

**STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA UNIT PDAM TIRTA KEMUNENG DALAM
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI KECAMATAN LANGSA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD SYAHPUTRA
NIM: 3012017021

JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM



**FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
1445 H / 2024 M**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut
Agama Islam Negeri Langsa Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S. Sos)
Dalam Ilmu Komunikasi Penyiaran Islam**

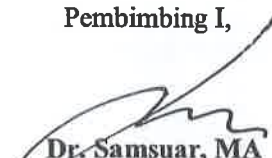
Oleh :

MUHAMMAD SYAHPUTRA
NIM: 3012017021

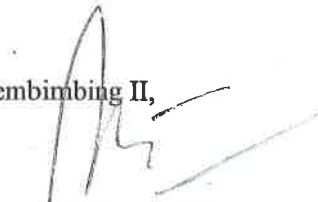
**Mahasiswa Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam**

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,


Dr. Samsuar, MA
NIP. 19760522 200112 1 002

Pembimbing II,


Masdalifah Sembiring, MA
Nip. 19700705 201411 2 006

**STRATEGI KOMUNIKASI KEPALA UNIT PDAM TIRTA KEMUNENG DALAM
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN
DI KECAMATAN LANGSA TIMUR**

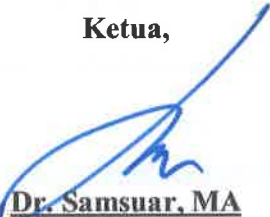
SKRIPSI

Telah dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
dalam Komunikasi Penyiaran Islam

Pada Hari/ Tanggal:
12 Februari 2024 M

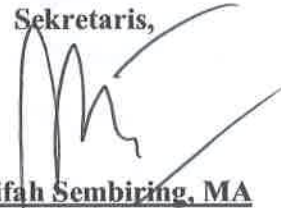
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua,



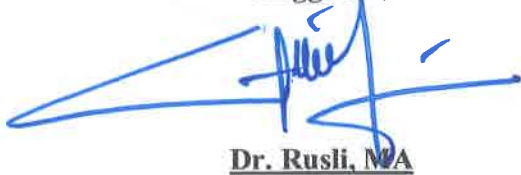
Dr. Samsuar, MA
NIP. 19760522 200112 1 002

Sekretaris,



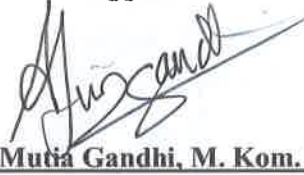
Masdalifah Sembiring, MA
Nip. 19700705201411 2 006

Anggota I,



Dr. Rusli, MA
NIP. 19800318 200901 1 004

Anggota II,



Al Mutia Gandhi, M. Kom. I
Nip. 19880203 201903 2 006

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Langsa**



Dr. Mawardi Siregar, MA
Nip. 197611162 200912 1 002

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

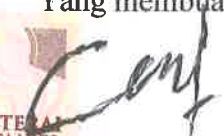
Nama : **Muhammad Syahputra**
NIM : 3012017021
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam (KPI)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Strategi Komunikasi Kepala Unit Pdam Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur”** adalah benar hasil karya sendiri dan orisinal sifatnya. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti hasil plagiasi karya orang lain atau dibuatkan orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Langsa, 30 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,




Muhammad Syahputra
NIM: 3012017021

ABSTRAK

Muhammad Syahputra, 2024, *Strategi Komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur*. Skripsi Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Langsa.

Penelitian ini dilatarbelakangi terkait dengan *strategi komunikasi kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan*. Strategi komunikasi dapat memberikan kemudahan dalam menerima dan mengartikan pesan atau informasi. Adanya keluhan pelanggan pihak PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur bekerja dengan semaksimal mungkin, cepat tanggap dan siggap dalam menangani keluhan, namun dibalik keluhan itu, masyarakat tidak mau tahu apa alasan, masyarakat hanya tahu bahwa air yang disuplai kerumahnya itu tidak bisa digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam penanganan keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur dan untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Kemuneng di Kecamatan Langsa Timur. Metode Penelitian yang penulis lakukan ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan jenis penelitian skripsi ini *field research* yaitu jenis penelitian lapangan dan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi menangani keluhan Pelanggan yaitu berkomunikasi langsung dengan pelanggan dan kepada petugas PDAM, penyampaian informasi dilakukan secara langsung kepada para pelanggan apabila pelanggan langsung datang ke PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur, sasaran kegiatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala unit terbagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, strategi ini digunakan oleh PDAM dalam usaha untuk mengurangi dampak negatif yang timbul dari suatu krisis serta berusaha menumbuhkan suatu citra positif PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur. Penanganan keluhan pelanggan mengidentifikasi inti permasalahan yang dikeluhkan pelanggan, maka secepat mungkin untuk ditangani, menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat, menampilkan sikap profesional dan kepala unit berupaya melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya dan memastikan keluhan pelanggan sudah terlaksa, walaupun belum maksimal akan tetapi PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur terus berupaya memaksimalkan daya tanggap keluhan dari masyarakat yang ada khususnya di Kecamatan Langsa Timur.

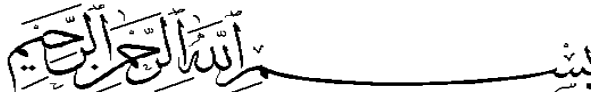
Kata Kunci: *Strategi komunikasi, Penanganan Keluhan Pelanggan*

ABSTRACT

Muhammad Syahputra, 2024, Communication Strategy of PDAM Tirta Kemuneng Unit Head in Handling Customer Complaints in East Langsa District. Thesis of Islamic Broadcasting Communication Study Program, Faculty of Ushuluddin Adab and Da'wah IAIN Langsa.

This research was motivated by the communication strategy of the head of the PDAM Tirta Kemuneng Unit in Handling Customer Complaints. Communication strategies can make it easier to receive and interpret messages or information. There were complaints from customers, PDAM Tirta Keumuneng East Langsa Unit worked as hard as possible, responded quickly and swiftly in handling complaints, but behind the complaints, people did not want to know the reasons, people only knew that the water supplied to their homes could not be used. This research aims to understand the communication strategy of the Head of the PDAM Tirta Kemuneng Unit in handling customer complaints in East Langsa District and to find out the handling of PDAM Tirta Kemuneng customer complaints in East Langsa District. The research method that the author carried out is qualitative research, while the type of research in this thesis is field research, namely a type of field research and data collection techniques using observation, interviews and documentation techniques. The results of this research show that the communication strategy for handling customer complaints is communicating directly with customers and PDAM officers, conveying information directly to customers if the customer comes directly to PDAM Tirta Keumuneng East Langsa Unit, the target of communication strategy activities carried out by the head of the unit is divided into two, namely internal and external, this strategy is used by PDAM in an effort to reduce the negative impacts arising from a crisis and to try to grow a positive image of PDAM Tirta Keumuneng East Langsa Unit. Handling customer complaints identifies the core problems that customers complain about, then handles them as quickly as possible, responds to customer complaints quickly, displays a professional attitude and the unit head tries to coordinate with other parts related to his duties and ensures that customer complaints are handled, even though this is not optimal, however PDAM Tirta Keumuneng East Langsa unit continues to strive to maximize responsiveness to complaints from the community, especially in East Langsa District.

Keywords: *Communication strategy, Handling Customer Complaints*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin, segala puji dan syukur ke hadirat Allah Swt, Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, Shalawat dan salam kita sanjung sajikan kepangkuan alam Nabi Muhammad Saw. Sang pembuka jalan bagi kita, terutama penulis, penutup risalah dari para nabi terdahulu, pemberi teladan agung yang menuntun kita untuk menjalani hidup di dunia dan akhirat.

Sebuah penantian dan perjuangan yang panjang pada akhirnya sampai jugalah pada saatnya penulis menyusun suatu karya ilmiah yang berupa skripsi dalam rangka melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1). Skripsi ini berjudul **“Strategi Komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur”**. Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA. selaku Rektor pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa
2. Bapak Dr. Mawardi Siregar, MA sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Langsa
3. Bapak Zulkarnain, MA sebagai ketua Prodi Komunikasi dan penyiaran Islam (FUAD)
4. Bapak Dr. Samsuar, MA, sebagai pembimbing Pertama dan Ibu Masdalifah Sembiring, MA sebagai pembimbing kedua, yang telah rela meluangkan waktu untuk membimbing dan mencurahkan tenaga kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang dengan sabarnya mendidik dan mengajarkan berbagai disiplin ilmu pengetahuannya

6. Seluruh staf akademik Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan
7. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta yang telah menjadi suri teladan sekaligus motivator utama, dan penasehat terbaik yang senantiasa dengan ikhlas dan bijaksana memberikan dorongan, kasih sayang, dan doa serta menjadi inspirasi bagi penulis sampai penulis menjadi seseorang yang bermakna dan semoga menjadi apa yang diharapkan. Terima kasih banyak atas semua pengorbanannya.
8. Kepada sahabat, teman seangkatan, yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa dan bantuan

Kepada semuanya, penulis memanjatkan do'a kehadiran Allah Swt. Semoga jasa-jasa mereka diterima sebagai amal yang shaleh dan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah. Amien. Selanjutnya penulis mengakui bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penulisannya. Hal ini bersumber dari keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu penulis dengan kerendahan hati mohon kepada pembaca untuk berkenan menyampaikan kritik dan saran konstruktif demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini berguna bagi penulis pribadi dan pembaca umumnya. Amien Ya Allah Ya Rabbal A'lamin.

