

**PERAN HUMAS PERUMDAM TIRTA WIJAYA
KABUPATEN CILACAP
DALAM MELAYANI PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
(S.Sos)

Oleh:

NUGRA AGUNG PRATAMA
NIM. 1817102077

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
JURUSAN MANAJEMEN DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH
UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

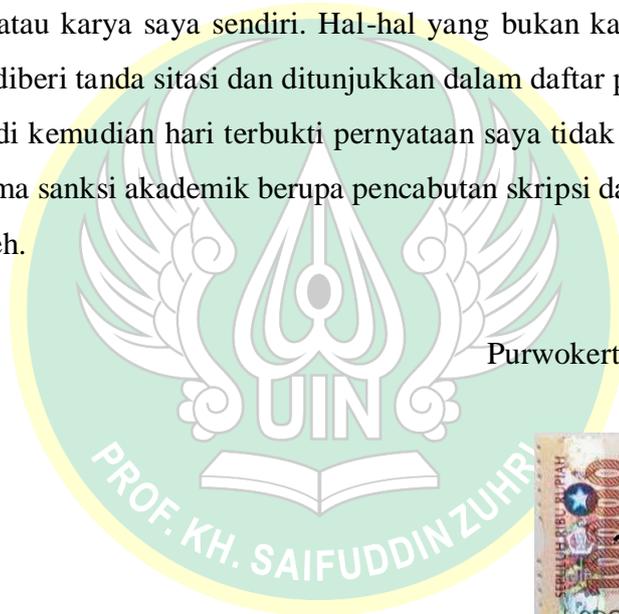
Nama : Nugra Agung Pratama
NIM : 1817102077
Jenjang : S1
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang berjudul “Peran Humas Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya sendiri dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 27 Maret 2023

Menyatakan,



Nugra Agung Pratama

NIM : 1817102077



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS DAKWAH**

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PERAN HUMAS PERUMDAM TIRTA WIJAYA KABUPATEN CILACAP DALAM
MELAYANI PELANGGAN**

Yang disusun oleh **Nugra Agung Pratama** NIM. 1817102077 Program Studi **Komunikasi dan Penyiaran Islam** Jurusan **Manajemen dan Komunikasi Islam** Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifudin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari Selasa tanggal **11 April 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S. Sos)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Dr. Mustam, S.Pd., M.Si
NIP. 19710302 200901 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji II

Arsam, M.Si
NIP. 197806122009011011

Penguji Utama

Kholil Lur Rochman, S.Ag., M.S.I
NIP. 19791005 2009901 1 013

Mengesahkan,

Purwokerto, 17-4-2023

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP. 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah

UIN Prof. Dr. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan proses bimbingan, koreksi, dan perbaikan terhadap naskah skripsi:

Nama : Nugra Agung Pratama

NIM : 1817102077

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

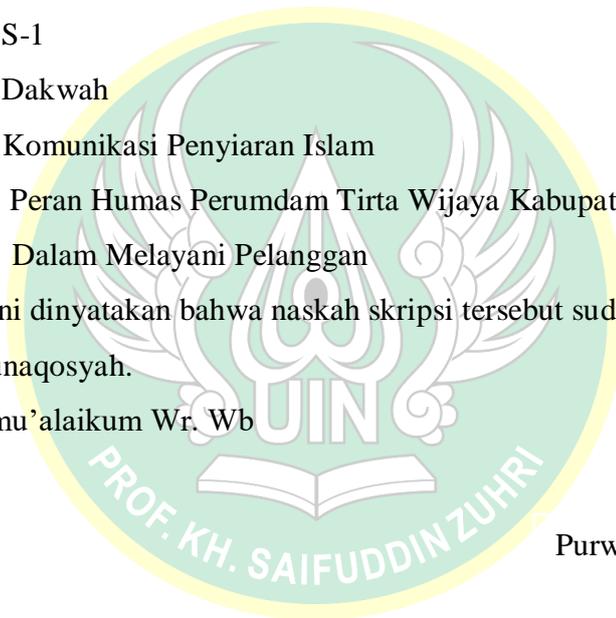
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Judul Skripsi : Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Dalam Melayani Pelanggan

Dengan ini dinyatakan bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan dalam sidang munaqosyah.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Purwokerto, 27 Maret 2023
Pembimbing

Dr. Musta'in, M. Si.
NIP. 197103022009011004

PERAN HUMAS PERUMDAM TIRTA WIJAYA KABUPATEN CILACAP DALAM MELAYANI PELANGGAN

NUGRA AGUNG PRATAMA
NIM. 1817102077

Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Jurusan Manajemen dan Komunikasi
Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perumdam Tirta Wijaya merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola Pemkab Cilacap. Keberadaan humas di perusahaan ini sangat penting. Humas memiliki peran strategis dalam penyampaian informasi maupun komunikasi antara Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan para pelanggannya. Apalagi jumlah pelanggan saat ini sudah mencapai lebih dari 100 ribu sambungan rumah (SR).

Penelitian ini menggunakan teori *Multi Step Flow Communications* (komunikasi banyak tahap). Dalam teori ini dijelaskan, suatu jenis pesan dari suatu instansi tidak selamanya dapat dilakukan dengan cara ad. a dan ad b, karena pesan dapat disampaikan melalui beragam cara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan, Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan sudah dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsinya. Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap selalu menyampaikan informasi terkait kebijakan Perumdam Tirta Wijaya dan menjadi penghubung antara perusahaan dan pelanggan.

Aplikasi Tirta Wijaya Mobile (TW Mobile) merupakan upaya Humas Perumdam Tirta Wijaya memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai sarana optimalisasi pelayanan pelanggan. Karena kurangnya sosialisasi, penggunaan aplikasi ini belum maksimal. Padahal jika berjalan dengan baik, aplikasi ini dapat menggantikan sejumlah pelayanan konvensional.

Media sosial (medsos) seperti facebook, instagram, twitter, WhatsApp, juga dimanfaatkan oleh Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap untuk menunjang komunikasi dan pelayanan kepada para pelanggan. Namun sejauh ini belum ada admin yang khusus mengelola medsos.

Kata kunci: Perumdam Tirta Wijaya, Humas, TW Mobile, Pelayanan

MOTTO

*“Jika kita belum bisa membagikan harta,
kalau kita tidak bisa membagikan kekayaan,
maka bagikanlah contoh kebaikan.”*

K.H. Abdullah Gymnastiar ¹



¹ <https://www.merdeka.com>

PERSEMBAHAN

Perjalanan penuh liku. Kira-kira seperti itulah gambaran sekilas perjuangan penulis dalam menyusun skripsi ini. Butuh waktu beberapa bulan, dimulai sejak menyusun proposal, melaksanakan penelitian, hingga selesainya penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Sebuah perjalanan yang tidak mudah. Berbagai tantangan dan rintangan, datang silih berganti. Tapi pada akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Semua itu, tentu saja hanya bisa dilalui berkat izin dan pertolongan-Nya.

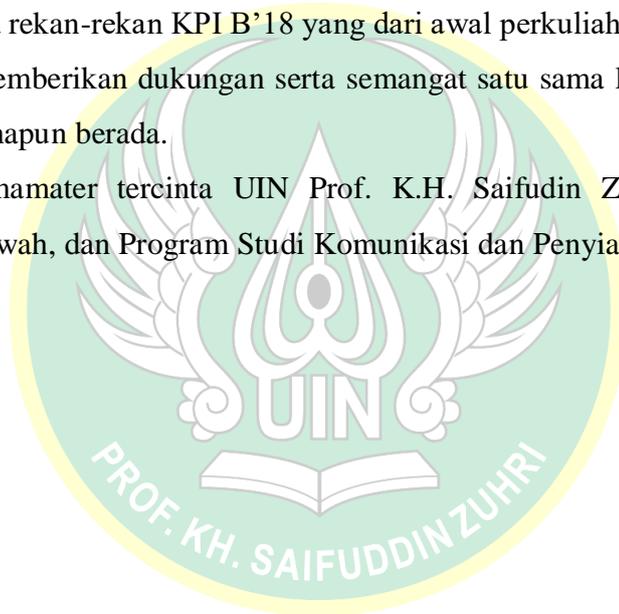
Karena itulah, tak henti-hentinya penulis berucap syukur dari lubuk hati yang terdalam. *Alhamdulillahirobbil'alamin*, hanya berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan segala ketulusan hati, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yang tidak pernah henti-hentinya mendo'akan, memberikan dukungan moril maupun materiil, memotivasi serta memompa semangat penulis.
2. Adik-adik tersayang, Renita Eka Saputri, Fayola Saputri, Alviya Putri Ramadhani, Salsabila Cinta Saputri, Bunga Rizki Alya yang selalu mensupport, mendo'akan, dan membuat penulis selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas segala do'a dan dukungannya.
3. Dosen Pembimbing Dr. Musta'in M.Si. atas segala bimbingan dan motivasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga bapak dan keluarga diberikan kesehatan dan mendapatkan berkah dari Allah SWT.
4. Dosen Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang sudah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayangnya untuk penulis sebagai cucu, sepupu, keponakan. Maaf telah merepotkan semuanya.
6. Sahabat penulis, Firman Ganda Yorida, Andhika Hamzah Koto, Fachrul Alwidodo, Prabowo Widya Primananda, Ikhtiara Dhana Nugroho, Nur Rohman, Ivan Cahya Pamungkas, Fazaliqa Achmad Fahrezi, Amatrikas Muhana yang

menemani perjalanan penulis dan hingga saat ini masih tetap bersilaturahmi. Semoga tali silaturahmi selalu terjaga.

7. Teman kocak penulis, Liza Dian Hidayat, Muhammad Dzaki Alif, Muhammad Zidane Burhannuddin, Ifan Febrian, yang selalu menemani dan menghibur penulis di saat suka maupun duka. Terimakasih, semoga sukses selalu.
8. Senior penulis, Kang Ghufron, Kang Hanif, Kang Rilih, Mbak Catur Mei Wati. Terimakasih telah berbagi motivasi kepada penulis dan menjadi teman curhat di setiap masalah.
9. Seseorang yang selalu mendo'akan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih dan sukses selalu.
10. Tak lupa juga rekan-rekan KPI B'18 yang dari awal perkuliahan selalu bersama dan saling memberikan dukungan serta semangat satu sama lain. Terimakasih, sukses di manapun berada.
11. Terakhir, almamater tercinta UIN Prof. K.H. Saifudin Zuhri Purwokerto, Fakultas Dakwah, dan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI).



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim. Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan**”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta para sahabat yang kita tunggu syafa’atnya di *yaumul qiyamah*. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag., Dekan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Uus Uswatusholihah, M.A., Ketua Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dedy Riyadin, M.I. Kom., Koordinator Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Musta’in, M. Si., Dosen Pembimbing skripsi yang selalu sabar membimbing penulis serta memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Pendidik dan Tenaga Kependidikan Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Direksi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mengakses data-data pendukung yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.

8. Kedua orang tua penulis yang tak henti-hentinya memanjatkan do'a dan memberikan motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar.
9. Keluarga besar yang sudah memberikan nasihat dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kawan-kawan KPI B'18, kawan seperjuangan sejak awal masuk kuliah hingga sekarang yang selalu memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Dakwah yang telah melayani mahasiswa Fakultas Dakwah dengan baik dan ramah.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, namun membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari, masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Karena sejatinya, penulis hanyalah manusia biasa yang tak lepas dari segala kekurangan dan kelemahan.

Tetapi semoga semua itu bisa menjadi pembelajaran bersama untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Teiring harapan, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan. Aamiin.

