

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN PADA PDAM BATIWAKKAL
BERAU KALIMANTAN TIMUR**

LAPORAN SKRIPSI



DISUSUN OLEH

NAMA : PUTRI INDAH SARI

NIM : 17071149

PROGRAM STUDI : PUBLIC RELATION

UNIVERSITAS MERCUBUANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN PADA PDAM BATIWAKKAL BERAU**

**Disetujui untuk dipertahankan dihadapan
Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia
Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

Oleh:

Putri Indah Sari

17071149

Mengetahui,

Kaprodi Ilmu Komunikasi


(Rani Dwi Lestari, S.Sos, MA)

NIDN. 0505028603

Dosen Pembimbing


(Ariel Nuryana, M.I.Kom)

NIDN. 0511097703

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Diuji dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia
Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Pada Hari :

Tanggal :

Dewan Penguji :

Ketua : Arief Nuryana, M.I.Kom
NIDN. 0511097703

Penguji I : Kristina Andryani, M.I.Kom
NIDN. 0514018301

Penguji II : Rani Dwi Lestari, M.A
NIDN. 0505028603


(_____)
(_____)
(_____)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
YOGYAKARTA

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia
Universitas Mercu Buana Yogyakarta



Didik Harvad Santoso, S.Kom.I., M.A

NIDN. 0506068801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Putri Indah Sari

No. Mahasiswa : 17071149

Angkatan : 2017

Program studi : Public Relation

Judul Skripsi : **Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Batiwakkal Berau Kalimantan Timur**

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya yang pernah diajukan guna memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah itu dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari diketahui tidak benar.

Berau, 17 April 2021

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPER
ASLI
1392685
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Putri Indah Sari)

MOTTO

“Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang”

~ Putri Indah Sari~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada orang-orang tersayang :

(Kedua orang tua)

Ayah H. Chaidir Chan dan Bunda Yulisnarita

(Adik)

Putri Dinda Pratiwi

(Sahabat)

Olva Routania Fransiska
Maria Rosalia Delfina Wela
Miftakhul Faris Muhajid

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar dan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi dan Multimedia pada Universitas Mercu Buana Yogyakarta serta sebagai ilmu pembelajaran terkait penelitian yang sudah penulis lakukan dalam skripsi yang berjudul “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada PDAM Batiwakkal Berau Kalimantan Timur”

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam terlaksanakannya skripsi ini, maka ucapan dan rasa hormat diberikan kepada :

1. Dr. Alimatus Sahrah, M.Si, M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
2. Didik Haryadi Santoso, S.Kom.I., M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
3. Kristina Andryani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
4. Rani Dwi Lestari, S.Sos., M.A selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
5. Arief Nuryana, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Saya sangat berterimakasih atas jasa yang telah diberikan dengan tidak henti-hentinya membimbing, meluangkan waktu dan tenaga bagi penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia program studi Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan mengajar penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

7. Tata Usaha program studi Ilmu Komunikasi dan seluruh staf Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang telah membantu dan melayani penulis selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis Ayah H. Chaidir Chan dan Bunda Yulisnarita yang sudah mendukung baik secara materil maupun non materil.
9. Adik tercinta Putri Inda Pratiwi yang sudah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Olva Routina Fransiska, Maria Rosalia Wela, Faris Muhajid. Penulis berterima kasih atas semangat, dukungan dan kerjasamanya selama menimba ilmu di perkuliahan.
11. Teman-teman se-angkatan 2017 jurusan Public Relation Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi menuju keberhasilan ke depannya. Demikian skripsi ini dibuat dengan sebaik-baiknya. Semoga dapat berguna dan bermanfaatn serta dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi para pembaca.

Yogyakarta,2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
D. MANFAAT PENELITIAN	5
E. KERANGKA TEORI	5
F. METODE PENELITIAN	6
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. PENELITIAN TERDAHULU	11
B. HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)	12
C. PELAYANAN	19
D. PELANGGAN	20
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	23
A. SEJARAH PERUMDA BATIWAKKAL BERAU	23
B. VISI MISI	25
C. STAF ORGANISASI	25
D. STRUKTUR ORGANISASI	30
E. GAMBARAN UMUM HUMAS	31
F. TUGAS HUMAS	31
G. KENDALA HUMAS	33
H. UPAYA HUMAS	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	35
B. PEMBAHASAN	39
BAB V PENUTUP	45
A. KESIMPULAN	45
B. SARAN	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Teoritik

Bagan 2. Struktur Organisasi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PERUMDA Batiwakkal Berau Kalimantan Timur

Gambar 2. Dokumentasi wawancara dengan Bapak Yan Ade Tjandra

Gambar 3. Dokumentasi wawancara dengan Ibu Mira Faradillah

Gambar 4. Dokumentasi dengan Bapak Saliansyah

Gambar 5. Dokumentasi pengaduan pelanggan

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN PADA PDAM BATIWAKKAL
BERAU KALIMANTAN TIMUR**

Oleh

Putri Indah Sari

NIM : 17071149

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran humas sebagai komunikator, pembina relasi dan penunjang kegiatan manajemen dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di Perumda Batiwakkal. Adapun hambatan atau kendala yang timbul dari pihak humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan terdapat juga upaya humas dalam mengatasinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan penulis secara langsung di Perumda Batiwakkal Berau Kalimantan Timur. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Petugas humas, Koordinator humas, Kabag Hublang dan pelanggan Perumda Batiwakkal Berau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa: 1) Sebagai komunikator atau media penghubung dalam menyampaikan dan menerima informasi yang datang dari pelanggan atau sebaliknya, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan. 2) Sebagai pihak yang ditunjuk mampu menjalin kerja sama dengan pihak eksternal Perumda Batiwakkal . 3) Sebagai pihak yang dapat menunjang kegiatan dan fungsi manajemen perusahaan dengan melakukan program pengembangan POAC . Hambatan yang di alami humas Perumda Batiwakkal Berau dalam mengatasi keluhan dan pemberian pelayanan pelanggan adalah terdapat beberapa pengaduan yang tertunda yang mengakibatkan pelanggan merasa kecewa dan menganggap tidak dihiraukan keluhannya. Adapun keluhan tersebut harus melalui tahapan, tidak secara langsung dikerjakan saat itu juga. Sedangkan upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan rapat evaluasi untuk membahas kinerja staf Perumda dari bagian-bagian yang ada di humas ataupun divisi lain agar mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan.

Kata kunci: Peran Humas, Pelayanan, Pelanggan dan Keluhan

ABSTRACT

This research is motivated by the role of public relations as a communicator, relationship builder and supporting management activities in providing services and overcoming customer complaints at Perumda Batiwakkal. The obstacles or obstacles that arise from the public relations in providing services to customers and there are also public relations efforts in overcoming them.

The method used in this study is through data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation carried out by the author directly at Perumda Batiwakkal Berau, East Kalimantan. The research subjects in this study were Public Relations Officer, Public Relations Coordinator, Head of Hublang and Customers of Perumda Batiwakkal Berau.

Based on the research conducted, the researchers found that: 1) As a communicator or media liaison in conveying and receiving information coming from customers or vice versa, providing all the information needed by customers. 2) As the appointed party able to establish cooperation with external parties Perumda Batiwakkal. 3) As a party that can support the activities and functions of the company's management by conducting a POAC development program. The obstacle experienced by Public Relations of Perumda Batiwakkal Berau in dealing with complaints and providing customer service is that there are several pending complaints which cause customers to feel disappointed and consider their complaints to be ignored. The complaint must go through stages, not directly done on the spot. Meanwhile, the efforts made are to hold evaluation meetings to discuss the performance of Perumda staff from sections in public relations or other divisions in order to achieve the desired company goals.

Keywordsd : The Role Of Public Relations, Customer Service, Customer and Complaint

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perusahaan milik negara di Indonesia memiliki peranan dan pengaruh dalam pengembangan dunia bisnis dalam menjalani usahanya, dikarenakan sebagian besar badan usaha milik pemerintah ini dimonopoli oleh beberapa jenis bisnis dimana sangat berguna bagi siklus hidup manusia. Maka dari itu, dalam meneruskan bisnisnya, perusahaan milik negara ini pengelolanya adalah pemerintah itu sendiri karena ini berkaitan erat dengan nasib bangsa Indonesia. Perusahaan milik negara ini semoga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dunia usaha pada umumnya dan masyarakat. Dalam hal ini BUMN bisa memberikan kesan yang baik misalnya rasa puas masyarakat selaku konsumen serta membangun citra yang berkesan dimata khalayak umum dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kondisi seperti ini, perusahaan berusaha supaya mereka bisa meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan dimiliki pemerintah, maka badan usaha itu akan merasa puas.

Jenis BUMN adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang termasuk unit khusus yang diklaim daerah yang digeluti oleh penyebarluasan air bersih untuk wilayah setempat. PDAM berada di setiap daerah di seluruh Indonesia. Selain itu PDAM sebagai organisasi sector publik yang selalu mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan air berkuakitas dengan harga terjangkau. Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen, PDAM harus mampu mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi pada puas atau tidaknya pelanggan dan kemudian mengambil langkah untuk kepuasan itu karena tujuan organisasi sector publik secara makro adalah dapat menciptakan kesejahteraan

masyarakat. Kepuasan pelanggan akan memicu kinerja sukses lainnya yaitu kinerja keuangan.

Berdasarkan Undang-Undang, Perusahaan Air Minum adalah elemen khusus daerah yang berkecimpung di bidang penyebarluasan air minum yang bersih bagi seluruh penduduk. Organisasi yang dimaksud mempunyai latihan berawal dari pengumpulan, penanganan, pembersihan sampai penggunaan air yang baik untuk pemanfaatan untuk wilayah setempat. Sehingga dengan hadirnya PDAM di setiap kota maka kebutuhan air bersih yang memenuhi prasyarat kesejahteraan dapat terpenuhi.

Provinsi Kalimantan Timur adalah tempat yang berlokasi atau berada di Indonesia dimana Kalimantan itu sendiri memiliki jumlah penduduk yang padat. Bersamaan dengan itu, pemerintah lingkungan melakukan pendekatan untuk membantu latihan daerah dengan tujuan akhir untuk membina kota Berau dan elemen lingkungannya bisa terlihat dari adanya tempat pengolahan, pabrik, penginapan, tempat kerja, tambang dan kantor kerangka lainnya. Akibat dari kondisi ini, muncul isu terkait pengaruh ditimbulkan oleh pergantian provinsi, khususnya pencemaran air secara lokal. Pencemaran ini bisa mengganggu aktivitas warga setempat yang memerlukan aksesibilitas air minum yang sehat dan bersih.

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi tercemarnya air atau air menjadi keruh yaitu adanya limbah sawit, pabrik produksi tahu dan tempe, pertambangan, aktivitas kapal yang mengangkut minyak, serta kemarau panjang sehingga posisi air laut masuk ke aliran sungai perkotaan dan membuat air tercemar. Faktor lainnya yang berpengaruh adalah bekas galian tambang yang posisinya dekat dengan sungai sehingga mengalami kebocoran dan menyebabkan terjadi limbah tambang masuk ke sungai yang menjadi sumber utama air di PDAM Batiwakkal.

Kebutuhan akan air seiring waktu terus meningkat, namun stok aset tetap seperti air yang bersih dan sehat sepertinya mengancam menyusut di beberapa daerah di daerah Berau. Air bersih dan sehat diharapkan dapat membantu semua kegiatan masyarakat setiap hari karena air sangat penting untuk kepentingan umum, sistem air, hiburan dan industri. Hal ini membuat beberapa kelompok tertarik untuk

memanfaatkan administrasi penyediaan air bersih, sehat dan layak untuk pemanfaatan digawangi oleh koordinator pengelolaan air minum yang bersih dan padat di Berau.

Masyarakat umum baik pelanggan maupun calon pelanggan baru harus mengetahui pedoman organisasi serta tata cara pembelian air minum di PDAM Batiwakkal beserta syarat angsuran, batasan-batasan yang seharusnya dipikirkan. Pelanggan lama atau pelanggan baru yang direncanakan harus mendapatkan kejelasan tentang data dan bantuan besar karena mereka tidak berhenti membeli, masih ada masalah yang muncul ketika air bersih telah digunakan. Data pedoman mulai dari organisasi yang dapat menegakkan latihan untuk mencapai tujuan otoritatif bagi klien air bersih PDAM Batiwakkal. Bagian yang mengarahkan perkembangan data dari organisasi ke klien adalah public relation atau singkatnya Humas.

Public relation atau humas adalah sebuah karya sebagai suatu tatanan logis yang meneliti pola-pola yang berbeda, memprediksi setiap hasil yang mungkin dari setiap latihannya, memberikan informasi atau ide kepada para perintis hierarkis dan melaksanakan proyek-proyek kegiatan yang disusun untuk melayani kebutuhan asosiasi dan kepentingan organisasi dan populasi umum.¹

Menawarkan dukungan kepada klien adalah pekerjaan yang dilakukan bagian kehumasan di PDAM Batiwakkal. Public relation secara konsisten mendapatkan penampilan pelanggan, baik individu yang secara langsung datang ke divisi kehumasan maupun mendapatkan keluhan atau gerutuan melalui telepon dari pelanggan. Motivasi pelanggan yang datang atau menelepon bagian periklanan memiliki berbagai kepentingan, misalnya mengajukan keluhan dengan alasan air yang tersumbat yang menyebabkan tidak mengalir dan keruh, tuntutan perbaikan atau tuntutan bangunan baru untuk klien. Divisi terkait juga memberikan data dan administrasi kepada pelanggan. Mereka tidak sepenuhnya secara luas mengetahui tentang beberapa data perusahaan..