Langsa, Oktober 2023
Penulis,

Muhammad Syahputra
NIM: 3012017021

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Penjelasan Istilah	9
G. Sistematika Pembahasan	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Strategi Komunikasi	12
1. Pengertian Strategi	12
2. Pengertian Komunikasi	13
3. Strategi Komunikasi	15
4. Tahapan-tahapan Strategi Komunikasi	17
5. Teori <i>Image Restoration</i> (memperbaiki atau merespon)	19
a. Pelopor/pencetus Teori <i>Image Restoration</i>	19
b. Pengertian Teori <i>Image Restoration</i>	21
c. Strategi teori <i>Image Restoration</i>	23
B. Munculnya Unit PDAM Tirta Keumuneng	28
1. Manfaat Unit PDAM Tirta Keumuneng	30
2. PDAM perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih	31
C. Masyarakat	33
1. Pengertian Masyarakat	33
2. Pengertian Masyarakat Menurut Ahli	35
3. Jenis Masyarakat.....	36
D. Penelitian Releven	39
E. Kerangka Teori	42

BAB.III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Subjek Penelitian	44
D. Sumber Data Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Teknik Analisis Data	47
G. Teknik Menjaga Keabsahan Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan PDAM Tirta Keumuneng	50
B. Strategi Komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Keumuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur	55
C. Penanganan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Keumuneng di Kecamatan Langsa Timur	71
D. Pembahasan	81

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	85
B. Saran	86

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....88

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Strategi komunikasi adalah salah satu elemen utama yang harus diperhatikan untuk menciptakan sebuah proses komunikasi yang efektif. Karena dengan adanya strategi komunikasi, maka interaksi antara komunikator dan komunikan dapat berlangsung secara terarah. Selain itu, strategi komunikasi dapat memberikan kemudahan dalam menerima dan mengartikan pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator. Seperti sebuah perusahaan atau institusi, semua pihak-pihak yang ada dalam perusahaan tersebut menggunakan strategi komunikasi guna mempermudah proses penerimaan informasi dan menghambat terjadinya *miss communications*.¹

Strategi komunikasi dapat dijadikan sebagai peta petunjuk arah kemana dan bagaimana keberlangsungan hidup sebuah perusahaan, hal ini disebabkan salah satu factor pendukung kemajuan sebuah perusahaan tergantung pada keseimbangan komunikasi pihak intern maupun ekstern. Menurut Middleton, “strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Keluhan pelanggan dalam mendapatkan air bersih yang disediakan PDAM Tirta bisa terjadi kapan saja, seperti pipa putus, pipa bocor, listrik PLN padam,

¹ Cangara Hafied, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers: 2013), h. 61.

pompa rusak, dan lain lain. Komplain pelanggan sangat bervariasi ketika terjadi gangguan seperti bentuk pelanggan komplain air hidup tapi aliran yang mengalir kepipa kecil, ataupun ada yang komplain sering terjadi mati air tidak hidup kurang lebih selama 24 jam, dan ada juga sebagian pelanggan mengeluh terkait dengan pembayaran air membengkak tidak sesuai angka meter.

Fenomena dan fakta keluhan yang sering muncul dari pelanggan di Kecamatan Langsa Timur pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, pada umumnya secara rinci, keluhan-keluhan yang sering terlontar kepada Perusahaan PDAM yaitu seperti :

1. Kualitas air yang didistribusikan kemasyarakat terkadang tidak memuaskan seperti air keruh
2. Air terkadang hidup dan mengalir namun volume alirannya kecilnya
3. Pelayanan air tidak menentu karena air yang didistribusikan tidak mengalir secara terus menerus selama 24 jam/ Air tidak hidup 24 jam.
4. Macetnya aliran air yang kadang memakan waktu hingga 1hari tidak ada air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan.
5. Keluhan masyarakat terkait dengan membengkaknya pembayaran air tidak sesuai angka meter.

Adanya keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur seperti yang tersebut diatas pihak petugas PDAM Tirta Keumuneng padahal sudah bekerja dengan semaksimal mungkin, cepat tanggap dan siggap dalam menangani keluhan yang dialami oleh pelanggan di Kecamatan Langsa Timur, namun dibalik keluhan itu, masyarakat tidak mau tahu apa alasan dari pihak perusahaan, masyarakat hanya tahu bahwa air yang disuplai kerumahnya itu tidak bisa digunakan,

padahal disebalik itu ada berbagai alasan dan kendala faktor yang membuat air itu keruh, mati selama 24 jam, diantaranya disebabkan karena listrik padam total dan otomatis mesin air juga mati, sehingga lumpur mengendap. Setelah listrik hidup, mesin akan mendorong air bercampur lumpur yang mengendap di bagian bawah ke saluran suplai air pelanggan, kondisi ini terjadi secara alami jika listrik mati total, berbagai langkah dan cara pihak PDAM menjelaskan dan memberi informasi penyebab air tidak sesuai aliran dan kualitas yang diharapkan oleh pelanggan, dari situlah terjadi mis komunikasi yang tidak dapat dihindarkan antara pihak PDAM dan pelanggan ²

Berdasarkan hasil observasi awal, berbagai keluhan tersebut muncul karena para pelanggan tidak memiliki tandon air atau bak penampung air sehingga mereka tidak memiliki cadangan air saat terjadi gangguan aliran air yang disebabkan berbagai alasan seperti disebutkan di atas. Para pelanggan, tidak memiliki tandon air sehingga para pelanggan hanya memanfaatkan aliran air setiap hari dari aliran pipa, padahal bak air diperlukan sebagai tandon air cadangan saat terjadi gangguan.

Berdasarkan observasi dan pengamatan, data keluhan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng dalam 3 (tiga) tahun terakhir, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

No	Tahun	Jumlah keluhan	Keterangan
1	2023	211	Tercatat keluhan yang sama dan jenis yang berbeda
2	2022	225	Tercatat keluhan yang sama dan jenis

² Hasil observasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, September 2023

			yang berbeda
3	2021	298	Tercatat keluhan yang sama dan jenis yang berbeda

Sumber: Perusahaan PDAM Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur (2023)

Menurut Kotler keluhan pelanggan merupakan *feedback* atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif, ditujukan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis. Definisi keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa.³ Pada dasarnya, keluhan pelanggan terbagi dua yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan (berbicara langsung atau lewat telepon) dan keluhan yang disampaikan secara tertulis.

Keluhan pelanggan menurut Rusadi, merupakan ketidakpuasan konsumen ketika menggunakan barang atau jasa, baik itu berupa produksi atau jasa pelayanan. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikannya akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan. Secara umum, pengertian keluhan pelanggan adalah bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa perusahaan yang bisa bersifat tertulis maupun lisan. Maka dari itu, suatu perusahaan haruslah mempunyai sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani *complaint*.

Sebagai satu-satunya perusahaan yang menyediakan produksi air bersih untuk Kota Langsa dan sekitarnya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pun tak jarang mengalami berbagai macam permasalahan lainnya terutama dengan pelanggan. Banyak pelanggan yang mengadukan permasalahan mengenai air yang

³ P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. (Jakarta: PT.Prehalindo. 2002), h.

tidak keluar, kebocoran pipa, stand angka meter yang berbeda, keterlambatan kedatangan petugas lapangan, dan lain sebagainya.⁴ Oleh sebab itu disinilah dibutuhkan strategi komunikasi perusahaan daerah air minum untuk menangani keluhan pelanggannya serta untuk menghindari persepsi pelanggan tentang kurangnya pelayanan serta kualitas air yang disuplai oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa kepada masyarakat atau kepada pelanggannya.

Pada dasarnya terkait dengan keluhan pelanggan adalah salah satu contoh komunikasi organisasi bisnis dengan stakeholder ekstern perusahaan khususnya *customer*. Baik yang disampaikan dalam bentuk saran, kritikan, atau masalah yang dirasakan pelanggan. Penanganan keluhan pelanggan yang tepat merupakan salah satu hal yang sangat penting, dengan hal ini maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publiknya dan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan bahkan meningkatkan jumlah pelanggan demi keberlangsungan hidup perusahaan tersebut.

Adanya penanganan keluhan pelanggan dengan baik, perusahaan dapat menghindari ancaman-ancaman dari luar karena perusahaan mampu memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien⁵ seperti yang dilakukan oleh kepala Unit PDAM Tirta Keumuneng terhadap keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur menggunakan strategi komunikasi efektif, maka citra positif perusahaan mampu dipertahankan dan

⁴ Hasil observasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, September 2023

⁵ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Bandung: PT Amrico, 1984), h. 52

segala permasalahan yang ada dalam perusahaan dapat ditangani dengan cepat dan tepat. Tentunya, setiap perusahaan memiliki strategi komunikasi yang berbeda-beda, dengan harapan semua tujuan dan target operasional perusahaan dapat dijalankan secara maksimal dan terstruktur.

Suatu strategi juga merupakan keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Jadi dalam merumuskan strategi komunikasi, selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga terutama memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak. Kepala Unit PDAM Tirta Keumuneng berusaha memberikan pelayanan prima dengan menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pelanggan melalui penyediaan informasi yang akurat serta penanganan pengaduan yang mudah dan cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan, serta senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan. sesuai dengan prosedur atau kebijakan dari perusahaan tersebut dalam bentuk komunikasi perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa sebagai upaya menangani berbagai keluhan pelanggan.

Kepala Unit Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Langsa memiliki strategi komunikasi internal dengan cara membuat SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga setiap bagian dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik agar tidak terjadi kesalahan. PDAM Tirta Keumuneng memiliki bagian Humas dan Hukum di Kantor Pusat, serta Kasubag Pelayanan pada masing-masing kantor cabang yang bertugas menerima keluhan pelanggan. Bila standar operasional prosedur tidak dilaksanakan dengan baik yang

mengakibatkan keluhan pelanggan tidak teratasi dengan baik sehingga dapat berdampak pada penurunan citra perusahaan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut masalah tersebut dalam sebuah karya ilmiah dengan memilih judul **“Strategi Komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

1. Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng belum sepenuhnya memberikan pencerahan kepada petugas agar lebih fokus menerapkan strategi komunikasi untuk menghindari terjadinya mis communication dengan pelanggan.
2. Sebagian masyarakat/pelanggan berpendapat bahwa perusahaan PDAM tirta Keumuneng belum sepenuhnya memberikan pelayanan prima terhadap penanganan pengaduan keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana strategi komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur ?
2. Bagaimana penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Kemuneng di Kecamatan Langsa Timur ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur
2. Untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Kemuneng di Kecamatan Langsa Timur

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi baru yang lebih inovatif dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu komunikasi sehingga dapat dijadikan pedoman maupun rujukan apabila ingin melakukan sebuah penelitian yang lebih mendalam dan lebih spesifik terkait dengan strategi komunikasi kepala unit dalam menangani keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa.

b. Bagi penulis

Bagi penulis sendiri adalah menambah wawasan dan pengetahuan tentang strategi komunikasi dalam suatu perusahaan terkait dengan keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa

c. Bagi peneliti selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan strategi komunikasi yang terdapat di sebuah perusahaan sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami aplikasi teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah.

F. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan digunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Strategi

Makna strategi menurut Nawawi Ismail adalah sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir, hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi dan strategi kompetitif untuk masing-masing aktivitas. ⁶

2. Strategi komunikasi

⁶ Nawawi Ismail, *Manajemen Strategik* (Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2010), h. 15.

Strategi komunikasi menurut Alo Liliweri yaitu panduan dari perencanaan komunikasi (communication Planning) dan manajemen komunikasi (communications management) untuk mencapai tujuan.⁷

3. Kepala Unit PDAM

Sebagai pertanggung jawab jawab kepada Direktur Utama. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direktur Utama. Memimpin dan mengendalikan semua kegiatan perusahaan. Menyusun dan merencanakan program kerja pada PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan peneliti dalam menyusun penulisan penelitian ini secara sistematis, dan mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian ini, maka peneliti mensistematisasikan penulisan penelitian ini menjadi beberapa bab, sebagai berikut:

Bab I : ini berisi tentang pendahuluan. Dalam bab ini, peneliti mengkaji secara umum mengenai seluruh isi penelitian, yang terdiri dari: Latar belakang masalah, Identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika pembahasan.