Purwokerto, 27 Maret 2023



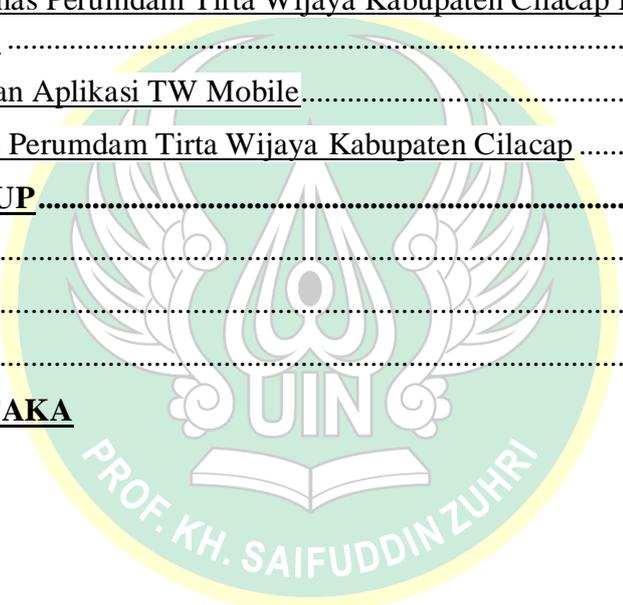
Nugra Agung Pratama

NIM. 1817102077

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>PERNYATAAN KEASLIAN</u>	ii
<u>NOTA DINAS PEMBIMBING</u>	iii
<u>ABSTRAK</u>	iv
<u>MOTTO</u>	v
<u>PERSEMBAHAN</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiii
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
A. <u>Latar Belakang Masalah</u>	1
B. <u>Penegasan Istilah</u>	9
C. <u>Rumusan Masalah</u>	11
D. <u>Tujuan dan Manfaat Penelitian</u>	11
E. <u>Kajian Pustaka</u>	12
F. <u>Sistematika Pembahasan</u>	15
<u>BAB II LANDASAN TEORI</u>	16
A. <u>Peran Kehumasan</u>	16
1. <u>Pengertian Peran</u>	16
2. <u>Pengertian dan Peran Humas</u>	17
3. <u>Tugas dan Fungsi Humas</u>	19
4. <u>Implementasi Kehumasan</u>	20
B. <u>Konsep Pelayanan</u>	24
1. <u>Definisi Pelayanan</u>	24
2. <u>Prinsip Layanan</u>	25
3. <u>Strategi Pelayanan</u>	26
C. <u>Tujuan Layanan Perumdam Tirta Wijaya</u>	26

D. <u>Konsep Pelanggan</u>	27
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>	30
A. <u>Pendekatan dan Jenis Penelitian</u>	30
B. <u>Subyek dan Obyek Penelitian</u>	30
C. <u>Lokasi dan Waktu Penelitian</u>	31
D. <u>Sumber Data</u>	31
E. <u>Metode Pengumpulan Data</u>	32
F. <u>Metode Analisis Data</u>	35
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN</u>	38
A. <u>Sejarah Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap</u>	38
B. <u>Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan</u>	40
C. <u>Penggunaan Aplikasi TW Mobile</u>	54
D. <u>Pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap</u>	59
<u>BAB V PENUTUP</u>	67
A. <u>Simpulan</u>	67
B. <u>Saran</u>	68
C. <u>Penutup</u>	68
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Data Narasumber Penelitian

Tabel 4.1: Jumlah Karyawan Perumdam Tirta Wijaya

Tabel 4.2: Pengaduan Pelanggan Cabang Kota Periode 1-31 Januari 2023

Tabel 4.3: Tingkat Kehilangan Air Lima Tahun Terakhir

Tabel 4.4: Jumlah Pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Lima Tahun Terakhir

Tabel 4.5: Kapasitas Produksi IPA Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1: Tampilan Aplikasi TW Mobile

Gambar 4.2: Pemberitahuan Perbaikan Melalui Media Sosial

Gambar 4.3: Salah satu IPA Milik Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hubungan Masyarakat (Humas) yang juga dikenal dengan istilah *Public Relation* (PR), menjadi komponen yang sangat penting bagi suatu institusi, maupun organisasi. Bahkan lembaga ini bisa menjadi tolok ukur performa maupun kinerja sebuah institusi maupun organisasi.

Terlebih bagi institusi pelayanan publik yang berorientasi pada profit, keberadaan lembaga Humas sangat diperlukan. Selain menjadi jembatan komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, keberadaan lembaga humas juga menjadi ujung tombak untuk menampilkan *image* serta membangun citra positif perusahaan maupun organisasi di mata publik atau konsumen.

Menurut Rosady Ruslan, pada prinsipnya secara struktural, fungsi Humas/PR dalam organisasi merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari suatu kelembagaan atau organisasi. Humas terkait langsung dengan fungsi top manajemen.

Fungsi kehumasan dapat berhasil optimal apabila berada langsung di bawah pimpinan atau mempunyai hubungan langsung dengan pimpinan tertinggi (pengambil keputusan) pada organisasi/instansi bersangkutan.

Fungsi *public relation* dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik dua arah (*reciprocal two way traffic communication*) antara organisasi/badan instansi yang diwakilinya dengan publik sebagai sasaran (*target audience*) pada akhirnya dapat menentukan sukses atau tidaknya tujuan dan citra yang hendak dicapai oleh organisasi bersangkutan.²

Meskipun sama-sama berorientasi pada komunikasi dengan publik atau konsumen, ada perbedaan signifikan antara humas institusi

² Rosady Ruslan “*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, RajaGrafindo Persada, 2020, hlm. 129

pemerintahan dengan lembaga swasta. Menurut Rosady Ruslan, perbedaan utama fungsi dan tugas humas instansi pemerintahan dan lembaga non pemerintah (perusahaan komersial swasta), yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan, baik berbentuk produk barang maupun jasa.

Walaupun ada humas pemerintahan melakukan hal yang sama dengan perusahaan komersial seperti melaksanakan kegiatan kampanye publikasi, promosi pemasaran, dan periklanan, namun hal tersebut lebih menekankan pada bentuk *public services* atau *public utilities* demi kepentingan umum (masyarakat).³

Namun dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa humas institusi pemerintahan maupun swasta sama-sama berorientasi pada komunikasi dengan publik, konsumen atau pelanggan.

Ruang lingkup humas menurut H.A.W Widjaja, menyangkut banyak manusia (*public*) internal maupun eksternal. Humas suatu organisasi melaksanakan fungsi manajemen. Fungsinya adalah menumbuhkan hubungan baik dan serasi antara publik intern dan publik eksternal dalam memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.⁴

Dari sisi inilah terlihat betapa pentingnya peran humas menjembatani kepentingan internal organisasi dengan khalayak atau masyarakat. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi kepada khalayak melalui berbagai media seperti pers, radio, televisi dan lain-lain.⁵

Terkait peran ini, maka tujuan yang akan dicapai adalah adanya respon positif dari masyarakat. Sesuai tujuan kegiatan humas, diharapkan terjadi komunikasi harmonis antara lembaga dengan publiknya dan juga

³ Rosady Ruslan “*Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*”, RajaGrafindo Persada, 2020, hlm. 107

⁴ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 2

⁵ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 3

terciptanya citra yang positif dari publik terhadap lembaga yang bersangkutan.⁶

Setiap institusi pelayanan publik, sering dihadapkan pada berbagai persoalan seperti adanya saran, kritik, keluhan, komplain maupun bentuk ketidakpuasan lainnya. Juga kebutuhan informasi terkait eksistensi dan layanan sebuah institusi atau perusahaan.

Di titik inilah, lembaga humas memegang peranan penting agar tidak terjadi kebuntuan komunikasi maupun informasi antara institusi dengan publik yang dilayaninya. Humas harus mampu menjembatani agar setiap kritik, komplain, masukan maupun keluhan yang disebabkan oleh ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan itu tidak menjadikan citra buruk bagi sebuah institusi.

Menurut Chazienul Ulum, secara umum masih dijumpai berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan sektor pelayanan publik yang belum sesuai dengan aspirasi dan ekspektasi masyarakat. Kelemahan ini dapat diidentifikasi melalui *public complaint*, secara langsung maupun melalui media massa, antara lain menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang atau tidak transparan, kurang fleksibel dan inkonsisten, sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih adanya praktik percaloan dan pungutan tidak resmi.⁷

Sebagai ujung tombak komunikasi suatu institusi, orang-orang yang bertugas di lembaga humas juga dituntut memahami berbagai prinsip menyangkut sisi pelayanan. Mereka haruslah berasal dari sosok-sosok humanis dan mudah beradaptasi dengan berbagai karakter maupun latar belakang orang-orang yang membutuhkan pelayanan.

H.A.W Widjaja mengatakan, petugas humas hendaknya memiliki sikap “terbuka” terhadap pelayanan kepada khalayak. Perlu dihindari sikap pimpinan atau atasan yang sulit ditemui karena adanya prosedur. Peran

⁶ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 87

⁷ M. Chazienul Ulum “*Public Service, Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*”, UB Press, hlm. 4

humas sangat membantu kelancaran ini, walaupun yang datang dari kalangan rendah mereka harus dilayani secara baik dan tidak ada pembedaan.

Jangan mempersulit apabila seseorang yang ingin mengadakan pertemuan, yang mungkin akan lebih terbuka seandainya dapat diberi kesempatan bertemu dengan atasan atau pimpinan.⁸ Sikap terbuka petugas humas terhadap suatu persoalan yang dikeluhkan oleh khalayak atau konsumen, juga sangat diperlukan. Jangan sampai petugas humas justru tertutup atau menutup diri atas persoalan yang dikeluhkan khalayak.

Petugas humas berkewajiban memberikan informasi dan publikasi lembaga/instansi agar dapat diterima dan didukung khalayak, sehingga terjadi jalinan hubungan yang serasi antara lembaga dan masyarakat (*harmonis communication*).

Dengan adanya komunikasi yang serasi dan harmonis ini, maka pekerjaan dan fungsi Humas akan berjalan lancar, mulus sesuai apa yang hendak dicapai.⁹ Komunikasi semacam itu merupakan hal yang mutlak yang harus dilakukan humas dalam menjalankan fungsi pelayanan publik atau pelanggan.

Menurut Akh. Muwafik Saleh, menjalin hubungan baik dengan pelanggan adalah hal yang selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi pelayanan, baik perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Hal ini dikarenakan posisi dan keberadaan pelanggan sangat memberikan pengaruh dalam keberlangsungan bisnis suatu organisasi.¹⁰

Apalagi pelayanan publik dijamin undang-undang. Oleh karenanya, masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik dijamin sepenuhnya secara yuridis melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁸ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 94

⁹ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 98

¹⁰ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 49

Dalam bagian ke tiga pasal 5 ayat (1) undang-undang tersebut disebutkan, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.¹¹

Kemampuan petugas humas untuk menjalin komunikasi dengan khalayak selain akan berdampak pada kelancaran hubungan komunikasi kedua belah pihak, juga akan sangat mempengaruhi citra dan reputasi sebuah institusi atau perusahaan.

Menurut Keith Butterick, reputasi perusahaan adalah “representasi kolektif” serangkaian citra dan yang dihasilkan dari banyak pendapat yang berbeda tentang perusahaan.

Untuk membangun dan menjaga reputasi perusahaan yang baik, perlu berhubungan dengan sejumlah *stakeholder* yang bisa jadi semua memiliki pendapat atau pandangan berbeda mengenai perusahaan, tetapi secara kolektif memberikan kontribusi pada keseluruhan reputasi perusahaan.¹²

Terkait efektifitas komunikasi, HAW Widjaja mengingatkan, banyak cara yang bisa ditempuh oleh humas sebagai komunikator kepada komunikan yang dalam hal ini adalah pelanggan, dengan melihat tingkat pengetahuan, pendidikan, sosial budaya komunikan, komunikator bisa mengetahui metode apa yang harus digunakan agar komunikasi bisa berjalan efektif dan pesan yang disampaikan mengenai sasaran.

Komunikator dalam hal ini *Public Relation Officer* (PRO) atau petugas humas akan selalu selektif terhadap ragam komunikan yang dihadapainya, antara lain dengan menggunakan “*Multi Step Communication*” (komunikasi Banyak Tahap).¹³

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹² Keith Butterick “Pengantar Public Relations Teori dan Praktik”, RajaGrafindo Persada, 2020, hlm. 58

¹³ H.A.W. Widjaja “Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat”, Bumi Aksara, 2010, hlm. 90

Selanjutnya dijelaskan, suatu jenis pesan dari suatu instansi tidak selamanya dapat dilakukan dengan cara ad. a dan ad. b, karena jenis pesan yang disampaikan melalui beragam cara, misalnya PRO dalam memperkenalkan produksinya.

Di samping lewat tatap muka (*door to door*) dengan mendatangi rumah-rumah penduduk dan menawarkan hasil produksinya, juga dipakai cara menggunakan pedagang tertentu, kemudian diteruskan kepada masyarakat (*two step communication*)

Sebagai ujung tombak perusahaan, maka humas dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal terhadap konsumen atau pelanggan. Apalagi pada insitusi pelayanan barang kebutuhan primer seperti air bersih. Sebab air adalah sumber kehidupan yang dibutuhkan oleh setiap makhluk untuk mendukung kehidupan yang ada di muka bumi ini.

