

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cangara, H. Hafied. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kriyantono. Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Yogyakarta : PT. Pelangi Aksara.
- Sondang P. Siagan. 2005. *Manajemen Strategi*, Jakarta :PT Bumi Aksara.
- Veitzal. Rivai. 2008. *Islamic Financial Management*, Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.
- Walgito. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: hlm 87-88.
- Moleong Lexy J 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- J. Salusu. 2004. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Suyetty dkk 2005. *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakarta: Yudhistira

Jurnal

- Darwanti, Lina. 2014. *Strategi Komunikasi Program Promo Air Bersih PDAM Tirta Lawu Karanganyar dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Pelangga (Studi Program Air Bersih PDAM Tirta Lawu Karanganyar Unit Matesih*. Surakarta : Universitas Sahid.
- Saputri, Sendri. Charitas. 2010. *Strategi Humas PDAM Tirta Moedal Semarang dalam Penanganan Keluhan Pelanggan*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Andriani, Indri. 2013. *Strategi Komunikasi Humas PT. PLN Distribusi Jawa Barat Dan Banten Melalui Program Sosialisasi Web And Call Center Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Bandung : Universitas Komputer Indonesia.
- Dewi, Mutia. 2016. *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi, Vol 46, No 2*. Ternate :

Veronika, Ina. 2014. *Manajemen Resort dan Leisure* [HomeVol 11, No 2. Bandung](#)
[: Universitas Padjajaran](#)

Interview Guides

1. Apa saja program-program PDAM untuk memberikan pelayanan yang prima terutama dalam penyediaan air bersih kepada pelanggannya?
2. Apakah program-program yang dilaksanakan tersebut telah sesuai dengan tuntutan dari pelanggan?
3. Bagaimana petugas PDAM dalam mensikapi komplain-komplain yang datang dari pelanggan?
4. Apakah ada warga calon pelanggan yang sudah mengajukan pemasangan PDAM namun belum terlayani sampai saat ini?
5. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi PDAM dalam penyediaan air bersih?
6. Apa upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?
7. Bagaimana pelaksanaan program PDAM dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat?
8. Program jangka panjang apa yang akan dilaksanakan oleh PDAM dalam menyediakan air bersih di kabupaten Grobogan ini?

Subjek Penelitian 1
Nama : Bambang Yulianto, S.E.
Umur : 41 Tahun
Jabatan : Kepala Bagian Humas
Tanggal : 17 Juni 2017

Waktu : 10.45 WIB

1. *Darimana PDAM mengetahui kebutuhan air bersih masyarakat Kabupaten Grobogan?*

- “Jika ada pipa jaringan, masyarakat bisa langsung datang ke PDAM untuk meminta langsung untuk menjadi pelanggan baru. Jika tidak keterjangkauan oleh jaringan maka akan menggunakan dinas BPBD dinas bencana alam menginformasikan ke PDAM untuk pemasangan air.”

2. *Melalui media apa saja masyarakat menyampaikan berbagai keluhan dan kebutuhan air bersih?*

-“Sempat menggunakan media online untuk menampung keluhan dan kebutuhan masyarakat tapi sekarang sejak berbayar sudah tidak dipakai lagi, saat ini masyarakat hanya langsung datang ke PDAM.”

3. *Apa saja program-program PDAM untuk memberikan pelayanan yang prima terutama dalam penyediaan air bersih kepada pelanggan?*

-“Menyediakan air yang berkualitas baik yang dimaksud adalah air yang tidak berasa dan keruh walaupun sampai ke pelanggan masih keruh karena PDAM bukan air minum tapi air bersih, dan juga kontinuitas menyediakan air yang terus menerus tidak berhenti serta keterjangkauan untuk pelanggan”

4. *Bagaimana pelaksanaan program PDAM dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih?*

-“Programnya untuk saat ini adalah pembuatan IPA baru Instalasi Pengolahan Air akan berjalan di tahun 2017 ini yaitu 50 liter per detik untuk menambah

cakupan dan mencukupi kebutuhan air bersih pelanggan di Kabupaten Grobogan.

5. *Apa saja kendala yang dihadapi PDAM dalam penyediaan air bersih?*

-“Sementara ini kendala yang pertama banyak pipa yang putus karena tanah yang berada di Kabupaten Grobogan labil, kedua air baku disini juga ditentukan dari listrik, jika listrik mati maka air akan terganggu karena semua perlengkapan dan peralatannya PDAM belum pakai genset.”