Pada Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini akan dijelaskan secara ringkas tentang isi dari berbagai referensi yang berhubungan dengan pokok bahasan untuk mendukung penyusunan teori.

⁷ Alo Liliweri. *Dasar-Dasar Komunikasi*. (Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2003), h. 47

BAB III tentang metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data serta teknik keabsahan data yang di angkat dalam penulisan ini.

Pada Bab IV Hasil Penelitian dan pembahasan yang mengungkapkan temuan dari hasil penelitian terkait srategi komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur dan penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Kemuneng di Kecamatan Langsa Timur dan BAB V adalah bab penutup yang meliputi kesimpulan, saran – saran. Kemudian pada bagian akhir skripsi ini meliputi daftar pustaka, lampiran– lampiran, dan daftar riwayat hidup.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur

1. Sejarah Singkat PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng sebagai BUMD milik Pemerintah Kota Langsa yang bertugas dalam melaksanakan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) sesuai dengan Qanun Nomor 6 Tahun 2005 Tentang Pendirian dan Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Keumuneng Kota Langsa. Perusahaan Daerah Air Minum Keumuneng dahulunya perusahaan milik pemerintah Hindia Belanda yang didirikan pada tanggal 8 September 1905.⁴⁶

Izin pendirian perusahaan tersebut berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda yang berlaku sampai tahun 1965. Pada tanggal 14 Desember 1957 terjadi pengambilalihan perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia termasuk perusahaan Daerah Air Minum, pada saat itu juga dilakukan timbang terima dari direktur perusahaan belanda kepada pemerintah Republik Indonesia yang dilakukan di Medan. Selanjutnya dibentuk suatu pengawasan perusahaan-perusahaan yang pada waktu itu kebanyakan berbentuk kontraktor.

⁴⁶Arsip (Profil) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, Tahun 2021/2022

Bukti dari perusahaan belanda yaitu masih berdiri kokoh sebuah tower, Tower PDAM adalah salah satu peninggalan Kolonial Belanda yang masih ada hingga saat ini yang masa Kolonial Belanda di manfaatkan sebagai tempat penampungan air untuk kebutuhan sehari-hari prajurit dan keluarga Belanda. Sekarang Tower PDAM ini masih di fungsikan sebagai tempat penampungan air untuk kantor PDAM dan beberapa rumah masyarakat yang terdekat.

Kantor PDAM saat ini berfungsi sebagai tempat pembayaran air oleh masyarakat, keberadaan Tower PDAM ini di pusat Kota, Tower PDAM dan kantor PDAM masih dalam satu pagar. Luas dari Tower PDAM ini 77 M² dan tinggi dari Tower PDAM ini ialah 20 meter. Tower PDAM ini terbuat dari batu batu yang warna putih dari Tower ini sudah mulai pudar. Tower PDAM ini memiliki tiga tingkat dan memiliki anak tangga yang langsung ke atas. Setiap tingkatnya ada tempat istirahat dan ada pengangan besi. Halaman di sekitar Tower PDAM ini luas, tetapi sebagian dari halaman pada Tower PDAM ini di tumbuh semak. Sedangkan pada kantor PDAM juga berwarna putih dan memiliki pintu dan jendela yang masa modern.⁴⁷



Gambar 4.1. Logo PDAM Tirta Keumuning Kota Langsa

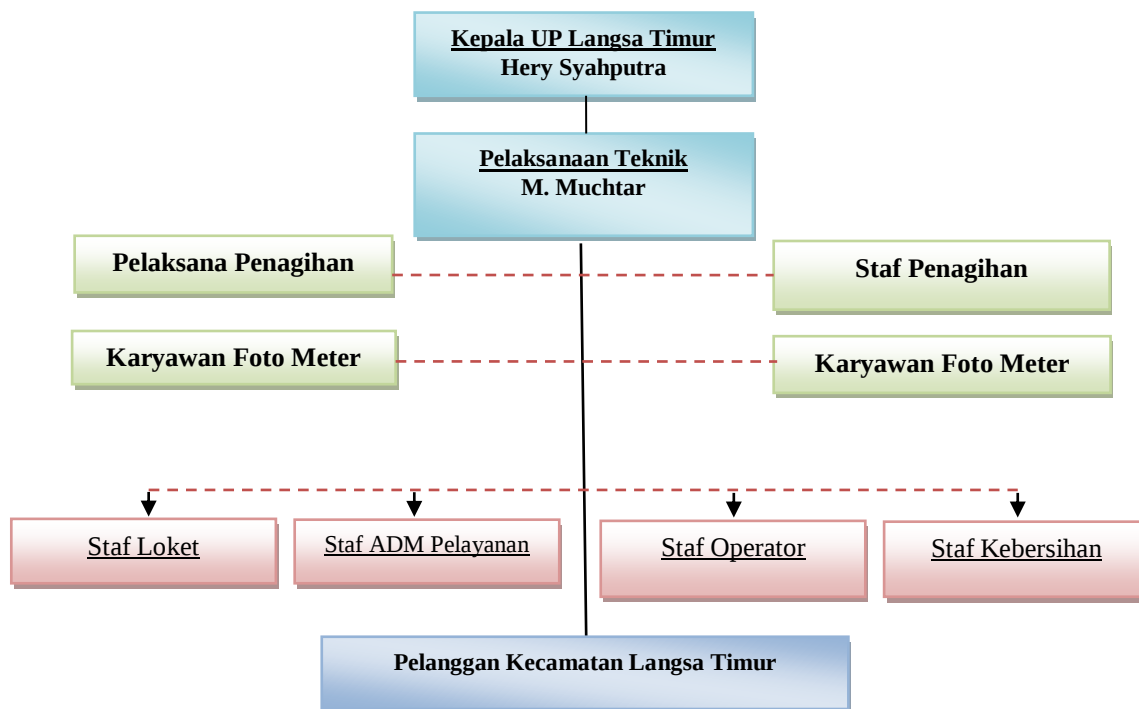
⁴⁷Arsip (Profil) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, Tahun 2021/2022

Sejalan dengan perkembangan kota Langsa di dalam berbenah diri untuk dapat mengikuti laju pembangunan nasional, penambahan pelanggan serta peluasan wilayah akan sangat erat dengan tingkat kemampuan perusahaan dalam mengantisipasi dan memenuhi tingkat kebutuhan air bersih, agar memenuhi kebutuhan pokok air masyarakat Kota Langsa PDAM Tirta Keumuneng memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan air bersih yang berkelanjutan bagi masyarakat Kota Langsa yang juga sesuai dengan konsep pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development*.⁴⁸

Sasaran kerja dan peningkatan mutu pelayanan diatur dalam Qanun Kota Langsa Nomor 9 tahun 2018 perubahan atas Qanun kota Langsa nomor 12 tahun 2010, Pencabutan Peraturan Walikota Langsa Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Penetapan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan peraturan walikota Langsa Nomor 42 tahun 2014, Qanun Kota Langsa Nomor 9 tahun 2018 tentang tarif dan tata kerja perusahaan PDAM Tirta Keumuneng Kota Langsa yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirta Keumuneng Kota Langsa adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

⁴⁸ Arsip (Profil) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, Tahun 2021/2022

2. Struktur Organisasi PDAM Tirta Keumuneng Unit pelayanan Kecamatan Langsa Timur



Gambar 4.2. Bagan Struktur Organisasi PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu rangka yang menunjukkan setiap tugas didalam organisasi sehingga jelas batas, hubungan, wewenang, dan tanggung jawab dalam usaha mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Organisasi dan manajemen yang baik akan memberikan keseimbangan pada tugas, tanggung jawab, serta wewenang. Hal ini memberikan efek yang positif pada perusahaan dimana perusahaan akan menemukan kelancaran dalam menjalankan aktivitas-aktivitasnya.⁴⁹

Prinsip bentuk struktur organisasi yang digunakan pada suatu perusahaan tergantung pada sigat dan divisinya yang timbul diperusahaan. Bila ditinjau dari PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur bahwa struktur organisasi yang

⁴⁹Sumber: diambil dari Papan informasi yang ada di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, Oktober, 2023

digunakan adalah bentuk garis perdivisi/kepala bagian. Karena dalam hal ini seorang pimpinan dibantu oleh divisi-divisi yang sudah diatur dalam tugasnya untuk membantu pimpinan/kepala unit pelayanan Kecamatan.

3. Visi, Misi dan Tujuan PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur

a. Visi PDAM Tirta Keumuneng Langsa

Menjadi perusahaan pengelola air minum yang terdepan, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan

b. Misi PDAM Tirta Keumuneng Langsa

Adapun misi PDAM Tirta Keumuneng Langsa adalah :

- 1) Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat, dengan menerapkan *Good Corporate Governance*, yang didukung oleh SDM yang berintegritas, berkemampuan dan profesional.
- 2) Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan
- 3) Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.⁵⁰

c. Tujuan Pokok PDAM Tirta Keumuneng Langsa

Tujuan PDAM Tirta Keumuneng Langsa:

- 1) Mengembangkan perekonomian Daerah
- 2) Menyelenggarakan pelayanan air minum
- 3) Memenuhi persyaratan kesehatan
- 4) Memberikan pelayanan penyaluran air dan Meningkatkan kualitas lingkungan

⁵⁰Sumber: diambil dari Papan informasi yang ada di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kota Langsa, Oktober, 2023

B.Strategi Komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di Kecamatan Langsa Timur.