¹ M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm, 2

Atas dasar pemikiran inilah yang menggugah perhatian penulis untuk melaksanakan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul” **Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada Pdam Batiwakkal Berau Kalimantan Timur**”

Adapun alasan mengapa penulis mengangkat judul ini yaitu penulis ingin mengetahui lebih lanjut apa saja dan bagaimana peran humas di PDAM Batiwakkal Berau, yang mana humas sebagai pihak yang mengelola keluhan dari pelanggan idealnya sebagai perwakilan dari perusahaan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dilihat dari penggambaran latar belakang di atas, penulis mendefinisikan masalah sebagai berikut: Bagaimana cara humas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di Perusahaan Air Minum Batiwakkal Berau?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Sasaran yang terdapat pada penelitian skripsi ini yaitu; Untuk mengetahui sejauh mana peran humas dalam menawarkan jenis bantuan berupa pelayanan dan cara mengatasi keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Batiwakkal Berau.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bernilai secara umum khususnya melalui komitmen teori atau analisisnya untuk pemeriksaan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Humas.

2. Manfaat praktis

a. Untuk PDAM Batiwakkal Berau Kalimantan Timur

Penelitian ini diandalkan untuk alat mempertimbangkan dan menentukan keputusan dalam merekomendasikan ketentuan perusahaan kepada masyarakat pelanggan.

b. Untuk Penulis

Dipercaya akan memperluas informasi khususnya dibidang publik relation.

c. Untuk Universitas Mercubuana Yogyakarta

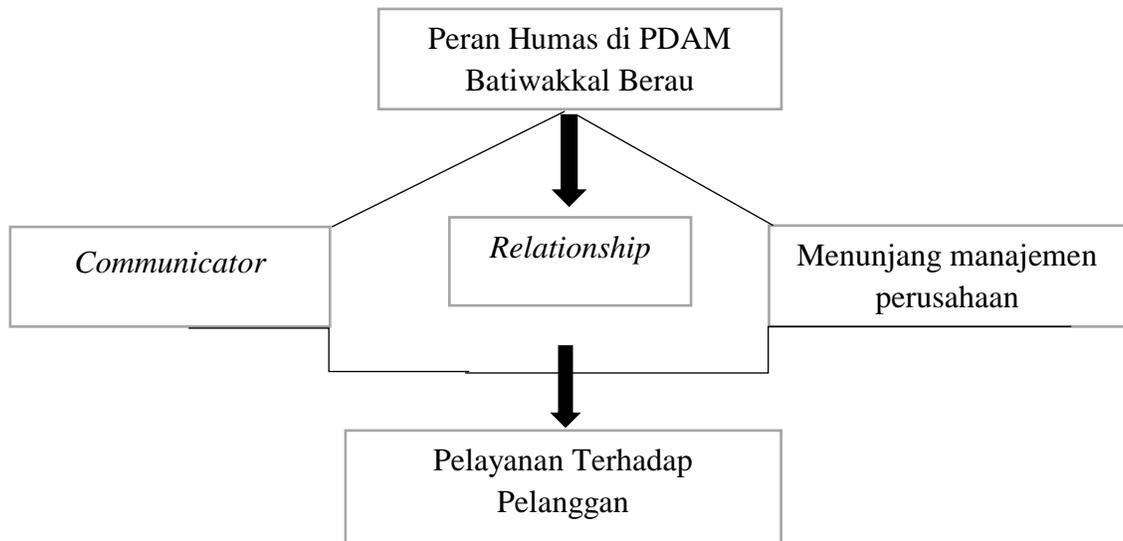
Untuk menambah koleksi perpustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa Program Studi Publik Relation khususnya fakultas Ilmu Komunikasi.

1.5 KERANGKA TEORITIK

Masyarakat wilayah kota Berau Kalimantan Timur membutuhkan sumber air untuk membantu kebutuhan akan air yaitu mandi cuci dan minum, tetapi persediaan sumber air tersebut mulai berkurang. Dalam hal mencukupi kebutuhan akan sumber air yang bersih dan sehat, warga Berau memanfaatkan pengelolaan air bersih yang baik, dan layak digunakan yang diawasi oleh pengawas badan sumber air di kota Berau.

Perusahaan air minum di Batiwakkal Berau, menjadi salah satu perusahaan air minum di Berau yang memberikan jasa air bersih dan sehat. Dengan adanya proyek air minum ini yang mana sudah memenuhi kebutuhan pelanggan yang membutuhkan aksesibilitas sumber air di Berau. Cara pemenuhan kebutuhan dan data kepada pelanggan, PDAM Batiwakkal menghadirkan publik relation selaku fitur yang mengawasi pengontrolan perkembangan data pada pedoman yang berbeda dari perusahaan ke masyarakat pada umumnya.

Humas adalah keseluruhan upaya yang dilakukan dengan cara yang teratur dan praktis untuk mencipatkan humas di PDAM Batiwakkal harus memberikan secara umum data informasi atau pesan dari perusahaan secara jelas, tepat dan lengkap serta mengantisipasi permasalahan serta pengaduan yang datang dari pelanggan. Terkait sampai mana pekerjaan humas menjalankan kewajibannya, bisa diketahui dari factor peran humas yang utama khususnya sebagai penghubung informasi perusahaan, membina hubungan dan sebagai menunjang kegiatan manajemen dengan tujuan agar mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan pihak humas.



Bagan 1. Skema Kerangka Pikir

a) *Communicator*

Selaku kontak yang menghubungkan atau penghubung informasi antara perusahaan dengan masyarakat umum.

b) Membina hubungan yang baik antar instansi dengan masyarakat

Mencoba untuk membuat korelasi dengan instansi lain pada umumnya membantu serta masyarakat umum.

c) Menunjang manajemen perusahaan

Humas sebagai penunjang manajemen perusahaan bergerak sesuai dengan aturan yang dibuat dan juga berlaku untuk masyarakat umum.

1.6 METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi yang penulis lakukan secara langsung di Perumda Batiwakkal Berau, wawancara dilakukan dengan informan dari humas, dan pelanggan Perumda beserta staf yang berhubungan langsung dengan penelitian yang penulis angkat, dokumentasi yang berkaitan dengan data-data yang

dibutuhkan untuk menjelaskan tema penelitian. Penyajian data akhir dengan pendekatan deskriptif.

Penulis menggunakan metode penelitian ini berdasarkan referensi dari buku Rosady Ruslan yang berjudul “Manajemen Publik Relation & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi (Edisi Revisi)”

1) Desain penelitian

Desain penelitian ini menurut para ahli adalah suatu cara kerja yang tersusun dalam hal relasi antar variabel secara sedemikian rupa untuk menghasilkan jawaban atas penelitian yang dilakukan. Rencana tersebut mencakup beberapa aspek yang akan dilakukan dalam penelitian, dimulai dari pembuatan hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai tahap akhir yaitu analisis (Umar, 2007, hal. 6)

Desain penelitian yang dilakukan adalah strategi kualitatif. Teknik ini menggunakan strategi kualitatif untuk menganalisis obyek penelitian dan dampak dari faktor-faktor, yang mana kunci utamanya adalah variabel lama yang dianalisis serta diarahkan agar menentukan variabel bebas, kemungkinan paling sedikit satu faktor tanpa membuat korelasi atau mengasosiasikan beberapa variabel. Rencana pada penelitian ini yaitu menyajikan realita dan data yang didapatkan dengan tidak membedakan perlakuan yang luar biasa atas informasi yang diperoleh (Sugiono, 2009, hal. 1)

2) Subyek penelitian

Yang dimaksud dengan subyek penelitian disini adalah populasi. Tapi dalam penelitian yang bersifat kualitatif ini tidak mengenal atau menggunakan istilah populasi. Menurut Spradley ia menamakan ini dengan sebutan situasi sosial, yang terdiri dari tiga elemen tersebut yakni tempat, pelaku dan aktifitas yang secara sinergis saling berinteraksi (Sugiyono, 2013, hal, 297.)

Yang menjadi subyek penelitian pada sikripsi ini adalah divisi humas di PDAM Batiwakkal. Dengan penjelasan tersebut penulis perlu mengetahui tugas dan kewajiban humas terkait pemberian jenis-jenis bantuan berupa layanan air bersih di

perusahaan air minum Batiwakkal Berau. Subyek yang di teliti adalah petugas humas dan mereka akan menerima informasi data hanya untuk keperluan penelitian.

3) Lokasi penelitian

Sesuai dengan judul skripsi, lokasi penelitian ini berlangsung di: PDAM Batiwakkal Berau Kalimantan Timur:

Alamat : Jl. Raja Alam 1 Km 05, Kec. Tanjung Redeb, Berau

No.Telepon : 0813 4632 0101/ 0813 5260 3900

Fax : -

Website : pdam.beraukab.go.id

Email : infopdam@beraukab.go.id

4) Waktu penelitian

Penelitian ini penulis lakukan dengan kurun waktu 1 bulan terhitung sejak tanggal 23 Maret 2021 hingga 23 April 2021.

5) Teknik Analisis Data

Yang dimaksud dengan analisis data adalah suatu kegiatan untuk mengukur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengategorikannya sehingga diperoleh suatu penemuan berdasarkan fokus masalah yang ingin dijawab. Analisis data digunakan pada saat peneliti mulai melakukan pengumpulan data, dengan cara memilah data yang penting atau tidaknya. Ukuran penting atau tidaknya mengacu pada kontribusi data tersebut yang bisa dilihat pada upaya menjawab fokus penelitian (Gunawan, 2013, hal.209).

Terdapat tiga tahap yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Reduksi data

Data yang akan di dapati dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih pokok bahasan, fokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan memangkas yang tidak perlu. Kemudian data yang telah direduksi akan menggambarkan penjelasan yang lebih akurat dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan selanjutnya mencari hal-hal yang diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai, tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuannya (Sugiyono, 2013, hal. 338).

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan penulis adalah reduksi data yang berguna untuk memperoleh hasil penelitian yang terjadi di lapangan mengenai peran humas Batiwakkal dalam melayani pelanggan. Data yang didapatkan di lapangan lalu diberikan kode. Kode adalah kata atau frase yang digunakan peneliti untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan atau meringkas kalimat, paragraph maupun sekumpulan teks. Kode tersebut dapat diklasifikasikan dan dianalisis lebih lanjut (Sarosa, hal. 338).

2. Penyajian data

Penyajian ini membatasi sekelompok data terorganisir dan mendapatkan kesempatan dan pengambilan tindakan serta mencapai kesimpulan. Dalam penyajian data ini kecenderungan psikologis manusia adalah untuk memperbaiki informasi yang ada menjadi satu integritas yang sangat gampang di mengerti. Data tersebut disusun menggunakan matrix, grafik serta bagan dan penggabungan data agar mendapatkan hasil yang sah (Gunawan, 2013, hal, 211).

3. Penarikan kesimpulan

Dalam mencapai kesimpulan, sejak dilakukan pengumpulan data dan informasi serta melihat pentingnya informasi yang dikumpulkan. Analisis bisa melakukan implikasi ketika data tersebut telah disajikan dan dicari hubungan antara satu bagian dengan bagian lainnya. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan dikumpulkan dalam bentuk

deskripsi dari obyek penelitian dan pedomannya pada kajian penelitian (Gunawan, 2013, hal. 212).

6) Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Teknik Pengamatan

Yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan serta sistematis terhadap fenomena dan gejala yang diselidiki, artinya peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan situasi secara langsung di lokasi penelitian (Fathoni, 2006, hal. 104).

2. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis mengungkapkan informasi dan data, keterangan, klarifikasi dari sumber penelitian atau informan wawancara dipimpin oleh rapat dan membahas inti permasalahan. Sementara strategi yang dipakai adalah bersifat tidak terbatas, menyiratkan bahwa tidak harus terpaku pada inti masalahnya. Wawancara ini dilakukan dengan pihak-pihak yang ada di humas Batiwakkal yaitu petugas humas atau individu yang memiliki tanggungjawab atas masalah yang akan dieksplorasi (Gunawan, 2013, hal. 160).

3. Dokumentasi

Peneliti menggunakan dokumentasi yang bertujuan untuk memperjelas data yang diperoleh dari interview dan observasi, karena dokumentasi merupakan sumber data yang intern dari perusahaan (Sugiono, 2009, hal. 82).

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pnelusuran terhadap beberapa karya penelitian sebelumnya memiliki tema hampir sama dengan tema yang di angkat peneliti diantaranya :

1. Skripsi yang pertama, oleh Silvia Nurhidayat yang berjudul “Peran Humas PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dalam Membangun Citra Positif” Fakultas Ushuluddin, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2014.²

Adapun persamaannya sama-sama menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan membahas tentang humas, perbedaannya jika Skripsi Silvia Nurhidayat lebih fokus membahas bagaimana Peran Humas PDAM Tirta Mayang Kota Jambi dalam Membangun Citra Positif di masyarakat khususnya masyarakat Kota Jambi, sedangkan pada Skripsi penulis membahas tentang bagaimana melayani pelanggan dan mengatasi keluhan di PDAM Batiwakal Berau Kalimantan Timur.

2. Edwin Dwi Sugito (2009). Skripsi berjudul Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta.³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas BMT Al-Ikhlas Yogyakarta berperan sangat strategis terutama dalam memperlancar alur komunikasi di internal perusahaan dari pimpinan kepada bawahan maupun sebaliknya agar tercipta komunikasi yang efektif dan efisien sesuai kebijakan yang telah di buat serta membentuk *brand image positive* perusahaan melalui hubungan yang baik dan atau mutual (menguntungkan

² Skripsi Silvia Nurhidayat, *Peran Humas Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat*, Konsentrasi Public Relation Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Institut Agama Islam Negri STS Jambi, 2014.

³ Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta*.

kedua belah pihak) dengan publik external guna memperlancar tujuan perusahaan. Humas melaksanakan perannya berdasarkan rencana strategis (Renstra). Adanya renstra di harapkan dapat mengawal jalannya program kerja yang dibuat agar lebih efisien dan efektif sesuai dengan kebijakan yang ada. Selain melakukan control kerja dengan renstra, Humas juga melakukan evaluasi kerja setiap pekan dengan mengirimkan laporan kepada pemimpin dan evaluasi 6 bulan sekali bersamaan dengan evaluasi kerja setiap lini di perusahaan.

3. Skripsi ketiga oleh Iis Aruska dengan judul “Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam mengatasi Keluhan Pelanggan” Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018.⁴

Perbedaannya dengan skripsi penulis yaitu hanya saja berbeda tempat yang di teliti dan pengangkatan masalah. Penulis disini membahas tentang Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PDAM Batiwakal Berau Kalimantan Timur.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan masyarakat atau yang di singkat menjadi Humas merupakan terjemahan dari istilah *public relation* ke dalam Bahasa Indonesia. Onong Uchjana Effendy (1989:94) menyebutkan bahwa *public relation* yang untuk mudahnya dapat di singkat purel atau PR mempunyai dua pengertian yaitu:⁵

- a. Purel sebagai *method of communication*. *Public Relation* dalam pengertian *method of communication* merupakan rangkaian atau sistem kegiatan (*order or system of action*), yakni kegiatan berkomunikasi secara khas.

⁴ Skripsi Iis Ariska, “Strategi Komunikasi Perusahan Daerah air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, ”Internet diakses melalui alamat <http://docplayer.info/88447019-strategi-komunikasi-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-kota-surabaya-dalam-menangani-keluhan-pelanggan-skripsi.html> diakses pada tanggal 20 November 2019

⁵ Uchjana Effendy.(1989).*Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju

- b. *Purel* sebagai *state of being*. *Public Relations* dalam pengertian *state of being* adalah perwujudan kegiatan komunikasi.

Dalam pengertian sebagai metode komunikasi terdapat makna bahwa setiap pemimpin dari suatu organisasi bagaimanapun juga kecilnya dapat melaksanakan *public relation*, suatu kegiatan komunikasi yang khas yang mempunyai ciri-ciri dan meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

- (a) Komunikasi yang di laksanakan berlangsung dua arah secara timbal balik.
- (b) Kegiatan yang dilakukan terdiri dari penyebaran informasi, pelaksanaan persuasi dan pengkajian opini publik.
- (c) Tujuan yang di capai adalah tujuan organisasi itu sendiri.
- (d) Saran yang di tuju adalah publik di dalam maupun di luar organisasi.
- (e) Efek yang di harapkan adalah terjadinya hubungan yang harmonis antar organisasi dan publik.

Apabila seorang manajer atau pemimpin organisasi melaksanakan kegiatan dengan ciri-ciri dan aspek-aspek sebagaimana dicantumkan di atas, berarti bahwa dia telah melaksanakan tugas *public relation* yang sebenarnya demi kepemimpinan (*leadership*) dia sendiri. Semakin besar sebuah organisasi, semakin rumit manajemennya, semakin besar ruang lingkup *public relation* yang harus dilakukanj oleh seorang pemimpin organisasi atau manajer. Jika demikian halnya maka tugas pekerjaan yang luas dan rumit itu tidak mungkin dilaksanakan oleh top manajer sendiri. Karena ia dapat melembagakannya dalam bentuk biro, bagian atau seksi di dalam organisasinya dengan mengangkat seorang pejabat, lengkap dengan segala keperluannya untuk melaksanakan fungsi *public relation* tersebut.

Perwujudan kegiatan komunikasi yang dilembagikan dalam bentuk biro, bagian atau seksi sebagaimana disebutkan di atas, itulah *public relations* dalam pengertian *state of being*. Pejabat yang ditugaskan untuk memimpinnnya dinamakan *Public Relations Officer* (PRO) yang lazim di Indonesia disebut Kepala Hubungan Masyarakat (Kahumas).

Konsep humas berkembang mengikuti perubahan dalam lingkungan dan masyarakat, bila pada mulanya hanya terjadi komunikasi dua arah kini konsep humas cenderung mengembangkan komunikasi dua arah. Komunikasi dua arah dapat dilaksanakan dengan baik terutama pada masyarakat yang terbuka dengan kompetensi bebas dan dukungan khalayak secara suka reka. Komunikasi dua arah tersebut sangat efektif diterapkan dalam suatu organisasi, karena suatu ide tidak hanya muncul dari atasan tetapi dapat juga diterima dari bawahan sehingga dapat terjalin suatu hubungan yang harmonis dalam organisasi.

a. Pengertian Humas

Lembaga Humas (Linggar Anggoro M, 2005: 2) memberikan definisi PR, yaitu, "PR adalah keseluruhan Upaya secara terencana dan berkelanjutan menciptakan dan memelihara niat bersama yang baik pemahaman antara organisasi dan semua audiensnya ". Jadi humas adalah rangkaian kegiatan yang terorganisir dengan cara mengintegrasikan program, dan semua ini teruskan. Kegiatan Humas jangan pernah melakukannya secara acak atau tiba-tiba.⁶

Scot M. Cutlip et al (2007:5) menyatakan tentang defenisi dari *public relation* yaitu fungsi manajemen tertentu yang membantu membangun dan menjaga lini komunikasi, pemahaman bersama, penerimaan mutual dan kerja sama antara organisasi dan publiknya, *public relation* melibatkan manajemen problem atau manajemen isu, *public rerlation* membantu manajemen agar tetap responsive dan mendapat informasi terkini tentang opini publik, *public relation* membantu manajemen tetap mengikuti perubahan dan memanfaatkan perubahan secara efektif dan *public relation* dalam hal ini adalah sebagai sistem peringatan untuk mengantisipasi arah perubahan (*trend*), *public relation* menggunakan riset dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat utamanya.⁷

⁶ M. Linggar Anggoro. *Teori dan profesi Kehumasan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm.1- 2

⁷ Cultip Scott M., et al.(2007). *Effective Public Relations* (terjemahan Tri Wibowo). Jakarta:Kencana.

Definisi lain mengenai public relation dikemukakan oleh Roberto Simoes (Bambang Herimanto dkk, 2007 : 5) yaitu

- 1) *Public relations* merupakan proses interaksi.
Public relations menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua pihak.
- 2) *Public relations* adalah fungsi manajemen
Public relations menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal.
- 3) *Public relations* merupakan aktivitas di berbagai bidang ilmu (multi disiplin ilmu)
Public relations menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan *goodwill*, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik.⁸

Sedangkan menurut J.C.Seide (Muslimin, 2004:2)

“Public relations adalah progress yang kontinu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *goodwill* dan pengertian dari para pelanggannya, pegawainya dan publik umumnya; kedalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan” .⁹

Dari beberapa defisini yang telah dikemukakan di atas maka dapat ditarik garis besarnya yaitu *public relations* adalah manajemen komunikasi yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan baik itu ke dalam maupun keluar, antara organisasi dengan publiknya dalam rangka menciptakan saling pengertian, saling menghargai, saling mempercayai, menciptakan *goodwill*, memperoleh dukungan publik guna terbangunnya citra yang positif bagi suatu perusahaan melalui pelaksanaan tanggung jawab sosial untuk mencapai keuntungan pada kedua belah pihak.

b. Peran Humas

Menurut Rosady Ruslan (2005; 10) terdapat 3 peran utama humas yaitu:

⁸ Bambang Hermanto dkk. (2007). *Public Relation Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusa

⁹ Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: UMM

- 1) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- 2) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- 3) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.¹⁰

Lebih lanjut, Rosady Roslan (2005: 10-11) menjelaskan apabila dipaparkan secara rinci, tiga peran utama humas (*communicator, relationship, dan back up management*) tersebut adalah sebagai berikut.

Pertama bertindak sebagai *communicator* dalam kegiatan komunikasi pada organisasi perusahaan, prosesnya berlangsung dalam dua arah timbal balik (*two way traffic reciprocal communication*). Dalam hal ini, di satu pihak melakukan fungsi komunikasi berlangsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan opini publik (*public opinion*).

Kedua, membangun atau membina hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran yaitu, publik internal dan eksternal, khususnya dalam menciptakan saling mempercayai (*mutually understanding*) dan saling memperoleh manfaat bersama (*mutually symbiosis*) antara lembaga atau organisasi perusahaan dan publiknya.

Ketiga *back up management* atau penunjang kegiatan manajemen perusahaan seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional untuk mencapai tujuan pokok perusahaan.

c. Fungsi Humas

Bertand R. Canflied (Onong Uchjana Effendy, 1989: 137) mengemukakan tiga fungsi humas sebagai berikut:

¹⁰ Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

- 1) Mengabdikan kepada kepentingan umum.
- 2) Memelihara komunikasi yang baik.
- 3) Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik.

Meliputi ketiga fungsi humas tersebut dapat diketahui bahwa humas merupakan bagian yang melaksanakan pelayanan kepada semua pihak sehingga perlu menjaga keharmonisan komunikasi dengan moral dan tingkah laku yang baik di suatu organisasi atau perusahaan.¹¹

Menurut Edward L. Bernay (Rosady Ruslan, 2012: 18) menyebutkan terdapat tiga fungsi utama humas, yaitu ;

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- 3) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan atau lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.¹²

Dari penjelasan fungsi humas tersebut terlihat bahwa humas memiliki fungsi sebagai pihak yang akan bertanggung jawab untuk meluruskan persepsi dan pendapat dari publik ke organisasi atau sebaliknya. Kegiatan ini dimaksud agar humas dapat menghindari kesalahpahaman antara kedua belah pihak.

d. Tujuan Humas

Frida Kusumastuti (2002: 20) menjelaskan bahwa tujuan humas adalah sebagai berikut:

- 1) Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi)

Tujuan humas pada akhirnya adalah membuat publik dan organisasi atau lembaga saling mengenal. Baik mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan, maupun budaya

¹¹ Onong Uchjana Effendy. (1989:137). *Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*. Bandung: Mandar Maju

¹² Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi:Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada

masing-masing. Dengan demikian aktivitas kehumasan harus menunjukkan adanya usaha komunikasi untuk mencapai saling kenal dan mengerti.

2) Menjaga dan memebentuk saling percaya (Aspek Afeksi)

Disinilah humas menggunakan prinsip-prinsip komunikasi persuasive. Dia mempersuasi publik untuk percaya kepada organisasi atau lembaga, sebaliknya juga organisasi atau lembaga untuk percaya kepada publiknya.

3) Memelihara dan menciptakan kerjasama (Aspek Psikomotoris)

Dalam contoh hubungan dengan pres (*external public relations*), aspek psikomotoris dapat dilihat dari usaha humas sebagai wakil organisasi atau lembaga untuk senantiasa terbuka terhadap pres yang menginginkan fakta, tidak memepersulit kerja pres dalam mendapatkan informasi dan hubungan sumber berita, bahkan bila mungkin humas memberikan ide kepada pres.¹³

e. Tugas Humas

Irving Smith Kogan (F. Rachmadi. 1992:10) menjelaskan bahwa tugas dan kewajiban utama *public relations* adalah sebagai berikut:

1) Menyampaikan pesan dan informasi dari perusahaan secara lisan, tertulis, atau visual kepada publiknya, sehingga masyarakat memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi perusahaan, tujuan dan kegiatan.

2) Melakukan studi dan analisis atas reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah tindakan perusahaan termasuk segala macam pendapat publik yang mempengaruhi perusahaan, memberikan informasi kepada pejabat tentang *public acceptance* atau *non acceptance* atas cara-cara dan pelayanan perusahaan kepada masyarakat.

3) Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu dalam memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.¹⁴

¹³ Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia

¹⁴ Rachmadi F. (1992). *Public Relation antara Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Tugas humas yang di jelaskan di atas merupakan tugas-tugas yang diterapkan oleh humas di perusahaan yang menawarkan produk barang atau jasa tertentu. Humas di perusahaan yang bergerak di bidang jasa memiliki tugas untuk memberikan pelayanan agar pelanggan tetap loyal terhadap produk yang di tawarkan karena pelanggan merupakan konsumen yang membeli produk secara berkala.

f. Media Humas

Frank Jefkins (2004: 84-86) menjelaskan terdapat beberapa jenis-jenis media humas senagai media utama bagi kegiatan PR, diantaranya :

- a) Media press
- b) Audio visual
- c) Radio
- d) Televisi
- e) Pameran
- f) Bahan-bahan cetakan
- g) Penerbitan buku khusus
- h) Surat langsung
- i) Pesan-pesan lisan
- j) Pemberian sponsor
- k) Jurnal organisasi
- l) Ciri khas dan identitas perusahaan
- m) Bentuk-bentuk media humas lainnya.¹⁵

2.3 Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

¹⁵ Frank Jefkins. (2004). *Public Reltion* (terjemahan Haris Munandar). Jakarta: Erlangga

Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal - hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.4 Pelanggan

a. Pengertian Pelanggan

Suyetty dkk (2005:54) menyebutkan bahwa “pelanggan yaitu orang atau instansi/lembaga secara rutin atau berulang-ulang, karena brang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat”.¹⁶

¹⁶ Suyetti dkk. (2005). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta: Yudhistira

Beberapa pengertian lain tentang pelanggan yang di tulis suyetty dkk adalah sebagai berikut:

- a) Pelanggan adalah pembeli atau pengguna jasa kita secara lebih dari satu kali pembelian
- b) Pelanggan adalah seorang atau lembaga yang menjalin hubungan baik dalam bidang usaha dengan pihak lain
- c) Pelanggan adalah rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama usaha
- d) Pelanggan adalah bagian yang sangat penting dari lingkup bisnis atau usaha kita
- e) Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada kita dengan maksud,tujuan dan harapan tertentu untuk mendapatkan apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan
- f) Pelanggan adalah raja atau tamu istimewa kita. Oleh karena itu,hubungan baik dan saling menghormati dengan pelanggan harus selalu kita bina,karena dari pelangganlah kelangsungan hidup usaha kita dapat terlaksana.

b. Kategori keluhan pelanggan

Keluhan atau *complain* adalah pernyataan atau ungkapan rasa pelanggan terhadap satu produk atau layanan,baik secara lisan maupun tertulis. Keluhan itu sebenarnya dibutuhkan karena akan menghasilkan sebuah informasi. Baik itu informasi positive maupun informasi negative. Bahkan keluhan itu merupakan sebuah komunikasi aktif yang bisa menjadi sebuah interaksi. Berdasarkan KBBI keluhan berasal dari kata keluh yang berarti terlahirnya perasaan susah. Keluhan adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negative bagi kedua pihak,baik pihak perusahaan maupun pihak pelanggan. Keluhan tau complain pada umumnya dipresepsikan sebagai kesalahan,masalah,stress,konflik dan kemarahan.¹⁷

Menurut Suyetty dkk |(2005:83) kategori keluhan pelanggan di golongan menjadi empat bagian yaitu:

¹⁷ Fenny Akhira Pardede, “Strategi Komunikasi PT. Agung Automall Pangkalan Kerinci dalam Menangani Keluhan Pelanggan”, *Jom Fisip* Vol. 3 No. 2 Oktober (2016)

1). Keluhan mekanikal

Yaitu keluhan pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsinya salah satu dari peralatan barang yang di beli pelanggan.

2). Keluhan akibat sikap petugas

Biasanya keluhan tersebut di sampaikan oleh pelanggan. Karena sikap dari petugas pelayanan kurang baik dan negative pada saat melayani pelanggan.

3). Keluhan akibat pelayanan buruk

Biasanya keluhan di karenakan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan tersebut yang buruk.

4.) Keluhan aneh

Keluhan yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PERUMDA Batiwakkal Berau

PERUMDA Batiwakkal Berau adalah institusi yang berwenang dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Berau. PERUMDA Batiwakkal ini di bangun oleh Pemerintah Pusat pada tahun 1980 dengan kapasitas 10L/detik, lengkap dengan jaringan perpipaan, mekanikal, serta sanbungan rumah sebanyak 200 unit dengan dana APBN, yang sistem pengelolaannya ditangani oleh Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Kalimantan Timur (PSAB-KT) dengan pelaksanaan pembangunan oleh kontraktor PT. Wijaya Kusuma Emindo (WKE) dengan nama Badan Pengelola Air Minum (BPAM) melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 171/KPTS/CK.II/1982 tanggal 4 Desember 1982.

Seiring dengan perubahan sistem pemerintahan, pada tanggal 18 Maret 1983, BPAM dialihkan kewenangan dan pengelolaannya dari Pemerintah Pusat nelalui Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih (PPSAB) Direktorat Air Bersih Pekerjaan Umum Provinsi Kalimantan Timur Kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Berau Dengan Nama Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) sesuai dengan kebijakan Menteri Nomor : 9/28/KPTS/1984 tahun 1984.

Tahun 1986 diadakan pengembangan kapasitas dengan ditambahkan Instalasi Pengolahan Air (IPA) paket baja 19L/detik, bantuan dari PPSAB Kaltim, bekas IPA Balikpapan Produk Sumber Cipta Jaya (STD) dengan sumber dan APBN lengkap denan pipa Transmisi Intake, pompa Intake dan pompa kimia.

Dan pada tahun 1995 dibangun lagi instalasi paket baja kapasitas 10L/detik lengkap dengan pompa Intake dan pompa Kimia dengan sumber dana APBD II Kabupaten produk PT. Ruhaan Phala Industri terlebih lagi diawasi oleh PERUMDA Berau. Apalagi pada tahun 1999/2000 dilakukan batas penetapan 20L/detik (konvensional) dengan sumber pembiayaan dan diawasi oleh Dinas Pekerjaan Umum Provinsi dengan PERUMDA Berau.

Kemudian pada tahun 2002 dioptimalkan menjadi 40L/detik dengan menambah pompa intake dan tube settler pada bak sedimentasi serta menambah pompa blower untuk pencucian filter IPA.

Pada tahun 2006 ditingkatkan lagi dari batas 40L/detik menjadi 60L/detik dengan menambahkan pompa intake. Pada tahun 2006 PERUMDA Batiwakkal melalui perbaikan (Sarana Air Bersih Perkotaan) dengan membangun Instalasi Air Bersih (IPA) tipe Kedasih Konstruksi beton bertulang (konvensional) dengan batas terpasang 200L/detik. Yang beralamatkan di jalan Raja Alam 1, km 5 Kel Sei Bedungan. Kec. Tanjung Redeb.

Dari tahun 1980 hingga kini PERUMDA Batiwakkal sudah memiliki 9 Instalasi Pengolahan Air (IPA) di 8 lokasi dengan kapasitas awal 10 liter/detik berkembang menjadi 277 liter/detik. Berdasarkan data pembukuan per Desember 2018, pelanggan Perumda Batiwakkal Berau tercatat sebesar 19.227 SR (Sambungan Rumah). Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Berau (per juli 2018) jumlah penduduk Kabupaten Berau sebanyak 264.464 jiwa. Dengan asumsi PERPAMSI menetapkan bahwa setiap sambungan rumah dipergunakan oleh 6 jiwa, maka luas cakupan pelayanan PERUMDA Batiwakkal Kabupaten Berau tahun 2018 berada di kisaran 115.362 jiwa ($19.227 \text{ SR} \times 6 \text{ jiwa} = 115.362 \text{ jiwa}$) atau setara dengan 46,81% dari keseluruhan jumlah penduduk Kabupaten Berau. Hal ini masih sangat jauh jika di bandingkan dengan yang dibuat pada tahun 2015, dimana pemerintah sudah mencanangkan bahwa cakupan pelayanan air bersih untuk daerah perkotaan baik besar maupun kecil sebesar 80% dan di pedesaan sebesar 40% atau 62% (perkotaan+pdesaan) secara Nasional, yang pencanangannya diimplementasikan melalui pola pembangunan perumahan dan pemukiman dimana air bersih merupakan salah satu sector pembangunan yang bertumpu pada masyarakat.

Kelompok masyarakat bukan hanya sekedar ikut ambil bagian dalam dampak perbaikan tetapi juga sekaligus menjadi subjek dalam menyelesaikan siklus kemajuan, untuk dijadikan contoh pembangunan kantor air bersih dari daerah oleh daerah dan untuk daerah yang dengan demikian membentuk budaya atau pemahaman air yang

dibangun dan digali dari daerah setempat. tentang isu-isu penggunaan dan perlindungan air yang ada di sekitar mereka.¹⁸

3.2 Visi Misi Perumda Batiwakkal

Visi Perumda Batiwakkal Berau adalah gambaran kondisi yang harus dicapai Perumda Batiwakkal Berau di kemudian hari. Untuk visi PERUMDA 2019-2023 adalah **“MEWUJUDKAN PERUSAHAAN YANG SEHAT DAN PROFESIONAL UNTUK MENDUKUNG PENCAPAIAN BERAU SEJAHTERA, UNGGUL DAN BERDAYA SAING”**.

Misi adalah cara untuk mencapai tujuan dimaksud meliputi:

- a) Meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta pelayanan prima kepada pelanggan.
- b) Meningkatkan cakupan pelayanan menjadi 70 persen.
- c) Meningkatkan efektivitas penagihan dan efisiensi biaya serta optimalisasi pendapatan.
- d) Meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan karyawan.

Gambar 1. Logo PERUMDA Batiwakkal Berau Kalimantan Timur



3.3 Staf Organisasi

¹⁸ Sejarah singkat PDAB Batiwakkal Berau Kalimantan Timur. Internet diakses melalui alamat <http://Perumda.beraukab.go.id/>

Berdasarkan informasi yang diperoleh selama investigasi, jumlah perwakilan Perumda Batiwakkal sebanyak 116 orang, terdiri dari 1 orang Direksi, 98 orang pekerja tetap, dan 18 orang tenaga kontrak. Pekerja Perumda Batiwakkal berstatus sebagai pegawai yang telah di sahkan pemerintah sebagai pegawai negeri dan sudah berkompoten serta bertanggungjawab penuh atas tugas yang sudah diberikan. Pegawai tersebut diangkat oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan undang-undang dan dibayar oleh undang-undang dan pedoman yang relevan.

3.4 Susunan Struktur Organisasi PERUMDA Batiwakkal

Susunan Struktur organisasi adalah bagaimana cara asosiasi mengatur dirinya sendiri untuk bisa mencapai tujuan yang dicapainya. Susunan organisasi Perumda Batiwakkal adalah:

1. Bupati

Adalah Pejabat Daerah tingkat II yang ditugaskan untuk mengawasi dan mengurus daerah rezim.

2. Dewan Pengawas

Adalah

3. Direktur Utama

Direktur utama adalah pejabat perusahaan yang memimpin kegiatan sehari-hari dan terdapat Kepala Bagian di dalam nya yang terdiri dari:

a) Kabag Administrasi & Keuangan

b) Kabag Teknik

c) Kabag Hublang

4. Kabag Administrasi & Keuangan

a) Subag Keuangan

b) Subag Pembukuan

c) Subag Personalia

d) Subag Perlengkapan

e) Subag Penagihan

5. Kabag Teknik

- a) Subag Produksi
- b) Subag Distribusi
- c) Subag Perencanaan
- d) Subag Perawatan
- 6. Kabag Hubungan Langgan (Hublang)
 - a) Subag Pelayanan
 - b) Subag Cater
 - c) Subag Pengaduan
 - d) Subag Rekening

Susunan Direksi dan Kabag PERUMDA Batiwakkal Berau adalah sebagai berikut :

- 1. Direktur Utama
Saipul Rahman, M.Sc
- 2. Kabag Keuangan dan Administrasi Umum
Nasrudin Uttung, S.E
- 3. Kabag Teknik
Sahril, M.Si
- 4. Kabag Hubungan Langgan
Yan AT, S.E

Berikut ini gambaran kewajiban dan tugas setiap divisi di PERUMDA Batiwakkal Berau:

- 1. Direktur
Tugas Direktur yaitu
 - a. Melakukan pengurusan dan kemajuan organisasi sesuai dengan aturan Kepala Daerah.
 - b. Mengatasi organisasi melalui pengadilan
 - c. Persiapkan dan putuskan rencana gerakan organisasi untuk mendapat pengesahan dari atasan.
 - d. Mengesahkan dan memberhentikan pegawai berdasarkan pedoman aturan yang telah ditetapkan.

- e. Melakukan instruksi kepada perwakilan organisasi untuk membuat lingkungan kerja yang mendukung tujuan organisasi.
- f. Pemeriksaan dan penilaian langsung atas produktivitas dan kelangsungan aktivitas organisasi.
- g. Kembangkan partisipasi dengan instansi lain.
- h. Menetapkan pedoman mengenai standar dan sistem untuk menjalankan organisasi.
- i. Melakukan tugas yang ditunjuk oleh Kepala Daerah dan aturan serta pedoman yang sesuai.

2. Kabag Administrasi dan Divisi Keuangan

Pada umumnya Kabag Administrasi dan Divisi Keuangan memiliki kewajiban:

- a. Melakukan rencana pembiayaan organisasi.
- b. Melakukan akuntansi organisasi menggunakan kerangka yang sudah ditetapkan agar lebih efisien
- c. Dapatkan, hitung, serta mencatat kwitansi secara konsisten dan simpan kwitansi langsung ke bank.
- d. Periksa siklus keuangan perusahaan dan melakukan penilaian agar bisa di teruskan ke atasan.
- e. Berikan laproran bulanan, ide, pendapat dan pertimbangan kepada Direktur.
- f. Bersaing dengan sehat dan positive agar mencapai tujuan yang diinginkan.

3. Kabag Teknik

Tugas Kabag Teknik yaitu::

- a. Menyelesaikan urusan yang ada di divisi perencanaan teknik.
- b. Mengarahkan agar efektivitas kegiatan yang dilakukan dapat dengan baik.
- c. Menyusun kegiatan pada divisi tchnik dan distribusi
- d. Mengelola semua aktivitas yang ada di divisi teknik dan divisi lainnya.

