

**STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN  
GORONTALO**

Oleh  
**MOCH RIZKY AULIA HUNTA**  
**NIM : S.22.17.023**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ICH SAN GORONTALO**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

### STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADА PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN GORONTALO

OLEH :  
MOCH RIZKY AULIA HUNTA  
S2217023

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh pembimbing  
Gorontalo ...../..../ 2021

PEMBIMBING I



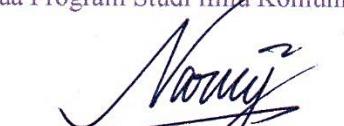
Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si

PEMBIMBING II



Dra. Salma P. Nua, M.Pd

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803

## LEMBAR PERSETUJUAN

### STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN GORONTALO

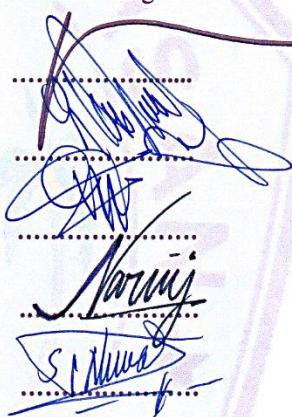
OLEH :  
**MOCH RIZKY AULIA HUNTA**  
S2217023

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh tim penguji  
Pada tanggal ...../...../2021

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Arman, S.Sos, M.Si
2. Dr. Andi Subhan, M.Pd
3. Dwi Ratnasari, S.Sos, M.I.Kom
4. Minarni Tolapa, S.Sos, M.Si
5. Dra. Salma P. Nua, M.Pd

#### Tanda Tangan



Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
& Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 091308602

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si  
NIDN : 0922047803

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch Rizky Aulia Hunta  
NIM : S2217023  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo”** adalah benar-benar asli / merupakan karya sendiri dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dan saran dari pembimbing dan pengujii.
3. Dalam skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh dari skripsi serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku diperguruan ini.

Gorontalo, Desember 2021

*Yano Membuat Pernyataan*



## **Motto dan Persembahan**

### **Motto**

“Sesulit apa pun tantangan yang dihadapi, selalu ada jalan keluar untuk meraih kemenangan. Terkadang keberhasilan sudah berada didepan mata, saat hati dan pikiran ingin menyerah. Apabila melakukan sesuatu, maka tekunlah dan bersungguh-sungguhlah. Apapun hasilnya jangan lupa untuk tetap bersyukur. Ketika kamu menetapkan pikiran untuk mencapai sesuatu, kamu harus memberi kesempatan dirimu sendiri untuk menyelesaiakannya.”

### **Persembahan**

Syukur Alhamdullilah, peneliti panjatkan kepada Allah Subhanallahu Wa Ta’ala yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kekuatan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini peneliti dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Syafrudin Hunta dan Ibu Erly Dunggio yang telah memberikan dorongan/semangat, doa maupun dana selama ini mencukupi kebutuhan saya dari awal studi sampai pada tahap penyelesaian skripsi. sekaligus ungkapan terima kasih kepada Ibu Rosni Abdul Rahim yang sudah seperti orangtua sendiri dalam memberikan nasehat dan motivasi yang kuat untuk segera menyelesaikan studi.

Ungkapan terima kasih sebesar-besarnya juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing beserta Pengaji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga selama penyelesaian skripsi. Semoga Allah Subhanallahu Wa Ta’ala senantiasa memberikan kesehatan serta membala semua kebaikan dan pengorbanan yang tiada hentinya. Aamiin.

Tak lupa kepada teman seperjuangan angkatan 2017 khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi yang selalu memberi dukungan dan perhatian sehingga bisa menginspirasi pada yang belum menyelesaikan tugas akhir skripsi dan peneliti bangga bisa membawa nama harum almamater kampus tercinta.

## **ABSTRACT**

### **MOCH RIZKY AULIA HUNTA. S2217023. COMMUNICATION STRATEGY IN PROVIDING SERVICE TO CUSTOMERS AT LOCAL WATER SUPPLY UTILITIES OF GORONTALO REGENCY**

*This study aims to find the communication strategy carried out by the Local Water Supply Utilities of Gorontalo Regency in providing services to customers. This study uses a descriptive qualitative research design. It obtains research data by using observation and interviews. The data analysis includes data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this study indicate that the communication strategy carried out by the Local Water Supply Utilities of Gorontalo Regency must continue to strive to optimally improve services and meet the needs of the community, in this case, customers. However, there are still some disturbances and problems that occur when providing services to customers so that the situation disturbs the daily activities of the community. It can be seen from the selection of communication media, assessment of the purpose of the message, and the role of the communicator. The recommendation by the researcher is that the Local Water Supply Utilities of Gorontalo Regency, as an organization, the only provider of clean water, needs for the community to maximize the preparation and planning of communication strategies in providing services to customers, especially related to complaints regarding the clean water supply.*

**Keywords:** communication strategy, disturbances and problems, service



## ABSTRAK

### MOCH RIZKY AULIA HUNTA. S2217023. STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN AIR MINUM KABUPATEN GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang di lakukan kantor Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Untuk memperoleh data penelitian menggunakan observasi dan wawancara dengan menggunakan analisis data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa strategi komunikasi yang di lakukan kantor PDAM Kabupaten Gorontalo harus terus berusaha meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini pelanggan secara optimal. Tetapi masih ada beberapa gangguan dan masalah yang terjadi pada saat memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga situasi tersebut cukup mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat yang dapat dilihat dari pemilihan media komunikasi, pengkajian tujuan pesan, dan peranan komunikator. Adapun saran yang di berikan oleh peneliti adalah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo Sebagai sebuah organisasi satu-satunya penyedia kebutuhan air bersih bagi masyarakat agar dapat lebih memaksimalkan penyusunan dan perencanaan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya terkait keluhan mengenai penyediaan air bersih.

Kata kunci: strategi komunikasi, gangguan dan masalah, pelayanan



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti khaturkan ke hadirat Allah Subhanallahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan petunjuk, rahmat, hidayah, kesehatan dan kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul **“Strategi Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo.”**

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak sehingga penelitian ini dapat terwujud dengan baik. Peneliti juga menyampaikan rasa syukur dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan penelitian ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sama peneliti haturkan kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. Arman, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Rasa hormat dan terima kasih peneliti ucapan kepada Ibu Minarni Tolapa, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dra Salma P. Nua, M.Pd selaku pembimbing II yang telah sabar, tekun, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran yang sangat berharga kepada peneliti selama penyusunan hasil penelitian.
4. Ucapan terima kasih banyak dan rasa hormat peneliti ucapan kepada Bapak/Ibu dosen Jurusan Komunikasi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.
5. Ucapan Terima Kasih juga peneliti tujukan kepada kedua Orangtua peneliti yang tercinta Bapak H. Syafrudin Hunta, ST, Ibu Hj. Erly Dunggio (Almarhumah) dan Adik Alqadri Hunta, Amalia Hunta yang telah memberikan semangat, kasih sayang, nasehat serta doa selama ini mencukupi kebutuhan saya selama studi.

6. Ucapan Terima Kasih kepada Ibu Hj. Rosni Abdul Rahim S.Pd yang sudah seperti orangtua penelti dalam memberikan dorongan dan motivasi yang kuat untuk segera menyelesaikan studi.
7. Secara khusus pula Ucapan Terima Kasih Kepada Direktur PDAM Kabupaten Gorontalo Bapak Ir. Rivo Hiola S.T yang sudah memberikan izin dan kesempatan pada saya untuk melaksanakan penelitian.
8. Ucapan Terima Kasih juga kepada Kepala Bagian Hubungan Langganan Bapak Manto Rahmola S.Sos, M.Si beserta staf Hubungan Langganan yang telah meluangkan waktu dan arahan selama saya melakukan penelitian.
9. Tak lupa juga kepada teman - teman komunikasi unisan angkatan 2017 yang telah memberi dukungan dan perhatian.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan hasil penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan keilmuan kita, Amiin...

Gorontalo, Desember 2021

Moch Rizky Aulia Hunta

## DAFTAR ISI

### SAMPUL

|                         |   |
|-------------------------|---|
| LEMBAR PENGESAHAN ..... | i |
|-------------------------|---|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
|-------------------------|----|

|                        |     |
|------------------------|-----|
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iii |
|------------------------|-----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| MOTTO dan PERSEMBERHAN..... | iv |
|-----------------------------|----|

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <i>ABSTRACT</i> ..... | v |
|-----------------------|---|

|              |    |
|--------------|----|
| ABSTRAK..... | vi |
|--------------|----|

|                      |     |
|----------------------|-----|
| KATA PENGANTAR ..... | vii |
|----------------------|-----|

|                 |    |
|-----------------|----|
| DAFTAR ISI..... | ix |
|-----------------|----|

### BAB I

|                   |   |
|-------------------|---|
| PENDAHULUAN ..... | 1 |
|-------------------|---|

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
|----------------------------------|---|

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
|--------------------------|---|

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1.3 Tujuan Penelitian ..... | 6 |
|-----------------------------|---|

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 1.4 Manfaat Penelitian ..... | 6 |
|------------------------------|---|

### BAB II

|                        |   |
|------------------------|---|
| TINJAUAN PUSTAKA ..... | 7 |
|------------------------|---|

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 2.1 Pengertian Komunikasi..... | 7 |
|--------------------------------|---|

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| 2.2 Pengertian Organisasi ..... | 9 |
|---------------------------------|---|

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 2.3 Komunikasi Organisasi..... | 12 |
|--------------------------------|----|

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 2.4 Strategi Komunikasi ..... | 14 |
|-------------------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 2.4.1 Konsep Strategi ..... | 14 |
|-----------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| 2.4.2 Konsep Strategi Komunikasi ..... | 15 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| 2.4.3 Komponen dalam Strategi Komunikasi..... | 16 |
|---|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 2.5 Kerangka Pemikiran ..... | 18 |
|------------------------------|----|

### BAB III

|                        |    |
|------------------------|----|
| METODE PENELITIAN..... | 20 |
|------------------------|----|

