

**METODE KOMUNIKASI PDAM TIRTA DAROY DALAM  
PENYELESAIAN KOMPLAIN WARGA KOTA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**NURUL ZIANA  
NIM. 411307014**

**Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
1438 H / 2018 M**

# SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelara Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

**Oleh**

**NURUL ZIANA  
NIM. 411307014**

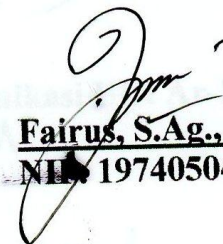
**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I,**



**Drs. M. Sufi Abd. Muthalib, M. Pd  
NIP. 19521212 19803 1 006**

**Pembimbing II,**



**Fairus, S.Ag., M.A  
NIP. 19740504 200003 1 002**

# SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai  
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah  
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Diajukan Oleh

**NURUL ZIANA**  
NIM. 411307014

Pada Hari/Tanggal

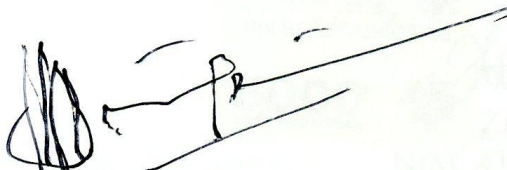
**Jum'at, 31 Januari 2018 M**  
**14 Jumadil Awwal 1439 H**

di

**Darussalam-Banda Aceh**

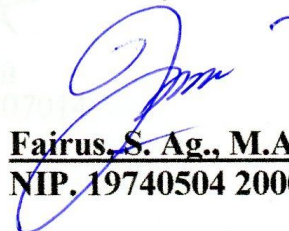
**Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua,



**Drs. M. Sufi Abd. Muthalib, M. Pd**  
NIP. 19521212 19803 1 006

Sekretaris,



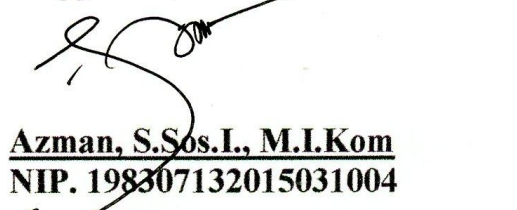
**Fairus, S. Ag., M.A**  
NIP. 19740504 200003 1 002

Anggota I,



**Drs. Syukri Syamaun M.Ag**  
NIP. 19641231 1999603 1 006

Anggota II,



**Azman, S.Sos.I., M.I.Kom**  
NIP. 198307132015031004

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry**



**Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd.**  
NIP. 19641220 198412 2 001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Nurul Ziana

NIM : 411307014

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 17 Januari 2018

Yang Menyatakan,



NIM. 411307014

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani bagi setiap hamba-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah atas Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan seluruh Umat Islam yang terlenu maupun terjaga atas sunnahnya.

Alhamdulillah berkat pertolongan Allah *Subhanahu Wata'ala*, proses penulisan Skripsi bisa terselesaikan, dan ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata satu (S1) pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam. Adapun pedoman penulisan skripsi ini berpedoman kepada buku panduan penulisan skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry. Untuk itu, penulis memilih judul skripsi "*Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh*". Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga tercinta, terutama Ayahanda Fauzi Ismail dan Ibunda Mariana yang telah membesarkan, mendidik, memberikan motivasi, dukungan, mencurahkan cinta dan kasih sayangnya serta lantunan doa yang begitu kuat untuk penulis, sehingga skripsi ini selesai. Abang dan kakak tercinta Mauloeddin Afna, Elly Mulyana, yang telah banyak membantu Penulis dan memberikan motivasi, dukungan dan doa kepada penulis.

2. Bapak Drs. H. M. Sufi Abd. Muthalib, M. Pd sebagai pembimbing pertama, penulis mengucapkan terima kasih yang telah memberi arahan, bimbingan, dan masukan kepada saya serta ucapan terima kasih kepada Bapak Fairus, S.Ag., M.A, selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, mencurahkan ide, memberikan semangat, motivasi dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Kusmawati Hatta, M. Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Bapak Dr. Hendra Syahputra, ST. MM, selaku ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI), Ibu Anita, S.Ag. M. Hum selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam (KPI) Bapak Zainuddin, T. S.Ag., M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. serta seluruh dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
4. Kepada sahabat-sahabat tercinta saya Nurul Hayat, Nova Maulidar, Mirna Sari, Dellya Ariyani, Zulqaidah, Rizki Yanti, Maulianda, Lia Nisrina, Nurfadhillah, Dian Shaleha, Rahmatun Nessa, Deti Maulina, Ikhwana, Ikhwani, Reza Fahlevi, M. Fadel Pratama, Zulfadhli, Riski Ramadhan, Iwan Sudirja, yang telah membantu dan memberikan motivasi untuk penulis sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.
5. Kepada teman-teman jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam khususnya unit 5 angkatan 2013 yang telah banyak membantu penulis dari masa kuliah, penelitian, hingga selesai skripsi ini.



6. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, doa dan motivasi kepada penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.

Penulis belum bisa memberikan apapun untuk membalas kebaikan dan ketulusan yang kalian berikan. Semoga segala bantuannya akan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kata penulis memohon maaf atas segala kekhilafan yang pernah penulis lakukan.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penelitian dan penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi penulis dan seluruh pembaca umumnya. Hanya kepada Allah penulis memohon Ridha-Nya. Amin Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Banda Aceh, 15 Januari 2018

Penulis

Nurul Ziana

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teoritis .....	9
1. Pengertian Komunikasi .....	9
2. Fungsi Komunikasi .....	11
3. Bentuk-Bentuk Komunikai .....	14
4. Tujuan Komunikasi.....	19
B. Kualitas Pelayanan .....	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
C. Metode Komunikasi .....	23
1. Pengertian Metode Komunikasi.....	23
2. Bentuk-Bentuk Metode Komunikasi .....	23
3. Metode Komunikasi dalam Penyelesaian Komplain Warga.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Yang digunakan .....	31
B. Sumber Data.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Profil PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.....	38
1. Sejarah PDAM Tirta Daroy Banda Aceh .....	38
2. Tugas, Fungsi, dan Tujuan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh .....	39
3. Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy Banda Aceh .....	40
4. Struktur Organisasi .....	41
5. Manajemen Pelayanan PDAM Tirta Daroy .....	44
B. Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam Meningkatkan Efisiensi perusahaan.....	47
C. Metode Komunikasi Dalam Proses Penyelesaian Komplain Pelanggan Pada Tirta Daroy Banda Aceh.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran.....	65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Bagan 4.1 Proses Mekanisme Komplain Pelanggan dan Komunikasi pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.....	54

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 4.1 Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan PDAM Tahun 2016.....	61
Tabel 4.2 Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan PDAM Tahun 2017.....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Dokumentasi Hasil Penelitian

Lampiran 2: Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 3: Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 4: Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian

Lampiran 5: Surat Keputusan (SK) Skripsi

Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh”. Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah (1) Bagaimana kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam meningkatkan efisiensi perusahaan. (2) Metode komunikasi apa yang dapat digunakan dalam menangani komplain masyarakat pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh dalam meningkatkan efisiensi perusahaan dan untuk mengetahui metode komunikasi apa yang dapat digunakan dalam menangani komplain masyarakat pada PDAM. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang peneliti dapatkan yaitu untuk meningkatkan efisiensi perusahaan, PDAM Tirta Daroy berpegang pada konsep kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan demi mencapai hasil kerja yang maksimal didukung dengan manajemen yang baik dan didukung dengan fasilitas yang cukup memadai demi kenyamanan dan kecepatan setiap pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan. Adapun metode komunikasi yang mendukung dalam menangani komplain masyarakat adalah metode komunikasi segala arah dalam bentuk *Multi Step Flow Communication* (komunikasi bertahap). Saat pelanggan yang melakukan komplain akan ditangani langsung oleh pegawai dan permasalahan tersebut akan dimusyawarahkan bersama, dengan melakukan musyawarah diharapkan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan secara bersama-sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam setiap permasalahan yang terjadi.

Kata kunci : Metode, Komunikasi, PDAM, Penyelesaian, Komplain.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Air merupakan salah satu komponen terpenting bagi keberlangsungan makhluk hidup terutama manusia, air menjadi kebutuhan pokok yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti minum, memasak, mandi dan lain-lainnya. Keberadaan air tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia untuk kepentingan sehari-hari. Kebutuhan akan air bersih berbeda di setiap tempat, Semakin tinggi kebutuhan hidup seseorang maka semakin tinggi pula kebutuhan airnya. Kebutuhan air bersih di Indonesia dapat dikatakan masih belum bisa memenuhi dengan baik bagi sebagian kalangan masyarakat.

Banyak sekali kendala yang dihadapi oleh masyarakat seperti air yang tidak mengalir, atau aliran air yang didistribusikan kepada masyarakat mempunyai debit yang kecil, kebocoran pipa air, baik yang terjadi pada pipa yang akan masuk kerumah pelanggan, maupun pada pipa yang berada di jalan-jalan besar yang berdampak sangat merugikan masyarakat. Kualitas air yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan kekeruhan air terjadinya pipa bocor yang menyebabkan air tidak mengalir secara merata keseluruh rumah warga.

Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM sesuai dengan UU No. 22 tahun 1999. PDAM merupakan

salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai bagi keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan kesehatan penduduk. Kinerja PDAM Banda Aceh menjalankan pekerjaannya dengan baik, namun kinerja PDAM terkadang masih dianggap kurang memuaskan oleh sebagian masyarakat, karena belum maksimalnya perkerjaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terkadang membuat masyarakat kurang mengerti terhadap prosedur dan sistem kerja yang sudah di jalankan.

Banyak kendala yang belum dapat diselesaikan dengan baik, ada 3 poin yang menjadi masalah yang sangat rumit yang dapat mempengaruhi ketersediaan air minum bagi masyarakat, khususnya di daerah perkotaan. Pertama adalah masalah politis, masalah politis yang dimaksud adalah masalah air minum belum termasuk prioritas dalam APBK. Masalah politis ini tentu harus menjadi perhatian pihak eksekutif dan legislatif untuk memprioritaskan pemasukan anggaran bagi program peningkatan layanan palanggan PDAM. Kedua, soal institusional, persoalan institusional ini merupakan manajemen PDAM bersama seluruh perangkatnya



belum berfungsi sesuai harapan, manajemen PDAM harus meningkatkan kinerjanya.

Ketiga, masalah teknis. Hal ini menyangkut penyebaran pelanggan yang menyulitkan distribusi atau menjadi layanan berinvestasi tinggi bagi PDAM, masalah yang mau tak mau sudah terbentuk, yang menyangkut geografis satu daerah. Jadi pelanggan perusahaan air minum dimukimkan di satu tempat masih sulit untuk mendapatkan air bersih sepenuhnya karena daerah perumahan yang padat penduduk memang memerlukan kebutuhan air yang besar, sehingga masih sulit untuk memudahkan pelayanan.<sup>1</sup>

Saat ini Keadaan kota Banda Aceh dalam tahap perkembangan dan pembenahan kota, seperti pembuatan jalan yang terdapat pada beberapa tempat, salah satunya yang berada di simpang Surabaya. Pembuatan jembatan pada simpang Surabaya dalam proses pembangunan terdapat kendala yang membuat terjadinya Pipa induk diameter 500 milimeter milik PDAM Tirta Daroy yang berada di lokasi pembangunan proyek “*Fly over*” simpang Surabaya pecah yang berdampak tidak adanya aliran air PDAM ke rumah warga. Bahkan kejadian ini dalam kurun waktu 2017 sudah terjadi dua kali, beberapa kendala ini yang terjadi membuat opini terhadap kepercayaan masyarakat akan aparaturnya pemerintah terutama dibidang pelayanan publik. Sehingga muncul anggapan dan penilaian terhadap intansi perusahaan.

---

<sup>1</sup> *Arsip Artikel* : (aceh.tribunnews.com) diakses pada tanggal 26 Mei 2017 pukul 11:29

Masyarakat sebagai pelanggan PDAM menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan PDAM, masyarakat akan merasakan kejeuhan bila hasil produksi pelayanan publik tidak memuaskan akibatnya pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur, hal tersebut yang dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

Masyarakat beranggapan bahwa pelayanan akan keluhan yang mereka rasakan terhadap pendistribusian air masih sulit disampaikan langsung ke perusahaan tersebut karena sistem pelayanan untuk keluhan masyarakat masih kurang memadai. Adanya peran hubungan masyarakat dalam menjalankan fungsi dan tugas untuk menyelenggarakan komunikasi kedalam sebuah organisasi.<sup>2</sup> Seharusnya PDAM yang merupakan perusahaan air minum paling tua di Aceh, dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap warga yang berkeluh kesah terhadap kendala kebutuhan dan pendistribusian air yang belum dapat digunakan dengan baik. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya.