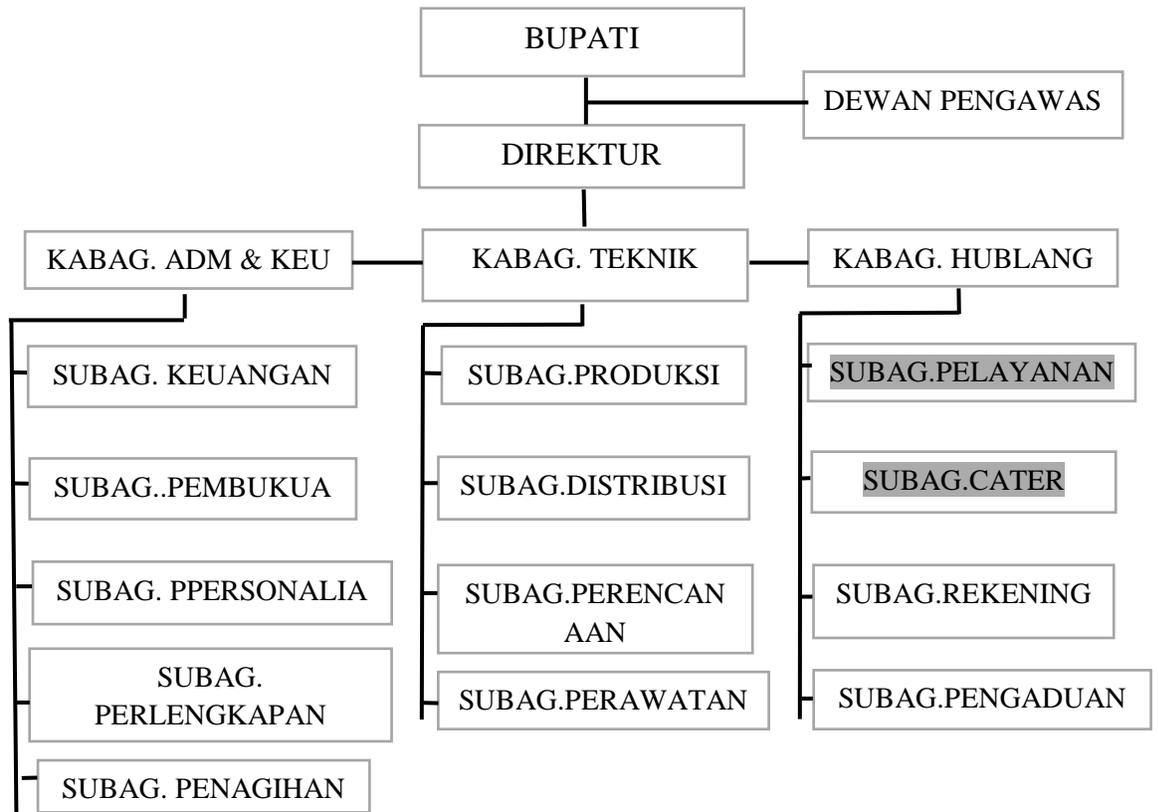
4. Kabag Hublang

Bagian Hubungan Langgan memiliki tugas dan kewajiban:

- a. Melakukan penyusunan pengeluaran dalam organisasi dan merekomendasikan kegiatan yang positif untuk perusahaan.
- b. Menyusun promosi layanan langganan tagihan
- c. Lakukan peran sebagai pengelola humas yang mana adalah bagian dari divisi langganan.
- d. Menjamin relasi keanggotaan yang lancar.

Selain uraian diatas, penulis juga mencantumkan struktur organisasi PERUMDA Batiwakkal sebagai berikut:

Bagan 2. Struktur Organisasi PERUMDA Batiwakkal



3.5 Gambaran Umum Humas PERUMDA Batiwakkal

Humas di PERUMDA Batiwakkal Berau merupakan divisi yang berhubungan langsung dengan divisi langganan dan dipimpin oleh Kabag Langganan. Peran humas sebagai pihak pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan dan pengembangan layanan yang ada di PERUMDA Batiwakkal. Humas PERUMDA Batiwakkal termasuk pusat pengaduan utama jika pelanggan ingin melakukan pengaduan atau keluhan yang berkaitan dengan kerusakan serta keluhan tentang air lainnya, dan humas melakukan kegiatannya setiap hari dimulai dari jam masuk kerja hingga selesai jam kerja. Dalam satu hari humas mendapatkan lebih dari 5 pengaduan dan pengaduan tersebut tidak secara langsung humas selesaikan akan tetapi ditunda dulu karena harus melewati tahap-tahap yang ada dan biasanya akan diselesaikan tiga hari setelah pengaduan masuk. Selain itu pelanggan sendiri tidak perlu sungkan dalam menanyakan segala informasi yang berkaitan dengan keluhan mereka, karena humas siap mendengarkan segala keluhan dan berusaha untuk meningkatkan kecekan dan percepatan tindakan perbaikan.

Staf yang berurusan dengan bagian langganan atau humas di PERUMDA Batiwakkal terdiri dari Kepala Kasubag Pencatat Meter Bapak Saliansyah, bagian *Customer Service* Bapak Jerry S. Khut dan Ibu Sri Hartati, SH serta Bagian khusus Humas Ibu Mirra Faradilla, SE dan kabag Langganan di pimpin oleh Bapak Yan Ade Tjandra, SE. adapun beberapa fasilitas yang menunjang kegiatan humas dalam melakukan tugasnya yaitu unit *computer*, kendaraan operasional yang mana kendaraan tersebut berupa mobil yang biasanya digunakan ketika melakukan sinjaan lokasi perbaikan.

3.6 Tugas divisi langgnanan (humas) pada PERUMDA Batiwakkal Berau Kalimantan Timur

1). Sebagai penghubung informasi (komunikator)

Humas sebagai komunikator atau pihak yang mengirim pesan ke masyarakat atau pelanggan. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi humas memiliki peran yang penting dalam hal pengendalian jalannya informasi, maka dari itu petugas humas

itu sendiri harus terampil dalam berkomunikasi dan juga memiliki kreatifitas serta ide-ide yang bagus. Humas juga biasanya disebut sebagai media komunikator yang menghubungkan antara masyarakat dengan perusahaan begitupun dengan pemerintah dimulai dari beberapa proses yaitu proses penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi.

Humas di PERUMDA Batiwakkal menggunakan komunikasi dua arah dalam menjalankan tugasnya. Humas bisa sebagai pihak yang menyampaikan dan menerima pesan yang mana pesan tersebut sumbernya dari masyarakat itu sendiri maupun dari luar masyarakat. Dalam hal ini komunikator perlu mengetahui kondisi yang terjadi sehingga pesan yang disampaikan atau diterima tidak terjadi kesalahpahaman dan dapat dengan mudah dipahami. Kegiatan yang dilakukan humas sebagai komunikator biasanya berupa promosi, dan sosialisasi, yang mana sosialisasi itu sendiri dilakukan secara langsung dengan warga Berau terkait penggunaan air yang benar serta penjelasan mengenai alasan mengapa pipa saluran air rusak dan air keruh hingga bau.

2). Tugas Humas Dalam Membina hubungan dengan pihak lain

Sebagai forum diskusi pelanggan dalam membina hubungan, menurut sudut pandang bisnis PERUMDA Batiwakkal bekerja sama dengan beberapa media atau developer, dengan tujuan agar mereka menggunakan air dari PERUMDA Batiwakkal Berau.

PERUMDA Batiwakkal sebagai divisi yang dalam kegiatannya membantu masyarakat dan pemerintah kota Berau dalam penyediaan air. Humas juga menjalankan beberapa program pengembangan layanan yang mana program tersebut mencakup:

- a) Melakukan program yang dapat mengembangkan pelayanan dalam hal kualitas, kuantitas dan kontinuitas
- b) Pembilasan

Kegiatan pembilasan dilakukan untuk pembersihkn saluran air yang ada di beberapa lokasi di Berau. Tujuannya untuk mencegah endapan tanah atau sumbatan dimana itu mengakibatkan air menjadi kotor Kegiatan pembilasan dilakukan secara berkala 3 bulan sekali.

- c) Menjalani kerja sama dengan media baik elektronik maupun media cetak dan instansi pemerintahan seperti DISWAY KALTIM dan BUMD dan Bank BPD Berau.

Kaitan relasi dengan internal perusahaan adalah agar mempermudah perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan misalnya dalam hal tagihan pembayaran, pelanggan bisa langsung membayar via transfer melalui rekening Bank BPD, dan jika pelanggan ingin mengetahui informasi mengenai berita terkait air, bisa diakses di media sosial atau media cetak dan media elektronik yang sudah bekerja sama dengan Perumda Berau.

3). Tugas Humas Dalam Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan

Terkait peran humas dalam suatu organisasi yaitu penunjang manajemen perusahaan, melaksanakan dukungan manajemen seperti promosi, pemasaran, operasional dan sebagainya, dan juga humas harus mampu memberikan pemahaman agar dapat menjalankan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik yang dilakukan antara masyarakat dengan PERUMDA Batiwakkal yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi itu sendiri. Termasuk didalamnya adalah mengidentifikasi dan menanggapi opini masyarakat akan kebijakan yang perusahaan lakukan. Humas juga membantu organisasi dalam mengantisipasi, dan memanfaatkan kesempatan, tantangan dan perubahan yang sering terjadi di masyarakat.

3.7 Kendala Humas Dalam Pemberian Layanan Kepada Pelanggan di PERUMDA Batiwakkal

Humas PERUMDA Batiwakkal dalam menjalani perannya tidak lepas dari yang namanya kendala atau hambatan. Hal tersebut dapat dilihat dari masuknya banyak pengaduan terkait air yang tidak segera ditangani sehingga laporan pengaduan menumpuk yang mengakibatkan pelanggan merasa kalau laporan keluhannya tidak ditanggapi. Fakta yang ada dilapangan bahwa semua pengaduan yang masuk tidak langsung saat itu diselesaikan akan tetapi harus melewati tahapan yang mana setelah

pengaduan dicatat, petugas khusus humas akan mengirimnya ke semua bagian humas sesuai dengan masalah nya masing-masing.

3.8 Cara Humas Dalam Mengatasi Kendala di PERUMDA Batiwakkal

a) Mengadakan rapat untuk melakukan penilaian

Kendala yang dihadapi humas PERUMDA Batiwakkal ketika menjalankan perannya melayani pelanggan akan menjadi masukan tersendiri bagi perusahaan itu sendiri. Dari situ dapat dilihat bagaimana humas mengatasi nya dengan berbagai cara namun dalam hal ini Kabag Langganan melakukan rapat bersama yang dilaksanakan sekali dalam sebulan untuk mengevaluasi kembali hasil kerja divisi masing-masing.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini peneliti akan menjabarkan hasil analisis data dilaksanakan terkait judul yang telah diambil yaitu” Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan dan Mengatasi Keluhan Pelanggan pada PERUMDA Batiwakkal Berau”. Metode deskriptif kualitatif yang penulis gunakan dengan item yang diteliti adalah humas PERUMDA Batiwakkal Berau dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Istimewa dari hasil penelitian ini atau riset ini adalah penelitian yang dilakukan oleh praktisi humas didalam suatu perusahaan terkait komunikasi perusahaan dengan publiknya baik itu internal maupun external dalam memberikan dan mengatasi keluhan serta pelayanan kepada pelanggan Perumda Batiwakkal Berau.

Pada bagian ini penulis membahas bagaimana humas memberikan perannya sebagai media penghubung informasi, pembina relasi, dan penunjang manajemen. Kemudian akan diidentifikasi dengan teori yang penulis gunakan serta dapat menjadi jawaban atas rincian masalah yang telah diajukan penulis.

Hasil penelitian yang akan dipaparkan dan pembahasan ini diperoleh melalui beberapa metode yang peneliti gunakan yaitu wawancara dan observasi secara langsung. Metode wawancara dilakukan tatap muka yakni interaksi tanya jawab dengan beberapa informan atau narasumber yang merupakan bagian dari humas PERUMDA Batiwakkal Berau adalah:

a. Yan Ade Tjandra, S.E

Yan Ade Tjandra merupakan kepala bagian hubungan langganan yang mana beliau bertugas memimpin, mengkoordinasikan, membimbing dan mengawasi kewajiban yang terdapat di humas PERUMDA Batiwakkal.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak Yan Ade Tjandra, SE selaku Kabag Hublang, beliau menjelaskan bahwa:

“ sejauh memberikan jasa yang maksimal untuk mayarakat yang notabene adalah konsumen PERUMDA Batiwakkal secara konsisten berupaya

memberikan pelayanan prima kepada pelanggan misalnya percepatan peningkatan layanan. Keluhan yang datang dan masuk di humas sudah dicatat dan ditangani sesegera mungkin sesuai dengan masalahnya masing-masing agar tidak terjadi penumpukan. Sebagai pihak yang bertanggungjawab atas masalah tersebut saya terus berusaha memberikan yang terbaik agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan”.

Dengan beberapa kekurangan dan kelebihan yang terdapat di humas PERUMDA Batiwakkal Berau, bukan berarti humas tidak berjalan dengan baik. Humas tetap menjalankan perannya sebagai penghubung informasi, pembina relasi, dan penunjang manajemen. Beberapa media digunakan oleh humas dalam melaksanakan komunikasi yaitu:

- a. Menggunakan media sms *centre* 24 jam
- b. Menggunakan sosial media Instagram dan Facebook
- c. Website
- d. Berau TV
- e. Disway
- f. Berau Post

PERUMDA Batiwakkal terus berupaya memberikan dukungan yang luas biasa bagi pelanggan untuk peningkatan mutu serta kehormatan organisasi bagi pelanggan. Sebagian pekerjaan yang dilakukan oleh humas adalah mengerjakan sesuai dengan prosedur dan terorganisir. Tujuannya agar semua kebutuhan dan kepentingan pelanggan dapat terpenuhi tanpa batas. Menjaga kualitas diperlukan untuk mencegah kekecewaan konsumen, agar mereka tidak kecewa dan merasa diabaikan begitu saja keluhan dan pengaduannya oleh pihak humas Batiwakkal. Dalam menjaga kinerja perusahaan akan lebih baik jika humas bisa mengerti akan kemauan atau keinginan konsumen yang mana konsumen ingin dengan segera ditangani permasalahannya dan mendapatkan pelayanan yang diinginkan.