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 3.1 Obyek Penelitian..... | 20 |
|---------------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 3.2 Desain Penelitian ..... | 20 |
|-----------------------------|----|

|                                       |  |    |
|---------------------------------------|--|----|
| 3.3                                   | Fokus Penelitian.....  | 20 |
| 3.4                                   | Informan Penelitian .....  | 20 |
| 3.5                                   | Sumber Data .....  | 21 |
| 3.6                                   | Prosedur Pengumpulan Data .....  | 21 |
| 3.7                                   | Teknik Analisis Data .....   | 22 |
| <b>BAB IV</b>                         |  |    |
| HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN ..... |  | 25 |
| 4.1                                   | Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....   | 25 |
| 4.1.1                                 | Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) .....                         | 25 |
| 4.1.2                                 | Gambaran Umum PDAM Kabupaten Gorontalo .....                                     | 26 |
| 4.1.3                                 | Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Gorontalo.....                                | 28 |
| 4.2                                   | Hasil Penelitian.....  | 29 |
| 4.2.1                                 | Penyebab Terjadinya Gangguan Masalah Air .....                                   | 29 |
| 4.2.2                                 | Upaya-Upaya PDAM dalam<br>Memberikan Pelayanan<br>Kepada Pelanggan .....         | 31 |
| 4.2.3                                 | Strategi Komunikasi PDAM dalam<br>Memberikan Pelayanan Kepada<br>Pelanggan ..... | 33 |
| 1.                                    | Mengenali Sasaran Komunikasi .....   | 33 |
| 2.                                    | Pemilihan Media Komunikasi .....   | 34 |
| 3.                                    | Tujuan Pesan Komunikasi .....  | 35 |
| 4.                                    | Peranan Komunikator dalam Komunikasi.....  | 35 |
| 4.3                                   | Pembahasan .....   | 37 |
| <b>BAB V</b>                          |  |    |
| KESIMPULAN dan SARAN.....             |  | 40 |
| 5.1                                   | Kesimpulan.....  | 40 |
| 5.2                                   | Saran .....  | 41 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                  |  | 42 |
| LAMPIRAN : DOKUMENTASI .....          |  | 44 |

|   |    |
|---|----|
| 1. Sistim Pelayanan dan<br>Gangguan PDAM<br>Kabupaten Gorontalo .....             | 44 |
| 2. Bentuk Informasi PDAM<br>Kabupaten Gorontalo<br>dengan Menggunakan Media ..... | 46 |
| 3. Wawancara dengan Narasumber<br>di PDAM Kabupaten Gorontalo.....                | 47 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aktifitas Komunikasi dimulai sejak manusia dilahirkan ke dunia. Dimulai dari komunikasi yang dilakukan dalam keluarga hingga komunikasi yang dilakukan dalam lingkungan sosial. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari waktu manusia digunakan untuk berkomunikasi. Dengan komunikasi seseorang atau kelompok dapat membentuk atau membangun hubungan dengan individu atau kelompok lainnya. Hubungan yang tentunya diperlukan dalam kehidupan manusia sebagai mahluk sosial.

Melalui komunikasi yang berjalan dengan baik hubungan antara manusia baik itu individu ataupun kelompok akan dapat dipelihara kelangsungan keberadaannya. “Komunikasi dengan orang lain akan membantu seseorang mempermudah mendapatkan rezeki, sahabat, dan pelanggan” (Cangara, 2012 : 11).

Komunikasi juga merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam perkembangan sebuah organisasi. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik secara individu maupun kelompok. Saat ini, keberhasilan dan kegagalan seseorang maupun sekelompok orang dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai banyak ditentukan oleh kemampuan mereka dalam melakukan komunikasi yang efektif. Begitu pula dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Organisasi merupakan tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerja sama secara sistematis dan terkendali, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bersama.

Namun masing-masing organisasi mempunyai tipe yang berbeda-beda dalam penerapannya sesuai dengan konsep dan tujuan organisasi itu sendiri.

Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik, maka diperlukan kerja sama dan usaha yang sungguh-sungguh dari seluruh komponen yang terdapat dalam organisasi tersebut untuk bersama-sama berusaha saling memenuhi hak dan kewajiban masing-masing secara bertanggung jawab. Dengan kerja sama yang baik tersebut maka pencapaian tujuan tentunya akan berjalan lebih mudah.

Organisasi yang ideal adalah organisasi yang struktur, fungsi dan tujuannya harus jelas. Agar tidak terjadi tumpang tindih yang berkaitan dengan tugas dan fungsi masing-masing personelnya. Sistem yang dijalankan dalam organisasi harus terarah serta memiliki pertanggungjawaban yang jelas dalam bentuk organisasinya mulai dari level atas hingga ke level bawah.

Dalam sebuah organisasi, proses yang berjalan di dalamnya tidak akan terlepas dari aktivitas komunikasi. Hal ini disebabkan komunikasi merupakan bagian internal dari organisasi. Komunikasi merupakan sistem yang menghubungkan antara orang-orang, maupun antara bagian-bagian dalam organisasi.

dalam sebuah organisasi ataupun lembaga peran komunikasi sangat penting untuk dilakukan. Sebab komunikasi merupakan usaha untuk mengatur hubungan antara atasan dengan bawahan maupun antara sesama karyawan dalam lingkup komunikasi internal, serta untuk mengatur hubungan antara pihak organisasi dengan pihak luar dalam lingkup komunikasi eksternal.

Komunikasi memegang peranan penting dalam upaya mencapai keberhasilan dan kesuksesan sebuah organisasi atau lembaga tanpa terkecuali, baik itu organisasi atau lembaga pemerintah ataupun juga organisasi atau lembaga swasta. Karena melalui aktivitas komunikasi yang berjalan dengan baik maka koordinasi diantara

seluruh komponen dalam organisasi atau lembaga tersebut mulai dari pimpinan sampai kepada bawahan akan jauh lebih mudah untuk dilakukan. Dengan koordinasi yang berjalan baik maka apa yang menjadi tujuan organisasi atau institusi akan lebih mudah untuk bisa dicapai.

Kohler mengemukakan pendapat mengenai peran penting komunikasi dalam organisasi sebagai berikut “Komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka” ( Kohler dalam Muhammad, 2004 : 1 )

Berbagai permasalahan yang timbul tersebut dapat diselesaikan dengan upaya dengan strategi komunikasi yang tepat agar keselarasan, saling pengertian, dan kepercayaan baik dari publik internal maupun eksternal terhadap organisasi/perusahaan tetap dapat terpelihara.

Kebutuhan untuk meningkatkan hubungan kerjasama antara lembaga/organisasi dengan masyarakat/publiknya bukanlah hal yang baru. Masyarakat dan lembaga memperoleh kepuasan material, sosial, dan kerohanian. Serta kesadaran pimpinan lembaga/organisasi akan pentingnya keberadaan masyarakat/publiknya.

Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu organisasi yang berbentuk Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo. PDAM Kabupaten Gorontalo bertugas mengurus aspek penyediaan air bersih yang berada di wilayah Kabupaten Gorontalo. Seluruh bentuk penyediaan air bersih yang mencakup wilayah Kabupaten Gorontalo menjadi tanggung jawab dari PDAM. Hal tersebut menuntut PDAM untuk senantiasa melakukan pemberian di berbagai bidang dalam perusahaannya. Mengingat air

memegang peran yang sangat penting dalam kehidupan manusia saat ini. Penggunaan air sudah merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan masyarakat. Mulai dari rumah tangga sampai ke kantor-kantor bahkan industri sangat membutuhkan asupan air dalam kegiatan sehari-hari.

Fakta akhir-akhir ini, situasi dan kondisi yang terjadi sehubungan dengan penyediaan dan pendistribusian air kepada masyarakat di wilayah Gorontalo mengalami permasalahan. Hal ini terlihat dari kondisi air yang mengalir ke rumah – rumah masyarakat yang seringkali kurang jernih. Kemudian air yang sering mengalir dengan volume yang kecil juga menjadi salah satu problem yang dialami masyarakat sehari-hari. Di samping itu, air yang terkadang tidak mengalir dalam waktu yang cukup lama juga menjadi salah satu situasi yang dihadapi masyarakat.

Situasi dan kondisi seperti yang dipaparkan di atas tentu saja cukup meresahkan masyarakat. Hal ini dapat dimaklumi mengingat kondisi air tersebut cukup mengganggu aktivitas dan kegiatan masyarakat sehari-hari. Masyarakat menjadi ragu untuk mengkonsumsi air dengan kondisi kurang jernih tersebut. Hal ini disebabkan air yang kurang jernih tentu akan mengakibatkan air tersebut menjadi kurang steril. hal ini memberikan dampak yang kurang baik bagi kesehatan masyarakat apabila dikonsumsi. Begitu pula dengan volume air yang mengalir kecil bahkan tidak mengalir cukup menghambat efisiensi kegiatan masyarakat sehari – harinya.

Situasi dan kondisi tersebut memicu timbulnya keluhan-keluhan dari masyarakat. Kapasitas masyarakat sebagai pelanggan tentu saja mereka menginginkan pelayanan yang maksimal dari pihak pemasok dalam hal ini adalah PDAM.

Dari hasil pengamatan penulis, keluhan yang paling sering terdengar dari pelanggan atau konsumen terkait dengan kondisi air ini adalah sangat terganggunya mereka dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Kondisi air yang demikian mengakibatkan kegiatan mereka sehari-hari menjadi cukup terhambat.

Keluhan-keluhan tersebut disampaikan dalam berbagai bentuk, keluhan pelanggan tersebut kadang-kadang dilakukan dengan langsung mendatangi kantor PDAM. Ada pula yang menyampaikan keluhannya secara personal melalui orang yang dianggap berkompeten, seperti para petugas yang merupakan komponen PDAM. Hal ini tentu saja menghadirkan penilaian yang cukup negatif terhadap keberadaan PDAM di Kabupaten Gorontalo. Penilaian yang cenderung negatif ini tentunya akan berakibat pada semakin menurunnya kepercayaan masyarakat sebagai pelanggan terhadap eksistensi PDAM sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam menyediakan air bersih kepada masyarakat.