Metode-metode komunikasi yang baik dibutuhkan antara pegawai dan konsumen agar permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan baik. Metode dapat diartikan sebagai jalan atau cara yang dilalui untuk mencapai suatu tujuan

---

<sup>2</sup> H.A.W. Widjaja, *KOMUNIKASI : Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Askara, 2002), hlm. 52

tertentu.<sup>3</sup> Komunikasi yang berasal dari bahasa latin yaitu *communis* yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Definisi singkat yang dinyatakan oleh Harold D. Lasswell bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa dan apa pengaruhnya”.<sup>4</sup>

Komunikasi dapat diartikan juga sebagai suatu proses komunikasi yang terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran atau pengertian, antara komunikator dan komunikan. Komunikasi merupakan proses pengiriman pesan atau informasi oleh komunikator atau penyuluh kepada komunikan tetapi dalam proses pengiriman tersebut dibutuhkan suatu keterampilan dalam memaknai pesan baik oleh komunikator ataupun komunikan sehingga dapat membuat pertukaran informasi tersebut berhasil. Komunikasi bertujuan agar tercapainya saling pengertian antara kedua belah pihak.

Sebelum pesan-pesan akan dikirimkan kepada komunikan, komunikator memberikan makna-makna dalam sebuah pesan sehingga pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh komunikan dan diberikan makna sesuai dengan konsep yang dimilikinya. Peran komunikasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupannya

---

<sup>3</sup> Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi: Kualitatif*, (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2016), hlm. 3

<sup>4</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), hlm.18

sehari-hari, sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat persuasif, edukatif, dan informatif, karena tanpa adanya komunikasi maka tidak adanya proses suatu interaksi yaitu saling tukar menukarnya ilmu pengetahuan, pengalaman, pendidikan, persuasi, dan informasi. Proses penyampaian informasi dan pesan pada umumnya berlangsung melalui suatu media komunikasi, khususnya bahasa percakapan yang mengandung makna yang dapat dimengerti atau dalam lambang yang sama. Pengertian pemakaian bahasa dapat bersifat akurat atau abstrak.

Metode komunikasi merupakan cara yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari komunikator kepada komunikan agar tercapainya suatu persamaan pemahaman secara bersama-sama, dalam menyelesaikan komplain dibutuhkan metode pada bidang kehumasan, karena *public relations* atau humas merupakan salah satu bagian dari metode komunikasi. Public Relations merupakan rakaian atau sistem kegiatan komunikasi yang khas kehumasan.<sup>5</sup> Sebagai metode komunikasi, humas mengandung makna setiap pimpinan dari sebuah organisasi bagaimanapun kecilnya dapat melaksanakan fungsi-fungsi public relations. Metode komunikasi public relations diharapkan dapat menefektifkan dan mengefisiensikan upaya-upaya mencapai suatu tujuan dalam sebuah manajemen maupun dalam sebuah perusahaan.

Untuk menyikapi permasalahan komplain, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara ilmiah metode komunikasi dalam menangani komplain

---

<sup>5</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 36

masyarakat yang berhubungan dengan informasi dan hal-hal yang dapat menghambat dan meningkatkan komunikasi yang efektif. Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat masalah “**Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Menangani Komplain Warga Kota Banda Aceh.**” Sehingga dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap komplain masyarakat pada PDAM dalam meningkatkan kinerja serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan dimasa yang akan datang.

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah adalah pokok-pokok bahasan yang akan dibahas dalam penelitian ini, sebagaimana masyarakat yang merupakan pelanggan PDAM menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Masyarakat beranggapan bahwa pelayanan akan keluhan yang mereka rasakan terhadap pendistribusian air masih sulit disampaikan langsung ke perusahaan tersebut karena sistem pelayanan untuk keluhan masyarakat masih buruk. Dari uraian ini maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam meningkatkan efisiensi perusahaan ?
2. Metode komunikasi apa yang dapat digunakan dalam menangani komplain masyarakat pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian skripsi ini ialah:

#### 1. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam meningkatkan efisiensi perusahaan.
- b. Untuk mengetahui metode komunikasi apa yang dapat digunakan dalam menangani komplain masyarakat pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

#### 2. Tujuan Individual

Untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana S-1 pada jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini terbagi menjadi tiga manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, dapat digunakan dalam mengembangkan teori lanjutan yang telah peneliti gunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat di temukan variasi-variasi model baru pada metode komunikasi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.
2. Secara akademis, dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi.
3. Secara praktis, yaitu sebagai bahan masukan kepada pihak PDAM Tirta Daroy dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.





## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Komunikasi

##### 1. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin yaitu *communis* yang berarti *sama*. Arti dari kata *sama* ini maksudnya adalah adanya persamaan makna dalam membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.<sup>1</sup> Komunikasi dapat diartikan pula sebagai inti dari semua hubungan sosial, jika seseorang telah mengadakan suatu hubungan berkelanjutan, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah cara berkomunikasi tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, maupun mengurangi ketegangan atau menghilangkan perdebatan apabila muncul.<sup>2</sup>

Berikut merupakan penjelasan pengertian dan definisi-definisi komunikasi menurut beberapa para ahli:

- a. Menurut Laswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Indonesia Persada, 1998), hlm.18

<sup>2</sup> H.A.W.Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 4

<sup>3</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya. 2001), hlm.10

- b. Shannon dan Weaver (1949) mengungkapkan pengertian komunikasi yang merupakan proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya ambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang lain.<sup>4</sup>
- c. John R. Schermerhorn cs, dalam bukunya yang berjudul: *Managing Organizational Behavior* menyatakan bahwa komunikasi itu dapat diartikan sebagai proses antar pribadi dan menerima simbol-simbol yang berarti bagi kepentingan mereka.
- d. Seiler (1998) memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal. Seiler mengatakan komunikasi adalah proses dengan nama simbol verbal dan nonverbal yang dikirimkan, diterima dan diberi makna tertentu.

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* dijelaskan bahwa komunikasi sebagai “Pengirim dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami”.<sup>5</sup> Lebih lanjut, Onong Uchjana Effendy mendefinisikan bahwa komunikasi sebagai proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau mengubah sikap, pendapat dan perilaku, baik secara langsung melalui lisan maupun secara tidak langsung melalui media.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Anwar Arifin, *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 26

<sup>5</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), hlm. 745

<sup>6</sup> Onong Uchjana Effendy, *Komunikasi Teori dan Praktek* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 10

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi akan berhasil dengan baik apabila adanya timbul saling pengertian antara kedua belah pihak, yaitu jika kedua belah pihak si pengirim dan si penerima informasi dapat memahami. Hal ini pula yang diharapkan dapat terjadi terhadap pihak PDAM dimana perusahaan tersebut mampu memberikan informasi atau pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik terhadap para konsumen sehingga metode komunikasi yang dibangun dalam menyelesaikan komplain yang terjadi pada masyarakat dapat diselesaikan dengan mencapai tujuan yang tepat.

## 2. Fungsi Komunikasi

Jika komunikasi dilihat dari sudut pandang arti yang lebih luas, komunikasi tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan saja melainkan juga sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta ide, pengetahuan, perasaan, sikap, perbuatan dan sebagainya kepada sesama secara timbal balik, baik sebagai penyampai maupun penerima pesan. Maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut:

- a. Informasi: Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.

- b. Sosialisasi (pemasyarakatan): Penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif didalam masyarakat.
- c. Motivasi: Menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d. Perdebatan dan diskusi: Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama ditingkat nasional dan lokal.
- e. Pendidikan: Pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan keterampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan: Penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horison seseorang, dengan membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya.

- g. Hiburan: Penyebarluasan sinyal, simbol, suara, dan image dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, musik, olahraga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.
- h. Integrasi: Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlakukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.<sup>7</sup>

Diantara fungsi komunikasi tersebut, Harold D. Laswell menjelaskan fungsi komunikasi antara lain:

- a. Manusia dapat mengontrol lingkungannya
- b. Beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada
- c. Melakukan transmisi warisan sosial kepada generasi berikutnya.<sup>8</sup>

Selanjutnya Harold D. Laswell menjelaskan, selama ini ada tiga kelompok yang melaksanakan ketiga fungsi tersebut. Fungsi *pertama*, dijalankan oleh para diplomat, atase, dan koresponden luar negeri dalam usaha menjaga lingkungan. Fungsi *kedua*, lebih diperankan oleh para editor, wartawan dan juru bicara sebagai penghubung respon internal. Fungsi *ketiga*, para pendidik dalam pembelajaran pendidikan formal karena terlibat mewariskan adat kebiasaan, nilai dari generasi ke generasi.

---

<sup>7</sup> H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 10

<sup>8</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 59

### 3. Bentuk-bentuk Komunikasi

Komunikasi dalam kalangan para ahli juga memiliki penafsiran yang berbeda antara satu dengan lainnya. Hal ini bergantung pada sudut pandang para ahli itu sendiri, dan menurut pengalamannya masing-masing. Untuk itu bentuk-bentuk komunikasi diantaranya:

#### a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, baik yang diucapkan secara lisan maupun tulisan. Komunikasi lisan adalah suatu proses dimana manusia berinteraksi secara lisan untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tulisan adalah suatu pesan yang disampaikan oleh seorang dengan menggunakan sandi dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau tempat lainnya yang dapat dibaca.<sup>9</sup>

Untuk kepentingan komunikasi verbal, bahasa dipandang sebagai suatu wahana penggunaan tanda-tanda atau simbol-simbol guna menjelaskan suatu konsep tertentu. Bahasa mempunyai banyak simbolisasi verbal dan dipandang sebagai upaya manusia dalam menggunakan informasi yang bersumber dari persepsi manusia, medium untuk berkomunikasi secara santun dengan diri-sendiri maupun dengan orang lainnya.

Dapat kita simpulkan bahwa komunikasi verbal merupakan suatu interaksi yang menggunakan simbol, kata-kata lisan maupun tulisan.

---

<sup>9</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Askara, 2001), hlm. 45

Komunikasi verbal sangat erat kaitannya dengan kehidupan kita sehari-hari dalam bermasyarakat.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan proses komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata, melainkan menggunakan gerak tubuh, sentuhan, ekspresi raut wajah maupun vokal yang bukan kata-kata.<sup>10</sup> Komunikasi ini terjalin tanpa adanya kata-kata yang diucapkan, namun komunikan mengerti apa yang sedang dibicarakan.

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi nonverbal sangat sering digunakan dari pada komunikasi verbal atau menggunakan kata-kata. Dalam proses komunikasi sehari-hari secara otomatis komunikasi nonverbal juga ikut digunakan. Bisa dikatakan pula komunikasi nonverbal lebih jujur dalam mengungkapkan hal yang akan disampaikan secara spontan.<sup>11</sup>

Dari keseluruhan definisi dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal merupakan suatu proses komunikasi yang dipergunakan dengan memakai vokal bukan kata-kata, baik itu ekspresi wajah bahkan tatapan mata juga termasuk kedalam komunikasi nonverbal.

c. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal sering disebut juga komunikasi intrapribadi yang dapat diartikan sebagai komunikasi dengan diri sendiri. Pada

---

<sup>10</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Non Verbal*, (Jakarta: Bumi Askara, 2001), hlm. 65

<sup>11</sup> Agus M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, (Yogyakarta: Kanius, 2003), hlm. 74



hakikatnya komunikasi intrapersonal ini merupakan proses penyampaian pesan pikiran atau perasaan oleh seseorang yang menyampaikan pesan (komunikator). Komunikasi dalam diri bisa ditentukan oleh rangsangan dari dalam, seperti kontradiksi dalam tubuh dan jiwa maupun dari luar yang memunculkan reaksi-reaksi berupa pertanyaan didalam diri.

Komunikasi ini akan berhasil apabila pesan yang disampaikan dengan menggunakan perasaan yang disadari. Bahkan sebaliknya, komunikasi ini akan gagal apabila saat menyampaikan sesuatu hal, perasaan yang ada tidak dapat terkontrol dengan baik.<sup>12</sup>

Proses komunikasi intrapersonal merupakan proses pengolahan informasi yang meliputi sensasi, persepsi, memori dan proses berfikir.<sup>13</sup>

#### 1) Sensasi

Sensasi adalah proses menangkap stimulan dan merupakan tahap paling awal dalam proses penerimaan informasi. Sebagaimana yang dikatakan oleh Benyamin B.Wolman, “Sensasi adalah pengalaman elementer yang segera, yang tidak memerlukan penguraian verbal, simbolis, atau konseptual,dan berhubungan dengan kegiatan alat indra.”

#### 2) Persepsi

---

<sup>12</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raya Grafindo, 2000), hlm 133  
<sup>13</sup> Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2016), hlm. 97

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

### 3) Memori

Memori adalah sistem yang sangat berstruktur, yang menyebabkan makhluk hidup sanggup merekam fakta tentang dunia dan menggunakan pengetahuan itu untuk mengarahkan atau mengontrol perilaku dan tindakannya.