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Yan Ade Tjandra

Dari hasil analisis data, hasil yang ditemukan PERUMDA Batiwakkal telah melakukan kewajibannya dalam melayani konsumen. Meski demikian dengan banyaknya pengaduan yang masuk ke humas PERUMDA Batiwakkal membuat penanganan khusus bagi masalah yang terjadi dilapangan dengan mempercepat pelayanannya melalui strategi yang sah.

Dengan demikian maka PERUMDA Batiwakkal harus lebih meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar keluhan pelanggan lebih cepat terselesaikan. Hal ini perlu diperhatikan mengingat salah satu indikator bahwa kualitas dan kecepatan penanganan sangat berpengaruh saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Komunikasi antara PERUMDA Batiwakkal dengan pelanggan tidak diragukan lagi, namun pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Mira Faradillah,S.E

Mira faradillah merupakan coordinator humas. Beliau bertugas menyampaikan informasi, mengkoordinasi, mengevaluasi,dan memberikan usulan dan rekomendasi program yang baik bagi PERUMDA Batiwakkal.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Mira selaku *coordinator* khusus humas, beliau mengatakan:

“Sampai saat ini Humas telah menyelesaikan dalam melayani pelanggan semua data yang sesuai berdasarkan pedoman di PERUMDA Batiwakkal, mendapatkan keluhan atau pengaduan dari pelanggan baik melalui telepon maupun tatap muka langsung ke PERUMDA. Masalah yang dihadapi tidak dapat segera diatasi karena humas bukanlah agen yang setiap kali ada keberatan dan kemudian melapor ke periklanan dan masalah tersebut diselesaikan. Namun selanjutnya pengaduan tersebut diarahkan ke divisi bersangkutan yang secara langsung bisa menangani masalah tersebut”.



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Mira Faradillah

c. Saliansyah

Saliansyah merupakan petugas pencatat meter. Beliau bertugas mulai dari mendapatkan keluhan dari pelanggan dan pengaduab dengan cepat ditangani dan masalah diselesaikan, membuat opname untuk pelanggan melalui pembacaan meter sehubungan dengan pemanfaatan air, membuat laporan kepada atasan dan admin, merekap dan membuat formulir baru dan permintaan balik nama.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan bahwa terdapat jenis-jenis pengaduan yang datang ke divisi humas PERUMDA Batiwakkal.

“Sering. Keluhan yang masuk bermacam-macam. Salah satunya yang paling dominan adalah pipa saluran air yang bocor sehingga air mengalir tidak deras tetapi tagihan rekening terus meningkat yang membuat pelanggan merasa

heran. Selain itu ada pengaduan terkait ingin mengganti meteran air, pergantian kran, dan masih banyak lagi”.



Wawancara dengan saliansyah

4.2 PEMBAHASAN

Teori yang memperkuat hasil analisis dan pembahasan humas sebagai komunikator adalah berdasarkan teori Scot M. Cutlip et al (2005:10 dan 10-11) kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak maupaun elektronik dan humas bertindak sebagai mediator. Sebagai Pembina hubungan yaitu kemampuan humas membangun hubungan yang bersifat positif baik dari perusahaan ke masyarakat atau sebaliknya. Sedangkan humas dalam menunjang kegiatan manajemen (*back up management*) melakukan dan menunjang kegiatan manajemen perusahaan seperti promosi, pemasaran, operasional perusahaan dan pencapaian tujuan perusahaan itu sendiri.

4.2.1 Peran Humas memberikan dan mengatasi keluhan pelanggan pada PERUMDA Batiwakkal Berau

- a. Sebagai media penghubung informasi (komunikator)

Humas di PERUMDA Batiwakkal Berau memegang peranan dalam pelaksanaan fungsional sebagai saluran penyedia air minum bersih dan sehat. Yang dimaksud dengan peran atau tugasnya disini adalah bagaimana agar pelanggan bisa mendapatkan air bersih dan sehat dari PERUMDA lebih tepatnya dengan sistem promosi ke pelanggan atau non pelanggan yang memiliki hubungan dengan humas. Kegiatan yang memang diselesaikan seperti sosialisasi kemudian publisitas dan publikasi biasanya di sertai tanya jawab dengan masyarakat setempat.

Berdasarkan hasil penelusuran informasi yang ditemukan, humas di PERUMDA Batiwakkal Berau merupakan mediator data antara pelanggan dan organisasi. Selama ini Humas telah melaksanakan kewajibannya dengan menawarkan jenis bantuan untuk konsumen, dari semua data yang teridentifikasi dengan pedoman di PERUMDA Batiwakkal, menerima keluhan yang datang dari tempat kerja atau melalui telepon. PERUMDA Batiwakkal menyampaikan berita atau informasi hanya sebagai selebaran untuk menyebarkan data kepada klien atau masyarakat umum.

Sebagai hasil penyelidikan yang didapat saat interview dengan petugas humas, masalah yang dilihat oleh humas tidak dapat segera diselesaikan karena humas bukanlah agen atau setiap kali ada pengaduan maka, pada saat itu. laporkan ke humas dan masalah ini ditangani. Meski demikian, laporan pengaduan diserahkan ke divisi yang akan menangani masalah pelanggan. Selain itu, humas mendapat keberatan dari konsumen yang mengatakan bahwa tagihan air terus berubah dan secara umum akan meningkat. Humas mengklarifikasi bahwa ini karena kadang-kadang pelanggan tidak tahu ada kerusakan pada pipa bundel atau saluran yang dipasang setelah meteran air sehingga penggunaan air meningkat. Jika terjadi gangguan aliran air, kami menasihati pelanggan melalui media, sehingga kami akan secara konsisten berhubungan dengan pelanggan.

Koordinator humas Ibu Mira Faradillah, ketika menghadapi keluhan pelanggan PERUMDA Batiwakkal, humas sebagai media penghubung dalam menyampaikan dan menerima informasi menjelaskan bahwa:

“Selama ini Humas sudah melaksanakan kewajibannya untuk memberikan layanan jasa untuk konsumen/pelanggan terkait semua data yang sesuai dengan pedoman di PERUMDA Batiwakkal, mendapatkan pengaduan dari pelanggan baik melalui telepon atau datang langsung ke kantor PERUMDA, apa pun persyaratan dan Kepentingan pelanggan kami siap melayani.dengan sepenuh hati.Masalah yang dihadapi tidak dapat diselesaikan dengan cepat mengingat humas bukanlah agen yang setiap kali ada yang mengadu dan kemudian melapor ke humas dan masalah tersebut. ditangani. Namun, pengaduan itu diserahkan pada divisi yang akan menindaklanjuti masalah ini.”

Mira faradillah menjelaskan juga bahwa ada faktor yang memiliki dampak yang signifikan dalam berhasil atau tidakkeberhasilan humas di PERUMDA Batiwakkal yaitu:

“faktor yang memiliki dampak berhasil atau tidaknya sebuah penyampaian informasi , tentunya saya selaku fasilitator dan biro humas cenderung dinamis dalam melayani konsumen, sedangkan faktor keketidakterhasilan adalah karena pelanggan kecewa. dengan data yang diberikan”.

b. Sebagai pembina relasi

Menjaga relasi harus dijaga keutuhannya. Dengan adanya peningkatan pelayanan, PERUMDA Batiwakkal Berau memiliki tujuan agar kedua belah pihak saling mempercayai dan mendapatkan keuntungan yang besar.

Dari hasil analisis yang didapati bahwa masalah yang timbul dari program pelaksanaan dan peningkatan pelayanan adalah pembilasan pipa saluran air. Kegiatan ini yang seharusnya dilakukan sebulan 4 kali atau seminggu sekali agar menghindari pipa saluran menjadi bocor atau berlumut yang mengakibatkan air menjadi keryh, kotor dan terkadang mengalirnya tidak deras.

Mira faradillah selaku koordinator khusus humas menjelaskan bahwa dalam membina hubungan dengan pihak lain PERUMDA Batiwakkal lebih mengarah ke media yang digunakan dalam menjalin kerja sama.

“dalam hal penggunaan media dalam menyampaikan informasi itu berupa brosur. Terdapat juga nomor telepon dan sms centre yang sudah tertera untuk pelanggan gunakan ketika ingin menyampaikan aduannya. Untuk media lain dalam menyampaikan informasi PERUMDA Batiwakkal juga bekerja sama dengan Berau Post dan Berau TV”.

Lebih lanjut Yan Ade Tjandra selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan memberikan keterangan terkait pihak yang bekerja sama dengan PERUMDA Batiwakkal Berau. Berikut klarifikasi dari wawancara tersebut:

“Yang dimaksud dengan menjalin kerja sama nya itu adalah pihak PERUMDA bukan humas secara langsung. Salah satunya aalah PERUMDA menjain kerja sama dengan Bank dalam hal pembayaran tagihan rekening air.”

c. Sebagai penunjang kegiatan manajemen

Dari hasil analisis yang dilakukan dengan divisi humas PERUMDA Batiwakkal telah melakukan tugasnya yang terlihat dari jadwal harian mereka. Tugas rutin ini adalah bentuk tanggungjawab humas kepada konumn dalam memberikan pelayanan dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk ke humas dan di selesaikan sesuai dengan permasalahanya masing-masing.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabag Langganan yang bertanggungjawab serta memimpin divisi humas PERUMDA Batiwakkal ikut serta dalam tugas perusahaan yang dijalankan para eksekutif.

“kegiatan yang ada di humas mendukung aktifitas organisasi. Hal ini berlaku untuk semua bagian yang ada di PERUMDA Batiwakkal yang mana diharuskan untuk mendukung dan menunjang kegiatan organisasi. Kabag Langganan juga turut ambil bagian dalam menjalankan tugas dan dukungan tersebut. Semua divisi memiliki peran masing-masing dan membantu melaksanakan aktifitas manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pergerakan atau aksi”.

Dalam divisi Langganan memiliki beberapa keanggotaan atau seksi-seksi humas seperti seksi Cater, urusan pengaduan, penagihan rekening air. Sekri0seksi yang dimaksud memiliki peran masing-masing dalam bertugas menunjang aktifitas manajemen.

4.3 Kendala Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PERUMDA Batiwakkal Berau

Mengingat hasil analisis informasi yang telah dilakukan, semua pengaduan datang dan masuk dan dicatat tidak diselesaikan pada saat itu juga. Pasalnya ada beberapa teknik yang harus diselesaikan oleh petugas PERUMDA.

Hasil analisis yang dilakukan dengan petugas humas, kadang pengaduan yang didapatkan dan masalah yang diselesaikan, fakta di lapangan hanya terealisasi setengahnya saja. Biasanya PERUMDA baru menyelesaikan sehari setelah mendapatkan pengaduan itu. Dengan sistem seperti ini yang membuat pelanggan berpikir bahwa kinerja humas dalam melayani dan mengatasi masalah/keluhan dibilang lambat atau bahkan tidak ditanggapi dengan baik. Padahal yang terjadi sebenarnya adalah memang pengaduan sudah diterima akan tetapi pengaduan tersebut melewati tahapan yang mana akan diselesaikan oleh divisi terkait permasalahannya maksimal tiga hari setelahnya.

Berikutnya adalah kutipan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Mira faradillah sebagai coordinator khusus humas terkait kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi humas dalam menangani keluhan dari pelanggan. Beliau mengatakan bahwa:

"kadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan permasalahannya sebenarnya yang terjadi dilapangan hanya setengahnya saja. Laporan yang masuk ke humas juga tidak hari itu juga di selesaikan. Kami akan melanjutkan prosesnya dan melaksanakannya tiga hari kemudian setelah laporan pengaduan masuk karena harus sesuai dengan metode yang ada di PERUMDA".

4.4 Cara Humas dalam Mengatasi Kendala di PERUMDA Batiwakkal Berau

a. Mengadakan rapat untuk melakukan penilaian

Dari informasi yang didapati saat wawancara dengan coordinator humas PERUMDA Batiwakkal, beliau menjelaskan bahwa humas sendiri sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dalam hal percepatan perbaikan dan penanganan keluhan baik di kantor maupun yang terjadi di lapangan dengan maksud agar pelanggan tidak merasa terganggu atau terbrbani dengan masalah terkait.

Berikut kutipan wawancara yang dilakukan dengan ibu Mira faradillah sebagai coordinator khusus humas terkait tentang upaya humas di PERUMDA Batiwakkal untuk mengatasi kendala/hambatan tersebut. Beliau mengatakan bahwa:

“Divisi langganan khususnya humas menghadirkan anggapan-anggapan yang dapat meningkatkan penanganan keluhan dari konsumen. Tugas selanjutnya juga perlu berbicara dengan pihak berwenang untuk mendapatkan dukungan agar manajemen penanganan pengaduan bisa lebih baik”.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapati dari penelitian skripsi ini penulis menarik kesimpulan:

1. Humas di PERUMDA Batiwakkal Berau mempunyai tugas:

a. Sebagai media penghubung informasi

Humas di PERUMDA Batiwakkal memiliki situasi sebagai titik fokus kegiatan berkomunikasi perusahaan guna melancarkan alur penyampaian dan penerimaan informasi dari dan kepada masyarakat serta perusahaan.. Dengan tujuan adalah humas memiliki bagian penting untuk menyampaikan segala pengaduan atau keluhan konsumen, menyampaikan semua data yang pelanggan inginkan, dan sosialisasi langsung ke daerah setempat.

b. Humas sebagai pembina relasi

Humas sendiri memang tidak melakukan kerja sama dengan pihak luar akan tetapi yang melakukan hal tersebut adalah PDAM itu sendiri dengan humas yang ditunjukkan sebagai pihak yang mampu melaksanakan tugas tersebut dalam hal melakukan program-program dan penyampaian informasi terkait apapun yang terjadi di Perumda yang berkaitan dengan air melalui media yang sudah bekerja sama seperti Berau Post dan Berau TV. Untuk dalam hal pembayaran tagihan rekening air, Perumda sendiri bekerja sama dengan Bank BPD untuk memperlancar kegiatan pembayaran.

c. Sebagai penunjang kegiatan manajemen perusahaan

Semua kegiatan khususnya yang ada di bagian langganan (humas) sudah mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing. Dalam menjalankan perannya humas harus mengikuti aturan yang berlaku dan dapat membantu meningkatkan mutu organisasi khususnya humas agar mencapai tujuan positif yang diinginkan.