Setiap perusahaan memiliki strategi komunikasi yang harus dijalankan dengan baik secara vertikal maupun horizontal agar perusahaan meraih sukses di berbagai bidang usaha. Strategi komunikasi membuat setiap bagian mengerti fungsi dan cara menjalankan tugasnya masing-masing. Banyak hal yang dilakukan oleh perusahaan dalam menjalankan strategi komunikasi. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan data tercatat di kantor keluhan pelanggan pada Unit PDAM Tirta Kemuneng Kecamatan Langsa Timur dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

No	Tahun	Jumlah keluhan	Keterangan
1	2023	211	Tercatat keluhan yang sama dan jenis yang berbeda
2	2022	225	Tercatat keluhan yang sama dan jenis yang berbeda
3	2021	298	Tercatat keluhan yang sama dan jenis yang berbeda

Sumber: Perusahaan PDAM Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur (2023)

Setiap melakukan penanganan keluhan perusahaan akan mendapatkan manfaat pada saat penanganan keluhan tersebut. Seperti pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur yang mendapatkan manfaat seperti dapat mengetahui sumber masalahnya yang mengakibatkan

pelanggan mengeluh dan pihak perusahaan segera menanggulangi sumber masalah tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur pada saat melakukan penanganan keluhan berupaya menggali informasi dan terjadi komunikasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, ini dikarenakan agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur dapat secara cepat mengatasi keluhan tersebut serta menyediakan peluang bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan secara langsung dan tidak langsung, dimana ketika pelanggan menyampaikan keluhannya secara langsung dapat datang ke kantor pusat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur. Sedangkan pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung dapat melalui media massa atau telepon lalu ditulis pada surat pengaduan

Berdasarkan dari beberapa banyaknya keluhan maka pada saat perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur melakukan penanganan keluhan, perusahaan dapat mengetahui penyebab terjadinya keluhan pelanggan dan segera mengatasi keluhan tersebut agar pelanggan merasa puas serta perusahaan akan mendapatkan umpan balik yang positif dari pelanggan setelah menangani keluhan tersebut. Hal demikian mendukung pendapat dari Engel dalam (Sandra Oliver) strategi komunikasi merupakan keseluruhan perencanaan, taktik ataupun cara yang akan dipergunakan untuk melancarkan

komunikasi dengan memerhatikan keseluruhan aspek yang ada untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁵¹

Strategi komunikasi kepala Unit PDAM Tirta Kemeuneng Langsa Timur dalam pelayanan air bersih dan sehat kepada pelanggan sebagai perencana dan penanggung jawab selain memberikan pelayanan, juga berusaha mewujudkan misi perusahaan yaitu melaksanakan penyediaan air minum yang memenuhi standar pelayanan minimal bagi masyarakat dengan terus meningkatkan cakupan pelayanan, melaksanakan pengelolaan perusahaan secara professional dengan peningkatan kompetensi, kesejahteraan, dan solidaritas sumber daya manusia, pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, serta tanggungjawab sosial perusahaan untuk menjamin kelangsungan usaha pelayanan air minum. Kepala unit dan petugas lainnya berperan baik dalam meningkatkan citra perusahaan dengan memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan karena perencanaan yang telah ditetapkan tersebut berjalan dengan baik, pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh pelanggan.

Strategi komunikasi kepala unit PDAM Tirta Kemeuneng dalam penanganan keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur yang dilakukan diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan strategi Komunikasi

Menentukan strategi merupakan hal yang sangat penting dalam menangani keluhan atau komplain dari pelanggan, sekaligus untuk memperbaiki citra

⁵¹ Sandra Oliver, *Strategi Komunikasi*, (Jakarta:Erlangga,2007), h, 16

perusahaan, karena pada tahap ini, praktisi yang akan mengatasi masalah nantinya harus melakukan pemikiran untuk mengatasi masalah dan menentukan strategi harus sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Hery Syahputra:

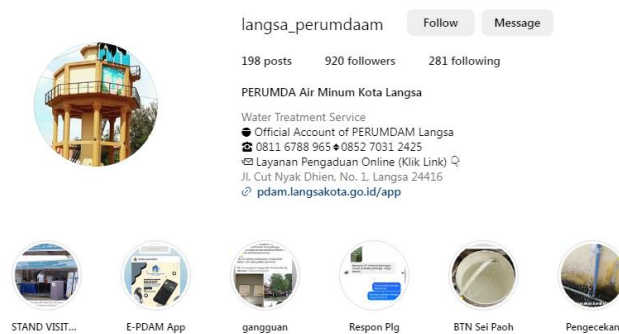
“PDAM Tirta Keumuneng Unit pelayanan Kecamatan Langsa Timur berkomunikasi secara langsung kepada pelanggan, hal tersebut kami lakukan agar pelanggan merasa diperhatikan dan tidak diabaikan keluhannya, apabila keluhan itu bersifat teknis, maka partisi kami akan segera menghubungi bagian teknisi supaya turun langsung kelokasi untuk melakukan perbaikan terhadap keluhan yang terjadi pada pelanggan tersebut”⁵²

Penyampaian informasi dilakukan secara langsung kepada para pelanggan apabila pelanggan langsung datang ke PDAM jika pengaduan dilakukan melalui telepon maka pihak PDAM akan menjelaskan solusi dari keluhan tersebut melalui telepon, apabila pelanggan merasa belum puas maka pihak PDAM akan terjun langsung ke lokasi untuk melihat kondisi dan situasi kemudian menjelaskan kepada para pelanggan terhadap keluhan yang disampaikan, informasi bisa disampaikan melalui media Whatsaap maupun melalui aplikasi dan web pengaduan yang sudah di sediakan oleh pihak PDAM dan berhak dalam memberikan informasi kepada para pelanggan, pelanggan pastinya sangat membutuhkan informasi yang terbaru. Sehingga setiap petugas yang ada dilapangan diharapkan juga bisa berkerja sama dan bersosialisasi kedalam maupun keluar, kemudian menguasai setiap informasi yang ada dan selalu melakukan komunikasi dengan atasan.

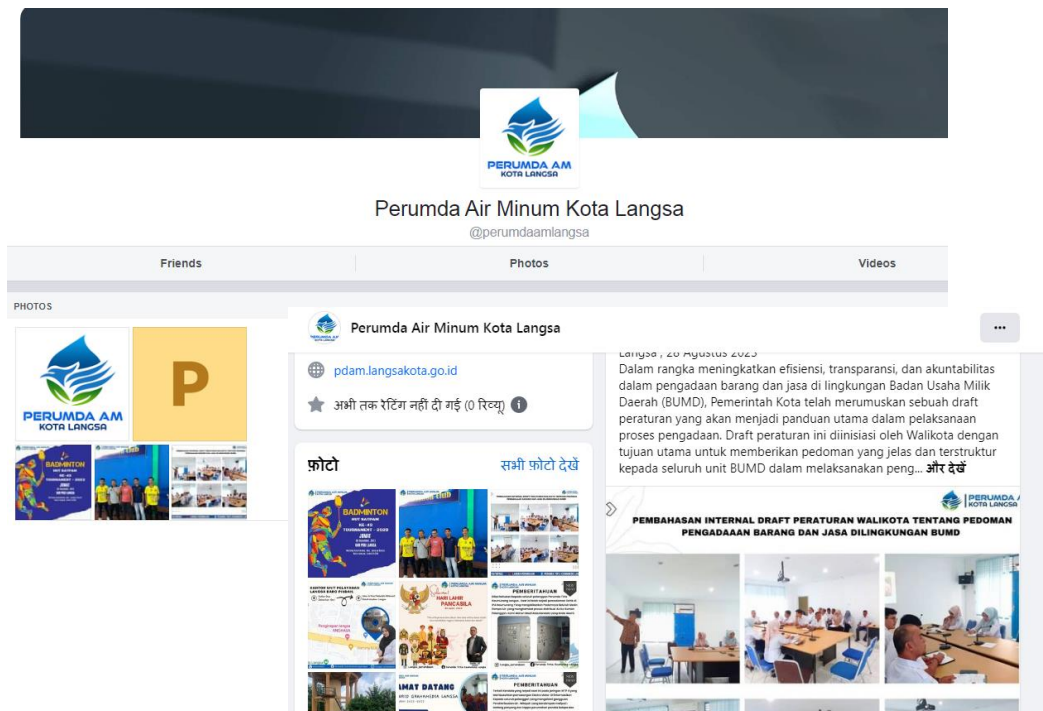
⁵²Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

Bapak Hery Syahputra juga menjelaskan bahwa media penyampaian pesan kepada publiknya dengan media facebook ada Instagram, melalui aplikasi dan web

Saat menerima keluhan jika keluhan tersebut berat maka kami akan melakukan koordinasi dengan divisi pelayanan teknis menyesuaikan dengan keluhan yang masuk pada wilayah apa. Dalam melakukan koordinasi memiliki grup WA dengan divisi terkait untuk memudahkan melakukan koordinasi terkait keluhan yang masuk pada media sosial serta grup WA juga memudahkan divisi terkait dalam memberikan jawaban informasi keluhan atau memberikan informasi jika ada perbaikan di lapangan”



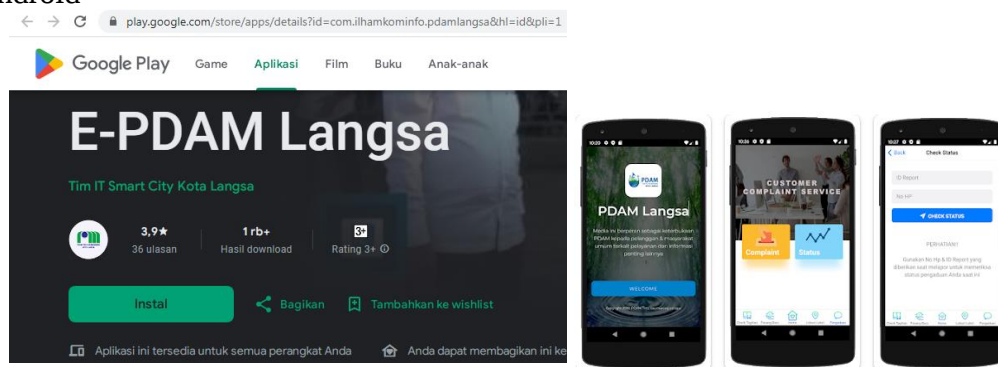
Gambar 4.3. Media Komunikasi Instagram PDAM Tirta Keumuning Kota Langsa



Gambar 4.3. Media Komunikasi Facebook PDAM Tirta Keumuning Kota Langsa

Petugas PDAM diberikan wewenang secara penuh dalam pengelolaan media sosial PDAM, oleh sebab itu PDAM bertanggung jawab atas publikasi yang dilakukan di media sosial PDAM. Serta media sosial PDAM juga dijadikan pelayanan publik secara online oleh sebab itu PDAM juga memiliki strategi dalam mengelola media sosial dan strategi dalam pelayanan public menangani keluhan pelanggan yang masuk pada media sosial.

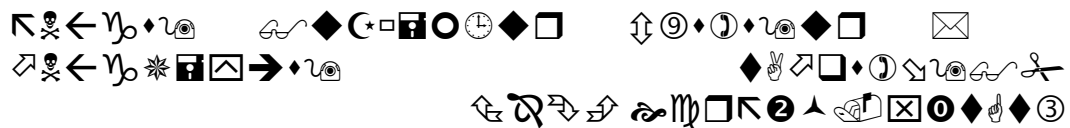
Demi meningkatkan pelayanan, PDAM Tirta Keumuning unit Langsa Timur menentukan strategi komunikasi dengan menjalin kerjasama di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa. Pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan PDAM Tirta Keumuning unit Langsa Timur. Sekarang semua serba online, oleh karena itu PDAM juga harus mengikuti zaman untuk dapat melayani masyarakat melalui website atau aplikasi yang dapat di unduh melalui play store android



Aplikasi yang dipersiapkan PDAM Tirta Keumuning dan Diskominfo ini meliputi, cek tagihan, pembayaran tagihan air via ATM, pelayanan pelanggan, keluhan pelanggan, pasang baru, dan lainnya. Aplikasi yang dibuat Diskominfo untuk diterapkan di PDAM Tirta Keumuning ini, bertujuan untuk memudahkan dan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan PDAM Tirta Keumuning Langsa.

