakat bisa cepat juga mengantisipasi” (wawancara Kamis, 24 November 2022

EMAIL : marshelladee0706@gmail.com