2. Usaha Humas dalam mengatasi kendala tersebut

a. Mengadakan rapat bersama untuk penilaian

Setiap bulan diadakan rapat rutin oleh Direktur dan Kabag staf lainnya untuk menyampaikan masukan dan sentimen terkait cara yang diajukan sehingga keluhan dapat dibatasi serta dapat mengurangi jumlah volume pengaduan jelas cepat dalam menangani pengaduan pelanggan.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian humas di PERUMDA Batiwakkal terkait bagaimana humas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di PERUMDA Batiwakkal, penulis memberi masukan berupa saran kepada instansi agar media massa dan sosial media yang dipakai oleh PERUMDA Batiwakkal untuk menyebarkan informasi kepada pelanggan sendiri seperti Facebook, Instagram, dan media lainnya seharusnya lebih aktif lagi dari sebelumnya, dengan cara humas yang memegang akun media massa dan media sosial harus lebih aktif dan kreatif agar informasi yang disampaikan kepada pelanggan cepat tersebar luas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amstrong & Kotler. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Bambang Hermanto dkk. (2007). *Public Relation Dalam Organisasi*. Yogyakarta:
Santusa
- Cultip Scott M.,et al.(2007). *Effective Public Relations* (terjemahan Tri Wibowo).
Jakarta:Kencana.
- Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil
(BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta*.
- Fenny Akhira Pardede. (Oktober (2016) “*Strategi Komunikasi PT. Agung Automall
Pangkalan Kerinci dalam Menangani Keluhan Pelanggan*”, *Jom Fisip* Vol. 3
No. 2
- Frank Jefkins. (2004). *Public Reltion* (terjemahan Haris Munandar).
Jakarta: Erlangga
- Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya di Indonеса*
(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm, 2
- Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang:
UMM
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara.
Jakarta 2008

Onong Uchjana Effendy. (1989:137). *Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*.

Bandung: Mandar Maju

Rachmadi F. (1992). *Public Relation antara Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama

Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT.

Rajagrafindo Persada.

Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi:*

Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada

Suyetti dkk. (2005). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta:

Yudhistira

Uchjana Effendy.(1989).*Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*.

Bandung: Mandar Maju

Skripsi

Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil*

(BMT) Al-Ikhlas Yogyakarta.

Skripsi Iis Ariska, “*Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan*,

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018, ”Internet diakses melalui alamat <http://docplayer.info/88447019-strategi-komunikasi-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-kota-surabaya-dalam-menangani-keluhan-pelanggan-skripsi.html> diakses pada tanggal 20 November 2019

Skripsi Silvia Nurhidayat, *Peran Humas Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat*,

Konsentrasi Public Relation Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Institut Agama Islam Negri STS Jambi, 2014.

Sejarah singkat PDAB Batiwakal Berau Kalimantan Timur. Internet diakses melalui alamat <http://pdam.beraukab.go.id/>

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR

Nama : Yan Ade Tjandra,SE
Umur : 52 Tahun
Jabatan : Kepala Bagian Hubungan Langgan
Tanggal : 15 April 2021
Waktu : 13.00

1. Pihak mana saja yang menjalin kerja sama dengan humas di PDAM Batiwakkal Berau?
2. Apakah humas di PDAM Batiwakkal Berau sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara optimal?
3. Apakah petugas humas di PDAM Batiwakkal Berau sudah dapat dikatakan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan?
4. Apakah humas melakukan sosialisasi kepada pelanggan untuk memberikan informasi dari PDAM Batiwakkal Berau?
5. Menurut anda, bagaimana humas dapat dikatakan sebagai bagian yang dapat mendukung dan menunjang kegiatan manajemen organisasi?

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PDAM BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN
TIMUR

Subyek Penelitian 1

Nama : Yan Ade Tjandra,SE
Umur : 52 Tahun
Jabatan : Kepala Bagian Hubungan Langganan
Tanggal : 15 April 2021
Waktu : 13.00

Peneliti : Pihak mana saja yang menjalin kerja sama dengan humas
di

PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Yan : Yang dimaksud dengan menjalin kerja sama nya itu adalah pihak PERUMDA bukan humas secara langsung. Salah satunya aalah PERUMDA menjain kerja sama dengan Bank dalam hal pembayaran tagihan rekening air.

Peneiti : Apakah humas di PDAM Batiwakkal Berau sudah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara optimal?

Bapak Yan : sejauh memberikan jasa yang maksimal untuk mayarakat yang notabene adalah konsumen PERUMDA Batiwakkal secara konsisten berupaya memberikan pelayanan prima kepada pelanggan misalnya percepatan peningkatan layanan. Keluhan yang datang danmasuk di humas sudah dicatat dan ditangani sesegera mungkin sesuai dengan masalahnya masing-masing agar tidak terjadi penumpukkan. Sebagai pihak yang bertanggungjawabb atas masalah tersebut saya terus

berusaha memberikan yang terbaik agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan.

Peneliti : Apakah petugas humas di PDAM Batiwakkal Berau sudah dapat

dikatakan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan?

Bapak Yan : Terkait pelayanan prima kepada pelanggan, baik petugas maupun kami PDAM Batiwakkal selalu terus berusaha untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan seperti percepatannya pelayanan. Setiap pengaduan di tinkalanjuti dengan cepat, tidak menunda jumlah pengaduan di humas. Saya sendiri sebagai bagian yang membawahi bagian urusan pelanggan juga belum sepenuhnya melakukan pelayanan prima tapi kami berusaha untuk meningkatkan percepatan pelayanan agar tidak membebani pelanggan.

Peneliti : Apakah humas melakukan sosialisasi kepada pelanggan untuk memberikan informasi dari PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Yan : Untuk kegiatan sosialisasi ada, yakni sosialisasi pengembangan dan sosialisasi tentang teknik pemasangan pipa air. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk menambah jumlah pelanggan di PDAM Batiwakkal melalui sosialisasi pengembangan, sedangkan untuk menginformasikan bagaimana teknis pemasangan pipa-pipa di rumah-rumah penduduk dilakukan sosialisasi pemasangan pipa di PDAM Batiwakkal.

Peneliti : Menurut anda, bagaimana humas dapat dikatakan sebagai bagian yang dapat mendukung dan menunjang kegiatan manajemen organisasi?

Bapak Yan : kegiatan yang ada di humas mendukung aktifitas organisasi. Hal ini berlaku untuk semua bagian yang ada

di PERUMDA Batiwakkal yang mana diharuskan untuk mendukung dan menunjang kegiatan organisasi. Kabag Langganan juga turut ambil bagian dalam menjalankan tugas dan dukungan tersebut. Semua divisi memiliki peran masing-masing dan membantu melaksanakan aktifitas manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pergerakan atau aksi.

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR

Nama : Mira Faradillah. SE

Umur : 31 Tahun

Jabatan : Koordinator Humas

Tanggal : 15 April 2021

Waktu : 14.00

1. Sejauh mana humas di PDAM Batiwakkal Berau berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?
2. Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan humas di PDAM Batiwakkal Berau dalam menyampaikan informasi?
3. Apa saja media yang digunakan humas di PDAM Batiwakkal Berau dalam menjalin kerja sama tersebut?
4. Apakah humas di PDAM Batiwakkal Berau mengalami kendala dalam menangani pengaduan dari pelanggan?
5. Bagaimana upaya yang dilakukan humas di PDAM Batiwakkal Berau untuk mengatasi kendala tersebut?

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PDAM BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN
TIMUR

Subyek Penelitian 2

Nama : Mira Faradillah. SE
Umur : 31 Tahun
Jabatan : Koordinator Humas (Bagian Khusus Humas)
Tanggal : 15 April 2021
Waktu : 14.00

Peneliti : Sejauh mana humas di PDAM Batiwakkal Berau berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?

Ibu Mira : Sampai saat ini Humas telah menyelesaikan dalam melayani pelanggan semua data yang sesuai berdasarkan pedoman di PERUMDA Batiwakkal, mendapatkan keluhan atau pengaduan dari pelanggan baik melalui telepon maupun tatap muka langsung ke PERUMDA. Masalah yang dihadapi tidak dapat segera diatasi karena humas bukanlah agen yang setiap kali ada keberatan dan kemudian melapor ke periklanan dan masalah tersebut diselesaikan. Namun selanjutnya pengaduan tersebut diarahkan ke divisi bersangkutan yang secara langsung bisa menangani masalah tersebut.

Peneliti : Adakah faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau tidak keberhasilan humas di PDAM Batiwakkal dalam menyampaikan informasi?

Ibu Mira : faktor yang memiliki dampak berhasil atau tidaknya sebuah penyampaian informasi , tentunya saya selaku fasilitator dan biro humas cenderung dinamis dalam melayani konsumen, sedangkan faktor ke tidak berhasilan adalah karena pelanggan kecewa. dengan data yang diberikan.

Peneliti : Apa aja media yang digunakan humas di PDAM Batiwakkal dalam menjalin kerja sama tersebut?

Ibu Mira : dalam hal penggunaan media dalam menyampaikan informasi itu berupa brosur. Terdapat juga nomor telepon dan sms centre yang sudah tertera untuk pelanggan gunakan ketika ingin menyampaikan aduannya. Untuk media lain dalam menyampaikan informasi PERUMDA Batiwakkal juga bekerja sama dengan Berau Post dan Berau TV.

Peneliti : Apakah humas di PDAM Batiwakkal mengalami kesulitan atau kendala dalam menangani pengaduan dari pelanggan?

Ibu Mira : kadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan permasalahannya sebenarnya yang terjadi dilapangan hanya setengahnya saja. Laporan yang masuk ke humas juga tidak hari itu juga di selesaikan. Kami akan melanjutkan prosesnya dan melaksanakannya tiga hari

kemudian setelah laporan pengaduan masuk karena harus sesuai dengan metode yang ada di PERUMDA.

Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan humas di PDAM Batiwakkal untuk mengatasi kendala tersebut?

Ibu Mira : Divisi langganan khususnya humas menghadirkan anggapan-anggapan yang dapat meningkatkan penanganan keluhan dari konsumen. Tugas selanjutnya juga perlu berbicara dengan pihak berwenang untuk mendapatkan dukungan agar manajemen penanganan pengaduan bisa lebih baik.

PEDOMAN WAWANCARA

PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR

Nama : Saliansyah

Umur : 52 Tahun

Jabatan : Petugas Humas (Cater)

Tanggal : 15 April 2021

Waktu : 15.00

1. Apa saja tugas humas di PDAM Batiwakkal Berau?
2. Macam-macam keperluan pelanggan datang ke bagian humas di PDAM Batiwakkal Berau?
3. Adakah pelanggan yang menyatakan bahwa pengaduan bukan menjadi urusan pihak humas di PDAM Batiwakkal?
4. Apakah humas di PDAM Batiwakkal Berau sering menerima pengaduan, keluhan atau *complain* dari pelanggan?
5. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan humas di PDAM Batiwakkal Berau?

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PDAM BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN
TIMUR

Subyek Penelitian 3

Nama : Saliansyah
Umur : 52 Tahun
Jabatan : Petugas Humas (Cater)
Tanggal : 15 April 2021
Waktu : 15.00

Peneliti : Apa saja tugas rutin humas di PDAM Batiwakkal?

Bapak Saliansyah : Tentunya terdapat banyak tugas rutin dari humas mulai dari menerima pengaduan dari pelanggan dan pengaduan tersebut harus segera di proses dan diselesaikan permasalahannya. Tugas rutin ini seperti membuat permintaan perbaikan bagi pelanggan kemudian diserahkan ke bagian distribusi sama halnya membuat laporan air tidak mengalir. Kemudian membuat opname pengaduan bagi pelanggan lewat pembacaan meter tentang pemakaian air dan diserahkan pada bagian pembacaan meter. Tugas yang lain seperti membuat laporan ke Kepala Bagian, membantu operator, merekap dan membuat formulir buka kembali serta menyerahkan blanko balik nama.

Peneliti : Apa saja macam-macam keperluan pelanggan datang ke bagian humas di PDAM Batiwakkal?

Bapak Saliansyah : Setiap pelanggan yang datang itu terdiri dari berbagai macam pengaduan di antaranya adalah pengaduan, ada yang ingin jadi calon pelanggan baru, menanyakan informasi, dan memberikan humas memberikan pelayanan seperti yang disebutkan tadi.

Peneliti : Adakah pelanggan menyatakan bahwa pengaduan bukan menjadi urusan pihak humas di PDAM Batiwakkal?

Bapak Saliansyah : Sejauh ini tidak ada.

Peneliti : Apakah humas di PDAM Batiwakkal sering menerima pengaduan, keluhan atau *complain* dari pelanggan?

Bapak Saliansyah :Sering. Keluhan yang masuk bermacam-macam. Salah satunya yang paling dominan adalah pipa saluran air yang bocor sehingga air mengalir tidak deras tetapi tagihan rekening terus meningkat yang membuat pelanggan merasa heran. Selain itu ada pengaduan terkait ingin mengganti meteran air, pergantian kran, dan masih banyak lagi.