PDAM Langsa kini hadir dengan sentuhan teknologi yang diharapkan dapat memudahkan dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dan masyarakat. Media ini berguna sebagai media percepatan informasi ke seluruh pelanggan dan masyarakat umum yang berkaitan dengan PDAM Tirta Keumueneng Kota Langsa, dan sebagai sarana atau media yang dapat dimanfaatkan untuk melapor segala macam pengaduan

Komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling pengaruh mempengaruhi satu sama lainnya, sengaja atau tidak disengaja. Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. Dalam bahasa arab komunikasi dikenal dengan istilah Al-Ittisal yang berasal dari akar kata wasala yang berarti “sampaikan” seperti yang terdapat dalam QS. Al-Qashas: 51



Artinya “*dan Sesungguhnya telah Kami turunkan berturut-turut Perkataan ini (Al Quran) kepada mereka agar mereka mendapat pelajaran* (QS. Al-Qashas/28: 51)⁵³

komunikasi Islami adalah proses penyampaian pesan antara manusia yang didasarkan pada ajaran Islam. Artinya bahwa komunikasi Islami adalah cara berkomunikasi yang bersifat Islami (tidak bertentangan dengan ajaran Islam), lembut sabar dalam penyampaian. Kegiatan strategi komunikasi bertujuan untuk memperoleh dan memelihara hubungan baik dengan pelanggan. Sasaran kegiatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala unit terbagi menjadi dua,

⁵³ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya* (Semarang: Toha Putera, 2008), h. 243

yaitu internal dan eksternal, sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Hery Syahputra selaku Kepala Unit PDAM Tirta Kemuneng Kecamatan Langsa Timur.

2. Komunikasi Internal

Komunikasi Internal adalah orang-orang yang berada atau tercakup oleh lembaga atau instansi keseluruhan pegawai mulai dari staf sampai karyawan bawahan. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Hery Syahputra bahwa :

“PDAM juga melayani dari pihak staff internal dalam perusahaan. Pihak PDAM melayani seperti pihak teknis ketika ada hal-hal yang terjadi ketika sedang melaksanakan perbaikan permasalahan yang dialami oleh pelanggan pengguna PDAM. Hal tersebut juga bisa disampaikan dengan aplikasi khusus internal staff perusahaan, aplikasi tersebut adalah Portal Pengaduan. Jadi, dengan adanya aplikasi tersebut pihak PDAM maupun staff lainnya bisa dengan mudah mengevaluasi apa yang sedang terjadi dan menangannya dengan cepat”⁵⁴

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh kepala unit tidak hanya pelayanan pada pihak pelanggan pengguna PDAM saja, tetapi juga melayani pihak staff internal pada perusahaan, bahkan perusahaan menyediakan aplikasi khusus untuk melakukan pelayanan atau mengadakan hal-hal yang terjadi pada internal perusahaan. Dengan ini, maka memudahkan para pihak yang bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan evaluasi dan memberikan solusi secara cepat.

3. Komunikasi Eksternal

Komunikasi Eksternal, adalah orang-orang yang ada diluar lembaga atau instansi yang ada hubungan dan diharapkan ada hubungannya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Heri Syahputra bahwa:

⁵⁴Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

“Pihak PDAM melayani pihak eksternal pastinya, karena memang tujuan utama dalam penggunaan jasa PDAM adalah eksternal public, dan sampai saat ini pengguna PDAM sudah mencapai target pelanggan yang menggunakan jasa PDAM, dan pihak PDAM selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa PDAM khususnya dalam wilayah unit pelayanan di Kecamatan Langsa Timur”⁵⁵

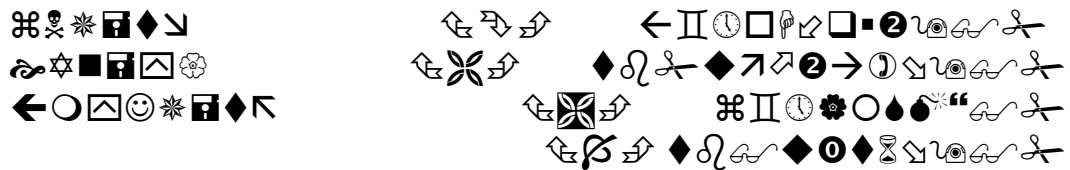
Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa adanya PDAM memberikan layanan jasa kepada masyarakat yang ingin menggunakan jasa PDAM, Jadi memang sasaran utamanya adalah masyarakat yang memerlukan jasa air bersih tanpa harus repot. Dengan adanya kedua pihak tersebut akan terjalinnya suatu hubungan baik satu sama lain yang menciptakan saling membutuhkan satu sama lain pula, dengan begitu kedua pihak tersebut akan merasakan feedback (umpan balik) atas tanggapan atau respon dari pihak PDAM maupun dari pihak pengguna jasa PDAM.

Feedback (umpan balik) tersebut juga tidak hanya terjadi antara pihak PDAM dengan pelanggan saja, melainkan dengan pihak internal yang dimana tanggapan atau respon antar pihak internal bisa menciptakan komunikasi dengan baik dan bisa mengevaluasi seagala masalah yang terjadi pada pelanggan yang telah melaporkan keluhannya, selain itu juga bisa meningkatkan pelayanan dengan baik pula kepada pihak internal maupun eksternal.

Fungsi dasar yang menjadi penyebab, mengapa manusia perlu berkomunikasi diantaranya adalah hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara dan menghindar pada hal-hal yang mengancam

⁵⁵Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

sekitarnya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi manusia dapat mengembangkan pengetahuannya, yakni belajar dari pengalamannya, maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya. Dengan semangat dan tujuan komunikasi sebagaimana dalam Alqur'an bahwa sebenarnya Allah Swt yang pertama mengajarkan kepada manusia berkomunikasi sebagaimana dalam QS. Ar-Rahman: 1-4 :



Artinya “Tuhan yang Maha Pemurah yang mengajarkan al-Qur’an. Dia menciptakan manusia, yang mengajarnya pandai berbicara” (QS. Ar-Rahman: 1-4)⁵⁶

Dalam Al-Qur'an, persinggungan tentang komunikasi yang melibatkan antara Allah dan manusia bukan hanya sekedar informasi mengenai dasar komunikasi, tapi juga Allah swt melalui Al-Qur'an menginformasikan tentang bentuk-bentuk komunikasi yang dibutuhkan umat manusia. Tidak bisa dipungkiri bahwa informasi mengenai pola-pola komunikasi dalam al-Qur'an bertujuan sebagai petunjuk bagi orang-orang yang beriman agar mereka dapat mencapai cita-citanya, baik di dunia maupun di akhirat. Oleh karena hal itu, maka manusia seyogyanya memperhatikan bentuk-bentuk komunikasi itu agar dapat mencapai tujuan hidup yang diharapkannya.⁵⁷

Strategi komunikasi kepala unit dipraktikkan sebagaimana dalam strategi teori Image Restoration. Teori Image Restoration yang dibangun dari pendekatan

⁵⁶ Departemen Agama RI, *al-Qur'an dan Terjemahnya* h. 133

⁵⁷ Kadar M. Yusuf. *Tafsir Tarbawi: Pesan-pesan Al-Qur'an*, (Cet.II, AMZAH:Jakarta, 2015), h. 169.

retorika fokus untuk mengidentifikasi kata-kata atau kalimat dan tindakan yang diterapkan organisasi untuk mempertahankan citranya. Selanjutnya, memasukkan informasi tentang hasil identifikasi itu kedalam kategori yang disediakan kategori tersebut yang dimaksud ialah internal dan eksternal. Pada bagian ini, secara konsep organisasi terus terang melakukan atau setidaknya mengakui tindakan yang menyebabkan suatu krisis yang berkaitan dengan aktivitas suatu organisasi.

Strategi ini digunakan suatu organisasi dalam usaha untuk mengurangi dampak negatif yang timbul dari suatu krisis serta berusaha menumbuhkan suatu citra positif. Salah satu hal yang paling sering dilakukan dalam strategi ini ialah pada saat organisasi memberikan pemahaman kepada publik bahwa krisis bukanlah suatu ancaman yang serius.⁵⁸

4. Menentukan target sasaran informasi

Menentukan target sasaran dari informasi ini merupakan hal yang sangat penting dikarenakan tanpa adanya sasaran dari informasi yang akan disampaikan maka tidak akan membuat informasi ini tepat pada sasaran yang akan dituju seperti yang dikatakan oleh Bapak Hery Syahputra:

“PDAM menentukan target dari sasaran informasi yang akan disampaikan, dalam hal ini PDAM Tirta Keumuneng telah menentukan siapa target sasaran dari informasi tersebut seperti kelompok pelanggan perusahaan yang ada hubungan dan kepentingan terhadap PDAM, apabila informasi yang disampaikan tanpa menentukan target dari informasi maka hal tersebut tidak akan sampai kepada sasaran”⁵⁹

⁵⁸ David Holmes, *Teori Komunikasi Media, Teknologi, dan Masyarakat*. terj. Teguh Wahyu. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h. 25

⁵⁹ Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat penulis simpulkan bahwa menentukan target sasaran ini sangat penting sehingga pihak PDAM bisa mengetahui apa yang diinginkan oleh para pelanggan tersebut dan dapat memberikan semua informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas atas kebutuhan informasi yang didapatkan, dengan pemenuhan informasi yang baik maka akan mampu memenuhi semua pertanyaan pelanggan, selain hal tersebut, penentuan target ini PDAM dapat mengukur tingkat pemahaman pelanggan terhadap perusahaan.

Teori Image Restoration sesuai dengan penerapannya dalam menentukan target sasaran informasi, bahwa komunikasi adalah aktivitas yang diarahkan pada tujuan. Seorang komunikator mungkin memiliki beberapa tujuan yang tidak sepenuhnya kompatibel. Terkadang, tujuan atau motif seseorang tidak jelas dan kurang tepat. Namun, jika tujuan seseorang jelas, ia akan mencoba untuk berperilaku dengan cara yang dapat mendukung tercapainya tujuan tersebut. Terlepas dari reservasi ini, secara umumnya komunikasi paling baik dipahami sebagai aktivitas yang disengaja. Komunikator berusaha mengembangkan pesan yang mereka yakini paling baik untuk mendapatkan tujuan yang paling tepat bagi mereka saat mereka berkomunikasi.