#### d. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara seorang individu dengan individu lainnya dan terjadi kontak langsung dalam percakapan. Komunikasi interpersonal juga didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif berlangsung jika berjalan secara dialogis, yaitu antara dua orang saling menyampaikan dan memberi pesan secara timbal balik.<sup>14</sup>

#### e. Komunikasi Kelompok

Komunikasi kelompok adalah suatu komunikasi seseorang dengan kelompoknya. Dalam komunikasi kelompok terdapat dua bagian

---

<sup>14</sup>Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 182

komunikasi, yaitu komunikasi kelompok kecil dan komunikasi kelompok besar.<sup>15</sup>

1) Komunikasi kelompok kecil

Komunikasi kelompok kecil adalah suatu kumpulan individu yang dapat mempengaruhi satu sama lain, memperoleh beberapa tujuan, mengambil peranan, terikat satu sama lain dan berkomunikasi tatap muka. Dalam sebuah kelompok kecil biasanya berjumlah diantara 2 sampai 3 orang, bahkan ada yang mengembangkan sampai 20 atau lebih, namun kurang dari 50 orang.<sup>16</sup>

2) Komunikasi kelompok besar

Komunikasi kelompok besar biasa disebut komunikasi publik, yang berarti pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Dalam penyampaian pesan pada komunikasi kelompok biasanya pesan akan berlangsung secara bersambung (*continue*). Pembicaraan dan pendengar dapat diidentifikasi, interaksi antara sumber dan penerima sangat terbatas, dan jumlah khalayak relatif besar. Sumber sering tidak dapat mengidentifikasi satu-persatu pendengarnya.<sup>17</sup>

f. Komunikasi Massa

---

<sup>15</sup>Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2016), hlm.

<sup>16</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raya Grafindo, 2000) hlm. 136

<sup>17</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, . . . , hlm. 36

Komunikasi massa adalah salah satu konteks komunikasi antarmanusia yang sangat besar peranannya dalam perubahan sosial atau masyarakat. Sebagai salah satu konteks komunikasi, komunikasi massa adalah komunikasi antarmanusia yang memanfaatkan media (massa) sebagai alat komunikasi.<sup>18</sup>

Pada komunikasi massa mempunyai ciri-ciri tersendiri, diantaranya sifat pesannya terbuka dengan khalayak yang variatif, baik dari segi usia, agama, suku, pekerjaan, maupun dari segi kebutuhan. Pada komunikasi ini ada beberapa sumber dan penerima yang dihubungkan oleh saluran yang telah diproses secara mekanik. Sumber juga merupakan suatu lembaga atau instansi yang terdiri dari banyak orang seperti reporter, penyiar dan lain-lainnya.<sup>19</sup>

#### 4. Tujuan Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari kita selalu berinteraksi dengan lainnya, apalagi jika seseorang pemimpin maupun pejabat akan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat. Dalam hal ini komunikasi yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mencari informasi kepada masyarakat agar apa yang akan disampaikan dapat dimengerti sehingga komunikasi yang sedang dijalankan dapat terlaksana dengan semestinya. Adapun tujuan komunikasi Secara umum dapat dijabarkan menjadi 4 yaitu:

---

<sup>18</sup> Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2016), hlm.. 191

<sup>19</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raya Grafindo, 2000) hlm. 37

- a. Supaya yang disampaikan komunikator dapat dimengerti oleh komunikan.  
Agar dapat dimengerti oleh komunikan maka komunikator perlu menjelaskan pesan yang ingin disampaikan dengan sejelas dan sedetailnya agar pesan dapat dimengerti dengan baik.
- b. Agar dapat memahami orang lain. Dengan melakukan komunikasi, setiap individu dapat memahami individu yang lain dengan kemampuan mendengar apa yang dibicarakan orang lain.
- c. Supaya pendapat kita diterima orang lain. Komunikasi dan pendekatan persuasif merupakan cara agar gagasan kita diterima oleh orang lain, bukan dengan cara memaksa kehendak agar orang menerima pemikiran kita.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Komunikasi dan pendekatan persuasif kita mampu membangun persamaan persepsi dengan orang kemudian menggerakkannya sesuai keinginan kita.

Bisa dikatakan bahwa komunikasi bertujuan untuk mengharapkan pengetahuan, dukungan gagasan, dan tindakan. Setiap kali kita akan mengadakan komunikasi dengan siapa saja maka kita perlu meneliti apa yang akan menjadi tujuan kita.

## **B. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam konsep silang keperluan antar manusia, pihak yang memerlukan bantuan merupakan pihak lain, sedangkan pihak yang memberikan bantuan adalah penyedia layanan. Dapat disimpulkan bahwa semua dari kita bisa berada pada posisi yang menjadi konsumen atau penerima layanan pada posisi yang menjadi penyedia.<sup>20</sup> Proses layanan dibagi menjadi 3 yaitu mengenai pihak penyedia layanan, pihak yang menerima layanan, dan jenis atau bentuk layanan.

a. Penyedia Layanan

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).

Dalam prakteknya, para pelaku bisnis sering pula diartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang atau jasa.

b. Pihak yang Menerima Layanan

---

<sup>20</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), hlm.5

Penerima layanan (service receiver) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam prakteknya, para pelaku bisnis seringkali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan. Penerima layanan yang populer disebut sebagai konsumen atau pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu konsumen internal dan konsumen eksternal.

c. Jenis atau Bentuk Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam. Seperti pemberian jasa-jasa saja, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang, layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya. Jenis-jenis layanan yang harus diberikan kepada pelanggan intern dan pelanggan ekstren sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan, dan kemampuan pihak penyedia layanan yang bersangkutan.<sup>21</sup>

Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayaninya saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena pihak yang dilayani yang dapat menikmati layanan, sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.<sup>22</sup>

### C. Metode Komunikasi

---

<sup>21</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, . . . , hlm. 14

<sup>22</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, . . . , hlm. 36



## 1. Pengertian Metode Komunikasi

Metode berasal dari bahasa Yunani (*methodos*) yang merupakan kombinasi dari kata (*meta*) melalui dan (*hodos*) jalan, yang dapat diartikan sebagai rangkaian yang sistematis dan yang merujuk kepada tata cara yang sudah dibina berdasarkan rencana yang pasti, mapan, dan logis.<sup>23</sup> Dalam komunikasi penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dilakukan dengan berbagai macam cara (metode) yang ditempuh, hal tersebut tergantung pada tingkatan-tingkatan pengetahuan, pendidikan, sosial, budaya, dan latar belakang atau cara yang efektif yang dapat digunakan agar pesan yang akan disampaikan dapat mengenai sasaran.

## 2. Bentuk-Bentuk Metode Komunikasi

### d. Jurnalistik

Kegiatan jurnalistik sebagai salah satu proses yang dilihat sebagai proses komunikasi. Jurnalistik merupakan suatu pengelolaan laporan harian yang menarik minat khalayak mulai dari peliputan sampai penyebarannya kepada masyarakat. Apa saja yang terjadi di dunia ini, apakah itu peristiwa faktual (*fact*) atau pendapat seseorang (*opinion*), jika diperkirakan akan menarik perhatian khalayak, akan menjadi bahan dasar bagi jurnalistik, akan menjadi berita untuk disebarluaskan kepada masyarakat.<sup>24</sup>

Media yang dipergunakan dalam rangka kegiatan jurnalistik sangat berpengaruh kepada komponen-komponen proses komunikasi lainnya.

---

<sup>23</sup> Onong Uchjana Effend, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), hlm.56

<sup>24</sup> Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, . . . ,hlm. 151

Jurnalistik surat kabar berbeda dengan jurnalistik televisi meskipun dalam hal-hal tertentu ada kesamaannya.

e. Hubungan masyarakat

Hubungan masyarakat atau lebih sering disebut dengan *public relations* mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut dengan banyak masyarakat, baik di dalam (*public intern*) maupun diluar (*public ekstren*).<sup>25</sup> Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu memberikan dan memahami reaksi masyarakat. Setiap lembaga dan organisasi mempunyai tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Seberapa jauh keberhasilannya tergantung dari usaha maupun kemampuan pengelola lembaga dan organisasi tersebut, khususnya peranan humas juga sangat menentukan. Dalam perkembangan humas masih merupakan permasalahan, baik berupa hambatan, tantangan dan rintangan di masa sebelum ada keseragaman masing-masing humas khususnya humas pemerintahan.

Tujuan dari humas itu sendiri adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap yang baik dan menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.

---

<sup>25</sup> Widjaja, H.A.W, Komunikasi: komunikasi dan hubungan masyarakat, (Jakarta: Bumi Askara, 2008), hlm. 2

f. Periklanan

Periklanan adalah komunikasi komersial dan nonpersonal tentang sebuah organisasi dan produk-produknya yang disampaikan ke suatu kelompok masyarakat melalui media masa seperti televisi, radio, koran, majalah, (*direct mail*), reklame luar ruang atau kendaraan umum.<sup>26</sup> Periklanan merupakan salah satu bentuk komunikasi yang bertujuan untuk mempersuasi para pendengar, permirsa dan pembaca agar mereka memutuskan untuk melakukan tindakan tertentu misalnya membeli suatu dagangan melalui media. Dengan adanya periklanan hal ini dapat memungkinkan produk yang dijual oleh perusahaan dapat terjual dan dipesan berulang-ulang oleh konsumen.

Iklan juga dapat memungkinkan para konsumen untuk menerima sekaligus membandingkan pesan yang disampaikan dengan pesaing lainnya. Pesan-pesan iklan umumnya berisi produk atau layanan yang oleh perusahaan atau badan public lainnya, dipandang sangat dibutuhkan dan menguntungkan konsumen. Tradisi periklanan sebenarnya telah dikenal semenjak zaman penggunaan simbol dan tanda pada masyarakat tradisional hingga ditemukannya media cetak dan elektronik.

g. Pameran

---

<sup>26</sup> Monle Lee & Carla Johnson, *Prinsip-prinsip Periklanan dalam Perspektif Global*, (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2011), hlm. 3

Pameran adalah salah satu media komunikasi yang mampu membuat publik mengenal produk jasa, mengerti, dan mampu mengingatnya. Pameran merupakan suatu kegiatan penyajian karya seni rupa untuk dikomunikasikan sehingga dapat diapresiasi oleh masyarakat luas. Pameran merupakan suatu bentuk dalam usaha jasa pertemuan yang mempertemukan antara produsen dan pembeli namun pengertian pameran lebih jauh adalah kegiatan promosi yang dapat mendorong pembeli oleh konsumen dan yang dapat meningkatkan efektifitas para distributor atau *retailer* dengan mengadakan pameran, display, dan berbagai kegiatan penjualan lainnya.<sup>27</sup> Adapun macam pameran itu adalah show, exhibition, expo, pekan raya, fair, bazaar, pasar murah.

Kelebihan pameran dibanding kegiatan lainnya adalah publik dapat menyaksikan peragaan proses produksi barang atau benda tertentu, dapat bertanya sepuasnya, bahkan mungkin mencobanya. Karena dinilai efektif ini pula, perusahaan banyak mengagendakan pameran sebagai kegiatan rutin mereka.

e. Publisitas

Publikasi atau publisitas merupakan alat penting, baik di dalam bauran promosi (*promotion mix*) maupun dalam bauran PR (*public publisitas mix*) karena di dalam publikasi yang merupakan salah satu relasi komponen yang

---

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *strategi promosi yang kreatif: Analisa kasus integrated marketing communication*, (Jakarta: Gramedia pustaka utama, 2009), hlm. 29.

cukup berperan banyak untuk menunjang keberhasilan dalam promosi dan publikasi, khususnya dalam kampanye PR (*PR campaign*).<sup>28</sup> Publisitas dapat diartikan juga sebagai penempatan berupa tulisan, foto, atau tayangan visual yang sarat nilai berita baik karena luar biasa, penting, atau mengandung unsur-unsur emosional, kemanusiaan, dan humor) secara gratis dan bertujuan untuk memusatkan perhatian terhadap suatu tempat, orang, orang, atau suatu institusi yang biasanya dilakukan melalui penerbitan umum.

Salah satu fungsi bulisitas yaitu Sebagai kegiatan dalam dunia politik dikenal salah satunya adalah publisitas politik. Publisitas ini merupakan upaya mempopulerkan diri kandidat atau institusi partai yang akan bertarung dalam pemilu yang diberitakan atau menginformasikannya melalui media massa atau spontan.

f. Propaganda

Propaganda merupakan kegiatan komunikasi yang menggunakan teknik-teknik tertentu. Menurut Harol D. laswell menjelaskan bahwa “propaganda merupakan simbol-simbol yang mengandung arti atau menyampaikan pendapat yang kongkrit dan teliti melalui sebuah cerita, rumor, laporan

---

<sup>28</sup> Rosady Ruslan, *Kita dan Strategi Kampanye Public Relations*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000), hlm. 52

gambar-gambar dan bentuk lain yang bisa digunakan dalam komunikasi sosial”.<sup>29</sup>

Propaganda dapat diartikan suatu jenis komunikasi yang berusaha mempengaruhi pandangan dan reaksi tanpa mengindahkan tentang nilai benar atau tidak benarnya pesan yang disampaikan. Arti dari propaganda dikemukakan sebagai konsep populer yang cenderung menumbuhkan suatu kecurigaan dan rasa takut terhadap kekuatan dipropagandis.