Begitu pentingnya peran air untuk kehidupan, bahkan banyak ayat dalam kitab suci Alqur'an maupun hadist yang membahas tentang air.

Dalam surat Al-Baqarah ayat 164 Allah berfirman:

وَمَا النَّاسُ يَنْفَعُ بِمَا الْبَحْرُ فِي تَجْرِيِ الْتِي وَالْفَلْكَ وَالنَّهَارِ اللَّيْلِ وَالاختلاف وَالْأَرْضِ السَّمَوَاتِ خَلْقٍ فِي إِنَّ
الرَّيْحَ وَتَنْصُرِيْفِ دَابَّةِ كُلِّ مِنْ فِيهَا وَبِتَّ مَوْتِهَا بَعْدَ الْأَرْضِ بِهِ فَأَحْيَا مَاءً مِنْ السَّمَاءِ مِنْ اللّٰهِ أَنْزَلَ
يَعْقِلُو 14 لِقَوْمٍ لَايْتِ وَالْأَرْضِ السَّمَاءِ بَيْنَ الْمُسَخَّرِ وَالسَّحَابِ

Artinya: “*Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian siang dan malam, kapal yang dapat berlayar di laut (dengan muatan) yang memberikan manfaat bagi manusia, apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air, lalu dengan itu dihidupkan-Nya bumi setelah itu mati (kering), dan Allah tebarkan di dalamnya bermacam-macam binatang, dan perkisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah bagi kaum yang berpikir)*”.

¹⁴ “*Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1 s/d 30 (Transliterasi)*”, Sinar Baru Algensindo, Bandung, 2007

Begitulah Allah menciptakan air dan mengaturnya untuk dijadikan sebagai sumber penghidupan bagi manusia. Karena itulah, Allah menciptakan begitu banyak sumber air agar manusia bisa memanfaatkannya untuk keperluan hidupnya.

Namun Islam juga melarang umatnya menggunakan air secara boros atau berlebihan. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk menggunakan air sesuai kebutuhan, termasuk untuk keperluan yang terkait ibadah, misalnya untuk berwudhu. Nabi Muhammad SAW melarang umatnya menggunakan air secara berlebihan.

Misalnya mengulang gerakan wudhu lebih dari tiga kali. Dari sahabat Abdullah bin Amr bin Ash radhiyallahu ‘anhuma, beliau menceritakan yang artinya “Seorang Baduy datang menemui Nabi SAW, menanyakan tentang wudhu. Maka nabi pun memperlihatkannya tiga-tiga kali seraya bersabda: “beginilah berwudhu, maka siapa yang melebihi ini, berarti ia menyeleweng, melanggar batas, dan berlaku aniaya.” (HR. Ahmad, Nasa’i, Ibnu Majah dan Ibnu Khuzaimah).¹⁵

Karena pentingnya persoalan air, maka tata kelola air dalam kehidupan sehari-hari memang harus dilakukan secara profesional. Terlebih bagi perusahaan atau lembaga yang bergerak di bidang pelayanan air bersih seperti halnya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Karena menyangkut pelayanan publik, maka Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap menjadi garda terdepan dalam pemberian informasi layanan. Pelayanan tidak hanya terkait hak maupun kewajiban atas biaya yang telah dikeluarkan oleh konsumen.

Akan tetapi termasuk juga bentuk pelayanan lain seperti respon atas saran, masukan, kritik, komplain maupun informasi yang dibutuhkan pelanggan/konsumen sesuai tugas pokok dan fungsi institusi pelayanan publik tersebut. Humas sebagai ujung tombak perusahaan yang sekaligus

¹⁵ Sayid Sabiq “*Fikih Sunnah I*”, PT Al- Ma’arif, Bandung, 1990, hlm. 103

membawa misi manajemen perusahaan, selalu ditunggu perannya dalam menjembatani komunikasi perusahaan dan pelanggan.

Mengingat eratnya keterkaitan hubungan antara humas dan pelanggan, maka dalam struktur organisasi, Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap tergabung dalam satu bagian yang mengurus pelanggan, yakni Bagian Hubungan Langganan dan Hubungan Masyarakat (Hublang dan Humas).

Penyatuan ini, diharapkan bisa memperlancar pelaksanaan tugas, mengingat humas menjadi bagian yang paling sering berinteraksi dengan pelanggan. Apalagi jumlah pelanggan Perumdam Kabupaten Cilacap cukup banyak. Hingga Desember 2022. Jumlah pelanggan air minum Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap sudah mencapai 101.679 sambungan rumah (SR).

Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap merupakan salah satu dari 35 Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) air minum di Jawa Tengah. Sampai Februari 2023, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap memiliki 254 orang karyawan. Mereka tersebar di kantor pusat, cabang serta unit yang tersebar di berbagai kecamatan. Untuk memudahkan pelayanan, secara bertahap pelayanan pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dialihkan secara elektronik atau online melalui aplikasi “TW Mobile” (Tirta Wijaya Mobile).

Layanan melalui aplikasi ini meliputi pembayaran rekening air minum, pengaduan, serta pendaftaran sambungan baru. Di luar aplikasi ini, pelayanan pembayaran rekening juga bisa dilakukan secara daring melalui Payment Point Online Banking (PPOB).

Melalui layanan ini, pelanggan bisa melakukan pembayaran rekening air bersih melalui bank, minimarket, serta layanan mobile. Layanan konvensional di kasir Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap lebih difokuskan untuk pembayaran tunggakan rekening air minum.

Dari latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat topik penelitian dengan judul “Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan”.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari suatu kesalahpahaman dalam menafsirkan judul, maka perlu adanya penegasan istilah atau definisi dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Peran

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran didefinisikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.¹⁶ Sedangkan Edy Suhardono mengartikan peran sebagai penjelasan yang merujuk pada konotasi ilmu sosial, yang mengartikan peran sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial.¹⁷

2. Humas

Istilah “hubungan masyarakat” yang disingkat “Humas” sebagai terjemahan dari istilah *public relations*, di Indonesia sudah benar-benar memasyarakat dalam arti kata telah dipergunakan secara luas oleh departemen, jawatan, perusahaan, badan, lembaga, dan lain-lain organisasi kekarayaan.¹⁸

Menurut *Institute of Public Relation (IPR)* sebagaimana ditulis Frank Jefkins dan Daniel Yadin, PR adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.¹⁹

¹⁶ <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

¹⁷ Edy Suhardono, “Teori Peran; Konsep, Derivasi, dan Implikasinya”, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta hlm.3

¹⁸ Onong Uchjana Effendy “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek”, Remaja Rosdakarya, hlm. 131

¹⁹ Frank Jefkins, Daniel Yadin “Public Relations; Edisi Kelima”, Erlangga, hlm. 9

3. Melayani/Pelayanan

Kata pelayanan berasal dari kata layanan dengan kata dasar “layan” yang diberi imbuhan “an”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), melayani berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.²⁰

Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap merupakan institusi layanan publik di bidang air minum. M. Chazienul Ulum mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu aktivitas yang dilakukan pemerintah dalam mengurus segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.²¹

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²²

4. Perumdam Tirta Wijaya

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Wijaya adalah sebuah perusahaan milik Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Cilacap yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum bagi masyarakat secara adil dan merata serta berkelanjutan dengan mempertahankan syarat-syarat kesehatan.²³

²⁰ <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

²¹ M. Chazienul Ulum “*Public Service, Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*”, UB Press, hlm. 7

²² *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

²³ *Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap*

5. Pelanggan

Pelanggan adalah setiap orang, unit atau pihak dengan siapa kita bertransaksi, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyediaan produk.²⁴

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini ialah mengetahui Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik, khususnya di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi maupun rujukan bagi peneliti selanjutnya terutama yang akan melakukan penelitian terkait Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

²⁴ Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 36

E. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian dalam skripsi maupun dalam jurnal. Selain berfungsi sebagai penelusuran lebih mendalam terhadap temuan terkait dengan penelitian yang dilakukan, juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk melihat bahwa penelitian yang dilakukan belum pernah diteliti oleh studi penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian oleh Nurwahidah dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, tahun 2021. Judul skripsinya adalah “Peran Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Menyelesaikan Komplain Pelanggan Di Kabupaten Bulukumba”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dianggap masih belum memuaskan bagi masyarakat sesuai apa yang diharapkan. Karena dalam beberapa kasus, masih ada beberapa komplain dari pelanggan. Di antaranya air yang tidak mengalir berhari-hari, pipa bocor, debit air yang kecil, mesin pompa yang rusak, serta adanya masyarakat yang mengambil air PDAM secara ilegal.²⁵

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya, yakni objek yang menjadi fokus penulis dalam menyusun penelitian. Pada penelitian ini, obyek yang dibahas oleh penulis adalah Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

Kedua, penelitian oleh Putri Indahsari, dari Program Studi Public Relation, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, tahun 2021. Judul skripsinya adalah “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada

²⁵ Nurwahidah, “Peran Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Menyelesaikan Komplain Pelanggan Di Kabupaten Bulukumba ”, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, tahun 2021

PDAM Batiwakkal, Berau, Kalimantan Timur”.

Skripsi tersebut meneliti tentang peran humas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan para pelanggan. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya, yakni tempat yang dijadikan lokasi penelitian.²⁶ Pada penelitian ini, lokasi bertempat di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dan berfokus pada Peran Humas Dalam Melayani Pelanggan.

Ketiga, penelitian oleh Pajar dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2011. Judul skripsinya “Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru Dalam Menjalin Hubungan Dengan Media”. Skripsi tersebut meneliti tentang peran humas dalam menjalin hubungan dengan media.²⁷

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini adalah pada objek penelitiannya, yakni objek yang menjadi fokus penulis dalam menyusun penelitian. Dalam skripsi tersebut, disebutkan peran humas dalam menjalin hubungan dengan media.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Neci Ika Saputri dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, dengan judul “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung Kabupaten OKI”. Skripsi tersebut meneliti tentang bagaimana peran Humas Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten OKI dalam mengatasi keluhan dari pelanggan.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan

²⁶ Putri Indahsari, “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada PDAM Batiwakkal, Berau, Kalimantan Timur”, Skripsi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, tahun 2021

²⁷ Pajar, “Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru Dalam Menjalin Hubungan Dengan Media”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2011

metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya, yakni tempat yang dijadikan lokasi penelitian.²⁸

Kelima, jurnal karya Ayu Lestari yang berjudul “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda”.

Jurnal tersebut meneliti tentang kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitiannya, yaitu tempat yang dijadikan lokasi penelitian.²⁹

Dari beberapa kajian terdahulu yang telah penulis uraikan diatas, maka dapat ditegaskan bahwa, penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila terdapat kesamaan yang mirip, bukan berarti sama persis dengan penelitian penulis, melainkan ada perbedaan yang mendasar seperti misalnya obyek penelitian, subyek penelitian, hingga lokasi penelitian.

Dalam skripsi penulis, dijelaskan Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan. Jika dibandingkan dengan keempat penelitian yang dijadikan sebagai landasan kajian pustaka, maka terdapat perbedaan.

Perbedaannya adalah, penulis melakukan penelitian secara *general* atau umum terkait peran humas dalam melayani pelanggan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah diatur melalui Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Nomor 01 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi, Struktur Organisasi

²⁸ Neci Ika Saputri, “Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung Kabupaten OKI”, Skripsi, Universitas Sriwijaya, tahun 2018

²⁹ Ayu Lestari, “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda”, e-Journal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, No.4.

dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah kerangka dari penelitian yang memberikan petunjuk mengenai pokok-pokok yang akan dibahas dalam penelitian. Adapun sistematika penulisan dibagi menjadi lima bab, yakni: **BAB I**, Pendahuluan. Dalam bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Sistematika Penulisan.

BAB II, Kajian Teori. Dalam bab ini dibahas tentang Peran, Humas, Pelayanan, Perumdam Tirta Wijaya, dan Pelanggan

BAB III, Metode Penelitian. Dalam bab ini berisi mengenai Pendekatan dan Jenis Penelitian, Sumber Data Penelitian, Metode Pengumpulan Data, serta Metode Analisis Data.

BAB IV, Hasil Penelitian. Bab ini meliputi: Penyajian dan Analisis Data Penelitian.