5. Implementasi Strategi

Langkah selanjutnya yang dapat dilakukan setelah menetapkan perumusan strategi adalah melaksanakan rencana-rencana yang telah disepakati yang diperuntukkan bagi seluruh unit perusahaan. Dalam penerapan rumusan strategi setiap anggota organisasi harus memiliki komitmen dan diiringi dengan

kerjasama yang seimbang sehingga tujuan yang diimpikan dapat tercapai. Karena implementasi strategi akan terwujud sebagaimana semestinya apabila kepemimpinan perusahaan dan budaya kerja perusahaan saling mendukung dan melengkapi satu sama lain.

Implementasi Strategi komunikasi yang dijalankan oleh PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur menangani keluhan pelanggan, menggunakan social media, websit guna memudahkan pengaduan pelanggan dan memanfaatkan kecanggihan teknologi. Seperti hasil wawancara wawancara di bawah ini:

“PDAM sudah menerapkan aplikasi online Mobile, disitu pelanggan bisa mengadukan keluhannya pada kolom pengaduan, ada juga web resmi PDAM, aplikasi lainnya seperti facebook, Whatsapp, instagram. Selain itu dibagian customer service juga dilengkapi dengan computer yang memadai dan langsung terhubung dengan bagian-bagian terkait dalam menangani keluhan pelanggan”

Kecanggihan teknologi memudahkan setiap manusia untuk mendukung setiap kebutuhan hidup dan mengakses segala yang diperlukan tanpa harus repot dengan jarak maupun ruang. Hal inilah yang dijadikan peluang PDAM meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dalam menangani keluhan. Ketika menghadapi keluhan pelanggan, PDAM harus memiliki cara-cara yang dapat menenangkan hati pelanggan dan memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang dikeluhkan.

6. Evaluasi Strategi

Tahap akhir dari proses penyusunan startegi adalah mengevaluasi strategi yang dapat digunakan untuk mengetahui keberhasilan yang telah dicapai sehingga

dapat diukur kembali untuk menetapkan tujuan yang ingin dicapai selanjutnya agar lebih optimal untuk kedepannya⁶⁰

Evaluasi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur yaitu setiap perusahaan tentu memiliki manajemen operasional yang merancang dinamika pelayanan dan mengelola kualitas pelayanan tersebut. PDAM sebagai satu-satunya perusahaan jasa yang mendistribusikan air bersih keseluruhan masyarakat dan masuk sebagai salah satu perusahaan jasa nirlaba yang berorientasi kepada masyarakat luas.

Perusahaan yang memiliki karakteristik Inseparability memiliki ciri khusus yaitu interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa yang keduanya saling mempengaruhi hasil atau *outcome* dari jasa atau layanan tersebut. Efektivitas staf layanan merupakan unsur kritis yang memiliki implikasi untuk sukses dan tidaknya jasa atau pelayanan yang bersangkutan. Salah satu bagian layanan pelanggan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah melalui customer service, dimana dalam devisi ini pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya mengenai permasalahan yang dialaminya. Mengingat keluhan yang disampaikan setiap harinya begitu banyak dan kompleks.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak Hery Syahputra :

Melalui bagian customer service semua pengaduan tentang keluhan pelanggan ditampung kemudian nantinya akan diinput ke system informasi yang ada di PDAM Tirta Keumuneng kemudian diteruskan kebagian teknis sesuai dengan permasalahan yang dialami”

Menurut Hery Syahputra pengaduan yang pernah masuk akan direkap menggunakan teknologi informasi yang modern sebagai salah satu strategi

⁶⁰ Little John, *Teori Komunikasi*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2004), h. 226

komunikasi yang membantu proses penanganan keluhan pelanggan yang bisa membantu dalam hal memonitoring pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab dalam mewujudkan kepuasan pelayanan public.

7. Planing strategi

Strategi secara umum adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai, secara khusus Strategi adalah tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya”. Definisi lain juga disampaikan oleh Bryson dalam kurniawan, strategi adalah salah satu cara untuk membantu organisasi mengatasi lingkungan yang selalu berubah serta membantu organisasi memecahkan masalah terpenting yang mereka hadapi. Dengan strategi, organisasi dapat membangun kekuatan dan mengambil keuntungan dari peluang, sembari mengatasi dan meminimalkan kelemahan dan ancaman dari luar.

Dapat disimpulkan strategi adalah suatu rencana dari suatu perusahaan, yang mencerminkan kesadaran perusahaan mengenai kapan di mana bagaimana harus bersaing dalam menghadapi lawan dengan maksud dan tujuan tertentu. Sebagaimana di jelaskan oleh kepala Unit Pelayanan PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur:

“Ada dua macam kegiatan mendasar planning strategi, yakni: a) Meninjau faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi. Adanya perubahan yang akan menjadi suatu hambatan dalam mencapai tujuan b) Mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan). Proses dapat dilakukan dengan menyelidiki penyimpanan dari rencana, mengevaluasi prestasi individual, dan menyimak kemajuan yang dibuat kearah pencapaian sasaran yang dinyatakan.”⁶¹

8. Solusi

Adanya niat baik pimpinan organisasi atau perusahaan dalam menerima dan mengelola keluhan pelanggan melalui kebijakan yang dapat dijadikan dasar dalam mengelola keluhan, Seperti dikatakan oleh kepala Unit Pelayanan PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur:

“Pimpinan atau staf yang lainnya selalu berusaha menerima keluhan dengan baik, selalu mendengarkan dan menampung keseluruhan pengaduan/komplain dari para pelanggan, dan menjalankan proses pengaduan/komplain sesuai prosedur PDAM. Prosedur tersebut adalah ketika ada pelanggan melakukan pengaduan/komplain kepada pihak terkait yang bertanggung jawab, maka akan menampung atau mengumpulkan lalu mendata pengaduan/komplain dari pelanggan tersebut, setelah mendata lalu pihak terkait menyerahkan kepada pihak lapangan untuk segera menjalankan atau melaksanakan pengecekan terhadap kerusakan pada lokasi yang di adukan oleh pelanggan tersebut”⁶²

Pihak lapangan akan langsung mengecek dan menangani pengaduan/komplain tersebut dan memperbaikinya secara cepat ketika penanganan pengaduan/komplain sebelumnya telah selesai dikerjakan, tetapi apabila ketika ada pengaduan/komplain pelanggan yang belum selesai dalam pengerjaan sebelumnya, pihak lapangan akan mengeceknya dan menanganinya

⁶¹ Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

⁶² Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

sesuai antrian pengaduan sesuai yang sudah ada pada data yang diberikan oleh pihak Humas kepada pihak lapangan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat penulis simpulkan bahwa pihak PDAM selalu berusaha menerima dan mengelola pengaduan/ komplain dari para pelanggan dengan baik dan menangani secepat mungkin yang melalui prosedur agar tidak mengecewakan para pelanggan tersebut yang bisa mengakibatkan dampak buruk pada reputasi perusahaan nantinya.

Kepala Unit juga selalu berusaha mengelola pengaduan/komplain pelanggan pada PDAM dengan baik dan menjalankannya sesuai prosedur yang sudah ditentukan, yaitu ketika ada pelanggan komplain maka siap sedia menampung lalu mengelola pengaduan/komplain tersebut dengan baik, pengaduan/komplain tersebut di data dengan baik lalu disampaikan kepada pihak lapangan agar mengecek lalu ditangani secara cepat. Tetapi karena masih keterbatasannya pekerja, pihak lapangan menangani berdasarkan antrian pengaduan/komplain pada data yang sudah ada. Ketika kerusakan yang tidak terlalu parah, pihak pekerja bisa langsung menangani kerusakan tersebut dengan cepat, tetapi ketika kerusakan itu berat maka tahap pengerjaannya pun membutuhkan waktu yang lama seperti terjadinya kebocoran pada pipa saluran utama yang terjadi di jalanan-jalanan yang biasa terlihat oleh masyarakat.

C Penanganan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Kemuneng di Kecamatan Langsa Timur.

Setelah mengetahui, gambaran umum penelitian, dalam sub bab ini akan dikemukakan tentang penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Keumuneng

unit Langsa Timur, dari hasil pengamatan dan wawancara, peneliti menganalisa bahwasannya keluhan pelanggan merupakan salah satu sumber informasi berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik untuk sumber daya manusianya maupun untuk kualitas produknya. Keluhan dan pengaduan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki system pelayanan penanganan masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan dapat membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk.⁶³

Keluhan adalah salah satu feedback dari pelanggan untuk perusahaan atas produk ataupun pelayanan yang diperoleh dari perusahaan tersebut. Keluhan yang cenderung bersifat negative adalah permasalahan yang harus ditangani dengan cepat dan tepat agar pelanggan yang bersangkutan merasa harapan produk dan pelayanan yang mereka ekspektasikan terpenuhi dan dapat memuaskan hati pelanggan. Menanggapi keluhan pelanggan bukan persoalan yang mudah, karena setiap pribadi yang menyampaikan keluhannya memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan harus mampu dan memberi solusi secara professional sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan dapat diterima oleh pelanggan.

Setelah pihak pelayanan perusahaan dapat mengidentifikasi inti permasalahan yang dikeluhkan pelanggan, maka secepat mungkin ditangani. Bila perlu libatkan manajemen puncak dalam menangani complaint pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan lebih suka apabila keluhan mereka ditangani dan

⁶³Hasil observasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, pada tanggal 04 Oktober, 2023

diperhatikan oleh orang-orang yang memiliki kekuasaan atau wewenang. Bentuk keluhan yang disampaikan oleh pelanggan Kecamatan Langsa Timur yaitu ibu Aminah menjelaskan bahwa “

“Keluhan yang saya alami terkadang seringnya air mati kurang lebih 24 jam yang pertama itu airnya tidak mengalir, kemudian sama sekali air tidak mengalir dan terpaksa kami membeli air isi ulang per jeregen untuk stok air di rumah, keluhan air mati juga sudah kami sampaikan dan pihak dari PDAM Tirta Keumuneng juga pada hari itu langsung mengecek penyebab air mati”⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara, terdapat permasalahan yang sama pada pelanggan yang berbeda di kecamatan Langsa Timur, dimana penjelasan yang di berikan terkait keluhan yang ada selain air mati 24 jam terdapat keluhan pembayaran air mebengkak, sebagaimana dari hasil wawancara dengan bapak Anwar bahwa:

“Keluhan yang saya alami seringnya mati air dan air tidak hidup 24 jam, kemudian ada juga keluhan yang saya sampaikan seperti pembayaran air mebengkak, namun ini hanya sekali, yang paling saya alami air hidup tapi mengalir kecil, untuk menampung air lama penuh dan terjadi pembayaran air membengkak”⁶⁵

Keluhan air mengalir kecil yang membuat pelanggan kecewa berdampak kepada tagihan pembayaran pelanggan yang akan meningkat. Oleh karena itu keluhan tagihan pembayaran pelanggan sampai berkali-kali. Bentuk keluhan pelanggan lainnya juga disampaikan oleh pelanggan di Kecamatan Langsa timur, suplai air PDAM Tirta tidak lancar. Bahkan, PDAM juga menyuplai air keruh yang berwarna kuning. Sehingga para pelangggan terutama yang berdomisili di

⁶⁴Hasil wawancara dengan Ibu Aminah, selaku Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, pada tanggal 11 Oktober 2023, pukul 10:05 WIB.