### 3. Metode komunikasi dalam penyelesaian komplain warga

Dalam penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dalam menyelesaikan komplain yang terjadi pada masyarakat ditempuh dengan banyak cara atau metode, hal ini tergantung pada latar belakang masyarakat agar dalam penyampaian pesan dapat mengenai sasaran. Metode-metode dalam komunikasi diantaranya.<sup>30</sup>

#### a. Komunikasi satu arah

Komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan akan terjadi proses komunikasi satu arah dan tidak mempunyai umpan balik apapun dari komunikannya saat komunikasi berlangsung.

#### b. Komunikasi dua arah

---

<sup>29</sup> Rosady Ruslan, *Kita dan Strategi Kampanye Public Relations*,... hlm. 95

<sup>30</sup> Widjaja, H.A.W, *Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2000) hlm. 65

Komunikator dalam menyampaikan pesannya tidak langsung kepada komunikan, namun melalui orang-orang tertentu dan kemudian mereka ini meneruskan pesan kepada komunikan.

c. Komunikasi banyak arah

Dalam penyampaian pesan komunikator dengan cara-cara lain tidak selalu menggunakan komunikasi satu arah atau komunikasi dua arah akan tetapi komunikator mempunyai banyak cara lain untuk proses komunikasi. Proses penyampaian pesan dengan pola komunikasi yang mengarah kepada proses komunikasi yang mengembangkan kegiatan yang optimal sehingga menemukan hasil kesepakatan bersama-sama.

*Multi Step Flow Model Communication* atau model komunikasi tahap ganda merupakan Model yang menggabungkan semua model yang telah dibicarakan terlebih dahulu. Model banyak tahap ini didasarkan pada fungsi penyebaran yang berurutan yang terjadi pada kebanyakan situasi komunikasi. Ini tidak mencakup jumlah tahap secara khusus, juga tidak khusus bahwa suatu pesan harus berlangsung dari komunikator melalui saluran media. Beberapa komunikan menerima pesan langsung melalui saluran dari komunikator yang lainnya berpindah dari sumbernya beberapa kali. Jumlah tahap yang pasti dalam proses ini bergantung pada maksud tujuan komunikator, tersedianya media dengan kemampuannya untuk menyebarkannya, sifat dari pesan, dan nilai pentingnya pesan bagi komunikan, Model

ini mengatakan bahwa terjadi hubungan timbal balik dari media ke khalayak (yang juga berinteraksi satu sama lain).<sup>31</sup>

Dari berbagai penjelasan mengenai metode komunikasi, bila dikaitkan dengan komplain masyarakat yang terjadi pada PDAM Tirta Daroy, maka metode komunikasi yang paling efektif yang dapat digunakan yaitu menggunakan berbagai macam cara komunikasi (komunikasi banyak arah) dalam bentuk *Multi Step Flow Model Communication*. Public relations salah satu metode yang efektif yang dapat direalisasikan dalam menyelesaikan komplain yang terjadi yang diajukan oleh masyarakat kepada pihak PDAM.

Menurut Ahmad S. Adnanputra, seorang pakar humas dalam naskah workshop berjudul PR mengatakan bahwa arti strategi adalah bagian terpadu dari suatu perencanaan, yang pada akhirnya perencanaan adalah suatu fungsi dasar dari proses manajemen. Teori dari Harold D. Lasswell ini dianggap oleh pakar-pakar komunikasi sebagai salah satu teori komunikasi yang paling awal dalam perkembangan teori komunikasi. Laswell menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan: *who says what in wich channel to whom with what effect* (siapa mengatakan, apa, melalui, saluran apa, kepada siapa, dengan, efek apa).<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Nuruddin, *Komunikasi Massa*, (Malang: Cespur, 2004) hlm. 134

<sup>32</sup> Severin J. Werner, James W Tankard, *Teori Komunikasi: sejarah, metode, dan terapan di dalam media massa*, (Jakarta: kencana prenatal media group, 2001), hlm. 55



Efek menunjukkan sebuah perubahan yang dapat diamati dan di ukur dari penerima yang disebabkan oleh elemen-elemen dari proses komunikasi yang bisa di identifikasikan. Perubahan satu dari elemen tersebut akan mengubah efek, kita bisa mengubah saluran. Perubahan masing-masing elemen tersebut akan menciptakan perubahan yang sesuai terhadap efek.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### A. Jenis Penelitian dan Pendekatan yang digunakan

Penelitian merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menemukan kebenaran yang juga merupakan sebuah pemikiran kritis (*critical thinking*). Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa teknik atau metode pengumpulan data yang biasanya dilakukan oleh seorang peneliti yaitu kuantitatif maupun kualitatif.<sup>1</sup>

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan komplain yang diajukan masyarakat terhadap PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Istilah penelitian kualitatif mulanya bersumber pada pengamatan kuantitatif, lalu didefinisikan bahwa metodologi kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kekhasannya sendiri dan behubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam istilahnya.<sup>2</sup> Pendekatan kualitatif dipergunakan untuk menemukan atau mengembangkan teori yang sudah ada. Pendekatan kualitatif berusaha menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat.

---

<sup>1</sup> Rachmat Kriyantono, *Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009) hlm. 93

<sup>2</sup> Sugeng Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi: Kualitatif*, (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2016), hlm. 35

Penelitian kualitatif lebih menekankan bahwa realita itu berdemensi interaktif, jamak, dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang atau perspektif subyek atau partisipan. Penelitian kualitatif bertujuan untuk melakukan penafsiran terhadap realitas sosial atau fenomena sosial dengan sejelas-jelasnya.

Metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. Kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara penelitian dengan responden, dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.<sup>3</sup>

Sedangkan penelitian lapangan (*field research*) adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan wawancara terhadap para pegawai yang berkerja di PDAM serta beberapa masyarakat yang mempunyai permasalahan yang di ajukan kepada pihak PDAM.

## B. Sumber Data

---

<sup>3</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010) hlm. 3

Dalam penelitian kualitatif posisi sumber data manusia (narasumber) sangat penting perannya sebagai individu yang memiliki informasinya. Peneliti dan narasumber disini memiliki posisi yang sama dan narasumber bukan sekedar memberikan tanggapan pada yang diminta peneliti, tetapi ia lebih memilih arah dan selera dalam menyajikan informasi yang ia miliki.<sup>4</sup> Sumber data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui teknik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu pelanggan PDAM dan dari Kepala/Staff/Pegawai PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

#### 2. Data sekunder

Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan kualitas, PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

#### C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di PDAM Tirta Daroy tepatnya di jalan stadion H. Dirmurthala, Lampineung Banda Aceh. Pada penelitian ini peneliti akan melihat

---

<sup>4</sup> HB. Sutopo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2002) hlm. 50

bagaimana metode komunikasi yang diterapkan dalam menyelesaikan komplain yang diajukan masyarakat kepada pihak PDAM dalam menyelesaikan komplain tersebut.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dilapangan, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

##### 1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik dalam pengumpulan data dengan mendatangi langsung tempat atau lokasi penelitian. Observasi meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek menggunakan seluruh alat indra.<sup>5</sup> Observasi juga diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.<sup>6</sup> lewat observasi ini dapat mengadakan pengamatan langsung terhadap objek atau tempat penelitian. dengan demikian dapat diamati secara langsung gejala-gejala atau subjek penelitian, dengan survey lokasi penelitian di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh agar mendapatkan data yang otentik dan spesifik.

Adapun observasi awal yang peneliti lakukan yaitu selama 6 hari, terhitung dari tanggal 24 - 28 Juli 2017.

##### 2. Wawancara

---

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 133

<sup>6</sup> Margono, *Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 158

Wawancara adalah bentuk komunikasi secara lisan antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.<sup>7</sup> Teknik wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya langsung kepada informan yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan.<sup>8</sup>

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur, dimana peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen pertanyaan berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatatnya.<sup>9</sup>

Informan dalam wawancara ini adalah karyawan yang berada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sebanyak lima orang, dan masyarakat sebanyak sepuluh orang.

### 3. Dokumentasi

---

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2008) hlm. 100

<sup>8</sup> Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: UII, 2006), hlm. 116

<sup>9</sup> Sugiyona, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 194

Teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian tersebut atau mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku dan lain-lain sebagainya.<sup>10</sup>

Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Di dalam melaksanakan teknik dokumentasi, peneliti menyelidik benda-benda tertulis seperti mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, data-data, dan informasi lain yang menunjang yang terdapat di PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

#### E. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang telah didapatkan, baik dari pengamatan observasi, wawancara, maupun kajian pustaka yang dapat menunjang dalam skripsi ini maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Analisis data merupakan proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Menyusun data berarti menggolongkannya dalam pola, tema, atau kategori. Analisis merupakan

---

<sup>10</sup> Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 206

analisa terhadap data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui perangkat metodologi tertentu.<sup>11</sup>

Setelah semua data diperoleh dilapangan yang sudah menggunakan berbagai cara dan sistem untuk mendapatkan data. Setelah itu data tersebut diklarifikasikan dan dianalisis pengaplikasian dan penganalisis ini dilakukan dengan teknik analisis deskriptif yaitu mengumpulkan data dengan berisi uraian, paparan tentang objek sebagaimana ada pada suatu waktu. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Setelah semua data didapatkan, kemudian dikumpulkan dan dianalisis sebaik mungkin.<sup>12</sup> Mengumpulkan semua data menganalisis dan mendeskripsikan menjadi sebuah tulisan. Dengan menggunakan metode ini juga seluruh kemungkinan yang didapatkan dilapangan akan dapat dipaparkan secara lebih umum dan dapat diajabarkan lebih luas.

Pada tahap ini data yang diperoleh peneliti berasal dari berbagai sumber yaitu wawancara dengan pegawai PDAM, masyarakat, pengamatan terhadap metode komunikasi yang digunakan, serta catatan lapangan, dokumen, dan data lain yang mendukung.

---

<sup>11</sup> Rahmat Kriantiono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hlm. 36

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 245



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil PDAM Tirta Daroy Banda Aceh**

##### 1. Sejarah PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang mengurus kebutuhan air minum khususnya di kota Banda Aceh yang ditetapkan berdasarkan Perda No. 2 Tahun 1975 tanggal 24 Februari 1975. Dalam kurun waktu 42 tahun berdirinya PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh mempunyai tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan penyediaan air minum untuk kesejahteraan masyarakat dan menjadi satu-satunya perusahaan penyedia air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Banda Aceh Provinsi Aceh.

Penggunaan nama Tirta Daroy diangkat dari nama Sungai Krueng Daroy yang berhulu dari Pegunungan Mata Ie dan mengalir membelah Kota Banda Aceh melewati Meuligoe Sultan Iskandar Muda (sekarang menjadi Pendopo Gubernur Aceh) dan bermuara ke Samudera Hindia. Di samping itu juga untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi pelayanan publik lainnya seperti Industri Pariwisata, Rumah Sakit, Perdagangan dan Jasa, Pesantren dan lainnya. Pasca bencana gempa dan tsunami 26 Desember 2004, berbagai bantuan rekonstruksi infrastruktur telah dilaksanakan di Kota Banda Aceh termasuk infrastruktur sistem penyedia air bersih

berupa infrastruktur pengolahan, jaringan perpipaan maupun bantuan manajemen yang meliputi peningkatan sumber daya manusia dan lainnya.

Kondisi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh pasca bencana mengalami perubahan profil perusahaan baik di bidang teknis maupun administrasi keuangan seperti meningkatnya persentase cakupan pelayanan dan menurunnya tingkat kerugian perusahaan secara bertahap.<sup>1</sup>

## 2. Tugas, Fungsi dan Tujuan PDAM Tirta Daroy

Tugas dari PDAM adalah untuk menciptakan kenyamanan demi mencapai masyarakat yang makmur dan adil. Dalam pasal 40 ayat (3) UU nomor 7 tahun 2004 tentang pengelolaan sumber daya air (SDA) yaitu pemenuhan kebutuhan air baku untuk air minum rumah tangga sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 ayat (1) dilakukan dengan penangganan sistem penyediaan air minum, (2) pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi tanggung jawab pemerintahan dan pemerintahan daerah, dan (3) badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah merupakan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.<sup>2</sup>

Dengan perkembangan sistem penyediaan air minum tersebut tujuan utama yang ingin dicapai adalah pengelolaan dan pengurusan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau bagi semua lapisan masyarakat sehingga tugas PDAM untuk membantu walikota dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah kota demi

---

<sup>1</sup> Data Profil PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh 2012

<sup>2</sup> Pasal 40 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya

menyelenggarakan penyediaan air minum demi kesejahteraan masyarakat yang mencakupi aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Perusahaan daerah air minum juga memiliki fungsi dan tujuan, yaitu diantaranya fungsi PDAM untuk memberikan kontribusi kepada kota maupun suatu daerah, memberikan pelayanan dibidang penyediaan air minum, memberikan penyuluhan dan pembinaan kepada masyarakat dalam penanganan jaringan instalasi air minum, dan mengadakan pendataan terhadap pelanggan dan nomor pelanggan. Tujuannya adalah sebagai pembangunan daerah dan pembangunan ekonomi nasional, diharapkan PDAM dapat membantu dan meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 3. Visi dan Misi PDAM Tirta Daroy

#### a. Visi

PDAM Tirta Daroy memiliki visi yaitu menjadikan PDAM yang handal, melalui SDM yang professional dan berakhlakul kharimah.