BAB V, Penutup. Bab ini berisi Kesimpulan, Saran-Saran, dan Penutup. Bagian akhir terdiri dari Daftar Pustaka dan Lampiran-Lampiran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Peran Kehumasan

1. Pengertian Peran

Sebagaimana dijelaskan dalam bab sebelumnya, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran didefinisikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan Edy Suhardono mengartikan peran sebagai penjelasan yang merujuk pada konotasi ilmu sosial, yang mengartikan peran sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial.

Jika mengacu kedua definisi tersebut, akan terlihat peran juga terkait dengan peranan. Menurut Soerjono Soekanto, peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peranan.³⁰ Selanjutnya dijelaskan, peranan mencakup tiga hal, yaitu:

- a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
- b. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Terkait peran praktisi humas, Dozier & Broom (1995) sebagaimana dikutip Rosady Ruslan menjelaskan, peran praktisi *public relation* dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori, yakni sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*), fasilitator komunikasi (*communication*

³⁰ Soerjono Soekanto. 2002, "Sosiologi Suatu Pengantar", RajaGrafindo Persada, Depok, hlm. 243

facilitator), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process facilitator*), dan teknisi komunikasi (*communication technician*).³¹

2. Pengertian dan Peran Humas

Hubungan masyarakat atau yang lebih populer dengan sebutan humas merupakan terjemahan dari *Public Relation* (PR) dalam Bahasa Inggris. Humas adalah proses interaksi dimana humas menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi public, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publiknya.

Cutlip dkk seperti dikutip Keith Butterick menjelaskan, *public relation* adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, membangun, dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya.³²

Terkait hal ini, Rosady Ruslan menyatakan bahwa aktivitas humas (*public relations*) sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communications*) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang, pelayanan jasa, dan sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga yang bersangkutan.³³

Terkait peran lembaga humas, H.A.W Wijaja menyatakan bahwa humas memiliki peran sebagai wahana komunikasi ke dalam maupun ke luar. Ke dalam berusaha menyelenggarakan komunikasi ke dalam tubuh

³¹ Rosady Ruslan. “*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*”, Raja Grafindo Persada. Depok, 2020, hlm. 20-21

³² Keith Buuteric. “*Pengantar Public Relations; Teori dan Praktik*”. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2020 hlm. 8

³³ Rosady Ruslan. “*Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*”, RajaGrafindo Persada. Depok, 2021, hlm. 1

organisasi, ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan.³⁴

Lebih lanjut dijelaskan, penyelenggaraan komunikasi ke dalam dan ke luar berfungsi menyaring (filterisasi), mengelola dan menyajikan informasi yang diperlukan, sehingga sesuai dengan kebutuhan komunikasi dari kelompok sasaran yang dituju.

Menurut Zainal Mukarom dan Muhibin Wijaya Laksana, humas atau *public relation* (PR) memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi, terutama jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan masyarakat luas. *Public relation* menentukan kesan positif sebuah organisasi di mata masyarakat, dan hubungan dengan masyarakat akan menentukan cara organisasi tersebut bersosialisasi di tengah masyarakat.

Public relations juga berperan dalam membangun hubungan, khususnya hubungan organisasi dengan masyarakat luas. PR menggunakan komunikasi untuk memberi tahu, mempengaruhi, dan mengubah pengetahuan, sikap, dan perilaku publik sarasannya.³⁵

Kemampuan komunikasi petugas humas memang sangat penting. Sebab menurut Rosady Ruslan, aktivitas utama humas salah satunya adalah “manajemen komunikasi” antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publik sebagai khalayak sarasannya.³⁶

Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana menyatakan, dalam pelaksanaan pekerjaannya, seorang praktisi humas menggunakan konsep-konsep manajemen untuk mempermudah pelaksanaan tugas-tugasnya, seperti membuat rencana, melakukan persiapan, melakukan aksi dan komunikasi, dan tindakan pengendalian yang disebut evaluasi.³⁷

³⁴ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 52

³⁵ Zainal Mukarom dan Muhibin Laksana Wijaya, “*Manajemen Public Relation; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm 46

³⁶ Rosady Ruslan, “*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi ; Konsepsi dan Aplikasi*”, Raja Grafindo Persada, Depok, 2020, hlm. 85

³⁷ Zainal Mukarom dan Muhibin Laksana Wijaya, “*Manajemen Public Relation; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm. 124

Humas dengan kemampuan komunikasinya, memang harus mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya melaksanakan visi dan misi yang telah digariskan oleh organisasi atau institusi di mana lembaga humas tersebut bernaung.

Dengan kemampuan komunikasi itu pula, seorang petugas humas atau *Public Relations Officer* (PSO) bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan mampu menghasilkan efek komunikasi sesuai yang telah diprogramkan lembaga atau instansinya.

H.A.W Widjaja menjelaskan, sebagai efek dari suatu komunikasi, maka efek daripada kegiatan hubungan masyarakat pada umumnya adalah terjadinya perubahan sikap, pendapat dan tingkah laku publik sesuai yang diharapkan oleh komunikator, dalam hal ini *Public Relations Officer*.³⁸

3. Tugas dan Fungsi Humas

H.A.W Widjaja seperti dijelaskan dalam uraian sebelumnya menyatakan, hubungan masyarakat menjalankan fungsi dan tugas penerangan di dalam jajaran masing-masing. Perannya sebagai wahana komunikasi ke dalam maupun ke luar. Ke dalam berusaha menyelenggarakan komunikasi ke dalam tubuh organisasi, ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan.

Pendapat senada diungkapkan Rosady Ruslan. Dalam bukunya yang berjudul *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations* dijelaskan, *public relation* lebih menekankan fungsi untuk menggalang pengertian antara lembaga yang diwakilinya dengan publik yang menjadi target sarannya (*target audience*). Di samping itu, tidak terlepas dari pengabdianya demi kepentingan umum (*it should serve the public's interest*).³⁹

³⁸ H.A.W. Widjaja “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 87

³⁹Rosady Ruslan. “*Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*”, Raja Grafindo Persada. Depok, 2021, hlm. 1

4. Implementasi Kehumasan

Zainal Mukarom dan Muhibin Wijaya Laksana menyatakan, humas bertugas sebagai unit/bagian yang langsung berhubungan dengan pihak luar, yaitu masyarakat. Karena itu, praktisi humas harus bisa memberikan masukan atau pendapat-pendapat pada atasannya, sehingga atasan mengetahui perkembangan perusahaan. Humas juga harus bisa meyakinkan masyarakat yang ada di sekitar perusahaan bahwa aktivitas perusahaannya bermanfaat, menguntungkan masyarakat dan bersifat positif.⁴⁰

Menurut Uchyana Onong, ciri hakiki komunikasi dalam *public relations* adalah komunikasi timbal balik (*two-way traffic communication*). Ini mutlak harus berlangsung. Jika tidak terjadi dengan sendirinya, maka harus diusahakan agar terjadi. Dengan kata lain, seorang pemimpin yang melancarkan komunikasi harus mengetahui efeknya.

Kalau *feedback* tidak timbul dengan sendirinya, ia harus menelitinya, sehingga ia mengetahui pasti efek komunikasinya. Hubungan masyarakat dalam pengertian *technique of communication* mengandung arti bahwa kegiatan hubungan masyarakat dilakukan sendiri oleh seorang pemimpin, apakah ia pemimpin jawatan, perusahaan, instansi militer, lembaga atau organisasi lainnya.⁴¹

Keberadaan humas dengan kemampuan strategi komunikasinya, memang sangat penting. Terlebih bagi institusi ataupun perusahaan yang berorientasi profit seperti perusahaan air minum. Hubungan baik dengan para pelanggan merupakan hal yang mutlak dijaga, baik terkait pelayanan maupun citra dan reputasi positif perusahaan di mata pelanggan.

Menurut Akh. Muwafik Saleh, menjalin hubungan baik dengan pelanggan adalah hal yang selayaknya dilakukan oleh setiap organisasi pelayanan, baik perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Hal ini

⁴⁰ Zainal Mukarom dan Muhibin Laksana Wijaya, “*Manajemen Public Relation; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*”, Pustaka Setia, Bandung, 2019, hlm. 215

⁴¹ Onong Uchjana Effendy “*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*”, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1997, hlm 32

dikarenakan posisi dan keberadaan pelanggan sangat memberikan pengaruh dalam keberlangsungan bisnis suatu organisasi.

Ada beberapa alasan mengapa jalinan hubungan baik dengan pelanggan sangat penting dilakukan, yaitu :

- a. Untuk mengetahui lebih jauh kebutuhan dan harapan melalui sudut pandang pelanggan, sehingga akan memudahkan organisasi pelayanan dalam menyusun strategi pelayanan.
- b. Mendorong tingkat loyalitas pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan oleh organisasi (perusahaan/pemerintah)
- c. Untuk meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas perusahaan melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (*behavior*) pelanggan.⁴²

Terkait hal tersebut, maka sebuah lembaga atau institusi layanan publik harus mengedepankan prinsip layanan prima. Akh. Muwafik Saleh menyatakan, pelayanan terbaik adalah bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan kemenangan dalam persaingan. Pelayanan terbaik/prima berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para pelanggan sehingga memungkinkan memberikan kepuasan optimal.⁴³

Bertolak dari kerangka pemikiran tersebut, maka humas sebagai ujung tombak pembentuk citra dan reputasi sebuah organisasi atau perusahaan, harus mampu mengimplementasikan perannya sebagai komunikator, baik ke dalam (internal) maupun ke luar (eksternal) perusahaan.

Sebab humas merupakan bagian atau alat manajemen sebuah organisasi atau perusahaan. Menurut Rosady Ruslan, *public relations* sesungguhnya sebagai alat manajemen modern secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi.

⁴² Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 49

⁴³ Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 63

Artinya, PR/Humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau organisasi tersebut alias melekat pada manajemen perusahaan. Hal tersebut menjadikan Humas/PR dapat melakukan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publiknya.⁴⁴

Sebagai lembaga yang memiliki peran penting dalam sebuah institusi, tugas pokok humas sebenarnya adalah melaksanakan komunikasi, baik terkait aspek penyebarluasan informasi, maupun membangun *image* dan menumbuhkan citra positif sebuah institusi.

Dengan kata lain, humas bisa mencerminkan performa secara umum suatu institusi atau organisasi. Menurut Akh. Muwafik Saleh, tugas utama *Public Relation* adalah sebagai alat manajemen organisasi untuk menjalin hubungan baik dengan publiknya dalam rangka mencapai rasa saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.

Dalam rangka menjalin hubungan baik dan saling pengertian, suatu organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada publiknya dengan melakukan strategi komunikasi yang terbaik melalui optimasi fungsi dan tugas *Public Relation*.⁴⁵ Aspek penting dalam komunikasi pelayanan publik yang pertama adalah *communicator performance image*.

Aspek ini terkait kesan yang ditampilkan oleh aparatur pelayanan, yaitu bagaimana pemberi layanan mencitrakan dirinya dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat berinteraksi dengan pelanggan (*customer*).

Karena setiap pelanggan akan memberikan perhatian pada bagaimana cara dan respon yang diberikan oleh pemberi layanan (aparatur pemerintah) dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat.⁴⁶

⁴⁴ Rosady Ruslan “*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*”, RajaGrafindo Persada, 2020, hlm. 24

⁴⁵ Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 77

⁴⁶ Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 78

Aspek kedua adalah *multiple image* atau *front office image*. Aspek ini terkait dengan tampilan yang bersifat *tangible* (bukti fisik), sesuatu yang tampak dan mudah terlihat, misalnya *uniform* (seragam), yang dipakai oleh para *front liner*.

Pemakaian *uniform* sangat penting untuk memberikan kesan profesional, *friendly*, dan tidak birokratis serta kaku. Sehingga para pelanggan dengan mudah terbuka dan tidak ada rasa sungkan untuk meminta pelayanan maupun berinteraksi dengan petugas pelayanan.⁴⁷

Selanjutnya juga dijelaskan aspek ketiga adalah *institution/corporate image*. Aspek penting lainnya yang mempengaruhi pencitraan dalam komunikasi pelayanan publik adalah kesan atas lembaga itu sendiri yang dihasilkan dari informasi yang diproduksi oleh lembaga melalui brosur, *leaflet* maupun film tentang pelayanan.

Dalam informasi yang disajikan pada publik, maka hal yang harus diperhatikan adalah desain dan layout publikasi tersebut. Dalam produk komunikasi itu perlu dijelaskan pula kualitas pelayanan, program unggulan, dan kemudahan pelayanan yang diberikan.