Kondisi dan situasi sebagaimana diuraikan di atas menuntut kemampuan dan keandalan komponen PDAM untuk menghadapinya. Keluhan – keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan permasalahan – permasalahan mengenai asupan air bersih tersebut perlu ditangani dengan baik.

Berdasarkan uraian pemaparan masalah tersebut, maka penulis mencoba untuk meneliti lebih lanjut upaya-upaya komunikasi pada organisasi PDAM Kabupaten Gorontalo tersebut dengan mengangkat judul “Strategi Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan bidang ilmu komunikasi baik dalam teori maupun aplikasinya terutama teori yang menyangkut strategi dan perencanaan komunikasi.

### **2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan berupa informasi kepada pihak yang berkepentingan, dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo agar dapat melaksanakan upaya-upaya komunikasi dengan baik dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggan.

### **3. Manfaat bagi peneliti**

Menerapkan ilmu yang didapatkan dibangku kuliah dan sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang strategi dan perencanaan komunikasi dalam bidang ilmu komunikasi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan kegiatan yang tidak pernah lepas dari kehidupan manusia. Saat manusia sendirian atau saat bersama dengan orang lain, mereka selalu melakukan aktivitas komunikasi. Manusia selalu terlibat dalam menyampaikan pesan dan menerjemahkan pesan.

Istilah komunikasi berasal dari kata *Communicatio* yang artinya pemberitahuan atau pertukaran ide. Komunikasi akan terjadi secara efektif apabila setiap orang yang terlibat dalam suatu kegiatan komunikasi dapat menyerap makna yang sama dari pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi tersebut. Jika hal ini tidak terjadi maka komunikasi tidak akan berlangsung dengan baik. Tidak akan ada saling pengertian satu sama lain.

Menurut Hovland, Janis dan Kelley (dalam Muhammad, 2004: 2) Komunikasi adalah “proses individu mengirimkan rangsangan yang biasanya berbentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain”. Dengan kata lain, komunikasi adalah proses sosial yang terjadi antara dua orang atau lebih, dimana individu mengirimkan rangsangan kepada orang lain. Stimulus disini dapat diartikan sebagai pesan yang biasanya berbentuk verbal, dimana proses penyampaiannya dilakukan melalui jalur komunikasi, dan terdapat perubahan atau respon terhadap pesan yang disampaikan. Mulyana (2007: 67) mengemukakan bahwa komunikasi dapat dilihat dari tiga perspektif sebagai berikut:

##### 1. Komunikasi sebagai Tindakan Satu Arah

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan dari seseorang baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media seperti surat, koran, majalah,

radio atau televisi. Dalam perspektif ini, komunikasi dianggap sebagai tindakan yang disengaja untuk menyampaikan pesan untuk memenuhi kebutuhan komunikator, seperti menjelaskan sesuatu kepada orang lain atau membujuknya untuk melakukan sesuatu. Perspektif komunikasi sebagai tindakan satu arah menyoroti penyampaian pesan yang efektif.

## 2. Komunikasi sebagai Interaksi

Komunikasi di sini diartikan sebagai proses sebab dan akibat atau aksi reaksi yang memiliki arah bolak-balik. Seseorang menyampaikan pesan baik secara verbal maupun non verbal, kemudian penerima bereaksi dengan memberikan jawaban verbal atau menganggukkan kepala. Komunikasi sebagai interaksi dipandang sedikit lebih dinamis daripada komunikasi sebagai tindakan satu arah. Namun, perspektif kedua ini tetap membedakan peserta komunikasi sebagai pengirim dan penerima pesan, serta tetap berorientasi pada sumber meskipun kedua peran tersebut bergantian. Salah satu elemen yang dapat ditambahkan dalam perspektif ini adalah feedback, yaitu apa yang dikatakan penerima pesan kepada sumber pesan, yang juga digunakan oleh sumber pesan sebagai indikasi efektifitas pesan yang disampaikan sebelumnya. Berdasarkan umpan balik ini, sumber dapat mengubah pesan berikutnya agar sesuai dengan tujuannya.

## 3. Komunikasi sebagai Transaksi

Di dalam perspektif ini komunikasi merupakan proses personal karena makna dan pemahaman yang diperoleh pada dasarnya bersifat personal. Penafsiran informasi dalam suatu peristiwa komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, dapat sangat bervariasi. Berdasarkan perspektif tersebut, orang yang berkomunikasi adalah komunikator yang aktif dalam mengirimkan dan menafsirkan pesan. Setiap pihak dianggap sebagai sumber dan penerima pesan.

Setiap saat mereka bertukar pesan verbal dan nonverbal. Selanjutnya definisi yang dibuat oleh Harold D. Lasswell (Cangara, 2012: 21) yang menyatakan bahwa cara yang tepat untuk menjelaskan suatu tindakan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan efek apa ”. Kemudian Ruben (dalam Zuhdi, 2011: 4) mengemukakan bahwa komunikasi adalah “suatu proses koordinasi yang dilakukan oleh individu dan lingkungannya (kelompok, organisasi, komunitas) dengan menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi”. Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikator baik secara verbal maupun nonverbal dengan tujuan untuk merubah perilaku.

## 2.2 Pengertian Organisasi

Suatu organisasi pada dasarnya adalah kumpulan orang yang memiliki tujuan yang sama. Organisasi adalah tempat berkumpulnya orang, bekerja sama secara sistematis, terencana, terorganisir, dan terarah. Konsep organisasi sangat lazim dalam kehidupan sehari-hari. Sebuah organisasi terbentuk ketika sebuah bisnis membutuhkan lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya.

Definisi organisasi yang dikemukakan oleh para ahli cukup banyak dan beragam. Salah satunya dikemukakan oleh Muhammad, “Organisasi adalah struktur hubungan antarmanusia. Struktur ini dirancang oleh manusia dan oleh karena itu tidak sempurna. Organisasi tumbuh dan matang sebagian melalui skema yang dirancang dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak diatur”. (Muhammad, 2004: 25 )

Selanjutnya Schein dalam Muhammad (2004: 23) mengatakan bahwa “organisasi adalah koordinasi rasional dari kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian kerja dan fungsi melalui hierarki wewenang dan

tanggung jawab". Schein juga menyatakan bahwa organisasi mempunyai ciri-ciri tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, keterkaitan antara satu bagian dengan yang lain dan bergantung pada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan kegiatan dalam organisasi. Ketergantungan antara satu bagian dengan bagian lainnya menunjukkan bahwa organisasi yang dimaksud Schein adalah sebuah sistem. Sedangkan Haryani dalam Dewi (2007: 21) menyatakan bahwa "organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan dengan sengaja, terdiri dari dua orang atau lebih, yang dibentuk untuk jangka waktu yang lama".

Kochler dalam Muhammad (2004: 24) menyatakan bahwa "organisasi adalah suatu sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasikan upaya sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu". Lebih lanjut Wright dalam Muhammad (2004: 24) menyatakan bahwa "organisasi adalah suatu bentuk kegiatan sistem terbuka yang dikoordinasikan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama".

Berdasarkan uraian tentang pengertian organisasi sebagaimana dikemukakan oleh para ahli di atas maka dapat dikatakan bahwa organisasi adalah suatu sistem yang mengkoordinasikan kelompok individu untuk mencapai tujuan bersama atau tujuan-tujuan tertentu. Organisasi dikatakan merupakan suatu sistem karena organisasi terdiri dari berbagai bagian yang saling bergantung satu sama lain. Jika satu bagian terganggu, maka akan mempengaruhi bagian lainnya.

Setiap organisasi juga membutuhkan koordinasi agar setiap bagian organisasi bekerja sesuai fungsinya masing-masing dan tidak saling mengganggu. Di dalam setiap organisasi terdapat tingkatan struktur yang berbeda dari satu organisasi ke organisasi lainnya. Dalam struktur yang sangat ketat, peran dan posisi setiap orang berada dalam hierarki yang ditentukan dengan jelas. Sementara dalam struktur

organisasi yang lebih longgar, peran dapat bergantian, status hierarki dapat menjadi kurang jelas dan relatif menjadi kurang penting.

Sutrisna Dewi (2007: 21) menyatakan bahwa secara umum organisasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Ada pembagian tugas dan tanggung jawab

Pembagian tugas dan tanggung jawab dimaksudkan untuk memudahkan pencapaian tujuan. Organisasi terbagi menjadi beberapa divisi, departemen, atau seksi yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab.

2. Ada pusat kekuasaan

Pimpinan atau atasan merupakan pusat kekuasaan dalam suatu organisasi. Sebagian dari kekuatan akan dibagikan kepada bawahan. Sebagai pusat kekuasaan, kepemimpinan menentukan supervisi dan kepemimpinan.

3. Adanya substitusi sumber daya manusia

Dalam organisasi seringkali terjadi pergantian (pergantian) sumber daya manusia. Pergantian dapat terjadi karena pemindahan, promosi, atau kepergian anggota organisasi karena pensiun, meninggal dunia, atau berhenti menjadi anggota organisasi.

4. Adanya ketergantungan antar anggota

Sebagai suatu sistem, organisasi terbagi menjadi berbagai subsistem yang saling berhubungan. Aktivitas seseorang atau bagian dari organisasi tidak dapat dipisahkan dari seseorang atau bagian lain dari organisasi.

5. Adanya koordinasi antar komponen

Antar komponen dalam organisasi selalu berkoordinasi, baik secara berjajar maupun tertulis.

## 6. Adanya interaksi yang berulang

Organisasi melakukan kegiatan yang berulang (berkelanjutan) dan permanen. Oleh karena itu, interaksi juga terjadi berulang kali dan hanya akan berhenti ketika organisasi itu bubar.

### **2.3 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam pengelolaan sebuah organisasi. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan dan kerja sama baik antara individu yang terdapat dalam organisasi maupun antara individu dengan organisasi. Komunikasi berperan penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi yang terjadi antara orang-orang di dalam organisasi disebut komunikasi internal. Sedangkan Komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan pihak luar disebut komunikasi eksternal. Masing-masing organisasi akan memilih caranya sendiri untuk menyampaikan informasi.