#### b. Misi

Misi dari PDAM Tirta Daroy yaitu meningkatkan pelayanan yang prima, meningkatkan pelayanan masyarakat dalam pengembangan sistem penyediaan air minum (SPAM), meningkatkan efesiensi perusahaan, meningkatkan kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*), dan meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan karyawan.

### 4. Struktur Organisasi

Dalam mengantisipasi permasalahan sistem penyediaan air bersih yang semakin kompleks serta adanya komitmen manajemen perusahaan yang akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih berorientasi kepada pelanggan, PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh telah menerapkan struktur organisasi terakhir berdasarkan Surat Keputusan Walikota Banda Aceh No: 9A Tahun 2012, yang membagi pimpinan menjadi 4, yaitu, Direksi, Kepala Bagian, Kepala Seksi dan Kepala Cabang. Secara rinci masing-masing pimpinan tersebut adalah sebagai berikut:

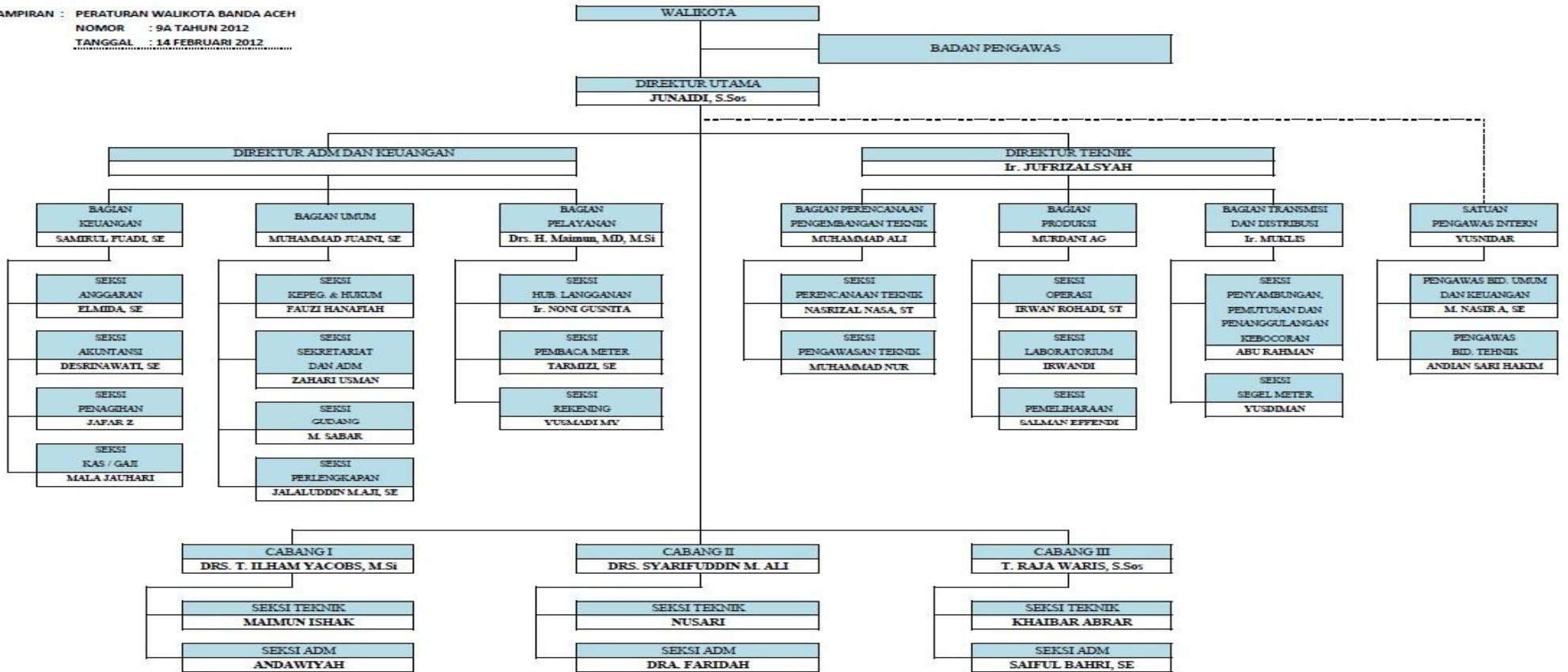
- a. Tingkatan direktur diisi oleh 3 jabatan, yaitu Direktur Utama, Direktur Administrasi & Keuangan dan Direktur Teknik.
- b. Satuan Pengawas Internal diisi oleh 1 jabatan, yaitu Kepala Satuan Pengawas Internal.
- c. Tingkatan Bagian diisi oleh 6 Kepala Bagian, yaitu Bagian Keuangan, Bagian Umum, Bagian Hubungan Pelanggan, Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, dan Bagian Transmisi dan Distribusi.
- d. Tingkatan Kepala Cabang terbagi menjadi 3 mengikuti wilayah pelayanan PDAM di Kota Banda Aceh.
- e. Tingkatan Kepala Seksi terisi oleh 24 Kepala Seksi yang dengan jumlah 4 seksi yang berada di bawah Kepala Bagian Keuangan, Bagian Umum membawahi 4 Seksi, Bagian Pelayanan membawahi 3 seksi, Bagian Perencanaan Pengembangan Teknik membawahi 2 seksi, Bagian Produksi membawahi 3 Seksi, Bagian Transmisi dan Distribusi membawahi 2 Seksi,

Cabang membawahi masing-masing 2 seksi serta Bagian Satuan Pengawas Internal membawahi 2 Seksi.

Susunan atau Struktur Organisasi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh berdasarkan uraian jabatan diatas dapat dilihat secara rinci pada gambar struktur organisasi dibawah ini.

**SUSUNAN STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH**  
 Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor : 9A Tahun 2012

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA BANDA ACEH  
 NOMOR : 9A TAHUN 2012  
 TANGGAL : 14 FEBRUARI 2012



## 5. Manajemen Pelayanan PDAM Tirta Daroy

PDAM Tirta Daroy memiliki Sistem pelayanan penyediaan air minum yang berada di Kota Banda Aceh yang dikelola oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Sistem air perpipaan yang memenuhi kebutuhan penduduk Kota Banda Aceh adalah menggunakan sumber air Krueng Aceh. Sistem Penyediaan air minum akan dipaparkan berdasarkan kondisi pelayanan air minum yang mencakup daerah pelayanan, sumber air baku, sistem distribusi (perpipaan). Kondisi Pelayanan air minum Kota Banda Aceh seperti disebutkan sebelumnya hampir seluruhnya terlayani dengan air perpipaan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. PDAM Tirta Daroy melayani 4 cabang daerah pelayanan yaitu cabang pertama yang meliputi pelayanan wilayah Syiah Kuala, cabang kedua meliputi Teuku Nyak Arief, cabang ketiga meliputi wilayah Sultan Iskandar Muda, dan cabang ke 4 meliputi wilayah Teuku Umar.

Kualitas pelayanan dari 3 cabang sampai saat ini belum seluruhnya memberikan kualitas pelayanan yang baik, baik itu aspek kualitas air, kuantitas dan juga kontinuitas. Dari data yang ada menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM pada aspek kualitas air baru mencapai kurang lebih 85%, sedangkan, untuk kuantitas aliran yang baik baru dirasakan sejumlah 78% dan untuk aspek kontinuitas aliran yang baik baru dirasakan oleh 90% pelanggan yang ada.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Data Profil PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh 2012

Tingkat pelayanan PDAM Tirta Daroy Pada tahun 2011, jumlah penduduk pada daerah pelayanan Kota Banda Aceh adalah sekitar 228.562 jiwa. Pada tahun 2012 jumlah penduduk Kota Banda Aceh meningkat menjadi 238.784 jiwa. Dengan jumlah pelanggan pada wilayah pelayanan pada tahun 2012 sebanyak 39,837 pelanggan, maka tingkat pelayanan air minum PDAM Kota Banda Aceh adalah 82% dari jumlah penduduk pada tahun tersebut. Sistem pengoperasian pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh sudah mencapai 24 jam dengan optimalnya jaringan distribusi yang ada. Pada daerah-daerah tertentu dengan sistem perpipaan yang belum sempurna khususnya pada jam puncak tidak dapat dialiri air sehingga membutuhkan penyempurnaan sistem jaringan. Sumber air yang digunakan oleh PDAM Tirta Daroy yang melayani Kota Banda Aceh berasal dari sungai Krueng Aceh.

Sumber air yang berasal dari sungai Krueng Aceh, merupakan sungai terbesar yang membelah Kota Banda Aceh. Demi menjaga adanya intrusi air laut kedalam sungai Krueng Aceh telah terpasang unit bendung karet. Unti pelayanan PDAM Tirta Daroy memiliki sejumlah sambungan pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh hingga akhir tahun 2012 adalah 39,837 sambungan langganan.

Kondisi air tanah dangkal pada daerah pelayanan dari segi kualitas kurang baik untuk digunakan, sehingga hal ini merupakan peluang pasar bagi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh untuk lebih menambah jumlah cakupan pelayanan. Aspek pelayanan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh saat ini belum secara penuh dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.



Aspek pelayanan yang belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan tersebut adalah aspek Kuantitas dan Kontinuitas.

Aspek kualitas yang diberikan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh kepada para pelanggannya adalah sudah cukup baik, karena sistem instalasi pengolahan air minum telah modern dan memenuhi standard Permenkes. Aspek Kuantitas dan Kontinuitas yang diberikan oleh PDAM masih kurang karena jaringan perpipaan yang ada masih belum ideal terhadap kebutuhan.

Pendapatan air PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh telah mengalami peningkatan pada periode 3 tahun terakhir. Peningkatan pendapatan diperoleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh disebabkan karena adanya penurunan tingkat kehilangan air dan penambahan sambungan. Kontribusi dari penambahan sambungan dapat dilihat dari jumlah pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh yang terus meningkat pada periode 3 tahun terakhir. Rata-rata penambahan pelanggan yang dicapai oleh PDAM adalah sebesar 2.500 unit per tahun.

Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy sejak Tahun 2013 telah menyusun program kerja yang terfokus pada penyelesaian masalah tersebut di atas dengan melakukan pendataan dan penertiban pengguna air PDAM secara komprehensif dan simultan baik kepada pelanggan resmi maupun sambungan ilegal untuk menekan tingkat kehilangan air serta upaya mengejar tunggakan rekening pelanggan dengan meningkatkan sosialisasi, membentuk Kantor Cabang serta memperbanyak jumlah loket-loket pembayaran untuk mempermudah pendaftaran dan

penyelesaian iuran bagi pelanggan dan pemberlakuan sistem denda dan pemutusan SR terhadap tunggakan di atas 3 (tiga) bulan.

Struktur tarif yang berlaku saat ini adalah tarif yang berlaku sejak Tahun 2008 menunjukkan tarif rata-rata dari seluruh jenis pelanggan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh adalah Rp. 2.816 /m<sup>3</sup> dengan tarif terendah untuk Kelompok Sosial sebesar Rp. 945 /m<sup>3</sup> dan tarif tertinggi untuk Kelompok Industri Besar rata-rata sebesar Rp. 4.565 /m<sup>3</sup>. Penyesuaian tarif terakhir yang diberlakukan pada tahun 2008 tertuang dalam SK Walikota Banda Aceh No. 12, Tahun 2008, Tanggal 1 Agustus 2008. Sementara tarif air minum sebelumnya ditetapkan melalui SK Walikota Banda Aceh No. 86, Bulan April, tahun 2002.

Pendapatan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh 3 tahun terakhir menunjukkan gambaran yang cukup baik, dimana jumlah pendapatan air pada Tahun 2010 sebesar 25 Milyar meningkat menjadi 29 Milyar pada akhir tahun 2012 atau mengalami peningkatan sebesar 12%. Kontribusi peningkatan pendapatan pada periode ini diperoleh dari adanya pertambahan jumlah pelanggan. Sementara itu, Pendapatan Non-Air pada periode ini seperti Pendapatan Sambungan Baru, Denda dan lainnya mengalami penurunan sebesar 11%.

## **B. Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam Meningkatkan Efisiensi Perusahaan**

Sebuah organisasi maupun atau perusahaan seperti PDAM yang berkaitan langsung dengan masyarakat akan terdapat banyak sekali permasalahan yang terjadi

yang membuat setiap permasalahan tersebut harus ditangani dengan benar. Setiap pegawai harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang sedang dijalannya agar para pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan benar sehingga setiap adanya permasalahan yang terjadi dapat diselesaikan dengan maksimal.

Dalam konsep *Service of excellent* terdapat 4 unsur pokok yaitu, kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan. Dari keempat unsur ini merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak sempurna, jika salah satu unsurnya kurang. Untuk mencapai tingkat satu pelayanan prima, maka pihak pelayanan harus memiliki tingkat ketrampilan tertentu, keandalan berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik (*good relationship*).

Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan semangat dalam berkerja dan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya.<sup>4</sup> Pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dalam konsep *Service of excellent* yaitu pada unsur kecepatan, PDAM dalam menangani setiap permasalahan yang terjadi di lapangan, setiap pegawai yang bertanggung jawab pada bidangnya masing-masing akan selalu tanggap untuk menyelesaikan setiap permasalahan yang ada, dari sepuluh informan yang berhasil diwawancarai tujuh diantaranya berpendapat bahwa kecepatan pegawai PDAM

---

<sup>4</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hal.280

dalam menyelesaikan masalah sangatlah baik dengan langsung memperbaiki kerusakan yang terjadi dirumah warga. Unsur ketetapan, dengan ketetapan yang sudah diatur pada PDAM setiap pegawai akan bekerja sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Unsur Keramahan, dalam melayani setiap pelanggan, pegawai selalu melayani dengan baik dan menjelaskan setiap prosedur yang sudah ditetapkan pada PDAM kepada pelanggan. Unsur kenyamanan, didukung dengan fasilitas yang sudah memadai, membuat setiap pegawai maupun pelanggan yang datang ke PDAM merasa nyaman dengan fasilitas dan pelayanan yang sudah diberikan.

Didalam sebuah perusahaan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal tersebut juga harus adanya manajemen, manajemen disini menunjukkan adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada setiap bidang yang terdapat di perusahaan.

“Pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dalam menjalankan aturan-aturan tata kerja sudah di tetapkan setiap pegawai harus berkerja dengan benar sesuai *job description* karena didalam sebuah organisasi sudah terdapat struktur organisasi setiap bidang sehingga tanggung jawab tersebut sudah menjadi aturan-aturan yang harus dikerjakan setiap pegawai.”<sup>5</sup>

Dalam mewujudkan hasil kerja setiap pegawai diperlukan juga proses komunikasi yang memungkinkan para pegawai bertukar informasi dengan menggunakan suatu bahasa atau simbol-simbol yang biasa (umum) digunakan.<sup>6</sup> Dengan terbangunnya proses komunikasi yang baik maka pertukaran informasi setiap

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara penulis dengan Muhammad Juaini, SE (Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Daroy) Banda Aceh, 3 November 2017

<sup>6</sup> Djoko Purwanto, Komunikasi Bisnis, Edisi ketiga (Jakarta: Erlangga, 2006) hal. 37

pegawai akan berjalan dengan lancar. Proses komunikasi yang terdapat pada PDAM Tirta Daroy dalam meningkatkan pelayanannya terhadap perusahaan menggunakan komunikasi vertikal dan horizontal.

Komunikasi vertikal diartikan sebagai komunikasi yang terkait antara pegawai dengan atasan maupun sebaliknya. Komunikasi antara direktur utama PDAM dengan karyawan-karyawannya dalam memberikan intruksi, petunjuk, penjelasan dan informasi, kemudian informasi dari pegawai kepada direktur dalam memberikan laporan, pelaksanaan tugas dan penjelasan mengenai pekerjaan maupun memberikan masukan. Komunikasi horizontal yang terjadi antara karyawan dengan karyawan lainnya, maupun kepala cabang pelayanan dengan kepala cabang lainnya dapat diartikan komunikasi horizontal ini terjadi dalam komunikasi satu level. Komunikasi memungkinkan seseorang untuk mengatur suatu kegiatan kepada orang lain untuk mencapai suatu tujuan bersama-sama. Namun dalam komunikasi tidak hanya sekedar penyampaian informasi atau pesan dan pentransferan makna saja tetapi komunikasi juga mengandung arti suatu proses transaksional yaitu komunikasi yang dilakukan seseorang dengan pihak lainnya dalam upaya-upaya mempertukarkan suatu simbol maupun lambang, dan membentuk suatu makna dalam mengembangkan harapan-harapan didalam sebuah perusahaan.<sup>7</sup>

Saat ini para pegawai PDAM Tirta Daroy yang berjumlah 236 orang, dalam menjalankan tugasnya Muhammad Juani selaku kepala bagian umum menjelaskan

---

<sup>7</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 93

kinerja karyawannya bahwa 90% dari jumlah karyawannya telah menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan bidangnya masing-masing, didukung dengan fasilitas yang cukup memadai demi kenyamanan dan kecepatan setiap pegawai demi menyelesaikan setiap pekerjaannya, para pegawai sudah memiliki kesadaran yang cukup besar dan bertanggung jawab saat menangani setiap pekerjaannya. Sesuai dengan konsep *Service of excellent* para pegawai PDAM berusaha berkerja dengan kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan.

“Pegawai yang ada di sini sudah sadar dengan apa yang menjadi pekerjaan mereka masing-masing, karena masing-masing pegawai mempunyai masa kerja di sini yang cukup lama, sehingga para pegawai sudah mengetahui setiap tanggung jawabnya masing-masing”. Namun tidak dapat dipungkiri masih ada 10% karyawan yang masih kurang bertanggung jawab dalam pekerjaannya, faktornya adalah karena *culture error*, maksudnya kesalahan itu memang datang dari kepribadian seorang karyawan, demi memaksimalkan kualitas pelayanan pada Pdam untuk meningkatkan efesiensi perusahaan, karyawan-karyawan yang memiliki penyakit-penyakit kurang bertanggung jawab ini akan kami ingatkan.<sup>8</sup>

Muhammad Juani menjelaskan bahwa Pegawai akan diberi 3 tahap peringatan yaitu pada tahap pertama akan diberi pemberitahuan secara lisan terhadap kinerja seorang pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawabnya, jika peringatan kurang berhasil akan diberi peringatan kedua yaitu secara tertulis SP (surat peringatan) 1, SP 2, SP 3, dan pada tahap terakhir pemanggilan pegawai. Pada tahap ini pegawai akan diberi surat SP 3 dan karyawan akan diberi sangsi dengan penundaan kenaikan pangkat, penurunan pangkat setingkat hingga di PHK (pengakhiran hubungan kerja) pada tahapan PHK akan dibagi menjadi dua lagi yaitu PHK yang dilakukan akan

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara penulis dengan Muhammad Juaini, SE (Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Daroy) Banda Aceh, 3 November 2017

tetap di beri pesangon di PHK dengan terhormat dan di PHK dengan tidak hormat dan pegawai tidak akan mendapatkan apa-apa. Semua peraturan yang sudah ada ketentuannya telah ditetapkan tersebut demi meningkatkan kualitas perusahaan.

Yusnizar selaku seksi pelayanan loket menambahkan Demi kenyamanan setiap pegawai agar para pegawai dapat bekerja dengan lebih baik, dalam sebulan sekali atau dalam berbagai kesempatan yang ada pegawai PDAM juga sering mengadakan *gathering* tujuannya untuk menumbuhkan rasa solidaritas terhadap sesama karyawan dan membangun hubungan yang harmonis, tidak hanya dengan para pegawai, PDAM juga sering berkerja sama dengan Walikota Banda Aceh dan beberapa perusahaan lainnya dengan mengadakan berbagai acara seperti acara yang baru saja berlangsung belum lama ini yaitu mengadakan jalan sehat yang diikuti oleh ribuan masyarakat Banda Aceh dengan harapan juga dapat membangun setiap komunikasi yang baik dengan berbagai pihak demi tercapainya rasa kekeluargaan antara segala pihak masyarakat.<sup>9</sup>

Dari sini peneliti menganalisa bahwa, adanya proses komunikasi yang berjalan dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PDAM dalam meningkatkan efisiensi perusahaan dilakukan dengan berbagai cara demi kelancaran setiap permasalahan yang harus ditangani dan demi kenyamanan setiap masyarakat kota Banda Aceh, tanpa adanya komunikasi yang baik pada setiap pegawai yang berada di dalam suatu perusahaan, maka sebuah perusahaan tersebut tidak akan dapat mencapai

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara penulis dengan Yusnizar (seksi pelayanan loket) Banda Aceh, 8 November 2017

tujuan yang telah disepakati bersama. Proses komunikasi yang baik tentu menjadi modal utama bagi setiap pegawai PDAM Tirta Daroy karena sebagai perusahaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

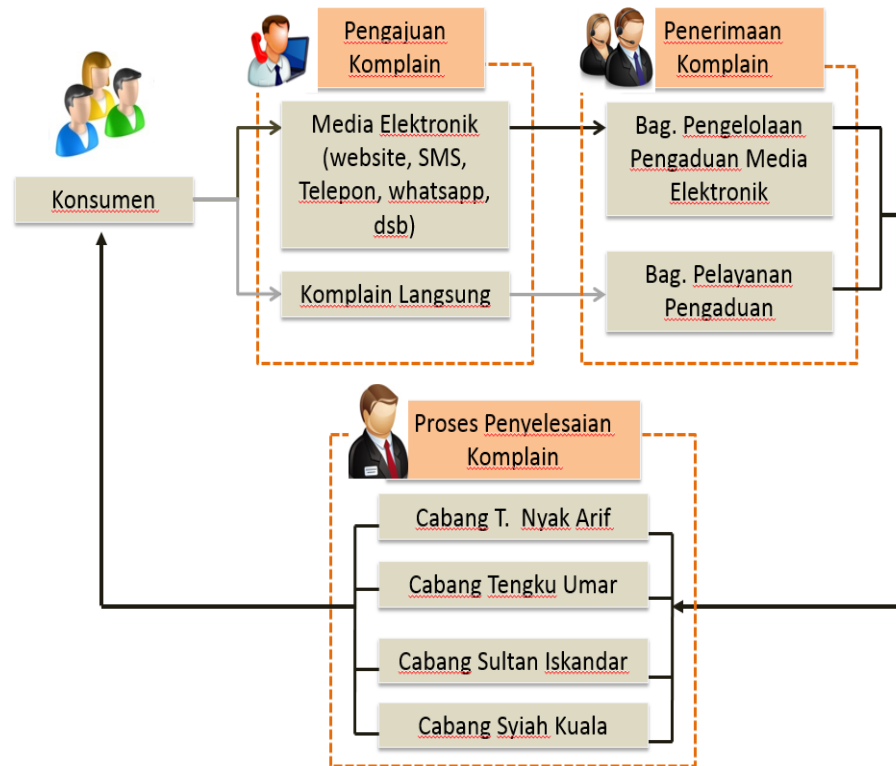
### **C. Metode Komunikasi dalam Proses Penyelesaian Komplain Pelanggan pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh**

Struktur manajemen PDAM Tirta Daroy terdapat empat cabang pelayanan yang menangani setiap komplain yang diajukan oleh masyarakat berdasarkan daerahnya yang ditempati, pembagian cabang ini dibentuk untuk lebih mudah mengakses setiap permasalahan yang terjadi di lapangan. Empat cabang pelayanan ini meliputi cabang T. Nyak Arif, cabang Tengku Umar, cabang Sultan Iskandar Muda dan cabang Syiah Kuala. Pada PDAM pusat juga terdapat bagian pelayanan yang berupa seksi pembaca meter yang menangani kasus-kasus yang besar.<sup>10</sup> Berikut ini adalah gambar yang menjelaskan mekanisme komplain pelanggan dan komunikasi pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh.

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara penulis dengan Yusnidar (seksi cabang pelayanan Syiah Kuala) Banda Aceh, 24 Oktober 2017





**Gambar 4.1 Bagan Mekanisme Komplain Pelanggan dan Komunikasi pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh**

Gambar 4.1 menunjukkan mekanisme komplain pelanggan yang diajukan oleh masyarakat untuk meningkatkan pelayanan PDAM yang bertujuan memenuhi kebutuhan air bersih warga Kota Banda Aceh. PDAM membuka layanan pengaduan setiap komplain yang diajukan oleh masyarakat dengan dua mekanisme komunikasi. Pertama, komplain pelanggan yang akan diterima langsung oleh Dirut PDAM Tirta Daroy dan bagian pelayanan pengaduan untuk menemukan masalah dengan kualitas air bersih yang diterima maupun mengenai kurang optimalnya pelayanan.

Kedua, masyarakat dapat mengadu setiap keluhannya melalui layanan pesan pendek SMS, WhatsApp, Line dan sebagainya dengan menyertakan ID Pelanggan serta permasalahan yang perlu diselesaikan dan akan diterima langsung oleh pengelolaan pengaduan media elektronik.<sup>11</sup> Setelah pengaduan komplain diterima akan diserahkan kepada cabang masing-masing wilayah untuk diproses kembali dan disampaikan kembali kepada konsumen yang mengadukan komplain.