Mengingat pentingnya aspek komunikasi inilah, maka humas sebuah institusi, organisasi maupun perusahaan dituntut untuk menerapkan strategi yang tepat. Tujuan akhirnya tentu saja agar target maupun program yang telah ditetapkan bisa tercapai.⁴⁸

Menurut Morissan, keberhasilan humas pada suatu organisasi atau perusahaan pada dasarnya bergantung kepada apa yang dilakukan atau dikatakan pimpinan organisasi atau perusahaan bersangkutan. Ketika pimpinan perusahaan berbuat atau berbicara, maka timbul interpretasi publik atas pesan yang disampaikan. Pesan tersebut tersebar luas karena fungsi humas.⁴⁹

⁴⁷ Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 79

⁴⁸ Akh. Muwafik Saleh “*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*”, UMM Press, 2010, hlm. 80

⁴⁹ Morissan “*Manajemen Public Relations; Strategi Menjadi Humas Profesional*”, Kencana, Jakarta, 2020, hlm. 91

B. Konsep Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.⁵⁰ Dalam bagian lain dijelaskan, pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.⁵¹

Jika merujuk pada pendapat tersebut, pelayanan berarti usaha melayani orang lain. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.⁵²

Terkait timbulnya pelayanan, Moenir menyatakan ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar meliputi:

- a. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
- b. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya
- c. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.⁵³

Sedangkan faktor material adalah organisasi, yang menimbulkan hal dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar.⁵⁴ Fandy Tjiptono dalam bukunya *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima* menyatakan, faktor layanan telah bertumbuh pesat sebagai diferensiator dan kunci keunggulan dalam bersaing.

⁵⁰H.A.S Moenir “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2016, hlm. 16-17

⁵¹ H.A.S Moenir “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2016, hlm. 2

⁵² <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

⁵³H.A.S Moenir “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2016, hlm. 12

⁵⁴ H.A.S Moenir “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2016, hlm. 15

Bila ditinjau dari sudut pandang perusahaan, salah satu cara efektif untuk melakukan diferensiasi dan *positioning* unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan spesifik. Hal ini berdampak strategik pada strategi bersaing perusahaan.⁵⁵

2. Prinsip Layanan

Hal yang sangat mendasar dalam pelayanan adalah persoalan kualitas. Fandy Tjiptono menyatakan, kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.⁵⁶

Terkait hal ini, metode komunikasi memegang peran yang sangat strategis. Menurut Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, metode komunikasi kepada pelanggan secara umum terbagi menjadi dua tingkatan, yaitu pada tingkatan organisasi dan pada tingkatan individu.⁵⁷

Selanjutnya dijelaskan, pada tingkatan organisasi, sebuah riset menunjukkan bahwa pelanggan akan pindah ke pesaing apabila organisasi bisnis tidak melakukan kontak dengan mereka.

Hasil penelitian lainnya menunjukkan bahwa pelanggan akan lebih loyal apabila mereka menerima komunikasi dan *feedback* secara berkesinambungan dari organisasi bisnis.⁵⁸

Sedangkan pada tingkatan individu, terkait dengan cara organisasi bisnis melakukan komunikasi kepada para pelanggan seperti kontak langsung (*face to face*), melalui telepon serta melalui komunikasi tertulis. Terkait persoalan kualitas layanan, mayoritas organisasi bisnis selalu berorientasi pada prinsip layanan prima.

⁵⁵ Fandy Tjiptono “*Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011, hlm. 7

⁵⁶ Fandy Tjiptono “*Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011, hlm. 157

⁵⁷ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, “*Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*”, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 147

⁵⁸ Rismi Somad dan Donni Juna Priansa, “*Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*”, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 148

Menurut Fandy Tjiptono, usaha mewujudkan layanan prima memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut dimensi kualitas layanan, faktor-faktor penyebab buruknya kualitas layanan, dan strategi penyempurnaan kualitas layanan berkesinambungan.⁵⁹

3. Strategi Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono, secara garis besar strategi sebuah perusahaan bisa dikelompokkan menjadi dua, yaitu strategi ofensif dan strategi defensif. Strategi ofensif berfokus pada upaya meraih, merebut atau mendapatkan pelanggan baru. Sedangkan strategi defensif menekankan usaha mempertahankan basis pelanggan saat ini agar tetap setia dan/atau tidak beralih ke produk, merek maupun perusahaan lain.⁶⁰

C. Tujuan Layanan Perumdam Tirta Wijaya

Di Indonesia, pengelolaan air minum dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berbentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di masing-masing kota/kabupaten. Sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017, PDAM berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda).⁶¹ Perusahaan-perusahaan tersebut bergabung dalam satu wadah bernama Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (Perpamsi).

Perpamsi berdiri pada tanggal 8 April 1972. Mengutip situs *perpamsi.or.id*, Perpamsi didirikan oleh sejumlah Direktur Utama PDAM yang ketika itu baru ada sekitar 50 di seluruh Indonesia. Perpamsi memiliki kantor pusat di Jalan Dewi Sartika No. 287, Cawang, Kecamatan Kramat Jati, Jakarta Timur, Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta.

⁵⁹ Fandy Tjiptono “*Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011, hlm. 170

⁶⁰ Fandy Tjiptono “*Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011, hlm. 351

⁶¹ *Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah*

Sedangkan di tingkat provinsi ada kepengurusan daerah berbentuk Deewan Pengurus Daerah (DPD). Perpamsi memiliki visi menjadi asosiasi perusahaan air minum yang profesional dan berkualitas dalam pelayanan.⁶²

Menurut Awaluddin Setya Aji, PDAM adalah kepanjangan tangan pemerintah daerah dalam melaksanakan sebagian tugas pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang pelayanan air minum.⁶³

Selain itu, PDAM juga merupakan operator pelayanan kepada masyarakat secara obyektif dan transparan. Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap merupakan salah satu anggota Perpamsi.

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 2019, pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Wijaya bertujuan untuk:

- a. Melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat secara adil dan merata serta berkelanjutan dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan
- b. Membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang dikelola dengan prinsip-prinsip ekonomi yang sehat.

D. Konsep Pelanggan

Harvey Thompson seperti dikutip Rismi Somad dan Donni Juni Priansa menyatakan, pelanggan adalah orang atau organisasi yang berinteraksi dengan produk, jasa, atau proses dan kemungkinan merupakan pengguna akhir.⁶⁴

Definisi lain yang diungkap Harvey Thompson, pelanggan atau channel adalah orang atau organisasi yang membeli atau menangani produk atau jasa, biasanya sebagai *intermediary* pengguna lain. Muara yang paling penting dalam hubungan antara perusahaan layanan publik dengan pelanggan

⁶² <https://perpamsi.or.id>

⁶³ Awaluddin Setya Aji, “Sistem Penyediaan Air Minum, Perencanaan, O&M dan Evaluasi Bisnis Terintegrasi”, Makalah Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Muda, DPD Perpamsi Jateng, Semarang, 2022

⁶⁴ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, “Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan”, Alfabeta, Bandung, 2014, hlm. 29

adalah kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan layanan publik.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, kepuasan pelanggan adalah indikator kesuksesan bisnis di masa depan. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang. Dibutuhkan waktu cukup lama sebelum bisa membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima.

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis era global atau industry 4.0 maupun society 5.0 adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Amat sulit bagi perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas.⁶⁵

Kepuasan pelanggan tentu saja terkait kesan pelanggan atas layanan yang diperoleh dari sebuah institusi atau organisasi pelayanan publik. Pelayanan prima menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan institusi layanan publik terhadap pelanggannya.

Rhenald Kasali (2020) mengungkapkan, kebanyakan produsen memang masih beranggapan bahwa dirinyalah pusat kegiatan bisnis, bukan konsumen. Selama pola pikir seperti ini masih mewarnai bisnis kita, maka kegiatan PR terhadap konsumen tidak akan banyak bersuara. Ia hanya menjadi ornamen penghias perusahaan.

Lain halnya bila suatu perusahaan menganut pikiran, bahwa konsumenlah pusat dari kegiatan bisnisnya. Segala upaya yang dilakukan dipusatkan untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Laba hanyalah sarana dan bukan sasaran, yakni sarana untuk tetap hidup, tumbuh, dan berkembang dalam jangka panjang.⁶⁶

Muhammad Mu'iz Raharja dan Icuk R.B menyatakan, pelayanan prima adalah sebuah konsep yang menggambarkan adanya komitmen

⁶⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, "*Kepuasan Pelanggan; Konsep, Pengukuran, & Strategi*", Penerbit Andi, Yogyakarta, 2019, hlm. 103

⁶⁶ Rhenald Kasali, "*Manajemen; Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*", Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 2020, hlm.77

penyedia jasa untuk mempersembahkan kualitas pelayanan terbaik yang sesuai (atau bahkan lebih dari) harapan pengguna jasa.⁶⁷

Perumdam Tirta Wijaya sebagai institusi layanan publik berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) juga memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan prima. Menurut Dadang Suwanda, Wirman Syari dan Tjahya Supriatna, pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan instansi pemerinyah pusat, pemerintah daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau BUMD.⁶⁸



⁶⁷ Raharjo, Muhamad Mu'iz dan Ick R.B, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm. 183

⁶⁸ Dadang Suwanda, Wirman Syafri, Tjahya Supriatna, “*Mal Pelayanan Publik; Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*”, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2021, hlm. 4

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian digunakan penulis agar memudahkan dalam proses penyusunan skripsi. Dengan adanya pendekatan penelitian ini, penulis lebih terarah dan tertata dalam penyusunan skripsi. Adapun pendekatan penelitian yang penulis gunakan ialah pendekatan penelitian kualitatif menggunakan metode penelitian deskriptif.

Menurut Gay (1976) sebagaimana dikutip Mahi M. Hikmat, Metode penelitian deskriptif adalah kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berlangsung dari pokok sebuah penelitian.⁶⁹

Penelitian dengan tipe deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai apa adanya. Penulis tidak bisa melakukan manipulasi variabel dan juga tidak melakukan kontrol terhadap variabel penelitian. Data yang dilaporkan merupakan data yang diperoleh penulis apa adanya sesuai dengan kejadian yang sedang berlangsung saat di lapangan.⁷⁰

Sehingga berdasarkan uraian di atas, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui tentang Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

B. Subyek dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Ialah orang-orang yang terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan yang ada di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Subyek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan Humas Perumdam

⁶⁹ Mahi M. Hikmat, “*Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*”, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011, hlm. 44

⁷⁰ Bambang Mudjiyanto, “*Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi*”, Jurnal Diakom, Vol. 1 No.2, hlm. 84

Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap serta pelanggan. Subyek penelitian ini yang akan diambil data dan keterangan maupun informasi untuk keperluan penelitian.

2. Obyek Penelitian

Obyek Penelitian adalah Suatu atribut dari orang atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu serta ditetapkan oleh penulis untuk dipahami kemudian ditarik kesimpulan. Obyek penelitiannya adalah Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Humas Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang beralamat di Jalan MT Haryono No. 16, Kelurahan Lomanis, Kecamatan Cilacap Tengah, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah. Penelitian dilaksanakan dari 25 Januari hingga 27 Februari 2023.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Sugiyono dalam bukunya berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, mendefinisikan data primer sebagai data langsung dari lapangan.⁷¹ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari obyek penelitian berupa hasil wawancara.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono, data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi.⁷² Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data-data pendukung dari buku-buku pustaka, penelitian sejenis yang dilakukan oleh mahasiswa atau peneliti dari beberapa perguruan tinggi serta

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 9

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 9

peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah atau obyek yang diteliti.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Sutrisno Hadi seperti dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* mengatakan, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁷³

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.⁷⁴ Pada saat observasi, penulis mencari data tentang Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

Sanafiah Faisal (1990) seperti dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation* dan *convert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*).

Observasi yang penulis lakukan adalah metode observasi partisipatif. Dalam hal ini, penulis terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.⁷⁵

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 203

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 203

⁷⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 298

2. Wawancara

Wawancara atau dikenal pula dengan istilah *interview* adalah suatu proses tanya jawab lisan, di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik, yang satu dapat melihat muka yang lain dan mendengar dengan telinga sendiri dari suaranya.⁷⁶

Menurut Sutrisno Hadi anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan juga kuisisioner adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.⁷⁷

Esterberg (2002) seperti dikutip oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* mengemukakan beberapa macam teknik wawancara, yaitu wawancara *terstruktur*, *semi terstruktur*, dan *tidak terstruktur*. Penulis menggunakan teknik wawancara tak berstruktur. Jenis wawancara ini adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.⁷⁸

Wawancara tidak berstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malahan untuk penelitian yang lebih

⁷⁶ Sukandarrumidi, "*Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Pemula*", Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2012, hlm. 88

⁷⁷ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 195

⁷⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 306

mendalam tentang subyek yang diteliti. Pada penelitian pendahuluan, penulis berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada obyek, sehingga penulis dapat menentukan secara pasti permasalahan apa yang harus diteliti.