6. *Apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?*

-“Dalam hal kendala ini diperbaiki secara profesional dan ini ada sub staf khusus yang memperbaiki yaitu sub staf distribusi”

6. *Bagaimana petugas PDAM dalam mensikapi komplain-komplain yang datang dari pelanggan?*

-“Seperti baru-baru ini ada warga yang komplain masal atau seperti demo yang dilakukan. Kita dengan sangat lapang dada menerima apa adanya selain itu juga kita menjelaskan kekurangan-kekurangan yang ada di PDAM seperti air keruh serta air tidak sempurna atau air mengalirnya kecil karena tentang cakupan layanan PDAM sudah melebihi batas yang ditentukan, dari kapasitas yang terpasang 150 dengan 50 total 200 liter per detik mencukupi 31 pelanggan seharusnya 220 liter per detik maka dari itu kekurangan seperti itu banyak pelanggan yang airnya tidak mengalir. Akhirnya kita mensikapi dengan keteladanan yang baik.

7. *Apakah ada warga calon pelanggan yang sudah mengajukan pemasangan PDAM namun belum terlayani sampai saat ini?*

-“Sementara ini ada sebagian karena terbelunggu atau belum ada jaringan pipa distribusi. Nanti mungkin pada tahun 2018 setelah selesai pemasangan IPA baru yang 50 liter per detik bisa terlayani semua.

8. *Program jangka panjang apa yang akan dilaksanakan oleh PDAM dalam menyediakan air bersih di kabupaten Grobogan ini?*

-“Program jangka panjangnya seperti Bisnis plan, Rispam, dan Jakstrada untuk perencanaan 5 tahun dan 20 tahun kedepan.

Subjek Penelitian 2

Nama : Dharwanto S.T.

Umur : 44 Tahun

Jabatan : Koordinator Humas

Tanggal : 17 Juni 2017

Waktu : 09.00 WIB

Peneliti : Sampai sejauh mana humas di PDAM Purwa Tirta Dharma berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?

Bapak Dharwanto : “Selama ini humas menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan mulai dari memberikan segala informasi yang berkaitan dengan peraturan dari PDAM, menerima pengaduan atau keluhan atau komplain dari pelanggan baik yang datang langsung ke kantor PDAM maupun yang melalui telepon, apa saja yang menjadi keperluan maupun kepentingan pelanggan kami siap melayani, perihal apa saja yang menjadi keberatan pelanggan bisa mengajukan kepada kami. Karena humas di perusahaan atau di PDAM berurusan atau berhadapan langsung dengan pelanggan. Humas merupakan perantara informasi antara pelanggan dengan perusahaan. Permasalahan yang dihadapi tidak bisa langsung diselesaikan begitu saja karena humas sifatnya bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke humas dan permasalahan selesai. Tetapi laporan pengaduan tersebut di diberikan kepada bagian yang langsung menangani permasalahan dari pelanggan”.

Peneliti : Adakah faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau ketidakberhasilan humas di PDAM Kabupaten Grobogan dalam menyampaikan informasi ?

Bapak Dharwanto : “Kalau faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam menyampaikan informasi tentunya sebagai koordinator dan petugas humas sudah pro aktif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sementara faktor ketidakberhasilan itu bisa dikarenakan pelanggan yang tidak puas atas informasi yang kami berikan. Untuk saat ini petugas humas masih mengalami kekurangan dalam menyampaikan informasi seperti terkadang masih salah dalam menyebut istilah alat atau material yang digunakan memasang jaringan pipa”.

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

Bapak Dharwanto : “Terkadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan masalahnya, kenyataan di lapangan hanya terealisasi setengahnya tapi itu untuk

sebagian saja. Laporan yang masuk ke humas juga tidak hari itu pula permasalahan selesai. Biasanya pihak dari kami perusahaan baru merealisasikannya dua hari kemudian setelah laporan pengaduan masuk. Hal itu dikarenakan masih banyak prosedur yang harus dilakukan oleh petugas PDAM”.

Peneliti : *Bagaimana upaya yang dilakukan humas di PDAM Purwa Tirta Dharma untuk mengatasi kendala tersebut ?*

Bapak Dharwanto : “Dalam pertemuan yang diadakan 1 bulan sekali, bagian humas yang termasuk bagian langganan mengajukan pendapat apa yang bisa mempercepat penanganan pengaduan dari pelanggan. Kami perlu juga berkomunikasi dengan pimpinan atas untuk mendapat persetujuan agar manajemen penanganan pengaduan dapat dilakukan lebih baik lagi”.





LAPORAN PENGADUAN PELANGGAN

NAMA :
ALAMAT :
NOMOR SAMBUNGAN :
JENIS PENGADUAN :
.....
.....

Penerima Laporan :
Mengetahui :
Punwadi, Y. M. M. S. P.
.....
Bag Hub Langg :
Ka Bag Humas :

BERITA ACARA PENGECEKAN
BAGIAN CR

JENIS PENGADUAN :
HASIL DILAPANGAN :
.....

Mengetahui :
Pelanggan :
Punwadi, Y. M. M. S. P.
.....