Terdapat beragam pendapat para ahli mengenai komunikasi organisasi. Berikut ini adalah beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli mengenai komunikasi organisasi. Pace & Faules (2010 : 31) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai “pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu”. Selanjutnya Katz dan Kahn (Muhammad, 2004 : 65) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, dan pertukaran arti dalam suatu organisasi dan merubah energi ini menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan.

Goldhaber dalam Muhammad (2004 : 67) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut, *“Organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship*

*to cope with environmental uncertainty*”. Dengan kata lain, komunikasi organisasi adalah proses membuat dan bertukar pesan dalam jaringan hubungan yang bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah. Definisi ini mengandung tujuh konsep kunci yaitu proses, pesan, jaringan, interdependensi, hubungan, lingkungan, dan ketidakpastian.

Selanjutnya adalah pendapat yang dikemukakan oleh Redding dan Sanborn dalam Muhammad (2004: 65) yang menyatakan bahwa “komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan antarmanusia, hubungan serikat manajerial, komunikasi ke bawah, atau komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi ke atas atau komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang pada tingkat yang sama dalam organisasi, keterampilan komunikasi, dan komunikasi berbicara, mendengarkan, menulis dan evaluasi program”.

Zelko dan Dance (Muhammad, 2004: 66) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi merupakan suatu sistem yang saling bergantung yang meliputi komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi antar pegawai yang setingkat. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan lingkungan eksternalnya, seperti komunikasi dalam menjual produk, membuat iklan, dan berhubungan dengan masyarakat umum.

Dari berbagai pendapat ahli sebagaimana telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan yang terjadi dalam suatu organisasi.

Komunikasi memiliki beberapa fungsi dalam organisasi. Menurut Dewi (2007 : 23) dalam bentuk apapun organisasinya, komunikasi akan berfungsi sebagai berikut :

1. Informatif

Pimpinan dan anggota organisasi membutuhkan banyak informasi untuk menyelesaikan tugas mereka. Informasi ini berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

2. Kontrol

Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendali organisasi. Komunikasi dalam hal ini berupa aturan, prosedur, perintah dan laporan.

3. Persuasif

Komunikasi berfungsi untuk mengajak orang lain mengikuti atau melaksanakan ide / gagasan atau tugas.

4. Integratif

Dengan komunikasi, suatu organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap menjadi satu kesatuan dan kesatuan yang terintegrasi.

## 2.4 Strategi Komunikasi

### 2.4.1 Konsep Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu stratos yang berarti tentara dan kata agein yang berarti memimpin. Dari dua kata tersebut kemudian muncul kata strategos yang artinya pemimpin tentara pada tingkat atas. Jadi strategi adalah merupakan konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal (the art of general), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Selanjutnya istilah strategi tidak hanya berkaitan dengan militer tetapi kemudian strategi menghasilkan gagasan dan

konsep yang dikembangkan oleh para praktisi di berbagai bidang. Di antaranya adalah konsep strategi yang dirumuskan oleh Marthin Anderson dalam Cangara (2013 : 61), “strategi adalah seni dimana melibatkan kemampuan intelegensi/pikiran untuk membawa semua sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan dengan memperoleh keuntungan yang maksimal dan efisien”.

#### **2.4.2 Konsep Strategi Komunikasi**

Dalam menangani masalah dalam oragnisasi atau lembaga, dibutuhkan strategi penggunaan sumber daya komunikasi yang tersedia untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pemilihan strategi merupakan salah satu langkah yang bersifat krusial dimana memerlukan penanganan secara hari-hati dan seksama dalam merencanakan upaya-upaya komunikasi. Sebab jika pemilihan strategi tidak tepat atau keliru maka hasil yang akan diperoleh juga akan tidak sesuai yang diharapkan Terutama kerugian dari segi waktu, materi dan tenaga. Seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton dalam Cangara (2013 : 61) membuat definisi yang menyatakan “strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang maksimal”.

Dengan demikian strategi komunikasi merupakan perpaduan dari perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen komunikasi (communication management) untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (approach) yang dilakukan bergantung pada situasi dan kondisi.

### **2.4.3 Komponen dalam Strategi Komunikasi**

Komunikasi merupakan proses yang cukup rumit. Sehingga dalam penyusunan strategi komunikasi diperlukan untuk memperhatikan beberapa komponen-komponen. Effendy (2013 : 35) mengemukakan komponen-komponen yang perlu diperhatikan dalam menyusun strategi komunikasi. Komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut.

#### **1. Mengenali Sasaran Komunikasi**

Sebelum mulai melancarkan komunikasi, perlu untuk mempelajari siapa-siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi tersebut. Sudah tentu ini bergantung pada tujuan komunikasi. Apakah agar komunikasi hanya sekedar untuk mengetahui (dengan metode informatif) atau agar komunikasi melakukan tindakan tertentu (metode persuasif). Apapun tujuan, metode, dan banyaknya sasaran pada komunikasi, perlu diperhatikan faktor-faktor sebagai berikut.

##### **a. Faktor kerangka referensi**

Pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada komunikasi harus disesuaikan dengan kerangka referensi (frame of reference). Kerangka referensi seseorang terbentuk dalam dirinya sebagai hasil dari paduan pengalaman, pendidikan, gaya hidup, norma hidup, status sosial, ideologi, cita-cita dan sebagainya.

Kerangka referensi seseorang akan berbeda dengan orang lainnya. Oleh karena itu, pesan atau informasi yang akan disampaikan kepada khalayak melalui media khususnya media massa hanya yang bersifat informatif dan umum. Informasi yang dapat dimengerti oleh semua orang, mengenai hal yang menyangkut kepentingan semua orang.

b. Faktor situasi dan kondisi

Yang dimaksud dengan situasi di sini ialah situasi komunikasi pada saat komunikan akan menerima pesan atau informasi yang disampaikan.

Yang dimaksudkan dengan faktor kondisi di sini ialah keadaan fisik dan psikis komunikan pada saat ia menerima pesan atau informasi.

2. Pemilihan Media Komunikasi

Media komunikasi banyak ragam dan jumlahnya, mulai dari media yang bersifat tradisional sampai yang modern yang saat ini banyak dipergunakan. Contohnya pagelaran seni, surat, papan pengumuman, telepon, telegram, pamflet, poster, spanduk, surat kabar, majalah, tabloid, film, radio, dan televisi yang pada umumnya dapat diklasifikasikan sebagai media tulisan atau cetakan, visual, dan audio-visual.

Untuk mencapai sasaran komunikasi dapat memilih salah satu atau beberapa media tersebut, bergantung pada tujuan yang akan dicapai, pesan atau informasi yang akan disampaikan, dan teknik yang akan dipergunakan. Mana yang terbaik dari sekian banyak media komunikasi itu tidak dapat ditegaskan dengan pasti, sebab masing-masing media mempunyai kelebihan dan kekurangan.

3. Tujuan Pesan Komunikasi

Pesan komunikasi (message) mempunyai tujuan tertentu. Ini akan menentukan teknik atau metode yang akan digunakan, apakah itu teknik atau metode informatif, teknik atau metode persuasif, ataukah teknik instruktif.

Pesan komunikasi terdiri dari isi pesan dan simbol atau lambang. Lambang atau simbol yang paling banyak digunakan dalam komunikasi adalah bahasa.

Karena hanya bahasa yang dapat mengungkapkan pikiran dan perasaan,

fakta dan pendapat, hal-hal yang konkret dan abstrak, pengalaman masa lalu dan aktivitas masa depan, dan sebagainya. Oleh karena itu dalam komunikasi bahasa memegang peranan yang sangat penting. Tanpa penguasaan bahasa yang baik, bagaimanapun baiknya hasil pemikiran tidak akan dapat dikomunikasikan dengan baik kepada orang lain.

#### 4. Peranan Komunikator Dalam Komunikasi

Ada beberapa faktor penting dalam seorang komunikator saat berkomunikasi. Faktor-faktor ini adalah daya tarik sumber dan kredibilitas sumber.

##### a. Daya Tarik Sumber

Seorang komunikator akan berhasil dalam komunikasi, akan mampu mengubah sikap, pendapat, dan perilaku komunikan melalui mekanisme daya tarik jika komunikator merasa bahwa komunikator turut serta dengannya.

##### b. Kredibilitas Sumber

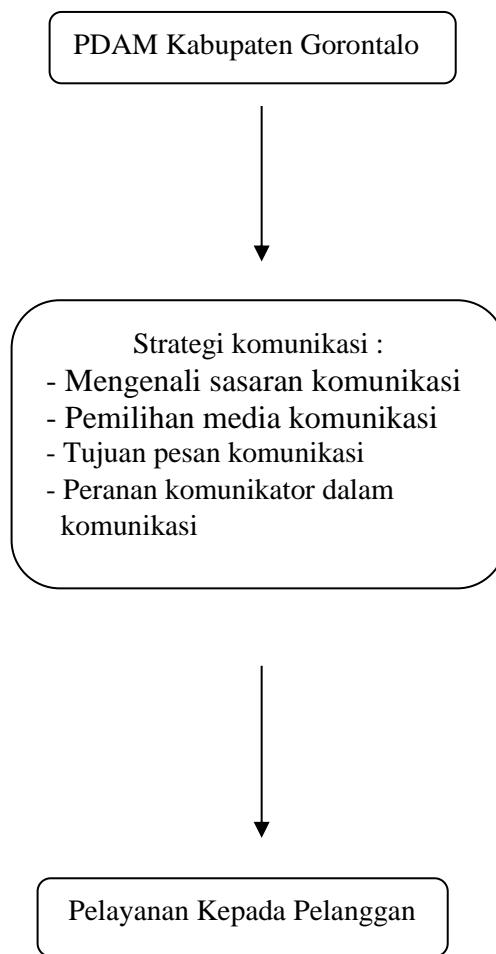
Faktor kedua yang dapat menyebabkan komunikasi berhasil adalah kepercayaan komunikan kepada komunikator. Keyakinan ini sangat berkaitan dengan profesi atau keterampilan yang dimiliki oleh seorang komunikator.