Metode ini ditujukan kepada informan terpilih yakni Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Metode ini digunakan dengan tujuan dapat menggali informasi atau data-data mengenai Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

Narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah para pejabat di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang terkait dengan materi penelitian. Data selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.1: Data Narasumber Penelitian

No	NAMA	JABATAN
1	Sigit Priyo Subagyo, SE	Kepala Bagian Umum
2	Rezeki Fardiyanto Rahman, SIP	Kepala Bagian Hubungan Pelanggan dan Hubungan Masyarakat (Hublang dan Humas)
3	Anyelir Herbasanti, SE	Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran
4	Budi Astuti, S.Sos	Kepala Sub Bagian Sumber Daya Manusia (SDM)
5	Sri Rejeki Wahyuningsih,SIP	Staf Sub Bagian Sumber Daya Manusia (SDM)
6	Kaswan,SE	Kepala Sub Bagian Sumber Air
7	Bambang Setyabudi	Staf Sub Bagian Teknologi Informasi

Sumber: Data Diolah

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran data yang dibutuhkan untuk penelitian melalui data yang telah tersedia. Biasanya dapat berupa dokumen data agenda kegiatan, statistik, peraturan sejarah, dan hal lainnya yang berhubungan dengan penelitian.⁷⁹

Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan yang sedang penulis teliti. Kemudian ada data-data pendukung lainnya yang diperoleh dari buku-buku, studi pustaka, dan juga penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁸⁰

Oleh karena itu, perlu adanya analisis data yang meliputi pekerjaan, mengatur, mengelompokkan. Dari penjelasan di atas, maka prosedur analisis data yang digunakan dalam penelitian penulis yakni:

⁷⁹ Mahi M. Hikmat, "*Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*", Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011, hlm.83

⁸⁰ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung, 2019, hlm. 319

1. Reduksi Data

Reduksi Data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola yang sesuai.⁸¹ Reduksi data dalam penelitian ini digunakan untuk mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data ketika melakukan analisis terhadap Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan. Upaya penulis dalam reduksi data yaitu dengan mengumpulkan dan mengkumulatif beberapa hasil yang telah disinggung penulis mulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hal ini kemudian dianalisa serta diklasifikasi menjadi suatu bentuk analisis dari bahan mentah untuk memilih, memfokuskan dan mempertajam sedemikian rupa agar dapat menarik kesimpulan akhir serta telah teruji verifikasinya.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.⁸² Ketika semua data sudah terkumpul rapi dan telah tersusun, sebelum dimulainya pengambilan tindakan penarikan kesimpulan, maka perlu penyajian data, yaitu berupa pengorganisasian atau penyinkronan.

Setiap data tersebut nantinya akan dianalisa dan akan menjadi satu kesatuan yang berkaitan dan berkesinambungan dengan apa yang penulis teliti. Penyajian data dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan sajian informasi mengenai Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah mengambil hasil akhir dari penelitian sesuai dengan sumber data dan kajian teori yang terkait.⁸³ Kesimpulan

⁸¹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung, 2016, hlm. 244

⁸² Ulber Silalahi, "*Metode Penelitian Sosial*", PT. Refika Aditama, Bandung, 2009, hlm.75

⁸³ Ulber Silalahi, "*Metode Penelitian Sosial*", PT. Refika Aditama, Bandung, 2009, hlm.75

dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh kesimpulan tentang Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Sejarah Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikelola oleh Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Cilacap.

Berdasarkan penjelasan Kepala Bagian (Kabag) Umum Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Sigit Priyo Subagyo, SE, Perusahaan Daerah (Perusda) ini sebelumnya bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.⁸⁴

PDAM Kabupaten Cilacap didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap Nomor 10 Tahun 1989.⁸⁵ Perda ini kemudian disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 166.3/188/1989 tanggal 17 Juni 1989.

Perda tersebut sempat beberapa kali mengalami perubahan. Terakhir kali diubah melalui Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Wijaya” Kabupaten Cilacap.⁸⁶

Ini merupakan rangkaian perubahan Perda terakhir sebelum akhirnya PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap berubah nama menjadi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Perubahan menjadi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap diatur melalui Perda Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.⁸⁷ Peraturan Daerah ini sekaligus menandai perubahan bentuk badan hukum PDAM Tirta

⁸⁴ Wawancara dengan Kepala Bagian Umum Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Sigit Priyo Subagyo, SE

⁸⁵ Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum

⁸⁶ Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

⁸⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Wijaya Kabupaten Cilacap menjadi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Perubahan badan hukum ini mengacu ketentuan Pasal 402 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.⁸⁸ Juga Pasal 139 Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017.⁸⁹ Perjalanan sejarah Perusda milik Pemkab Cilacap yang melayani kebutuhan air bersih ini cukup panjang. Prosesnya sudah diawali sejak tahun 1975.

Saat itu, pemerintah pusat dengan bantuan pemerintah Australia dalam hal ini Departemen Pemerintahan dan Konstruksi, telah menyelesaikan Rencana Induk Sistem Penyediaan Air Bersih Kota Cilacap yang dilanjutkan dengan pelaksanaan fisik.

Tahun 1983 atau dua tahun sebelum sarana penyediaan air bersih selesai dibangun, dibentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM). Pembentukan BPAM ini bersifat sementara.

Jangka waktunya sejak sarana penyediaan air bersih dapat berfungsi (setelah pembangunan sarana dan prasarana selesai), sampai penghasilannya mampu mencukupi kebutuhan biaya operasional dan pemeliharannya (masa uji coba pematapan).

Setelah BPAM Cilacap mampu mencukupi biaya operasi dan pemeliharaan, pengelolaannya kemudian diserahkan kepada pemerintah daerah, dalam hal ini Pemerintah Daerah Tingkat II Cilacap. Tahun 1985, Sarana Penyediaan Air Bersih Kota Cilacap yang dibangun oleh pemerintah pusat bekerjasama dengan pemerintah Australia siap difungsikan untuk melayani masyarakat.

Pada tanggal 15 Oktober 1985, operasional Instalasi Pengolah Air (IPA) Kesugihan dengan kapasitas 200 liter per detik diresmikan dan siap difungsikan untuk melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten Cilacap.

⁸⁸ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

⁸⁹ Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah

Tanggal tersebut sekaligus ditetapkan sebagai tanggal berdirinya Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Pada tanggal 17 Februari 1992 pengelolaan sarana dan prasarana penyediaan air bersih yang seluruhnya terletak di Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap, diserahkan kepada Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah.

Selanjutnya diserahkan kepada Bupati Kepala Daerah Tingkat II Cilacap. Pengelolaan selanjutnya dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap.

Pengelolaan ini berdasarkan Perda Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap Nomor 10 Tahun 1989 tanggal 29 Maret 1989 dan disahkan melalui Surat Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor : 188.3/188/1989 tanggal 17 Juni 1989.

Sesuai Pasal 5 Perda Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2019, Perumdam Tirta Wijaya bertujuan melayani kebutuhan air bagi masyarakat secara adil dan merata serta berkelanjutan dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan. Juga membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang dikelola dengan prinsip-prinsip ekonomi yang sehat.

Untuk mewujudkan tujuan sebagaimana dirumuskan pada Rencana Bisnis 2019-2023, maka Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap memiliki visi Terwujudnya Perusahaan Maju dan Mandiri dengan Pelayanan Prima. Sedangkan misinya adalah meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, memperluas cakupan pelayanan, menjadi perusahaan yang maju berbasis teknologi, memberikan kontribusi pada pembangunan daerah, serta meningkatkan profesionalisme karyawan.

B. Peran Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Dalam Melayani Pelanggan

Jika mengacu pada pendapat H.A.W Widjaja, humas memiliki peran sebagai wahana komunikasi ke dalam maupun ke luar. Ke dalam, humas berusaha menyelenggarakan komunikasi ke dalam tubuh organisasi.

Sedangkan ke luar, humas memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan.

Namun penelitian ini lebih difokuskan pada peran Humas Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap ke luar. Penulis melakukan penelitian sejauh mana Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap mengimplementasikan perannya dalam melakukan komunikasi kepada publik eksternal, dalam hal ini pelanggan maupun masyarakat.

Berdasarkan temuan di lokasi penelitian, fungsi humas ke luar sudah diimplementasikan di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap sesuai tugas pokok dan fungsinya. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Bagian Hubungan Langganan dan Hubungan Masyarakat (Hublang dan Humas) Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Rezeki Fardiyanto Rahman, SIP.⁹⁰

Rezeki Fardiyanto Rahman menjelaskan, terhadap publik eksternal, sebagai humas pada organisasi profit maka Humas Perumdam Tirta Wijaya menyampaikan tanggungjawab organisasi kepada masyarakat luas, sehingga *image* dan reputasi produksi, jasa dan perusahaan semakin positif di masyarakat.

Tugas eksternal Humas Perumdam Tirta Wijaya adalah menginformasikan kepada konsumen/pelanggan terkait kegiatan maupun kebijakan yang dilaksanakan oleh perusahaan, baik melalui berbagai media, terutama media radio, aplikasi TW Mobile, status WhatsApp serta akun-akun media sosial (medsos) resmi milik Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap mulai dari twitter, facebook hingga instagram.

Komunikasi massal melalui berbagai media ini dilakukan untuk memperluas jangkauan komunikasi agar mudah diakses oleh para pelanggan maupun masyarakat dalam waktu yang cepat. Komunikasi massal ini dilakukan untuk berbagai kegiatan strategis yang meliputi:

⁹⁰ Wawancara dengan Kepala Bagian Hublang dan Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Rezeki Fardiyanto Rahman, SIP

1. Promosi Sambungan Rumah (SR) baru

Promosi biasanya dilakukan pada momen-momen penting yang meliputi Hari Jadi Kabupaten Cilacap, Hari Ulang Tahun (HUT) Kemerdekaan Republik Indonesia, serta HUT Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Dalam kegiatan ini biasanya ada potongan harga khusus atau diskon untuk pemasangan SR baru. Untuk mendukung kegiatan ini, maka Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap membuat konten.

Konten tersebut kemudian disebarluaskan melalui instagram, facebook, aplikasi TW Mobile, twitter, status WhatsApp baik WhatsApp kepala cabang, unit maupun karyawan Perumdam Tirta Wijaya serta melalui pengumuman di radio.

2. Informasi Seputar Pelayanan Pelanggan

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap selalu memberikan update informasi terkait adanya kegiatan perbaikan, baik yang sifatnya rutin maupun insidental karena adanya masalah seperti adanya kebocoran pipa distribusi air bersih.

Informasi rutin biasanya diberikan kepada para pelanggan saat adanya kegiatan pengeringan di sumber air baku Sungai Serayu yang dilaksanakan setiap tahun. Sedangkan yang bersifat insidental biasanya terkait adanya gangguan distribusi akibat kebocoran pipa yang terjadi karena berbagai faktor yang tidak bisa diprediksi sebelumnya.

Pemberitahuan dilakukan melalui postingan pengumuman di aplikasi TW Mobile, akun medsos milik Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, status WhatsApp karyawan serta pengumuman melalui radio.

Menurut Rezeki Fardiyanto Rahman, pemberian informasi melalui berbagai media ini dilakukan agar pelanggan maupun masyarakat bisa memperoleh informasi secara cepat dengan cara yang mudah. Dengan demikian, pelanggan bisa melakukan antisipasi seperti menampung air sebelum kegiatan perbaikan pipa distribusi dilaksanakan.

3. Sosialisasi Program hibah air minum untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)

Program hibah air minum MBR merupakan salah satu upaya meningkatkan cakupan pelayanan air bersih. Program ini bersal dari pemerintah pusat melalui dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Program ini diberikan kepada daerah penerima hibah.

Sosialisasi kegiatan ini dilakukan oleh Bagian Hublang dan Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap bekerja sama dengan masing-masing kantor cabang yang ada.

Sosialisasi awal biasanya dilakukan dengan mencari informasi melalui para Ketua RT/RW untuk mencari gambaran awal wilayah yang belum terjangkau layanan air bersih. Setelah itu dilanjutkan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung di desa atau wilayah sasaran program hibah air bersih MBR.