⁶⁵Hasil wawancara dengan bapak Anwar, selaku Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, pada tanggal 12 Oktober 2023, pukul 11:12 WIB.

kawasan Kecamatan Langsa Timur mengaku sangat sangat kecewa, berikut hasil wawancara bersama dengan bapak Hamdan S:

“Keluhan yang saya laporkan kepada pihak PDAM Tirta Keumuneng seperti ada rasa kekecewaan sebagai pelanggan ini diakibatkan karena suplai air PDAM yang tidak lancar, bukan hanya karena suplai air yang sering macet, tapi ketika air mengucur kualitas air keruh, walaupun air mengalir namun tidak bisa digunakan”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara ketika air PDAM mengalir ke rumah-rumah pelanggan, warna air tidak bening, tapi kuning pelanggan PDAM sangat mengecewakan. Bahkan terjadi beberapa kali dalam satu bulan air tidak lancar mengalir ke rumah pelanggan, sehingga pelanggan mengeluh, kualitas air yang disuplai juga kadang kala masih mirip dengan air sungai yakni berwarna coklat. Karena itu, para pelanggan PDAM sangat mengharapkan perusahaan air minum milik daerah itu bisa meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sebab selama ini pelanggan sering mengeluh karena air sering mati dan kualitas air yang tak layak konsumsi.

Dihari yang sama dan pada waktu yang berbeda peneliti melakukan wawancara bersama dengan Ibu Afriani untuk mengetahui keluhannya sebagai pelanggan penggunaan air PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur mengatakan bahwa:

“Keluhan yang saya alami dalam 4 bulan terakhir ini berbagai jenis seperti seringnya mati air, air tidak hidup 24 jam, air keruh, hidup air tapi kecil. pembayaran air mebengkak, pembayaran air tidak sesuai angka meter, keluhan ini sudah saya sampaikan kepada pihak PDAM Tirta keumuneng, dan keluhan saya ini di tanggapi dengan serius langsung oleh kepala Unit

⁶⁶ Hasil wawancara dengan bapak Hamdan S, selaku Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, pada tanggal 15 Oktober 2023, pukul 15:22 WIB.

Pelayanan PDAM Tirta Kemuneng, dan mereka berjanji dengan cepat akan memperbaiki keluhan yang saya sampaikan”⁶⁷

Keluhan pelanggan PDAM yang disebabkan berbagai sebab dan alasan sehingga menyebabkan air yang mengalir pada perumahan menjadi lebih sedikit. Dapat diketahui bahwa masih ada pelanggan yang mengeluhkan berupa Kualitas air, terkadang air yang keluar keruh dan air tidak keluar pada jam-jam tertentu, air keruh disebabkan intensitas air dipermukaan cukup tinggi apa lagi pada musim penghujan kualitas akan lebih keruh karena PDAM menggunakan air permukaan dan bukan air sungai. Adapun keluhan rekening atau pembayaran tagihan, pelanggan mengeluhkan bahwa tagihan dari bulan ke bulan tagihan makin besar dan terkadang di keluhan sama beberapa pelanggan tagihan padahal penggunaan air tidak terlalu banyak.

Banyaknya pengaduan dari pelanggan yang mengeluhkan air yang dialiri oleh PDAM air keruh, idealnya, kapasitas produksi PDAM diatas kebutuhan masyarakat. Keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur mengenai air yang keruh dan seringnya mengalami kemacetan. Kerusakan dalam hal teknis inilah yang juga sering diterima data keluhan pada PDAM tirta dan segera memperbaiki terlebih dahulu dan harus bekerjasama dengan pemerintah daerah untuk memperbaikinya. Agar masyarakat tidak beralih atau memutuskan untuk tidak berlangganan di PDAM lagi.

Berikutnya peneliti melakukan penelitian terkait dengan bentuk keluhan yang dirasakan oleh pelanggan di Kecamatan Langsa Timur, bapak Irwansyah mengungkapkan, menjelaskan dan menerangkan keluhan apa saja yang

⁶⁷Hasil wawancara dengan Ibu Afriani, selaku Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, pada tanggal 15 Oktober 2023, pukul 17:02 WIB.

dialaminya selama menjadi pelanggan PDAM Tirta Kemuning kurang lebih sudah berlangganan selama 4 Tahun:

“Bentuk keluhan yang saya alami air sering mati, dan saya menghubungi langsung pihak PDAM Tirta Keumuneng, respon petugas bagus, cepat tanggap dan singap langsung mengecek penyebab air mati, jadi sempat berfikir untuk memilih membuat sumur bor sendiri untuk memenuhi kebutuhan air sehari-hari, distribusi air yang tidak lancar ini sangat membuat pelanggan kecewa. Apalagi, air merupakan kebutuhan dasar, dari segi penanganan keluhan pelanggan bagus, mungkin ada kendala teknis lain sehingga air mati, sebagai konsumen kita hanya bisa melaporkan”⁶⁸

Masalah atau keluhan pelanggan hal utama yang harus dilakukan perusahaan dengan menentukan bagaimana cara mengembangkan peningkatan pelayanan. Kemudian mengatasi, memperbaiki, membenahi keluhan tersebut dan belajar dari permasalahan yang terjadi. Maka dari itu Perusahaan atau pegawai harus mempunyai strategi untuk meminimalisir keluhan atau komplain, memastikan keluhan yang telah terjadi tidak terulang kembali serta memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi sesuatu yang harus dilakukan PDAM supaya senantiasa menemukan keyakinan pelanggan.

Upaya penanganan keluhan pelanggan dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan tersebut antara lain, akan terciptanya hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan, mengetahui aspek pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya, memberikan kepuasan bagi pelanggan, mempertahankan citra positif perusahaan dan menghindari dari publisitas negative.

Layanan PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur menjamin kebutuhan air yang berkelanjutan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan air

⁶⁸Hasil wawancara dengan bapak Irwansyah, selaku Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, pada tanggal 17 Oktober 2023, pukul 11:23 WIB.

masyarakat Kota Langsa khususya dalam peneliltian pelanggan di Kecamatan Langsa Timur juga tidak dapat dipisahkan dari segi pelayanan publik. PDAM Tirta Keumuneng unit Lansga Timur merupakan Perusahaan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Pelayanan publik bertujuan agar kebutuhan masyarakat sebagai pengguna dapat terpenuhi dan mendapatkan pelayanan yang diinginkan masyarakat. Menurut Kepala unit pelayanan (UP) Langsa Timur Hery Syahputra menjelaskan bahwa dalam menilai pelayanan, terdapat beberapa dimensi pokok yang menjadi penilaian dalam pelayanan diantaranya sebagai berikut:

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan staff PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur dalam menanggapi keluhan serta komplain dari pelanggan. Daya tanggap turut mempengaruhi penilaian serta kualitas pelayanan di PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur:

“Daya tanggap merupakan pokok utama pelayanan publik pada PDAM Tirta Keumuneng bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. PDAM Tirta Keumuneng dalam memenuhi kebutuhan air masyarakat sudah berusaha untuk menanggapi keluhan dari masyarakat, merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian hubungan langganan, melakukan pencatatan keluhan pelanggan, meneruskan, dan memonitor berkaitan dengan pelanggan dengan kemudian laporan dan keluhan pelangga yang sudah di catat disampaikan kepada bagian terkait, namun durasi penyelesaian keluhan air macet tersebut tergantung dari tingkatan permasalahan yang terjadi”⁶⁹

PDAM Tirta Keumuneng dalam menyelesaikan keluhan air macet tersebut

mengerjakannya sesuai dengan tingkatan permasalahan yang terjadi karena mengingat jumlah petugas lapangan yang terbatas. Dengan kondisi petugas

⁶⁹Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

lapangan yang terbatas, PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur akan memperbaiki permasalahan yang terjadi dari permasalahan yang diperkirakan membutuhkan waktu yang lama dahulu dan permasalahan yang memiliki dampak yang luas. Walaupun belum maksimal akan tetapi PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur akan memaksimalkan daya tanggap keluhan dari masyarakat yang ada khususnya di Kecamatan Langsa Timur.

2. Empati (Emphaty)

Empati merupakan kemampuan perusahaan dalam menanggapi dan memahami keluhan pelanggan dan bertindak berdasarkan orientasi pelanggan. PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur memiliki kewajiban menyediakan kebutuhan air yang berkelanjutan bagi masyarakat.

“Empati diperlukan agar dalam bertindak PDAM Tirta Keumuneng memiliki sikap yang berorientasi pelanggan, yang mana dalam organisasi ada yang namanya hubungan langganan bertanggung jawab kepada cabang dengan uraian tugas mengkoordinir kegiatan yang ada pada bagian yang dipimpinnya, Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya dan memastikan keluhan pelanggan sudah terlaksa atau belum, Bertindak dengan orientasi pelanggan merupakan bentuk dari empati. Kinerja petugas lapangan yang baik dan proses menanggapi laporan pelanggan yang cepat adalah bentuk dari empati perusahaan terhadap pelanggannya”⁷⁰

Empati diperlukan dalam peran PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur menjamin tersedianya kebutuhan air yang berkelanjutan agar PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur selalu memberikan kepedulian dan respon yang positif kepada pelanggan karena air merupakan kebutuhan utama yang harus terpenuhi secara berkelanjutan. Pihak PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa

⁷⁰Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

Timur secara umum sudah memahami konsep pembangunan berkelanjutan. Dalam menyediakan layanannya menjamin tersedianya kebutuhan air berkelanjutan pihak PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur telah mempertimbangkan konsep pembangunan berkelanjutan. Dalam menerapkan konsep pembangunan berkelanjutan PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur. Namun, Permasalahan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan air secara berkelanjutan masih terjadi.

3. Jaminan (Assurance) dan Kehandalan (Reliability)

Jaminan merupakan kemampuan perusahaan atau staff serta kesopanan dan pengetahuannya dalam memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Sedangkan kehandalan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang mudah dan dapat dipahami. Jaminan dan kehandalan dapat mempengaruhi harapan dan penilaian dari pelanggan dan dapat mempengaruhi kualitas lingkungan kerja.