### 2.5 Kerangka Pemikiran

Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Gorontalo sebagai salah satu organisasi yang berkaitan langsung dengan seluruh penyediaan dan penyaluran air bersih di wilayah Gorontalo dan sekitarnya menerima keluhan dan komplain dari masyarakat dalam hal ini pelanggan. Oleh karena itu PDAM berupaya menyusun strategi

komunikasi yang tepat dalam upaya menangani keluhan-keluhan pelanggan tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis menyusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



“Effendy (2013 : 35)”

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pikir penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Hubungan Langganan pada Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo. Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti memerlukan waktu kurang lebih 2 bulan pada tanggal 13 September sampai 15 Oktober 2021.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Peneliti bertindak sebagai instrumen kunci (Sugiyono, 2014 : 1)

#### **3.3 Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo.

#### **3.4 Informan Penelitian**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia daring edisi 3, informan adalah orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian (narasumber). Dalam penelitian ini informan yang ditetapkan berdasarkan keterkaitan mereka dengan tema penelitian yang diangkat oleh penulis.

Adapun informan yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kabag Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo : 1 orang (MR)
2. Kasek Meteran Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo : 1 orang (RL)
3. Kasek Penertiban Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo : 1 orang (AH)
4. Kasek Pelayanan Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo : 1 orang (ZB)
5. Staf Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo : 1 orang (BS)

Dengan demikian, keseluruhan informan yang akan menjadi sumber informasi penulis dalam penelitian ini berjumlah 5 orang.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri atas dua, sebagai berikut

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan di lokasi penelitian melalui wawancara
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh di lokasi penelitian yang dapat berupa dokumen-dokumen yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti, melalui literatur-literatur yang terkait dengan permasalahan yang diteliti, dan lain sebagainya.

### **3.6 Prosedur Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data di tempat penelitian, maka digunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi atau pengamatan; yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Menurut Kriyantono (2007 : 106), observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator suatu obyek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan obyek tersebut.
- b. Wawancara; yaitu suatu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab dengan informan untuk menggali lebih jauh mengenai permasalahan yang diteliti. Menurut Riduan (2012 : 102), wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.
- c. Dokumentasi; Menurut pendapat Sugiyono (2013 : 84) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2007 : 91) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diberikan oleh informan. Bila jawaban yang diwawancara setelah dianalisis belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007 : 91) mengemukakan bahwa aktivitas dalam

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas yang dilakukan dalam analisis data kualitatif yaitu, pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), tampilan data (data display) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion drawing/verification).

a. Pengumpulan data (Data Collection)

Analisis data dalam penelitian kualitatif mulai dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban dari informan yang diwawancarai.

b. Reduksi data (Data Reduction)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan bahwa semakin lama peneliti turun ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui data reduction atau reduksi data. Mereduksi data berarti merangkaikan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya.

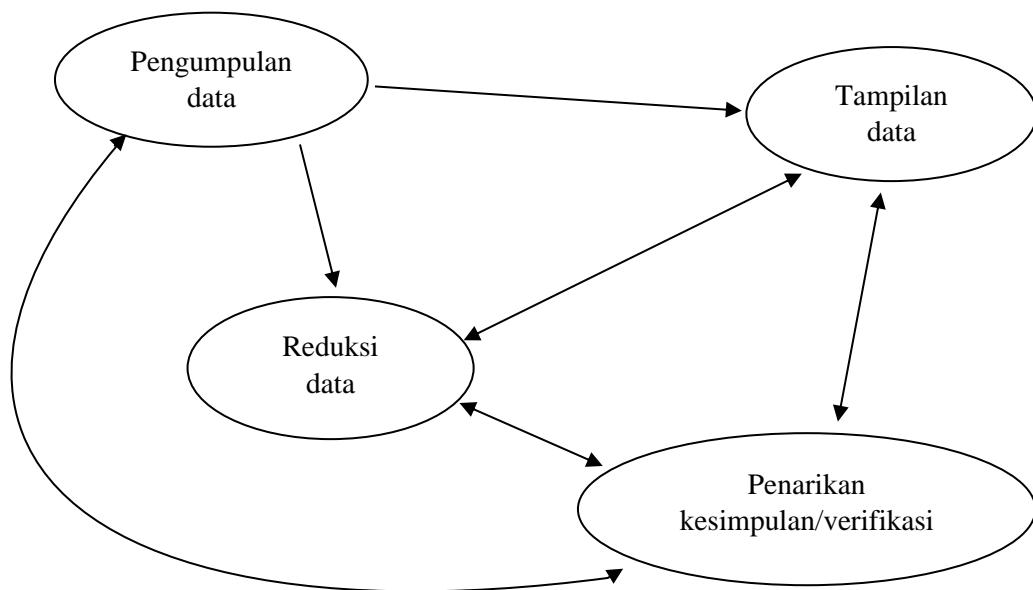
c. Penyajian data (Data Display)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah display data atau penyajian data. Jika dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya. Maka dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

d. Penarikan kesimpulan/verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007 : 99) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Model dalam analisis data di atas dapat dilihat pada gambar berikut :



“Model Analisis Data Miles and Huberman”

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih. Aktivitas PDAM diantaranya mengumpulkan, mengolah dan menjernihkan hingga mendistribusikan air ke masyarakat.

PDAM terdapat disetiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Mengingat begitu pentingnya pengadaan dan pengelolaan air bagi kelangsungan hidup masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Termasuk pula di wilayah Gorontalo.

Organisasi PDAM Kabupaten Gorontalo dimulai sejak berfungsinya suatu sistem penyediaan air bersih yang dilaksanakan oleh Proyek Penyediaan Sarana Air Bersih Sulawesi Utara (PPSAB) pada tahun 1981 yang ditandai dengan terbentuknya Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Nomor : 125/KPTS/CK/1981, yang pada saat itu masih mengoperasikan sumur dalam (deep well) dengan kapasitas 20 ltr/dt. Setelah instalasi pengolahan air (IPA) kapasitas 218 ltr/dt selesai dibangun dan diresmikan penggunaannya pada tahun 1986, kemudian dioperasikan oleh BPAM secara sempurna sampai adanya kesediaan dari pemerintah daerah untuk menerima pengelolaannya, maka mulai pada saat itu BPAM beralih status menjadi PDAM seiring dengan terbitnya SK Menteri PU

Nomor : 705/KPTS/1991 tanggal 20 Desember 1991 Dirjen Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum tentang penyerahan Prasarana dan Sarana Air Bersih kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Utara yang ditegaskan dan diperkuat dengan Berita Acara Serah Terima (BAST) yang dibuat pada tanggal 23 Desember 1991 Nomor : 01/BA/CK/1991.

Hingga pada tahun 1992 BPAM di serahkan pengelolaannya ke Pemerintah Daerah Tingkat I Sulawesi Utara dan di teruskan ke Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo, sehingga Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo membentuk unit pengolahan Perusahaan Daerah Air Minum sampai dengan Sekarang.

#### **4.1.2 Gambaran Umum PDAM Kabupaten Gorontalo**

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo adalah Badan Usaha milik Pemerintah Daerah dibidang jasa pelayanan air minum yang memenuhi syarat. Kabupaten Gorontalo memiliki luas wilayah administratif 1.750,83 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Gorontalo yakni sebanyak 392,673 jiwa.

PDAM Kabupaten Gorontalo harus terus berusaha meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal melalui penambahan kapasitas produksi dengan membangun Instalasi Pengolahan Air dan perluasan jaringan distribusi, yang sumber dana pengembangan tersebut diharapkan diperoleh dari tertibnya pelanggan membayar rekening pemakaian air secara teratur serta bantuan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo maupun pihak terkait lainnya.

Motto yang berpegah teguh pada PDAM Kabupaten Gorontalo yaitu “Berpikir Kreatif, Bekerja Inovatif, Bertindak Produktif”.

Tidak hanya itu, PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki visi dan misi adalah sebagai berikut.

### **Visi**

“Menjadikan PDAM Kabupaten Gorontalo yang profesional, mandiri dan berkualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”

### **Misi**

1. Meningkatkan manajemen perusahaan yang memiliki daya saing tinggi serta mampu berkompetisi secara local, nasional bahkan internasional
2. Meningkatkan kualitas layanan kepada seluruh pelanggan, dengan prinsip pro aktif, menangani keluhan dengan tindakan cepat dan tuntas
3. Meningkatkan kualitas air bersih, melalui produksi yang optimal dengan jaringan distribusi yang efektif dalam menyuplai air kepada seluruh penduduk
4. Mampu memberikan kontribusi kepada daerah, yang berimplikasi pada peningkatan pendapatan asli daerah (PAD).

#### 4.1.3 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Gorontalo

Setiap instansi pemerintah pasti memiliki Struktur Organisasi masing-masing, begitu juga dengan PDAM Kabupaten Gorontalo.

Tampilan Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Gorontalo dapat di lihat pada gambar berikut



“Peraturan Bupati Tentang Organ dan Kepegawaian tahun 2015”

## **4.2 Hasil Penelitian**

Keberhasilan kegiatan komunikasi yang dilakukan cukup banyak ditentukan oleh sejauh mana strategi komunikasi yang dilakukan. Strategi komunikasi yang tepat tentu akan menghasilkan pencapaian tujuan komunikasi sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi atau lembaga.

Begitu pula halnya yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo. Di mana lembaga ini berupaya menyusun strategi komunikasi yang tepat dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam menangani keluhan pelanggan yang ditujukan kepada mereka.

Setelah melakukan pengumpulan data penelitian melalui wawancara dengan para informan, berikut ini adalah kutipan hasil wawancara penulis dengan informan penelitian.