Masyarakat penerima program ini dibebaskan dari biaya pemasangan sambungan baru. Syaratnya mereka harus mengisi blangko yang dilampiri fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), struk pembayaran listrik dengan daya maksimal 1.300 Volt Ampere (VA), serta mencantumkan alamat *by name by adress*.

Dalam struktur organisasi perusahaan, Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap berada di bawah koordinasi direktur umum dan masuk ke dalam Bagian Hublang dan Humas.⁹¹ Bagian ini memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok direktur umum sesuai dengan bidang yang menjadi tanggungjawabnya.

Untuk menjalankan fungsi tersebut, Bagian Hublang dan Humas mempunyai tugas sebagai berikut :

⁹¹ Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Nomor 01 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

1. Menyusun program dan rencana kerja serta kegiatan di Bagian Hublang dan Humas.
2. Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan bidang kehumasan dan hukum, pelayanan pelanggan, pemasaran, pengelolaan data meter air, dan pengelolaan rekening air minum serta publikasi dan dokumentasi kegiatan perusahaan.
3. Mengelola dan mengurus kegiatan komunikasi yang terencana dan berkesinambungan untuk membina hubungan baik ke dalam maupun ke luar perusahaan
4. Pengendalian dan pengawasan kegiatan operasional hubungan langganan, hubungan masyarakat, pembuatan produk hukum, pemasaran dan data bacaan meter air pelanggan serta rekening
5. Melaksanakan koordinasi secara eksternal maupun internal agar tercipta hubungan yang harmonis dengan seluruh unit kerja/lembaga maupun tokoh masyarakat yang terkait
6. Melaksanakan kegiatan pembinaan kepegawaian
7. Melaporkan dan bertanggungjawab atas tugasnya kepada direktur umum
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berhubungan dengan aktivitas perusahaan yang diberikan oleh direktur umum.

Sebagai komponen perusahaan yang memiliki tugas membangun citra positif perusahaan, Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga berperan sebagai juru bicara perusahaan sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh direksi. Humas Perumdam Tirta Wijaya juga memiliki tugas mengumpulkan data dan bahan serta mengelolanya sebagai bahan pemberitaan.

Juga mempersiapkan bahan informasi bagi direksi yang menyangkut tentang pemberitaan pers, serta mengatur dan menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan *stakeholder*. Tugas lainnya adalah mempersiapkan informasi yang layak untuk disampaikan kepada media, baik cetak maupun elektronik.

Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga memiliki peran yang sangat penting dalam membangun *image* dan citra positif di mata pelanggan maupun masyarakat. Karena citra positif perusahaan di mata publik juga sangat menentukan keberlangsungan perusahaan.

Meskipun menjadi perusahaan yang berorientasi profit untuk disetorkan melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Cilacap, namun Perumdam Tirta Wijaya juga tidak mengabaikan aspek sosial. Maka melalui humas perusahaan, citra positif maupun kepedulian sosial kepada masyarakat terus dibangun.

Berbagai program dilakukan melalui kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) atau tanggungjawab sosial perusahaan terhadap masyarakat sekitar. Rezeki Fardiyanto Rahman menjelaskan, berbagai kegiatan CSR yang selama ini dilaksanakan meliputi :

1. Membantu biaya operasional bulanan untuk satu masjid di masing-masing cabang. Setiap kantor cabang dijatah satu masjid, dengan kriteria masjid tersebut menggunakan air dari Perumdam Tirta Wijaya dan air tersebut digunakan oleh orang banyak/masyarakat
2. Setiap Idul Adha ikut berpartisipasi memberikan sumbangan hewan qurban untuk satu masjid di masing-masing kantor cabang dan unit
3. Memberikan bantuan sembako setiap bulan suci Ramadhan untuk masyarakat di sekitar kantor pusat, cabang serta unit
4. Membantu pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja rentan
5. Membantu program penurunan stunting dengan memberikan susu kepada ibu-ibu hamil
6. Membantu masyarakat miskin melalui program penanggulangan kemiskinan ekstrem dengan kriteria warga yang belum memiliki sumber air bersih dan jamban. Kegiatan ini direalisasikan melalui program hibah air MBR

Sebagai bagian dari perusahaan yang bergerak di bidang layanan barang kebutuhan primer berupa air bersih, maka Humas Perumdam Tirta

Wijaya Kabupaten Cilacap menjadi garda terdepan dalam melayani pelanggan. Interaksi dengan pelanggan adalah keharusan bagi petugas humas.

Hal ini sejalan dengan pendapat Rosady Ruslan. Menurut Rosady, aktivitas *public relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communications*) antara perusahaan atau atau suatu lembaga dengan pihak publik.

Tujuannya untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang, pelayanan jasa, dan sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga yang bersangkutan.

Menurut Rezeki Fardiyanto Rahman, tugas pelayanan humas tersebut tidak hanya terfokus pada informasi yang terkait dengan teknis pendaftaran pelanggan dan pembayaran rekening pemakaian air bersih. Pelayanan juga menyangkut pengaduan, informasi adanya gangguan distribusi air bersih karena adanya perbaikan dan penambahan jaringan, serta informasi lain yang berhubungan dengan pelanggan.

Menyikapi berkembangnya teknologi informasi yang berlangsung sangat cepat, maka Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga melakukan adaptasi. Layanan konvensional tahap demi tahap dikurangi. Saat ini sistem pelayanan mulai beralih ke layanan elektronik memanfaatkan teknologi komunikasi digital melalui aplikasi Tirta Wijaya Mobile (TW Mobile).

Menurut Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Anyelir Herbasanti, SE, selain untuk meningkatkan kualitas pelayanan, melalui aplikasi ini diharapkan komunikasi dengan pelanggan akan semakin mudah.⁹²

Karena aplikasi informasi pelanggan berbasis android ini bisa dimanfaatkan oleh pelanggan untuk berbagai keperluan. Aplikasi TW

⁹² Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Anyelir Herbasanti, SE

Mobile pertama kali diluncurkan saat awal pandemi Covid-19 tahun 2020 lalu. Di awal peluncurannya, aplikasi ini dibuat untuk mendukung program pemerintah dalam rangka memutus mata rantai penyebaran Covid-19 agar tidak semakin meluas.

Penggunaan aplikasi ini selain untuk memudahkan pelanggan, awalnya juga dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kontak fisik antara petugas dan pelanggan pada masa pandemi Covid-19. Para pelanggan yang sudah menginstal aplikasi TW Mobile, bisa mengakses beberapa informasi sebagai berikut :

1. Cek Tagihan

Melalui fitur ini, pelanggan bisa melakukan pengecekan besarnya biaya pemakaian air.

2. Pendaftaran

Melalui fitur ini calon pelanggan bisa mendaftar dan mengajukan surat permohonan berlangganan air minum.

3. Aduan

Fitur ini selain bisa diakses pelanggan, juga bisa diakses oleh non pelanggan. Pelanggan bisa memanfaatkan menu aduan pelanggan. Sedangkan non pelanggan bisa memilih menu aduan umum. Melalui fitur ini, pelanggan maupun non pelanggan bisa melakukan pengaduan teknis maupun non teknis.

4. Kontak Kami

Dalam fitur ini terdapat alamat cabang maupun unit pelayanan Perumdam Tirta Wijaya yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Cilacap

5. Sosial Media

Menu sosial media dapat langsung menghubungkan ke halaman facebook, instagram, twitter, youtube serta website Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Seiring makin memasyarakatnya penggunaan ponsel android, peluang penggunaan TW Mobile oleh para pelanggan Perumdam Tirta

Wijaya Kabupaten Cilacap diperkirakan akan terus meningkat. Hingga saat ini, aplikasi TW Mobile sudah dipakai lebih dari 1.000 pengguna.

Diharapkan dengan aplikasi ini pelanggan atau masyarakat umum semakin mudah mengakses layanan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Dengan demikian, pengguna aplikasi ini akan terus bertambah. Salah satu poin hasil penelitian yang dilakukan Pramudita Nugraha terhadap penggunaan aplikasi ini menyimpulkan, kepercayaan elektronik berpengaruh positif pada niat untuk menggunakan kembali.⁹³

Ini berarti semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap efektifitas penggunaan aplikasi ini, maka pelanggan yang menggunakan aplikasi ini akan terus tumbuh. Karena pelanggan atau masyarakat akan semakin mudah dan cepat dalam mengakses informasi maupun layanan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Dari sisi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, penggunaan aplikasi ini juga diharapkan akan mendorong tercapainya optimalisasi sekaligus kecepatan pelayanan terhadap para pelanggan. Pelayanan juga akan semakin mudah.

Jangkauan pelayanan kepada pelanggan juga semakin luas, karena tidak terhalang batas waktu dan jarak. Pelanggan bisa mengakses layanan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap melalui aplikasi ini kapan saja dan di mana saja. Berikut ini adalah tampilan aplikasi TW Mobile :

⁹³ Pramudita Nugraha “*Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Elektronik Terhadap Kepercayaan Elektronik dan Niat Menggunakan Kembali (Studi Pada Aplikasi Tirta Wijaya Mobile PDAM Cilacap)*”, Tesis. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, 2022

Gambar 4.1: Tampilan Aplikasi TW Mobile



Sumber : Tangkapan layar aplikasi TW Mobile

Melalui aplikasi ini, rantai panjang birokrasi pelayanan yang sering dikeluhkan pelanggan bisa teratasi. Karena peran dan partisipasi pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap sebagai institusi pelayanan publik memang sangat diperlukan.

Terkait peran masyarakat dalam pelayanan publik, Mu'iz Raharjo dan Icuk R.B (2021) menyatakan, peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.⁹⁴

Dalam konteks ini, maka peran aplikasi TW Mobile sangat relevan. Pelanggan bisa memanfaatkan aplikasi ini untuk memberikan masukan, saran maupun pengaduan.

Sedangkan Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap bisa memanfaatkan berbagai kritik, saran maupun pengaduan yang

⁹⁴ Muhammad Mu'iz dan Raharjo dan Icuk R.B, "Manajemen Pelayanan Publik", Bumi Aksara, Jakarta, 2021, hlm.51

disampaikan pelanggan melalui aplikasi TW Mobile sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan standar pelayanan publik maupun pembuatan kebijakan layanan lainnya.

Karena humas sebagai ujung tombak pelayanan, harus menjadi jembatan antara institusi pelayanan publik dengan masyarakat, dalam hal ini antara Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan para pelanggannya.

Menurut Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa, peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan untuk menjamin pelayanan publik dilaksanakan secara transparan dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.⁹⁵

Di sinilah lembaga kehumasan memegang peranan yang sangat strategis agar komunikasi suatu lembaga dengan masyarakat tetap berjalan baik. Apalagi bagi perusahaan layanan publik seperti Permdam Tirta Wijaya yang notabene memberikan layanan barang kebutuhan primer yang dibutuhkan seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Morissan, setiap organisasi atau perusahaan, apapun jenisnya, membutuhkan fungsi humas. Peran spesifik humas lembaga profit adalah mendukung upaya-upaya meningkatkan laba perusahaan. Misalnya dengan publik internal, humas mengupayakan program yang mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan untuk bekerja sesuai standar yang diharapkan manajemen.⁹⁶

Juga meningkatkan komitmen manajemen pada tanggungjawab organisasi baik pada publik internal maupun eksternal, sehingga organisasi selalu mengeluarkan kebijakan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Sedangkan terhadap publik eksternal, tugas humas pada organisasi profit adalah menyampaikan tanggungjawab organisasi

⁹⁵ Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa. “*Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex Analysis*”. Rajagrafindo Persada, Depok, 2021, hlm. 85

⁹⁶ Morisson, “*Manajemen Public Relation: Strategi Menjadi Humas Profesional*”, Kencana, Jakarta, 2020, hlm. 86

kepada masyarakat luas sehingga *image* dan reputasi produk, jasa, dan perusahaan semakin positif di masyarakat.