Peneliti : Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan humas di PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Saliansyah : Macam-macam. Kita memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti mencarikan kode nomor rekening pelanggan, mmberikan informasi mengenai biaya perbaikan, pasang baru dan lain-lain kemudian menerima pengaduan dari pelanggan serta membantu pembelian formulir bagi calon pelanggan.

PEDOMAN WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR

Nama : Saharudin

Umur : 35 Tahun

Alamat : Jl.Iswahyudi, Gang Garuda, Kel. Rinding

Tanggal : 23 April 2021

Waktu : 09.00 WIB

1. Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Batiwakkal Berau?
2. Darimana Anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Batiwakkal Berau?
3. Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Batiwakkal Berau?
4. Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Batiwakkal Berau?
5. Apa keluhan, pengaduan, yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Batiwakkal Berau?
6. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan humas di PDAM Batiwakkal Berau?
7. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Batiwakkal Berau dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat?

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PDAM BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN
TIMUR

Nama : Saharudin

Umur : 35 Tahun

Alamat : Jl.Iswahyudi, Gang Garuda, Kel. Rinding

Tanggal : 23 April 2021

Waktu : 09.00 WIB

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Batiwakkal Berau?

Saharudin : Sejak bulan februari 2015

Peneliti : Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Batiwakkal Berau?

Saharudin : Dari Berau Post, dan dari beberapa cerita orang tentang adanya PDAM Batiwakkal Berau.

Peneliti : Apa yang membuat anda berminat untuk berlangganan air di PDAM Batiwakkal Berau?

Saharudin : Saya berlangganan air PDAM karena pernah menggunakan air sumur dan saat itu air sumur kering, saya dan keluarga jadi tidak bisa memakai air tersebut apalagi untuk kebutuhan sehari-hari, makanya saya memutuskan berlangganan air PDAM. Dan saya juga menggunakan air seperlunya saja.

Peneliti : Bagaimana kualitas air yang anda gunakan di PDAM Batiwakkal Berau?

Saharudin : Sejauh ini kualitas air nya memang tidak selalu bagus, karena di beberapa waktu air sempat keruh dan bau, kadang baunya juga sedikit menyengat mungkin akibat dari kegiatan pabrik dan tambang sekitaran PDAM.

Peneliti : Apa keluhan atau pengaduan yang anda sampaikan ke humas PDAM Batiwakkal Berau?

Saharudin : Saya lebih sering menyampaikan keluhan berupa persoalan air yang sering keruh dan kadang tidak mengalir dan juga ketika mengalir hanya deras sebelahnya saja.

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda mengenai pelayanan petugas humas di PDAM Batiwakkal?

Saharudin : Sejauh ini sudah bagus, yang perlu ditambahkan adalah kecekatan petugas humas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Peneliti : Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Batiwakkal dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat?

Saharudin : Menurut saya masih harus ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat menggunakan air bersih dan sehat masih harus terbebani dengan permasalahan air yang tidak mengalir dan kadang keruh dan berbau.

PEDOMAN WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR

Nama Pelanggan : Jamaludin

Umur : 44 Tahun

Alamat : Jl. Manunggal

Tanggal : 15 April 2021

Waktu : 10.30 WIB

1. Sudah berapa lama Anda menjadi pelanggan di PDAM Batiwakkal Berau?
2. Darimana Anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Batiwakkal Berau?
3. Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Batiwakkal Berau?
4. Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Batiwakkal Berau?
5. Apa keluhan, pengaduan, yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Batiwakkal Berau?
6. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan humas di PDAM Batiwakkal Berau?
7. Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Batiwakkal Berau dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat?

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
PELANGGAN DI PDAM BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN
TIMUR

Nama Pelanggan : Jamaludin

Umur : 44 Tahun

Alamat : Jl. Manunggal

Tanggal : 15 April 2021

Waktu : 10.30 WIB

Peneliti : Sudah berapa lam anda menjadi pelanggan di PDAM Batiwakkal?

Bapak Jamal : Sudah 2 tahun ini

Peneliti : Darimana anda mengetahui adanya jasa penyedia air bersih dan sehat di PDAM Batiwakkal?

Bapak Jamal : Informasi dari mulut ke mulut lebih tepatnya. Saat itu saya mendengar dari teman yang kebetulan sudah berlangganan air PDAM sejak 2014.

Peneliti : Apa yang membuat Anda berminat untuk berlangganan air dari PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Jamal : Karena air di rumah saya sering macet dan kering, jadi saya dan keluarga merasa kekurangan air bersih yang cukup.

Peneliti : Bagaimana kualitas air yang Anda gunakan dari PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Jamal : Kurang bersih, bau dan keruh

Peneliti : Apa keluhan, pengaduan, yang Anda sampaikan ke humas di PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Jamal : keluhan yang saya sampaikan yaitu meteran air yang kadang rusak dan itu mengakibatkan lonjakan tarif rekening dan pergantian ANGEL.

Peneliti : Bagaimana tanggapan Anda mengenai pelayanan yang diberikan humas di PDAM Batiwakkal Berau?

Bapak Jamal : Sudah bagus, hanya saja petugas humasnya harus lebih ramah dan senyum ketika melayani pelanggan. Ya mungkin saja saat itu petugasnya ada masalah pribadi atau masalah lain yang menyebabkan moodnya tidak bagus.

Peneliti : Menurut Anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PDAM Batiwakkal Berau dalam mencukupi kebutuhan air bersih dan sehat?

Bapak Jamal : Untuk pelayanannya sudah cukup, tapi harus lebih ditingkatkan lagi agar lebih cepat, terutama supaya air dari PDAM Batiwakkal itu tidak begitu keruh hingga kotor sekali.

Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Tanggapan Kepuasan Pelanggan

Petunjuk pengisian :

- a. Isilah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda \surd pada salah satu jawaban yang tersedia
- b. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1 sampai 5 yang artinya
 - 1 : sangat tidak puas
 - 2 : tidak puas
 - 3 : ragu-ragu
 - 4 : puas
 - 5 : sangat puas

No	Daftar Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya merasa puas dengan kualitas air yang diberikan oleh PDAM Batiwakkal Berau					
2.	Saya merasa puas dengan tarif rekening air yang ditetapkan oleh PDAM Batiwakkal Berau					
3.	Saya merasa puas dengan respon humas PDAM Batiwakkal dalam melayani dan menangani pengaduan/keluhan pelanggan					
4.	Saya merasa puas dengan sistem pembayaran rekening air yang					

	ditetapkan oleh PDAM Batiwakkal Berau					
5.	Saya merasa puas dengan ketepatan dan kecekatan petugas humas dalam melayani pengaduan/keluhan dari pelanggan					
6.	Saya merasa puas dengan kesediaan petugas humas dalam menerima setiap pengaduan/keluhan yang datang					

Tanggapan Kepuasan Petugas Humas PDAM Batiwakkal Berau

Tanggapan Kepuasan Petugas Humas

Petunjuk pengisian :

- c. Isilah pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda \surd pada salah satu jawaban yang tersedia
- d. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1 sampai 5 yang artinya
 - 1 : sangat tidak puas
 - 2 : tidak puas
 - 3 : ragu-ragu
 - 4 : puas
 - 5 : sangat puas

No	Daftar Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya puas dengan penghargaan yang diberikan kepada petugas humas dalam melayani keluhan pelanggan					
2.	Saya puas dengan disiplin kerja yang diterapkan di PDAM Batiwakkal Berau					
3.	Saya puas dengan keleuasan dalam memberikan pendapat selama bekerja					
4.	Saya puas dalam berkomunikasi dengan pimpinan, petugas humas					

	dan staf lainnya di PDAM Batiwakkal Berau					
5.	Saya puas dengan kelengkapan peralatan kerja yang terdapat di PDAM Batiwakkal Berau					
6.	Saya puas dengan sarana dan fasilitas kantor di tempat kerja seperti AC, kantin dan toilet					
7.	Saya puas dengan kebersihan, kesehatan dan penerangan cahaya di PDAM Batiwakkal Berau					

DOKUMENTASI











PEMERINTAH KABUPATEN BERAU
" BATIWAKKAL "
 KABUPATEN BERAU

Jalan Raja Alam Telp. (0554) 2020050 - Tanjung Redeb



Batiwakkal

LAPORAN KERUSAKAN / KEBOCORAN

NOMOR : / LKK - PP / HBL / / 20

Nama : **JAMALUDDIN** Nomor Sambungan : **0104 000506**
 Alamat : **JL. MANUNGGAL** No Telp / Hp :

Customer Focus	Lain - lain
<input type="checkbox"/> Air Tidak Mengalir	<input type="checkbox"/> Pindah aliran (Tapping baru)
<input type="checkbox"/> Pipa Dinas Bocor / Patah	<input type="checkbox"/> Persil bocor/stop kran meter rusak
<input type="checkbox"/> Pipa Transmisi/Distribusi/Tertier Bocor/Patah	<input type="checkbox"/> Pindah meter air
<input type="checkbox"/> Bocor disekitar meter air	<input type="checkbox"/> Meter hilang Yang Melapor
<input type="checkbox"/> Meter air kabur / kaca pecah / rusak	<input type="checkbox"/> Nama jelas
<input type="checkbox"/> Air berwarna / berbau	<input type="checkbox"/>Tgl
<input type="checkbox"/> Tagihan Rek. Air / peningkatan pemakaian	<input type="checkbox"/>Via tlp/dst/surat

Laporan : Tgl **15 APRIL 2021**
 Diterima Oleh : Diteruskan ke Bag. Tehnik/Non Tehnik Diterima Oleh :
 Cq. Kasir (Distribusi) Hubungan Langganan/Cater
Ganti ANGEL
 (.....) (.....)

Tanggal : Keterangan Lain-lain :
 A-Meter :

TINDAKAN YANG DILAKSANAKAN

Tindakan	Petugas	Mengetahui : Pelanggan
<input type="checkbox"/> Telah diperbaiki/Rekondisi/Suervisi
<input type="checkbox"/> Belum diperbaiki
<input type="checkbox"/> Sedang diamprahkan
<input type="checkbox"/>

Keterangan Di Lapangan : Dikerjakan Oleh Sub Bagian :

* Lembar 1 : Bagian Distribusi/Hub.Lang/Keuangan
 * Lembar 2 : Bagian Pengaduan
 * Lembar 3 : Bagian Umum/Rekanan
 * Lembar 4 : Pelanggan yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN BERAU

"BATIWAKKAL"

KABUPATEN BERAU

Jalan Raja Alam Telp. (0554) 2020050 - Tanjung Redeb



Batiwakkal

LAPORAN KERUSAKAN / KEBOCORAN

NOMOR : / LKK - PP / HBL / / 20

Nama : SAHARUDIN
 Alamat : 06 GARUDA KEL. RINDING
 Nomor Sambungan : T. 007017
 No Telp / Hp : 0852463283 06

Costumer Focus JL. ISWAHYUDI

Lain - lain

- Air Tidak Mengalir
- Pipa Dinas Bocor / Patah
- Pipa Transmisi/Distribusi/Tertier Bocor/Patah
- Bocor disekitar meter air
- Meter air kabur / kaca pecah / rusak
- Air berwarna / berbau
- Tagihan Rek. Air / peningkatan pemakaian
- Pindah aliran (Tapping baru)
- Persil bocor/stop kran meter rusak
- Pindah meter air
- Meter hilang
- Yang Melapor
- Nama jelas
- Tgl
- Via tip/dst/surat

Laporan : Tgl 23 APRIL 2021

Diterima Oleh :

Diteruskan ke Bag. Tehnik/Non Tehnik

Diterima Oleh :

Cq. Kasi Distribusi/Hubungan Langgan/Cater

P. INDAH.S

AIR TIDAK MENGALIR
HANYA DERAS DI SEBELAHNYA

Tanggal :

A-Meter :

Keterangan Lain-lain :

TINDAKAN YANG DILAKSANAKAN

- Telah diperbaiki/Rekondisi/Suervisi
- Belum diperbaiki
- Sedang diamprahkan
-

Petugas

Mengetahui :
Pelanggan

Keterangan Di Lapangan :

Meter jauh.

Dikerjakan Oleh

Sub Bagian

- * Lembar 1 : Bagian Distribusi/Hub.Lang/Keuangan
- * Lembar 2 : Bagian Pengaduan
- * Lembar 3 : Bagian Umum/Rekanan
- * Lembar 4 : Pelanggan yang bersangkutan

ILHBLF :

TGL :

REV :

Inten

CV PENULIS



Putri Indah Sari

Jl. Haji Agus Salim Rt 02 Rw 04, Payakumbuh Selatan, Sumatra Barat
082284706227 | indahsari439@gmail.com

Pendidikan

- TK Kemala Bhayangkari 2005-2006
- SDN 11 Aurkuning 2006-2010
- SMPN Payakumbuh 2010-2014
- SMAN 2 Payakumbuh 2014-2017
- Universitas Mercubuana Yogyakarta 2017-Sekarang

Informasi Pribadi

- Tanggal lahir : 11 September 1999
- Status pernikahan : Belum Menikah
- Kebangsaan : Indonesia
- Tinggi : 167 cm
- Agama : Islam
- Berat : 44 Kg
- Jenis Kelamin : Perempuan

Pengalaman Organisasi

- Anggota Paskibra SMPN 3 Payakumbuh tahun 2012
- Anggota OSIS di SMPN 3 Payakumbuh tahun 2012
- Pengibar Bendera Merah Putih di kantor Walikota Payakumbuh tahun 2014 (17 Agustus)
- Sekretaris OSIS di SMA 2 Payakumbuh tahun 2015