### **4.2.1 Penyebab Terjadinya Gangguan dan Masalah Air**

Gangguan dan masalah yang terjadi pada air yang mengalir di kediaman masyarakat memang menjadi situasi dan kondisi yang mengundang cukup banyak keluhan dari masyarakat di wilayah Gorontalo akhir-akhir ini. Berbagai ucapan-ucapan yang bernada keluhan di arahkan dan ditujukan kepada PDAM Kabupaten Gorontalo sebagai penyuplai air bersih di wilayah Kabupaten Gorontalo. Terdapat beberapa hal yang menyebabkan terjadinya gangguan dan masalah pada air tersebut. Penyebabnya adalah karena masih kurangnya instalasi-instalasi pengaliran air sehingga menyebabkan pendistribusian air menjadi tidak lancar. Selain itu penyebab gangguan lainnya yaitu kerusakan alat-alat berat, dan juga karena faktor cuaca seperti hujan dan kemarau.

Penjelasan diatas berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan beberapa informan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancaranya.

Kutipan wawancara dengan MR selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo ) bahwa :

Mengenai penyebab gangguan ada beberapa faktor sebenarnya, terjadinya gangguan di karenakan alam, kalau musim penghujan sambungan pipa aliran air terganggu yang akan berdampak pada kualitas air. Karna PDAM menggunakan sumber air baku permukaan, otomatis proses produksi terganggu sehingga membutuhkan waktu untuk menjernihkan.

Di samping itu air akan keruh kalaupun kondisinya banjir tekanan air terganggu. Ada yang terbawa arus gelombang air sehingga rusak, bocor dan lain sebagainya. Kalau Di musim kemarau debit kita kurang sehingga tekanan air ke pelanggan melemah.

Hasil wawancara dengan AH selaku Kepala seksi Penertiban Gangguan Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo

Selain penyebab cuaca, ada juga gangguan seperti perbaikan jalan yang terdapat jaringan pipa di dalam akan mempengaruhi tekanan air, adapun gangguan hal lain seperti air mati mendadak itu di karenakan terjadi pengurasan air di instalasi pipa atau akibat mesin instalasi mati mendadak di karenakan listrik padam. Ada juga yang di sebabkan dari pelanggan seperti tagihan rekening air melonjak dikarenakan pemakaian air secara berlebihan dari pengecekan hasil meter air dan keterlambatan pembayaran yang berakibat kena denda kepada konsumen.

Dari hasil kutipan wawancara dengan informan seperti di uraikan di atas, dapat dilihat bahwa gangguan dan masalah air yang terjadi disebabkan beberapa hal. Penyebabnya diantaranya gangguan di karenakan cuaca baik itu musim hujan atau musim kemarau. Ada juga gangguan seperti perbaikan jalan yang terdapat jaringan pipa di dalamnya.

#### **4.2.2 Upaya-Upaya PDAM Dalam Memberikan Pelayanan Kepada**

##### **Pelanggan**

Berbagai upaya yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya mengenai keluhan pelanggan terkait gangguan dan masalah air yang terjadi. Upaya-upaya yang dilakukan pihak PDAM Kabupaten Gorontalo khususnya dalam menyikapi keluhan tersebut antara lain dengan memberikan pengertian kepada pelanggan mengenai situasi yang terjadi seputar gangguan dan masalah air tersebut. Baik secara langsung maupun melalui media. Disamping itu secara teknis upaya perbaikan terhadap alat-alat yang mengalami kerusakan juga terus dilakukan. Selain upaya tersebut di atas, saat ini pihak PDAM juga terus berupaya menambah instalasi-instalasi penunjang.

Penjelasan di atas berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan sebagai berikut.

Hasil wawancara dengan Bapak RL selaku Kepala Seksi Meteran Hubungan Langganan

Upaya yang dilakukan dengan memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai situasi saat ini. PDAM pun juga terus berusaha mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat sebagai pelanggan setia kami. Selain itu pihak PDAM bagian teknik saat ini juga terus mengupayakan perbaikan-perbaikan di semua bagian-bagian yang terkait dengan pendistribusian air bersih.

Hasil kutipan wawancara dengan ZB selaku Kepala Seksi Pelayanan Hubungan Langganan

Pihak PDAM pun memahami situasi dan kondisi tersebut sehingga bisa merasakan adanya ketidakpuasan masyarakat sebagai pelanggan aktif, Akan tetapi bahwa itu bukan hal yang disengaja. Oleh karena itu PDAM berupaya untuk menginformasikan dengan pelanggan dalam menangani pelayanan dengan menyampaikan kepada pelanggan untuk menapung air dengan baik, memanfaatkan air dengan sehemat mungkin. Masing-masing petugas dari beberapa unit juga nanti akan berkoordinasi dengan pusat terkait pelayanan dan penertiban gangguan sesuai pengaduan oleh pelanggan di lapangan. Tetap mengkomunikasikan ke masyarakat bahwa kalau kondisi air normal, maka pemanfaatannya harus lebih hemat, tetapi kalau misalnya ada gangguan, Pihak PDAM khususnya bagian Hubungan Langganan berusaha melayani dan memberitahukan gangguan agar supaya di maklumi dengan konsumen baik secara langsung maupun via telpon.

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan informan seperti yang dipaparkan diatas, terlihat bahwa upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo dalam melayani berbagai keluhan pelanggan cukup beragam. Mulai dari memberikan pengertian baik secara langsung maupun memanfaatkan media. Melakukan perbaikan terhadap kerusakan alat-alat yang digunakan dalam pendistribusian air kepada masyarakat. Hingga berupaya untuk menambah jumlah jaringan instalasi penunjang.

#### **4.2.3 Strategi Komunikasi Yang Dilakukan PDAM Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan**

Upaya-upaya dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo dalam melayani masyarakat dilakukan melalui strategi komunikasi yang direncanakan dengan memperhatikan beberapa faktor. Strategi komunikasi yang disusun dan direncanakan untuk mampu memberikan pelayanan khususnya menangani keluhan-keluhan pelanggan yang berhubungan dengan gangguan pada pendistribusian air bersih. Dengan strategi komunikasi yang tepat diharapkan agar masyarakat selaku pelanggan dapat menerima dan memahami situasi dan kondisi terkait dengan gangguan tersebut.

##### **1. Mengenali Sasaran Komunikasi**

Dalam menyusun strategi komunikasi untuk menangani keluhan-keluhan pelanggan mengenai gangguan dan masalah yang seringkali terjadi pada air bersih, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo mempertimbangkan sasaran atau target komunikasi yang akan dilakukan. Sasaran utama dari komunikasi yang dilakukan oleh pihak PDAM adalah pelanggan aktif yang menyampaikan keluhan seputar situasi air yang mengalir di lokasi mereka yang seringkali mengalami gangguan ataupun masalah.

Sebagaimana hasil wawancara dengan informan sebagai berikut.

Hasil wawancara dengan BS Selaku Staf Hubungan Langganan menyebutkan :

Sasaran atau target komunikasi yang di lakukan tentu saja ditujukan kepada pelanggan aktif PDAM yang menyampaikan keluhan dan kekecewaan mereka mengenai situasi dan kondisi air di lokasi mereka yang seringkali mengalami gangguan ataupun masalah. Karena pelanggan dengan keluhan seperti ini yang

perlu di lakukan pendekatan melalui komunikasi secara langsung dengan meninjau di lapangan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas terlihat bahwa sasaran yang ditujukan sebagai target komunikasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Gorontalo adalah pelanggan aktif yang menyampaikan keluhan terkait gangguan atau masalah air di tempat mereka.

## 2. Pemilihan Media Komunikasi

Dalam melakukan upaya komunikasi untuk menangani dan menyikapi keluhan pelanggan terkait gangguan dan masalah air yang mereka alami, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo menggunakan media sebagai sarana untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan atau gangguan dan masalah pendistribusian air kepada masyarakat selaku pelanggan PDAM. Ada beberapa media yang dimanfaatkan oleh Pihak PDAM cabang Gorontalo sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan salah satunya adalah telpon (*Call Center*).

Berikut ini hasil wawancara dengan informan.

Hasil wawancara ZB selaku Kepala Seksi Pelayanan Hubungan Langganan bahwa Dalam melakukan upaya-upaya komunikasi tentunya dari PDAM tidak bisa terlepas dari penggunaan media sebagai saluran informasi kepada masyarakat. Untuk menyampaikan informasi, PDAM menggunakan beberapa media diantaranya surat pemberitahuan, baliho, pamflet maupun telpon. Disamping itu juga, PDAM Kabupaten Gorontalo memanfaatkan media sosial yaitu Facebook sebagai saluran informasi kepada masyarakat. Maka dari itu PDAM harus bisa menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan agar tercipta pelayanan terhadap kebutuhan air bersih yang optimal.

### 3. Tujuan Pesan komunikasi

Upaya komunikasi yang dilakukan oleh Pihak PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki tujuan. Tujuan utama komunikasi yang dilakukan adalah untuk memberikan pengertian dan pemahaman kepada masyarakat selaku pelanggan PDAM mengenai situasi dan kondisi yang berhubungan dengan gangguan dan masalah air yang terjadi.

Dengan harapan agar masyarakat dalam hal ini pelanggan PDAM dapat menerima dan memahami dengan baik situasi dan kondisi yang terjadi sehubungan dengan adanya gangguan dan masalah air yang mereka alami.

Penjelasan di atas berdasarkan hasil wawancara dengan informan sebagai berikut.

Hasil wawancara BS selaku Staf hubungan langganan bahwa :

Berbicara mengenai tujuan dari komunikasi yang di lakukan tentunya adalah untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan utama komunikasinya adalah untuk memberikan pemahaman dan pengertian kepada masyarakat selaku pelanggan PDAM mengenai situasi dan kondisi yang berhubungan dengan gangguan dan masalah air yang di alami di tempat mereka.

Dengan harapan PDAM agar masyarakat selaku pelanggan betul-betul bisa menerima dan memahami dengan baik gangguan dan masalah air yang mereka alami. Sehingga ke depannya bisa sedikit mengurangi keluhan-keluhan dari pelanggan.

### 4. Peranan Komunikator Dalam Komunikasi

Komunikasi yang efektif ditentukan oleh komunikator yang memiliki kredibilitas dan kemampuan untuk membujuk dan mempengaruhi penerima. Oleh karena itu dalam melakukan upaya komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo memberikan kepercayaan dan

tanggung jawab kepada bagian hubungan langganan untuk bertindak sebagai sumber informasi atau komunikator.

Tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada bagian Hubungan Langganan untuk bertindak sebagai komunikator tidak terlepas dari tugas pokok dan fungsi mereka sebagai bagian dari struktur organisasi PDAM yang bertugas untuk membangun dan membina hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan. Dengan tupoksi yang mereka miliki maka mereka sebagai komunikator yang berperan dalam menyampaikan informasi-informasi yang terkait dengan gangguan dan masalah air ini kepada mayarakat.

Penjelasan sebagaimana diuraikan diatas berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Berikut ini adalah kutipan hasil wawancara dengan informan tersebut. Hasil wawancara dengan MR selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan bahwa Memang untuk bisa berkomunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik kepada pelanggan, tentunya tidak sembarang orang yang bisa melakukan. Dibutuhkan seorang yang berkompeten untuk melakukannya. Karena tentunya tidak mudah untuk melakukan pendekatan komunikasi kepada pelanggan, apalagi pelanggan-pelanggan yang komplain mengenai gangguan dan masalah air. Oleh karena itu bagian Hubungan Langganan yang kemudian diberikan tugas dan tanggung jawab untuk berperan dalam melakukan komunikasi tersebut. Karena memang itu adalah bagian dari tugas Hubungan Langganan sebagai salah satu dalam struktur organisasi PDAM Kabupaten Gorontalo yang berperan sebagai wakil PDAM untuk membina hubungan baik dengan pelanggan.

Dari hasil wawancara seperti diuraikan di atas terlihat bahwa untuk melakukan komunikasi dengan masyarakat khususnya pelanggan, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo telah memberikan dan mempercayakan peran tersebut kepada salah satu bagian dalam lembaga PDAM yaitu bagian Hubungan Langganan.

#### **4.3 Pembahasan**

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Gorontalo. Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang pendistribusian air, maka PDAM merupakan satu-satunya perusahaan yang menjadi tumpuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di wilayah Kabupaten Gorontalo.

Untuk menghadapi situasi tersebut, PDAM Kabupaten Gorontalo perlu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, dimana termasuk di dalamnya penanganan keluhan pelanggan. Hal ini didasarkan pada perlunya hubungan baik dengan masyarakat sebagai pelanggan untuk dibangun dan dibina. Sebagaimana yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Gorontalo yang melakukan berbagai upaya dalam rangka membina hubungan yang baik dengan masyarakat. Situasi yang dihadapi oleh PDAM Kabupaten Gorontalo sehubungan dengan kepercayaan dari masyarakat saat ini mengalami kendala. Hal ini berkaitan dengan adanya gangguan dan masalah pada aliran air yang akhir-akhir ini cukup sering terjadi. Situasi tersebut cukup mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat. Sehingga menghadirkan berbagai keluhan dari masyarakat.

Gangguan dan masalah air yang cukup sering terjadi akhir-akhir ini disebabkan terjadinya permasalahan pada teknis yang kemudian menjadi penyebabnya. Kurangnya instalasi-instalasi pengaliran air yang beroperasi menjadi salah satu penyebabnya. Selanjutnya penyebab gangguan air lainnya yaitu adanya kerusakan

pada alat-alat berat yang digunakan untuk menunjang pendistribusian air. Selain itu faktor alam seperti musim hujan dan kemarau juga memiliki pengaruh. Sehingga ini kemudian berdampak pada terjadinya gangguan-gangguan pada air yang dialami pelanggan. Pihak PDAM berusaha menyikapi seluruh keluhan masyarakat sebagai pelanggan dengan tetap senantiasa memberikan pelayanan dan pengertian kepada masyarakat melalui upaya-upaya komunikasi yang dilakukan.

Agar upaya komunikasi yang diakukan ini bisa berjalan efektif maka pihak PDAM Kabupaten Gorontalo menyusun strategi komunikasi dengan mempertimbangkan beberapa faktor-faktor di dalam penyusunan strategi adalah sebagai berikut :

1. Mengenali sasaran komunikasi

Penyusunan strategi komunikasi yang dilakukan PDAM Kabupaten Gorontalo untuk menangani keluhan-keluhan pelanggan mengenai gangguan dan masalah yang seringkali terjadi pada air mempertimbangkan sasaran atau target komunikasi yang akan ditujukan.

Sasaran utama yang menjadi target dari upaya komunikasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Gorontalo adalah pelanggan-pelanggan yang menyampaikan keluhan-keluhan seputar situasi air yang mengalir di wilayah domisili mereka.

2. Pemilihan media komunikasi

Dalam melakukan upaya komunikasi untuk menangani dan menyikapi keluhan pelanggan terkait gangguan dan masalah air yang mereka alami, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo memanfaatkan penggunaan media sebagai sarana untuk menyampaikan informasi tentang gangguan dan masalah air kepada masyarakat selaku pelanggan PDAM. Terdapat beberapa media yang digunakan oleh Pihak

PDAM Kabupaten Gorontalo sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan. Media tersebut diantaranya adalah telepon dan WhatsApp.

### 3. Tujuan pesan komunikasi

Upaya komunikasi yang dilakukan oleh Pihak PDAM Kabupaten Gorontalo kepada masyarakat selaku pelanggan memiliki tujuan. Tujuan utama komunikasi yang dilakukan PDAM adalah untuk memberikan pengertian dan pemahaman sebagai bagian dari pelayanan kepada pelanggan mengenai situasi dan kondisi yang berhubungan dengan gangguan dan masalah air yang terjadi. Dengan harapan agar masyarakat selaku pelanggan PDAM Kabupaten Gorontalo dapat menerima dan memahami dengan baik situasi dan kondisi yang terjadi sehubungan dengan adanya gangguan dan masalah air yang mereka alami. Sehingga keluhan-keluhan yang ada bisa lebih dikurangi.

### 4. Peranan komunikator dalam komunikasi

Komunikasi yang efektif ditentukan oleh komunikator yang memiliki kredibilitas dan kemampuan untuk membujuk dan mempengaruhi penerima. Oleh karena itu dalam melakukan upaya komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada bagian Hubungan Langganan yang bertugas untuk membangun dan membina hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan untuk bertindak sebagai sumber informasi atau komunikator.

Dengan adanya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada bagian Hubungan Langganan sebagai komunikator, maka mereka yang berperan dalam memberikan pengertian kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi-informasi yang terkait dengan gangguan dan masalah air ini kepada mayarakat selaku pelanggan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penyusunan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kabupaten Gorontalo dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehubungan dengan gangguan dan masalah pada air, yaitu :

- 1) Sasaran utama dari upaya komunikasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Gorontalo adalah pelanggan-pelanggan yang menyampaikan keluhan-keluhan seputar gangguan ataupun masalah air.
- 2) Ada beberapa media yang digunakan oleh Pihak PDAM Kabupaten Gorontalo sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan salah satunya adalah telepon (Call Center).
- 3) Tujuan utama komunikasi yang dilakukan PDAM Kabupaten Gorontalo adalah untuk memberikan pengertian dan pemahaman kepada masyarakat dalam hal ini pelanggan mengenai situasi dan kondisi yang berhubungan dengan gangguan dan masalah air yang terjadi.
- 4) Dalam melakukan upaya komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat atau pelanggan, pihak PDAM Kabupaten Gorontalo memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada bagian Hubungan Langganan sebagai bagian dari lembaga PDAM Kabupaten Gorontalo untuk bertindak sebagai sumber informasi atau komunikator.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo sebagai sebuah organisasi satu-satunya penyedia kebutuhan air bersih bagi masyarakat agar dapat lebih memaksimalkan penyusunan dan perencanaan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya terkait keluhan-keluhan mengenai penyediaan air bersih.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep. 2004. *Dasar Dasar Pelayanan*. PT.Elex Media Komputindo. Jakarta
- Cangara, Hafied, 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Cangara, Hafied, 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, & Glenn M. Broom. 2011. *Effective Public Relations*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Daryanto, & Ismanto, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta
- Dewi, Sutrisna. 2009. *Komunikasi Bisnis*. Andi. Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Gava Media. Yogyakarta
- Kriyantono, Rahmat. 2007. *Teknik praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Mulyana, Dedi. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Muhammmad, Arni. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta
- Pace, R. Wayne, & Don F. Faulus. 2010. *Komunikasi Organisasi, Strategi meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabetia. Bandung
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. PT. Alfabetia. Bandung

Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Zuhdi. 2011. *Pemahaman Komunikasi Secara Mudah*. Wahana Totalita Publisher. Yogyakarta

## LAMPIRAN : DOKUMENTASI

### 1. SISTEM PELAYANAN DAN GANGGUAN PDAM KABUPATEN GORONTALO



Gambar 2. Pemasangan Jaringan Distribusi



Gambar 1. Pengurusan Bak Pengambilan Air Baku



Gambar 4. Penggantian Meter Air Pelanggan



Gambar 3. Perbaikan Jaringan Pipa Distribusi

Sumber : Data Operasional PDAM Kabupaten Gorontalo 2021

**LAMPIRAN :**

**DOKUMENTASI**  
**SISTEM PELAYANAN DAN GANGGUAN PDAM KABUPATEN**  
**GORONTALO**



*Gambar 5. Pengecekan dan Pendataan SR di lokasi Pelanggan*



*Gambar 6. Pendistribusian Air dengan Mobil Tangki*

Sumber : Data Operasional PDAM Kabupaten Gorontalo 2021

## LAMPIRAN :

### DOKUMENTASI

#### 2. BENTUK INFORMASI PDAM KABUPATEN GORONTALO DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA



#### Info PDAM Kab. Gorontalo

Mengapa ketika air PDAM tidak digunakan tetapi meteran air terus berputar ... ?

Ayo, cek instalasi rumah kita masing-masing.



1

Biarkan stop kran dalam keadaan terbuka



2

Tutup semua kran pada instalasi dalam rumah anda.



3

Amati meter air anda. Jika berputar, bisa dipastikan telah terjadi kebocoran instalasi rumah anda.

4



Segera... Periksa, perbaiki jika mampu, atau memakai jasa instalateur air.