Wawancara peneliti lebih lanjut, Muhammad Juaini menjelaskan bahwa dalam menerima setiap laporan maupun keluhan yang masyarakat sampaikan, para pegawai PDAM menerima setiap laporan dengan proses komunikasi yang baik dengan merespon langsung setiap keluhan yang datang. Para pegawai berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyelesaikan setiap keluhan yang terjadi, namun terkadang masyarakat merasa kalau PDAM memiliki manajemen yang buruk dalam menangani setiap keluhan, seperti pipa air yang bocor di *flyover* pada simpang Surabaya beberapa waktu yang lalu dan tidak dapat diprediksi pipa yang bocor dapat terjadi kapan saja sehingga dalam memperbaiki pipa yang rusak membutuhkan waktu untuk diperbaiki kembali dalam jangka waktu tertentu, saat mengetahui pipa bocor para pegawai langsung menjau lokasi lapangan dan langsung memperbaiki dan memberitaukan kepada seluruh masyarakat tentang kerusakan yang terjadi hingga memanggil wartawan untuk menindak lanjutin dengan menerbitkan berita terhadap

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara penulis dengan Tarmizi, SE (seksi pembaca meter) Banda Aceh, 24 Oktober 2017

kerusakan pipa dengan harapan seluruh masyarakat dapat mengerti dengan situasi yang terjadi.<sup>12</sup>

Menurut hasil wawancara peneliti juga menemukan bahwa demi memaksimalkan kinerja pelayanan PDAM dalam menangani setiap keluhan masyarakat, pemanfaatan terhadap teknologi informasi seperti penggunaan sosial media demi menampung setiap keluhan semakin di sempurnakan, tidak hanya menerima keluhan melalui telepon maupun sms, PDAM Tirta Daroy juga memiliki website resmi dan beberapa akun sosial media seperti (Facebook, Instagram dan Twitter).

“Demi memaksimalkan pelayanan, kami menerima keluhan melalui sosial media seperti Facebook, Instagram dan Twitter, dulunya kami juga menampung keluhan yang diajukan masyarakat melalui website, tetapi karena jarang yang mengakses website sehingga keluhan kami terima melalui 3 sosial media resmi yang kami miliki, setiap keluhan yang terjadi akan di tanggapi dalam waktu yang cepat, dan demi pelayanan yang maksimal juga para pegawai yang bertanggung jawab pada seksi ini, perkerjaan kami tidak hanya sebatas hingga pulang jam kantor tetapi diluar jam kerja juga, kami akan bekerja dirumah atau dimanapun dengan memantau setiap perkembangan baik itu melalui web maupun sosial media.”<sup>13</sup>

Melihat hasil kinerja dan tanggung jawab yang telah PDAM kerjakan dengan beberapa inofasi, seharusnya segala permasalahan dapat ditangani dengan baik. Meskipun beberapa keluhan yang belum selesai akan tetap diselesaikan dengan sebaik mungkin. Namun dalam penelitian lebih lanjut kemasyarakat peneliti bertemu dengan dengan 10 informan demi menguatkan hasil penelitian yang sedang peneliti

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara penulis dengan Muhammad Juaini, SE (Kepala Bagian Umum PDAM Tirta Daroy) Banda Aceh, 3 November 2017

<sup>13</sup> Hasil wawancara penulis dengan Muhammad Safrijal (Pengelola web) Banda Aceh, 8 november 2017

lakukakan, namun terdapat empat kasus yang menjadi perhatian peneliti yaitu salah seorang informan yang tidak ingin disebut namanya, sebut saja dengan informan pertama. Beliau yang tinggal dikawasan Darussalam ini menceritakan kekecewaan yang dialaminya beberapa waktu terhadap manajemen PDAM.

“Sambungan rumah (sr) saya pernah diputuskan secara sepihak oleh pihak PDAM, karena pada saat itu saya sedang berada diluar kota, lalu saat saya mengurus sambungan air kerumah saya, pihak pegawai PDAM meminta uang untuk menyambung kembali sejumlah 3000.000 rupiah dan tidak ada bukti receiptnya (bukti yang tertulis dari pdam) terus pemasangan pipanya lama di proses tidak di pasang-pasang, lalu saya mengajukan komplain tersebut ke kantor, saya marah-marah karena setelah diminta uang sebanyak itu tapi sambungan pipa kerumah saya belum di pasang-pasang”. Setelah mengadu beberapa kali akhirnya diproses juga oleh para petugas.”<sup>14</sup>

Informan kedua yang tinggal di daerah Ie Masen, juga pernah mengalami pengalaman yang kurang baik dengan manajemen PDAM, beliau menjelaskan bahwa pada saat akan membayar air ternyata memiliki rekening yang *double*, beliau setelah membayar harus membayar kembali dibulan yang sama, karena tidak ingin terjadi penunggakan pembayaran beliau langsung ke kantor untuk mengadu terhadap rekeningnya yang double, bapak tersebut menambahkan kalau permasalahannya langsung ditangani dengan baik dan langsung diproses dalam kurun waktu 24 jam.<sup>15</sup>

Informan yang ketiga tinggal didaerah kawasan Lampriet, beliau menjelaskan bahwa selama menjadi pelanggan PDAM pelayanan yang diberikan masih kurang baik.

“Rumah saya tinggal pernah mati air selama sebulan, awalnya saya kira hanya 2 hari saja namun setelah air mati selama seminggu saya datang ke kantor untuk

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara penulis dengan Informan 1 (Dosen), Banda Aceh, 9 November 2017

<sup>15</sup> Hasil wawancara penulis dengan informan 2 (pegawai), Banda Aceh, 9 November 2017

saya ajukan komplain, tapi saya rasa pelayanannya kurang sekali karena air dirumah saya mati sebulan tapi tidak ada tanggapan apa-apa, terus setelah saya datang kembali baru diproses dan yang saya sayangkan air belum bisa kita nikmatin dengan baik tapi sekarang biaya pembayarannya itu naik menjadi 10% sedangkan pelayanan yang diberikan masi kurang memuaskan”.<sup>16</sup>

Informan yang keempat tinggal didaerah Kuta Alam, kualitas suplai air bersih dari PDAM, kuning dan berkeruh. Kondisi air ini sudah berlangsung kurang lebih dua minggu lalu dan belum ada penanganan yang serius dari pihak PDAM.

“Air yang keluar tidak jernih dan agak kotor, sehingga terkesan seperti tidak layak konsumsi sama sekali. Setelah dilaporkan ke PDAM, petugas sudah berjanji untuk memperbaikinya namun dalam beberapa hari kemudian Karena tidak ada kemajuan dan kebetulan saya seorang wartawan dan punya banyak kawan wartawan juga sehingga saya menuliskan keluhan saya ke Serambi, dengan harapan keluhan saya itu bisa diperbaiki dengan cepat”.<sup>17</sup>

Keluhan yang penulis temukan pada empat informan dari 10 informan yang diteliti dengan mewawancarai Tarmizi yang merupakan seksi pembaca meter di PDAM Tirta Daroy. Dalam melakukan wawancara penulis menanyakan terlebih dahulu apa yang sering kali beliau temukan dalam keluhan masyarakat ajukan. Menurut bapak Tarmizi kasus komplain masyarakat dalam skala yang lebih besar terdapat tiga hal yang menjadi poin yang sering kali pelanggan keluhkan.

Pertama, masalah akumulasi angka meter karena adanya perbedaan pencatatan pada bulan pertama dan pada bulan selanjutnya atau pencatatan meteran tidak sesuai dengan tanggal yang dicatat pada bulan sebelumnya. Kedua, pintu pagar rumah

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara penulis dengan informan 3 (pegawai), Banda Aceh, 9 November 2017

<sup>17</sup> Hasil wawancara penulis dengan informan 4 (wartawan), Banda Aceh, 9 November 2017

pelanggan yang terkunci saat petugas akan melakukan pencatatan meteran air. Ketiga, adanya kekeliruan dalam pencatatan karena petugas yang terburu-buru.<sup>18</sup>

Tiga poin ini menjadi keluhan yang sering sekali di laporkan oleh masyarakat, dalam menyelesaikannya pun pihak PDAM akan langsung menanganinnya dengan ID penggenal pelanggan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan. Lebih lanjut penulis bertanya langsung perihal empat kasus yang menjadi poin penting yang ingin penulis teliti.

“Kasus-kasus komplain yang anda temui dilapangan tersebut sudah diselesaikan dengan baik saat beberapa waktu yang lalu, Kalau ada keluhan dan permasalahan tidak mungkin kita biarkan berlarut-larut. Kami selalu berusaha menyelesaikan setiap komplain dengan cepat dan tanggap”.<sup>19</sup>

Tarmizi menambahkan jika permasalahan keluhan air yang keruh tersebut merupakan kendala yang memang sedang dihadapi saat ini karena masih belum sempurnanya jaringan distribusi air dengan kondisi Kota Banda Aceh yang sedang membangun, sehingga seringkali berdampak pada kerusakan jaringan pipa. Hal yang dapat dilakukan yaitu setiap adanya terjadi kerusakan secepat mungkin melakukan perbaikan, karena setiap ada suatu pekerjaan dalam memperbaiki kerusakan pasti akan berdampak dan tidak mungkin dihindari terjadinya kerusakan. Kendala lainnya yang dihadapi adalah unit pengolahan PDAM tidak bisa mengolah air secara maksimal saat kekeruhan air baku sedang meninggi. Ketika tingkat kekeruhan air

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara penulis dengan Tarmizi, SE (seksi pembaca meter) Banda Aceh, 24 Oktober 2017

<sup>19</sup> Hasil wawancara penulis dengan Tarmizi, SE (seksi pembaca meter) Banda Aceh, 24 Oktober 2017

baku tinggi, pihak PDAM terpaksa mengorbankan kualitas air untuk tetap bisa memberikan air yang cukup kepada masyarakat.

Penyelesaian kasus-kasus keluhan pelanggan dalam skala yang lebih besar seperti yang sudah diteliti, Tarmizi menyatakan bahwa pihak PDAM akan melakukan diskusi dengan para pelanggan yang sudah mengadu ke kantor melalui musyawarah. Musyawarah disini untuk melihat setiap keluhan yang terjadi dan dengan melakukan musyawarah diharapkan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan dengan bersama-sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan setiap permasalahan yang terjadi.<sup>20</sup>

Hasil penelitian tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan di Ombudsman. Ombudsman merupakan sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh (Badan Usaha Miliki Negara) BUMN, (Badan Usaha Milik Daerah) BUMD, dan (Badan Hukum milik Negara) BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara penulis dengan Tarmizi, SE (seksi pembaca meter) Banda Aceh, 24 Oktober 2017

<sup>21</sup> Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

**Tabel 4.1 Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan PDAM Tahun 2016**

No	Nomor Registrasi	Instansi Terlapor	Ringkasan Isi Konsultasi
1	No: 0252/LM/XII/2016/BNA Tgl: 09/12/2016	PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, Direktur PDAM Tirta Daroy pada BUMD	Substansi: Air Minum Ringkasan: Adanya dugaan malaadministrasi terkait dengan tidak lancarnya air PDAM di Gp. Merduati
2	No: 0090/LM/IV/2016/BNA Tgl: 04/04/2016	PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, Direktur PDAM Tirta Daroy pada BUMD	Substansi: Air Minum Ringkasan: Pelapor melaporkan dugaan malaadministrasi terkait dengan tidak adanya pasokan air minum PDAM ke rumah pelapor sampai saat ini
3	No: 0089/LM/IV/2016/BNA Tgl: 04/04/2016	PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, Direktur PDAM Tirta Daroy pada BUMD	Substansi: Air Minum Ringkasan: Adanya dugaan malaadministrasi yaitu penundaan berlarut terkait dengan pemasangan metean air PDAM yang tidak ada tindak lanjutnya
4	No: 0043/LM/II/2016/BNA Tgl: 05/02/2016	PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, Direktur PDAM Tirta Daroy pada BUMD	Substansi: Air Minum Ringkasan: Adanya dugaan malaadministrasi terkait tagihan rekening air minum dirumah pelapor yang diduga tidak prosedural yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Daroy



**Tabel 4.2 Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan PDAM Tahun 2017**

No	Nomor Registrasi	Instansi Terlapor	Ringkasan Isi Konsultasi
1	No: 0083/LM/III/2017/BNA Tgl: 03/03/2017	PDAM Tirta Daroy (Banda Aceh) Direktur PDAM pada BUMD	Substansi: Air Minum Ringkasan: Adanya dugaan malaadministrasi tidak melayani terkait tidak adanya air PDAM selama 1 minggu tanpa ada penjelasan dari pihak PDAM

Tabel diatas menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 2016 hingga 2017 terdapat beberapa keluhan terhadap PDAM yang masyarakat ajukan pada Ombudsman. Penelitian di Ombudsman dilakukan untuk melihat apakah PDAM sudah dapat menyelesaikan setiap keluhan yang masyarakat ajukan pada ombudsman dan keluhan langsung yang diajukan kepada Ombudsman.