BERITA ACARA PENGECEKAN
BAGIAN :

JENIS PENGADUAN :
HASIL DILAPANGAN/
PERBAIKAN :
.....

Mengetahui :
Pelanggan :
Punwadi, Y. M. M. S. P.
.....

Formulir pengaduan



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GROBOGAN

JL. GAJAH MADA NO.3 TELP / FAKS (021) 421131
PELAYANAN PRIMA 24 JAM (0242) 7701820 / SMS GATEWAY 08167751500

SURAT PERMOHONAN MENJADI LANGGANAN AIR MINUM

1. Nomor Register :
2. Tanggal :
- 1) Nama Lengkap Pemohon :
- 2) Alamat Rumah / Wilayah :
- 3) Pekerjaan :
- 4) No. Telp / HP :
- 5) Jumlah penghuni Persil :
- a. Tetap : orang
- b. Tidak tetap : orang
- 6) Rumah ini dipakai untuk perusahaan / Kantor / Tempat tinggal / Asrama / Penginapan / Hotel / Pabrik / Rumah Makan / Rumah Sakit / Poliklinik / Gereja / Masjid / Rumah Ibadah / Panti Asuhan / dan lain-lain. :
- 7) Berapa banyak kran air yang dipasang pada rumah (Termasuk Doughche, Pembilas WC) :
- 8) Di isi petugas perusahaan,
Olah pelaksana Transmisi dan distribusi :
- Meter dipasang oleh :
- Tanggal pemasangan :
- Mark Meter No. Dinas No. Pabrik :

PERINGATAN :

- Harap diisi dengan jelas / betul
- Pengisian tidak jelas dan tidak lengkap tidak akan dikerjakan
- Setelah berlangganan air minum, kami akan tunduk pada peraturan - peraturan yang berlaku di PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM.

Mengetahui,
Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Grobogan
Direktur

Purwodadi,
Pemohon,

(.....)

(.....)







FAKULTAS BISNIS DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA

Jl. Adi Sucipto No. 154, Jajar, Surakarta 57144, Telp. 0271.743493, Faks. 0271.742047
www.usahidsolo.ac.id

Nomor : 012/U/FBK/USS/VI/2017
Lampiran : -
Perihal : Ijin Riset/Penelitian

Kepada Yth.
Direktur PDAM Purwa Tirta Dharma
Kabupaten Grobogan
Jl. Gajah Mada Komplek Simpang Lima No. 3
Purwodadi

Dengan hormat,

Guna memenuhi persyaratan perkuliahan program S1 di Universitas Sahid Surakarta, mahasiswa diwajibkan untuk menempuh Skripsi, yang pelaksanaannya berbentuk riset/penelitian di instansi yang terkait dengan bidang ilmu yang ditekuni.

Dalam rangka melaksanakan kegiatan tersebut, bersama ini kami menyampaikan permohonan ijin bagi mahasiswa dengan data tersebut di bawah ini untuk dapat melakukan riset/penelitian di instansi Bapak/Ibu:

Nama : ANDIKA ARDI SETIAWAN
NIM : 2013071002
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Strategi Komunikasi Public Relations Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwa Tirta Dharma Dalam Pemenuhan Air Bersih Masyarakat Kabupaten Grobogan
Periode Penelitian : Juni – Agustus 2017

Demikian atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami mengucapkan terima kasih.

Surakarta, 6 Juni 2017
Hormat kami,

FAKULTAS
BISNIS DAN KOMUNIKASI
Paramasta Titis Anggitya, S.Sos, M.I.Kom
Dekan Fakultas Bisnis dan Komunikasi



PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
PURWA TIRTA DHARMA
KABUPATEN GROBOGAN
Alamat : Jl. Gajahmada Komplek Simpang Lima No. 3 Telp./Fax. 0292 - 421331
PURWODADI

Purwodadi, 17 Juni 2017

Nomor : 14 /PDAM/GROB/VI/2017
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Bisnis dan
Komunikasi
di
Surakarta

Sehubungan dengan surat Saudara tertanggal 06 Juni 2017 Nomor :
012/U/FBK/USS/VI/2017 Perihal : Ijin Riset/Penelitian, maka dengan ini kami beritahukan
bahwa pada prinsipnya kami memberikan kesempatan kepada:

Nama : Andika Ardi Setiawan
NIM : 2013071002
Judul Tesis : "Strategi Komunikasi Public Relation Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Purwa Tirta Dharma Dalam Pemenuhan Air Bersih Masyarakat Kabupaten
Grobogan"

Untuk melakukan penelitian di PDAM Purwa Tirta Dharma Kabupaten Grobogan, dengan
harapan kami meminta hasil dari penelitian tersebut.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih

Direktur

(BAMBANG PULUNGONO, SH., SpN)

Tembusan :
1. Arsip