Sumber : Data Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo

**LAMPIRAN :**

**DOKUMENTASI**

**1. WAWANCARA DENGAN NARASUMBER DI  
PDAM KABUPATEN GORONTALO**



Proses Wawancara Langsung dengan MR selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo



Wawancara Langsung bersama RL selaku Kepala Seksi Meteran Hubungan Langganan dan AH selaku Kepala Seksi Penertiban Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo

**LAMPIRAN :**

**DOKUMENTASI**  
**WAWANCARA DENGAN NARASUMBER DI PDAM KABUPATEN  
GORONTALO**



Wawancara Langsung dengan ZB selaku Kepala Seksi Pelayanan Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo



Wawancara Langsung dengan BS selaku Staf Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Gorontalo

## SUSUNAN PERTANYAAN WAWANCARA

1. Seperti di ketahui, PDAM berperan penting terhadap penyediaan dan pengelolaan untuk penyaluran air bersih di wilayah kabupaten Gorontalo kepada konsumen agar mendapat kepercayaan dan kepuasan yang maksimal. Berdasarkan penjelasan tersebut, bagaimana pihak PDAM jika melihat situasi dan kondisi yang terjadi terkait sering timbulnya gangguan dan masalah pada air bersih yang dialami oleh konsumen ?
2. Seperti Apa Penyebab terjadinya gangguan dan masalah pada air bersih tersebut ?
3. Selanjutnya langkah-langkah apa yang di tempuh bagian pemasaran PDAM dalam mengatasi masalahnya ?
4. Lalu bagaimana pihak PDAM khususnya bagian pemasaran menyikapi gangguan dan masalah pada air bersih tersebut ?
5. Kira-kira sejauh mana situasi dan kondisi tersebut berdampak pada penilaian konsumen terhadap PDAM ?
6. Kemudian bagaimana pula bagian pemasaran PDAM menyikapi keluhan konsumen terkait gangguan dan masalah pada air bersih yang di salurkan ke berbagai sektor seperti tempat tinggal, tempat ibadah, tempat usaha, kantor-kantor, maupun industri-industri yang sangat membutuhkan asupan air bersih dalam memenuhi kegiatan sehari-hari ?
7. Baru apa saja upaya-upaya yang telah dilakukan bagian pemasaran PDAM dalam menangani keluhan konsumen tersebut !
8. Terakhir, kegiatan-kegiatan eksternal apa saja yang dilaksanakan oleh pemasaran PDAM dalam menangani keluhan konsumen !



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 3655/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2021

Lampiran :-

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Direktur PDAM Kabupaten Gorontalo

di,-

Tempat

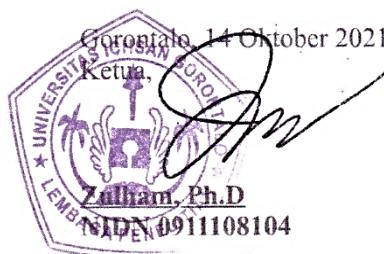
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Moch Rizky Aulia Hunta  
NIM : S22117023  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Lokasi Penelitian : PDAM KABUPATEN GORONTALO  
Judul Penelitian : STRATEGI KOMUNIKASI PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



## PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN GORONTALO

Jl. Samaun Pulubuhu Nomor 382 Telp. 0435-881232, 882051 Limboto  
Stand by Freq 144 05 Mhz E-mail [pdam\\_limboto@gmail.com](mailto:pdam_limboto@gmail.com)

### **SURAT REKOMENDASI**

No : 169/PERS/PDAM.KAB. GTLO/XI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bobby F. Suilat  
Alamat : Desa Tinelo, Kec. Telaga Biru  
Jabatan : Kasubag Personalia

Memberikan Rekomendasi kepada namanya tercantum di bawah ini :

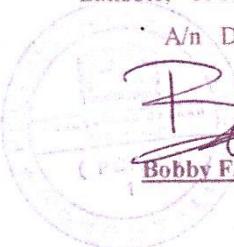
Nama : Moch. Rizky Aulia Hunta  
NIM : 52217023  
Alamat : Kel. Liluo, Kota Tengah  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Gorontalo  
dalam menangani Konsumen

Adalah benar-benar telah melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo sejak tanggal 14 Oktober 2021 sampai dengan 4 November 2021.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Limboto, 10 November 2021

A/n Direktur

  
Bobby F. Sumilat



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 1009/UNISAN-G/S-BP/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

|            |   |  |
|------------|---|--|
| Nama       | : | Sunarto Taliki, M.Kom                  |
| NIDN       | : | 0906058301                             |
| Unit Kerja | : | Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo |

Dengan ini Menyatakan bahwa :

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Nama Mahasiswa | : | MOCH. RIZKY AULIA HUNTA  |
| NIM            | : | S2217023   |
| Program Studi  | : | Ilmu Komunikasi (S1)   |
| Fakultas       | : | Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  |
| Judul Skripsi  | : | Strategi Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo |

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 21%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 03 Desember 2021  
Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**  
NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



Skripsi\_S.22.17.023\_Rizky Aulia Hunta\_Strategi Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten...

Nov 23, 2021

8641 words / 57455 characters

S.22.17.023

## Skripsi\_S.22.17.023\_Rizky Aulia Hunta\_Strategi Komunikasi Dal...

### Sources Overview

21%

OVERALL SIMILARITY

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 1  | www.scribd.com<br>INTERNET                   | 3%  |
| 2  | repositori.usu.ac.id<br>INTERNET             | 2%  |
| 3  | z4hr0tunnisa.blogspot.com<br>INTERNET        | 2%  |
| 4  | repository.uinjkt.ac.id<br>INTERNET          | 1%  |
| 5  | jurnal-umsi.ac.id<br>INTERNET                | 1%  |
| 6  | eprints.iain-surakarta.ac.id<br>INTERNET     | <1% |
| 7  | cjournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id<br>INTERNET | <1% |
| 8  | repository.upi.edu<br>INTERNET               | <1% |
| 9  | library.binus.ac.id<br>INTERNET              | <1% |
| 10 | repository.radenintan.ac.id<br>INTERNET      | <1% |
| 11 | id.123dok.com<br>INTERNET                    | <1% |
| 12 | cs.scribd.com<br>INTERNET                    | <1% |
| 13 | dspace.uii.ac.id<br>INTERNET                 | <1% |
| 14 | core.ac.uk<br>INTERNET                       | <1% |
| 15 | wahyurishandi.blogspot.com<br>INTERNET       | <1% |
| 16 | digilib.unila.ac.id<br>INTERNET              | <1% |
|    |  | <1% |

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 17 | oncofmyway.wordpress.com<br>INTERNET           | <1% |
| 18 | gedungge.blogspot.com<br>INTERNET              | <1% |
| 19 | 123dok.com<br>INTERNET                         | <1% |
| 20 | download.garuda.ristekdikti.go.id<br>INTERNET  | <1% |
| 21 | www.breakingsulsel.com<br>INTERNET             | <1% |
| 22 | dasalukman21.blogspot.com<br>INTERNET          | <1% |
| 23 | text-id.123dok.com<br>INTERNET                 | <1% |
| 24 | eprints.uns.ac.id<br>INTERNET                  | <1% |
| 25 | www.coursehero.com<br>INTERNET                 | <1% |
| 26 | jurnal.usahidsolo.ac.id<br>INTERNET            | <1% |
| 27 | catatanilmukomunikasi.blogspot.com<br>INTERNET | <1% |
| 28 | docplayer.info<br>INTERNET                     | <1% |
| 29 | repository.usu.ac.id<br>INTERNET               | <1% |
| 30 | id.scribd.com<br>INTERNET                      | <1% |
| 31 | mafiaoc.com<br>INTERNET                        | <1% |
| 32 | repository.ub.ac.id<br>INTERNET                | <1% |
| 33 | repository.unpas.ac.id<br>INTERNET             | <1% |
|    |  | <1% |

**Excluded search repositories:**

Submitted Works

**Excluded from document:**

Bibliography Quotes

Small Matches (less than 20 words)

**Excluded sources:**

None

## LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

Judul Proposal : Strategi Komunikasi dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gorontalo

Nama Mahasiswa : Moch. Rizky Aulia Hunta

Nim : S2217023

Pembimbing 1 : Minarni Tolapa, S.Sos.,M.Si

Pembimbing 2 : Dra. Salma P. Nua, M.Pd

| Pembimbing 1 |         |  |       | Pembimbing 2 |         |  |       |
|--------------|---------|--|-------|--------------|---------|--|-------|
| No           | Tanggal | Koreksi  | Paraf | No           | Tanggal | Koreksi  | Paraf |
| 1            |         | - BAB I - IV<br>- TEKNIK PENULISAN                   | /     | 1            |         | Perhatikan sistematik<br>Penulisan                 | /     |
| 2            |         | - BAB IV - V<br>- TEKNIK PENULISAN                   | /     | 2            |         | - kata Pengantar<br>- latar belakang<br>- abstakte | /     |
| 3            |         | - Hasil & PERBAIKAN SAR<br>- SIMPULAN<br>- PENUTUPAN | /     | 3            |         | -  |       |
| 4            |         | Ace  | /     | 4            |         |  |       |

## RIWAYAT HIDUP

Nama : Moch Rizky Aulia Hunta  
Nim : S2217023  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tempat Tanggal Lahir : Gorontalo, 13 Maret 1998  
Nama Orang Tua



- Ayah : H. Syafrudin Hunta, S.T
- Ibu : Erly Dunggio (Almarhumah)

Saudara

- Adik :-
  - Alqadri Ramadhan Hunta
  - Siti Amalia Hunta

Riwayat Pendidikan :

| No | Tahun | Pendidikan                   | Tempat         | Ket       |
|----|-------|------------------------------|----------------|-----------|
| 1  | 2009  | SDN 82 KOTA TENGAH           | Kota Gorontalo | Berijazah |
| 2  | 2012  | SMP NEGERI 8 GORONTALO       | Kota Gorontalo | Berijazah |
| 3  | 2015  | SMK NEGERI 1 GORONTALO       | Kota Gorontalo | Berijazah |
| 4  | 2021  | UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO | Kota Gorontalo | Berijazah |