Pada tahun 2016 terdapat empat laporan yang masyarakat ajukan ke Ombudsman dan satu laporan pada tahun 2017. Menurut Mirza Sahputra selaku staf bidang penyelesaian laporan menjelaskan bahwa dalam menerima setiap laporan, pihak PDAM sangat Responsif, pihak PDAM langsung menindaklanjuti setiap laporan yang datang, artinya pihak PDAM memperbaiki pelayanannya, ketika masyarakat mengadu pihak PDAM akan langsung menyelesaikannya.<sup>22</sup>

<sup>22</sup> Hasil wawancara penulis dengan Mirza Sahputra, S.H, M.H (staf bidang penyelesaian laporan) Banda Aceh, 20 November 2017

Dari hasil yang telah penulis teliti dapat dilihat bahwa metode yang digunakan dalam menyelesaikan komplain pelanggan yaitu dengan komunikasi yang dilakukan segala arah dalam bentuk *Multi Step Flow Communication* (komunikasi bertahap). Dalam komunikasi ini pihak masyarakat yang mengajukan keluhan akan ditangani langsung oleh pihak pegawai PDAM dan akan diselesaikan secara bersama-sama sampai menemukan hasil penyelesaian dengan kesepakatan bersama. PDAM Tirta Daroy akan selalu memperbaiki setiap hasil kinerjanya demi memberi layanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat Banda Aceh dan sekitarnya, terbukti dengan meningkatnya pelanggan dari setiap tahunnya pada tahun 2012 jumlah pelanggan tetap mencapai 39,837 saat ini jumlah pelanggan PDAM mencapai 44.817 dalam kurun waktu 5 tahun pelanggan PDAM terus meningkat, pada tahun 2014 Ombudsman juga memberikan penghargaan predikat kepatuhan kepada PDAM Tirta Daroy dengan standar pelayanan publik, Ini menjadi salah satu bukti bahwa PDAM Tirta Daroy selalu mendedikasikan pekerjaannya demi melayani seluruh masyarakat.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dan hasil analisa yang telah penulis lakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran-saran, tentang Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh dalam penyelesaian Komplain warga kota Banda Aceh di antaranya :

1. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan demi meningkatkan efisiensi perusahaan, PDAM Tirta Daroy berpegang pada konsep kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan. Untuk mencapai hasil kerja yang maksimal didukung dengan manajemen yang baik dan didukung dengan fasilitas yang cukup memadai demi kenyamanan dan kecepatan setiap pegawai demi menyelesaikan setiap pekerjaannya, para pegawai sudah memiliki kesadaran yang cukup besar dalam bertanggung jawab saat menangani setiap pekerjaannya sesuai dengan *job description*. Didukung dengan komunikasi yang baik pada setiap pegawai, sehingga proses komunikasi yang baik tentu menjadi modal utama bagi setiap pegawai PDAM Tirta Daroy karena sebagai perusahaan yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.
2. Metode komunikasi yang digunakan dalam penyelesaian komplain yang diajukan oleh masyarakat adalah melalui metode komunikasi segala arah

dalam bentuk *Multi Step Flow Communication* (komunikasi bertahap). Dalam komunikasi ini pihak pelanggan yang melakukan komplain akan ditangani langsung oleh pegawai dan permasalahan tersebut akan dimusyawarahkan bersama, diharapkan setiap keluhan yang terjadi dapat diselesaikan dengan bersama-sama sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dengan setiap permasalahan yang terjadi. Pemanfaatan terhadap teknologi informasi seperti penggunaan sosial media dianggap sangat efektif demi menampung setiap keluhan yang ingin masyarakat sampaikan, tidak hanya menerima keluhan melalui telepon maupun sms, PDAM Tirta Daroy juga memiliki website resmi dan beberapa akun sosial media seperti (Facebook, Instagram dan Twitter).

## **B. Saran-saran**

1. Diharapkan kepada PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh untuk dapat meningkatkan kualitas perusahaan kearah yang semakin baik lagi, khususnya dalam melayani setiap komplain pelanggan yang datang demi kenyamanan warga kota Banda Aceh.
2. Diharapan kepada masyarakat untuk lebih bisa menghargai kinerja yang sudah dilakukan para pegawai PDAM demi memaksimalkan pelayanannya terhadap kenyamanan warga kota Banda Aceh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Anwar. 2003. *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Bungi, Burhan. 2008. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hardjana, A, M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisus.
- Kriyantono, Rahmat. 2007. *Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, Rahmat. 2009. *Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lee, Monlee dan C. Johnson. 2011. *Prinsip-prinsip Periklanan dalam Perspektif Global*, Jakarta: Kencana Prenada Group.
- Margono. 2007. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marzuki. 2006. *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: UII.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Non Verbal*. Jakarta: Bumi Askara.
- Muhammad, Arni. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Askara.
- Muhammad, Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Askara.

- Nuruddin. 2004. *Komunikasi Massa*. Malang: Cespur
- Pujileksono, Sugeng. 2016. *Metode Penelitian Komunikasi : kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis, Edisi ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi promosi yang kreatif : analisa kasus integrated marketing communication*. Jakarta: Gramedia pustaka utama.
- Ruslan, Rosady. 2000. *Kita dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soyomukti, Nurani. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media.
- Sugiyona. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Uchjana Effendy, Onong. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Uchjana Effendy, Onong. 2009. *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Uchjana Effendy, Onong. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Werner, S. J. dan J.W. Tankard. 2001. *Teori Komunikasi : sejarah, metode, dan terapan di dalam media massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja , H.A.W. 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widjaja , H.A.W. 2002. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widjaja , H.A.W. 2008. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara

## DOKUMENTASI HASIL PENELITIAN

Foto ketika melakukan wawancara terhadap pegawai PDAM







Foto ketika meninjau langsung lokasi kerusakan pada pipa





Foto ketika melakukan wawancara terhadap konsumen



## **PEDOMAN WAWANCARA**

Pertanyaan kepada pegawai PDAM :

1. Apakah Fasilitas di PDAM sampai saat ini cukup memadai untuk menunjang kerja anda dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan?
2. Keluhan apa saja yang paling banyak yang dilaporkan dari pelanggan kepada PDAM, mencakupi apa saja?
3. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan di PDAM?
4. Jika ada Keluhan dari pelanggan, apakah langsung ditangani oleh pihak PDAM?
5. Biasanya keluhan yang pelanggan sampaikan sering diajukan langsung ke kantor, melalui telepon, sms, atau sosial media?
6. Bagaimana dengan penggunaa teknologi informasi yang ada pada PDAM terkait dengan keluhan yang pelanggan ajukan?
7. Apakah PDAM menyediakan tempat untuk keluhan masyarakat melalui sosial media atau website resmi yang menampung keluhan masyarakat?
8. Bagaimana sikap para pegawai di PDAM dalam memberi pelayanan kepada Masyarakat?
9. Bagaimana kepedulian dan perhatian pegawai kepada pelanggan?
10. Apakah menurut anda, komunikasi yang dijalin antara pegawai dan pelanggan sudah terjalin dengan baik?
11. Apakah para pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik? (mempunyai kesadaran yang cukup besar dengan pekerjaannya)
12. Bagaimana dengan disiplin kerja pegawai di PDAM?
13. Apakah ada aturan-aturan yang harus dilaksanakan yang mengikat tata kerja pegawai PDAM?
14. Bagaimana kemampuan dan ketrampilan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya?
15. Menurut anda sebagai pegawai, faktor apa yang dapat menghambat dalam pelayanan air kepada para pegawai ?

Pertanyaan kepada pegawai konsumen :

1. Apakah anda saat ini sedang mengguakan jasa perusahaan daerah air minum?
2. Apakah anda puas dengan pelayanan PDAM di tempat tinggal anda?
3. Apakah air ditempat anda sering bermasalah?
4. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada anda sebagai pelanggan?
5. Pernahkan anda tidak puas terhadap pemasokan aliran air ditempat tinggal anda dan melakukan komplain?
6. Kalau pernah, biasanya anda melakukan komplain melalui apa? Telepon, sms, sosial media, atau mengadukan langsung ketempat pengaduan?
7. Bagaimana sikap para pegawai saat anda memberikan keluhan tentang pelayanan yang diberikan?
8. Apakah keluhan yang anda sampaikan apakah akan langsung ditanggapi?

9. Apakah ada perubahan yang dilakukan oleh PDAM setelah anda melakukan komplain?
10. Bagaimana menurut anda tentang rasa perhatian dan kepedulian dari pegawai dari pegawai PDAM dalam melayani para pelanggan?
11. Bagaimana menurut anda komunikasi yang terjalin antara pegawai dan pelanggan, apakah komunikasi sudah terjalin dengan baik?
12. Selama ini apa yang sering anda keluhkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM?
13. Saat anda membayar rekening, apakah prosesnya cukup cepat?
14. Bagaimana penampilan para pegawai PDAM saat memberikan pelayanan?
15. Apakah anda merasa nyaman, saat menunggu di PDAM?



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA DAROY



JLN. TGK. H. M. DAUD BEUREUEH/STADION LAMPINEUNG TEL. (0651) 21284 - 21396 BANDA ACEH 23126

Banda Aceh, 24 Oktober 2017

Nomor : 234/07/PDAM/2017  
Lamp : -  
Perihal : Memberi Izin Penelitian Ilmiah

Kepada Yth :  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan  
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
di -

Banda Aceh

Sehubungan dengan surat Bapak No : B-3134/Un.08/FDK.I/PP.00.9/9/2017, Tanggal 18 September 2017, perihal Permohonan Izin melakukan Penelitian Ilmiah yang diperlukan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : **Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy Dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh**, untuk itu kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa PD. Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh, tidak keberatan Memberi Izin Penelitian Ilmiah yang namanya tersebut dibawah ini :

Nama : **Nurul Ziana**  
NIM : 411307014  
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Demikian untuk dapat dimaklumi, atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Daerah Air Minum  
Tirta Daroy Kota Banda Aceh  
Kepala Bagian Umum

( **Muhammad Juaini, SE** )  
Nik.168

SALINAN DISAMPAIKAN KEPADA :

1. Bagian Umum.
2. Arsip.



**OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA  
PERWAKILAN PROVINSI ACEH**

No : S.0136/PW-01/BNA/XI/2017  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian Ilmiah & Pengambilan  
Data Skripsi Mahasiswa

Banda Aceh, 10 November 2017

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry  
Di  
Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan surat saudara nomor : B-3134/Un.08/FDK.I/PP.00.9/09/2017 Tanggal 18 September 2017 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, maka dengan ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Aceh mengizinkan kepada mahasiswi a.n. Nurul Ziana/411307014 untuk melakukan penelitian ilmiah dan pengambilan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : "Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh".

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.



**Dr. TAQWADDIN, S.H., S.E., M.S**  
Kepala



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
Nomor: B.4655/Un.08/FDK/KP.00.4/12/2017

Tentang  
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Semester Ganjil Tahun Akademik 2017/2018

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;  
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;  
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;  
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;  
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry  
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2016, Tanggal 7 Desember 2015

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.  
Pertama : Menunjuk Sdr. 1) Drs. H.M. Sufi Abd. Muthalib, M.Pd .....(Sebagai PEMBIMBING UTAMA)  
2) Fairus, S.Ag., M.A. ....(Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KKU Skripsi:

Nama : Nurul Ziana

NIM/Jurusan : 411307014/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Judul : *Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh*

- Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 19 Desember 2017 M  
30 Rab'ul Awal 1439 H

a.n. Rektor UIN Ar-Raniry,  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah. arraniry.ac.id

Nomor : B-3134/Un.08/FDK.I/PP.00.9/09/2017  
Lamp : -  
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Banda Aceh, 18 September 2017

Kepada

- Yth, 1. **Pimpinan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh**  
2. **OMBUDSMAN Banda Aceh**  
3. **YAPKA (Yayasan Perlindungan Konsumen)**  
4. **YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia)**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama / NIM : **Nurul Ziana/411307014**  
Semester / Jurusan : **IX/Komunikasi dan Penyiaran Islam**  
Alamat sekarang : **Tungkop**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Metode Komunikasi PDAM Tirta Daroy dalam Penyelesaian Komplain Warga Kota Banda Aceh .**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan,



Juhari

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Nurul Ziana
2. Tempat / Tgl. Lahir : Banda Aceh /18 Maret 1996  
Kecamatan Lueng Bata Kabupaten/Kota Banda Aceh
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. NIM / Jurusan : 411307014 / Komunikasi dan Penyiaran Islam
6. Kebangsaan : Indonesia
7. Alamat : Jalan Mesjid Tungkop, lorong Abu Yahya nomor 3
  - a. Kecamatan : Darussalam
  - b. Kabupaten : Aceh Besar
  - c. Propinsi : Aceh
8. Email : nurulziana621@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

9. MI/SD/Sederajat SD 86 Banda Aceh Tahun Lulus 2007
10. MTs/SMP/Sederajat MTsN Model Banda Aceh Tahun Lulus 2010
11. MA/SMA/Sederajat Man Rukoh Banda Aceh Tahun Lulus 2013
12. Diploma Tahun Lulus

### Orang Tua/Wali

13. Nama ayah : Fauzi Ismail
14. Nama Ibu : Mariana
15. Pekerjaan Orang Tua : Pensiunan
16. Alamat Orang Tua : Jalan Mesjid Tungkop, lorong Abu Yahya nomor 3
  - a. Kecamatan : Darussalam
  - b. Kabupaten : Aceh Besar
  - c. Propinsi : Aceh

Banda Aceh, 17 Januari 2018  
Peneliti,

(Nurul Ziana)