“PDAM Tirta Keumuneng telah melakukannya dengan baik. Pemahaman dan profesionalitas petugas PDAM Tirta Keumuneng menurut masyarakat sudah dapat diandalkan. Kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM Tirta Keumuneng dapat meningkatkan dan memberikan rasa dapat dipercaya oleh masyarakat”⁷¹

Meningkatnya rasa dapat dipercaya oleh masyarakat juga berjalan seiring dengan meningkatnya citra perusahaan PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur terhadap masyarakat. PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur saat ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berkaitan dengan

⁷¹Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

permasalahan terkait kebutuhan air. Jika akan terjadi atau sedang terjadi permasalahan terkait kebutuhan air, PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur akan memberikan info kepada masyarakat melalui media massa dan sosial media seperti melalui, whatsapp, dan melalui pesan singkat atau melalui aplikasi yang bisa diunduh melalui app play store android.

4.Sikap Asertif

Sikap professional dapat ditunjukkan ketika seseorang dapat mengembangkan sikap asertif. Asertif artinya mampu menyampaikan apa saja secara bebas kepada pelanggan, tanpa menyinggung perasaan pelanggan tersebut. Selain itu, sikap asertif dapat diterapkan ketika merasa telah berbuat salah kepada pelanggan, maka dengan secara rendah hati meminta maaf atas kesalahan yang telah diperbuat, dengan demikian pelanggan akan menilai kita sebagai pribadi yang bertanggungjawab atas tindakan yang telah dilakukan.

“Karakteristik dasar pelanggan yang sedang mengungkapkan keluhannya adalah ingin didengarkan, biarkan pelanggan berbicara apa saja yang ingin ia keluhkan. Tidak perlu memotongnya meskipun apa yang diungkapkan membuat kita ingin marah, sebaiknya tetap mendengarkannya dengan penuh perhatian. Karena apabila keluhan pelanggan didengarkan dengan hati maka, secara tidak langsung akan mampu memberikan perlakuan-perlakuan yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dialami oleh pelangga”⁷²

Salah satu tujuan pelanggan mengungkapkan keluhannya adalah ingin dibantu menyelesaikan masalahnya, dalam hal ini seringkali pelanggan menempatkan diri sebagai seorang “konsultan” yang mampu memberikan arahan-arahan yang berguna bagi pelanggan, menunjukkan tanggung jawab perusahaan

⁷²Hasil wawancara dengan bapak Hery Syahputra, selaku kepala Unit Pelayanan (UP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng Kecamatan Langsa Timur, tanggal 20 Oktober 2023, pukul 9:40 WIB.

dan pekerja di lapangan berarti secara sadar mengambil alih masalah atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan menjadi bagian dari pekerjaan. Untuk menunjukkan bahwa dapat bertanggungjawab maka harus siap dan rela untuk tidak menyalahkan pelanggan. Meskipun dalam kasus tertentu mungkin kesalahan terletak pada diri pelanggan tersebut. Hal ini bukan berarti tidak berhak untuk mengatakan bahwa pelanggan salah.

Pengaduan keluhan pelanggan, dalam hal ini PDAM selalu berusaha dengan cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan, dengan demikian diharapkan pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan. Pengaduan pelanggan biasa ditangani oleh bagian customer service baik pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui langsung ke bagian customer service.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan keberadaanya oleh pihak PDAM Tirta Keumuneng Unit Langa Timu menangani dan menanggapi keluhan pelanggannya. Setiap melakukan penanganan keluhan perusahaan akan mendapatkan manfaat pada saat penanganan keluhan. ini dikarenakan agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langa Timur dapat secara cepat mengatasi keluhan tersebut serta menyediakan peluang bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan secara langsung dan tidak langsung, dimana ketika pelanggan menyampaikan keluhannya secara langsung

dapat datang ke kantor pusat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur. Sedangkan pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung dapat melalui media massa atau telepon, media social, dan melalui websit resmi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Keumuneng unit Langsa Timur lalu ditulis pada surat pengaduan.

Kepala unit dan petugas lainnya berperan baik dalam meningkatkan citra perusahaan dengan memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan karena perencanaan yang telah ditetapkan tersebut berjalan dengan baik, pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh pelanggan. Strategi komunikasi kepala unit PDAM Tirta Kemuneng dalam penanganan keluhan pelanggan di Kecamatan Langsa Timur yang dilakukan diantaranya yaitu menentukan strategi merupakan hal yang sangat penting dalam menangani keluhan atau komplain dari pelanggan, sekaligus untuk memperbaiki citra perusahaan, karena pada tahap ini, praktisi yang akan mengatasi masalah nantinya harus melakukan pemikiran untuk mengatasi masalah dan menentukan startegi harus sesuai dengan data dan fakta yang diperoleh.

Penyampaian informasi dilakukan secara langsung kepada para pelanggan apabila pelanggan langsung datang ke PDAM jika pengaduan dilakukan melalui telepon maka pihak PDAM akan menjelaskan solusi dari keluhan tersebut melalui telepon, apabila pelanggan merasa belum puas maka pihak PDAM akan terjun langsung ke lokasi untuk melihat kondisi dan situasi kemudian menjelaskan kepada para pelanggan terhadap keluhan yang disampaikanya, informasi bisa disampaikan melalui media Whatsaap maupun melalui aplikasi dan web

pengaduan yang sudah di sediakan oleh pihak PDAM dan berhak dalam memberikan informasi kepada para pelanggan, pelanggan pastinya sangat membutuhkan informasi yang terbaru. Sehingga setiap petugas yang ada dilapangan diharapkan juga bisa berkerja sama dan bersosialisasi kedalam maupun keluar, kemudian menguasai setiap informasi yang ada dan selalu melakukan komunikasi dengan atasan.

PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur menentukan strategi komunikasi dengan menjalin kerjasama di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Langsa. Pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur. Sekarang semua serba online, oleh karena itu PDAM juga harus mengikuti zaman untuk dapat melayani masyarakat melalui website atau aplikasi yang dapat di unduh melalui play store android.

pelayanan yang dilakukan oleh kepala unit tidak hanya pelayanan pada pihak pelanggan pengguna PDAM saja, tetapi juga melayani pihak staff internal pada perusahaan, bahkan perusahaan menyediakan aplikasi khusus untuk melakukan pelayanan atau mengadakan hal-hal yang terjadi pada internal perusahaan. Dengan ini, maka memudahkan para pihak yang bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan evaluasi dan memberikan solusi secara cepat.

Strategi komunikasi kepala unit dipraktikkan sebagaimana dalam strategi teori Image Restoration. Teori Image Restoration yang dibangun dari pendekatan retorika fokus untuk mengidentifikasi kata-kata atau kalimat dan tindakan yang

diterapkan organisasi untuk mempertahankan citranya. Selanjutnya, memasukkan informasi tentang hasil identifikasi itu kedalam kategori yang disediakan kategori tersebut yang dimaksud ialah internal dan eksternal. Pada bagian ini, secara konsep organisasi terus terang melakukan atau setidaknya mengakui tindakan yang menyebabkan suatu krisis yang berkaitan dengan aktivitas suatu organisasi.

Teori Image Restoration sesuai dengan penerapannya dalam menentukan target sasaran informasi, bahwa komunikasi adalah aktivitas yang diarahkan pada tujuan. Seorang komunikator mungkin memiliki beberapa tujuan yang tidak sepenuhnya kompatibel. Terkadang, tujuan atau motif seseorang tidak jelas dan kurang tepat. Namun, jika tujuan seseorang jelas, ia akan mencoba untuk berperilaku dengan cara yang dapat mendukung tercapainya tujuan tersebut. Terlepas dari reservasi ini, secara umumnya komunikasi paling baik dipahami sebagai aktivitas yang disengaja. Komunikator berusaha mengembangkan pesan yang mereka yakini paling baik untuk mendapatkan tujuan yang paling tepat bagi mereka saat mereka berkomunikasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

3. Strategi komunikasi Kepala Unit PDAM Tirta Kemuning menangani keluhan Pelanggan yaitu berkomunikasi langsung dengan pelanggan dan kepada petugas PDAM, penyampaian informasi dilakukan secara langsung kepada para pelanggan apabila pelanggan langsung datang ke PDAM, sasaran kegiatan strategi komunikasi yang dilakukan oleh kepala unit terbagi menjadi dua, yaitu internal dan eksternal, dengan tujuan untuk memperoleh dan memelihara hubungan baik serta terjalin kerjasama menciptakan sikap saling membutuhkan satu sama lain. Strategi ini digunakan oleh PDAM dalam usaha untuk mengurangi dampak negatif yang timbul dari suatu krisis serta berusaha menumbuhkan suatu citra positif PDAM Tirta Kemuning.
4. Penanganan keluhan pelanggan PDAM Tirta Kemuning di Kecamatan Langsa Timur dengan mengidentifikasi inti permasalahan yang dikeluhkan pelanggan, maka secepat mungkin untuk ditangani, keluhan yang terjadi pada pelanggan seperti seringnya mati air tidak hidup 24 jam, air keruh, hidup namun aliran air kecil, pembayaran air mebengkak dan terkadang pembayaran air tidak sesuai angka meter, dan langkah penanganan yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Kemuning unit Langsa Timur menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat, menampilkan sikap profesional dan kepala unit

berupaya melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya dan memastikan keluhan pelanggan sudah terlaksa, walaupun belum maksimal akan tetapi PDAM Tirta Keumuneng unit Langsa Timur terus berupaya memaksimalkan daya tanggap keluhan dari masyarakat yang ada khususnya di Kecamatan Langsa Timur.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka penulis ingin memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

1. Kepada PDAM Cabang Kota Langsa

Untuk memperhatikan sumber daya manusia dalam menangani keluhan pelanggan agar tidak hanya petugas lapangan umum yang menangani keluhan pelanggan serta meningkatkan kinerja karyawan yang berkerja dilapangan maupun di kantor, disarankan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang untuk meningkat mutu kinerja karyawan serta meningkatkan penyaluran air ke pelanggan untuk meminimalisir terjadinya masalah atau gangguan agar keluhan yang terjadi semakin berkurang.

2. Kepada PDAM Tirta Keumuneng Unit Langsa Timur

Meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan dan berupaya sebaik mungkin dalam menangani keluhan pelanggan serta mampu menerapkan strategi komunikasi sebaik mungkin agar keluhan pelanggan menurun dan meningkatnya mutu kerja karyawan lainnya.

3. Kepada Pelanggan/Masyarakat

Para pelanggan PDAM sangat mengharapkan perusahaan air minum milik daerah bisa meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Sebab selama ini pelanggan sering mengeluh karena air sering mati dan sebagainya.