Mengingat pentingnya peran humas dalam pelayanan publik, maka sebagai landasan kerja Direksi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap menerbitkan peraturan tentang Standar Pelayanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Cilacap.⁹⁷

Dalam pasal 3 peraturan tersebut, dijelaskan tentang standar pelayanan yang meliputi:

1. Melayani kebutuhan air minum kepada pelanggan
2. Sambungan baru
3. Pembayaran rekening air minum
4. Buka kembali
5. Penyambungan kembali
6. Balik/ganti nama
7. Penutupan tetap atas permintaan sendiri
8. Pindah meter
9. Kompensasi pelanggan akibat aliran air terhenti
10. Air tangki
11. Pemeriksaan kualitas air
12. Laporan pengaduan

Begitu pentingnya fungsi humas dalam melaksanakan fungsi komunikasi dengan pelanggan, maka dalam struktur organisasi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, maka struktur humas dan pelayanan terhadap pelanggan disatukan dalam sebuah bagian, yakni Hublang dan Humas.

Terlebih dalam visi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga sudah ditegaskan, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan publik, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan masyarakat.

⁹⁷Peraturan Direksi Nomor 04 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Sebagai salah satu perusahaan daerah milik Pemkab Cilacap, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga selalu berusaha meningkatkan kinerja perusahaan dan memberikan kontribusi untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peran Humas tak bisa dipisahkan dari visi tersebut.

Apalagi sebagai ujung tombak perusahaan, humas juga membawa misi melakukan sosialisasi kebijakan pimpinan maupun perusahaan secara keseluruhan. Selain menggunakan aplikasi TW Mobile, komunikasi dengan pelanggan juga dilakukan dengan memanfaatkan media sosial.

Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga menggunakan media sosial seperti instagram, facebook, whatsApp, serta membuka layanan call center melalui nomor telepon (0282) 5258000.

Meski begitu, pola komunikasi konvensional seperti penyebaran brosur dan pamflet tetap dipertahankan, khususnya pada saat pelaksanaan program promosi khusus, yaitu promosi biaya pemasangan sambungan rumah baru.

Melalui Bagian Hublang dan Humas, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap juga selalu berupaya membangun komunikasi dengan para pelanggan melalui berbagai even. Even-even tersebut biasanya dilaksanakan pada momen-momen penting seperti Hari Jadi Kabupaten Cilacap, Hari Ulang Tahun Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, serta HUT Kemerdekaan Republik Indonesia.

Kedekatan dengan pelanggan juga dibangun melalui berbagai kegiatan seperti penyelenggaraan undian hadiah kepada pelanggan baru saat even pameran pembangunan. Namun pameran ini sempat terhenti karena pandemi Covid 19. Apresiasi terhadap pelanggan juga diberikan kepada pelanggan ke 100 ribu.

Untuk mendorong akurasi dan kecepatan pelayanan pelanggan, Perumdam Tirta Wijaya juga menggunakan aplikasi internal berupa Sistem Informasi Manajemen Terpadu (Simaster). Aplikasi ini dipakai untuk internal operasional di bagian-bagian yang ada di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Aplikasi ini berisi sejumlah menu penting seperti Hubungan

Pelanggan, Akuntansi, Logistik, Kasir, Penagihan Rekening, Pembaca Meter, Rekening serta Teknik Produksi.

Bagi Perumdam Tirta Wijaya, pelanggan adalah aset. Karena itu, jalinan komunikasi dengan pelanggan juga secara kontinyu terus dijaga. Melalui Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran, Bagian Hublang dan Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap selalu mengelola dan melaksanakan kegiatan komunikasi dengan pelanggan melalui berbagai media seperti aplikasi TW Mobile, media sosial, serta kegiatan pertemuan dengan pelanggan.

Melalui kegiatan semacam ini, diharapkan kelancaran komunikasi dengan pelanggan selalu terjaga. Pelanggan bisa memanfaatkan kegiatan tersebut untuk menyampaikan masukan, keluhan, maupun kritik yang berguna sebagai bahan evaluasi. Perumdam Tirta Wijaya juga bisa memperoleh *feedback* atau masukan untuk bahan evaluasi maupun materi untuk penyusunan program.

Sebagaimana pelanggan yang menjadi aset bagi perusahaan, masukan dari pelanggan juga sangat berharga untuk penyusunan program maupun membuat kebijakan. Awaluddin Setya Aji dalam makalahnya berjudul "Memanage PDAM" menjelaskan beberapa strategi yang harus dilakukan oleh Humas PDAM/Perumdam.

Membuat dan mengaktifkan pelanggan, menjadi pilihan menarik untuk peningkatan pelayanan dan kecepatan informasi.⁹⁸ Menurut Awaluddin, sosialisasi dan pendekatan terpadu kepada *stakeholders* juga perlu dilakukan. Kegiatan lainnya adalah melaksanakan survei kepuasan pelanggan, sosialisasi serta penyuluhan terkait produk layanan perusahaan.

Hal ini sesuai pendapat Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. Mereka menjelaskan, pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting dalam memberikan gambaran tentang kinerja perusahaan berdasarkan perspektif pelanggan, mengidentifikasi, dan meniadakan aspek-aspek yang

⁹⁸ Awaluddin Setya Aji, "*Memanage PDAM*", Makalah Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Muda, DPD Perpamsi Jateng, Semarang, 2022

membutuhkan perbaikan, serta mengantisipasi setiap kemungkinan masalah di masa depan.⁹⁹

Untuk mendukung optimalisasi pelayanan, Peumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap menempatkan karyawannya di seluruh wilayah layanan mulai dari kantor pusat, kantor cabang serta unit-unit pelayanan yang ada. Berdasarkan penjelasan Kepala Sub Bagian SDM Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Budi Astuti, S.Sos, hingga Januari 2023, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap memiliki 256 orang karyawan.¹⁰⁰

Mereka ditempatkan di empat kantor cabang yang ada, meliputi cabang Cilacap Kota, Kesugihan, Maos, Kroya, Jeruklegi, Sidareja, Patimuan, Majenang, serta empat kantor unit yang meliputi Adipala, Nusawungu, Kawunganten, Gandrungmangu.

Perkembangan jumlah karyawan selama lima tahun terakhir dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1: Jumlah Karyawan Perumdam Tirta Wijaya

No	Tahun	Jumlah Karyawan
1	2018	223
2	2019	209
3	2020	219
4	2021	264
5	2022	256

Sumber: Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

C. Penggunaan Aplikasi TW Mobile

Kehadiran aplikasi TW Mobile, diharapkan bisa menggantikan seluruh pelayanan konvensional terhadap pelanggan yang dipakai selama ini. Sebab

⁹⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, “Kepuasan Pelanggan; Konsep, Pengukuran, & Strategi”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2019, hlm. 159

¹⁰⁰ Wawancara dengan Kepala Sub Bagian SDM Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Budi Astuti, S.Sos

aplikasi eksternal ini bisa menjangkau pelanggan dengan cakupan yang lebih luas, tanpa hambatan faktor jarak maupun waktu.

Apalagi sebagian besar pelanggan juga menjadi pengguna ponsel android yang memungkinkan mereka mengakses layanan-layanan online yang ada saat ini. Hal ini tentu saja akan memudahkan kedua belah pihak, baik Perumdam Tirta Wijaya sebagai penyedia layanan maupun bagi pelanggannya.

Namun berdasarkan data yang ada, pertumbuhan pengguna aplikasi ini terkesan lambat. Jumlah pengguna aplikasi TW Mobile cenderung stagnan. Hampir tiga tahun berjalan, pengguna aplikasi ini baru berada pada kisaran angka 1.000 pengguna.

Jika dibandingkan jumlah pelanggan yang ada, prosentase pengguna aplikasi ini masih sangat kecil. Jumlah pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap hingga Desember 2022 sudah mencapai 101.679. Artinya, pengguna aplikasi TW Mobile baru sekitar satu persen dari total jumlah pelanggan yang ada.

Pihak Perumdam Tirta Wijaya juga mengakui kondisi ini. Staf Sub Bagian Teknologi Informasi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Bambang Setyabudi menjelaskan, efektifitas penggunaan aplikasi TW Mobile memang sangat dipengaruhi faktor sosialisasi.¹⁰¹ Menurut Bambang Setyabudi, sejauh ini sosialisasi belum terlalu gencar.

Minimnya sosialisasi di masing-masing kantor cabang Perumdam Tirta Wijaya, juga menjadi faktor utama penyebab rendahnya jumlah pengguna aplikasi TW Mobile. Sejauh ini juga belum ada admin khusus yang mengelola aplikasi ini. Padahal jika aplikasi ini bisa dimanfaatkan secara maksimal, maka pelayanan juga akan lebih optimal.

Apalagi di aplikasi TW Mobile ada fitur “Aduan” dan “Kontak Kami” yang tentu saja akan memudahkan komunikasi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan para pelanggannya.

¹⁰¹ Wawancara dengan Staf Sub Bagian Teknologi Informasi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Bambang Setyabudi

Sebagai perusahaan layanan publik, terlebih melayani komoditas kebutuhan pokok, Perumdam Tirta Wijaya juga tak lepas dari berbagai persoalan terkait pelanggan. Beragam keluhan pelanggan seperti kebocoran pipa, air yang tidak mengalir, aliran air yang keruh, masalah meteran air, serta persoalan lain menjadi persoalan yang bisa muncul kapan saja.

Jika diakumulasikan, jumlah pengaduan yang muncul setiap tahun cukup banyak. Di awal tahun 2023 saja, ada lebih dari seratus aduan. Aduan sebanyak ini baru yang terdata di cabang kota.

Adapun jenis, jumlah, serta penyelesaian pengaduan dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2: Pengaduan Pelanggan Cabang Kota Periode 1-31 Januari 2023

DATA PENGADUAN PELANGGAN CABANG KOTA

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Diselesaikan
1	Pipa Dinas	32	32
2	Stop Kran	15	15
3	Air Keruh (Flushing)	1	1
4	Cek Pemakaian Tinggi	1	1
5	Air Tidak Mengalir/A.liran Air Kecil	14	14
6	Taping Air	-	-
7	Water Meter Hilang	-	-
8	Pipa Instalasi	19	19
9	Cek Water Meter/Tera	25	25
10	Pindah Water Meter	1	1
11	Lain-lain	-	-
	Total	109	109

Sumber: Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Adanya gangguan distribusi air minum, menjadi persoalan yang paling krusial. Gangguan distribusi ini juga sering terkait dengan hilangnya air. Selama ini, kehilangan air masih rutin terjadi setiap tahun.

Tabel 4.3: Tingkat Kehilangan Air Lima Tahun Terakhir

***Tingkat Kehilangan Air/Non Revenue Water
(NRW)***

<i>Tahun</i>	<i>Prosentase (%)</i>
<i>2018</i>	<i>22,44</i>
<i>2019</i>	<i>22,39</i>
<i>2020</i>	<i>22,33</i>
<i>2021</i>	<i>22,33</i>
<i>2022</i>	<i>22,28</i>

***Sumber: Perumdam Tirta Wijaya
Kabupaten Cilacap***

Gangguan distribusi air minum bisa disebabkan banyak faktor, misalnya faktor teknis berupa kebocoran pipa akibat faktor alam maupun faktor lain. Juga adanya kegiatan pengeringan rutin tahunan pada sumber air baku, salah satunya yang selama ini dilakukan di Sungai Serayu.

Secara teknis, hal ini menjadi tanggungjawab bagian terkait. Namun humas sebagai penanggungjawab informasi di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, memiliki tanggungjawab yang tak kalah besar agar kejadian-kejadian tersebut maupun teknis mengatasinya bisa tersampaikan secara cepat kepada para pelanggan.

Terkait mekanisme penyebaran informasi, dijelaskan oleh Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Anyelir Herbasanti, SE.¹⁰² Alur informasi terkait prosedur pemberitahuan adanya gangguan distribusi air, Humas Perumdam Tirta Wijaya biasanya menerima informasi awal dari kantor cabang atau unit terkait adanya kebocoran pipa maupun rencana pengeringan.

Jika estimasi perbaikan lebih dari dua jam, maka humas membuat pemberitahuan terkait waktu pelaksanaan perbaikan dan wilayah yang terdampak. Melalui persetujuan Kepala Bagian Hublang dan Humas,

¹⁰² Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Anyelir Herbasanti, SE

pemberitahuan itu kemudian dishare atau dibagikan kepada pelanggan melalui media sosial maupun aplikasi TW Mobile.

Namun jika estimasi perbaikan satu hari atau lebih dan belum dapat dipastikan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk perbaikan, pemberitahuan akan ditandatangani langsung oleh Direktur Utama Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Pemberitahuan tersebut disebarluaskan kepada pelanggan melalui status WhatsApp pejabat terkait di kantor cabang maupun unit layanan, aplikasi TW Mobile, serta media sosial yang dimiliki Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap seperti instagram, facebook, twitter dan disiarkan melalui radio.

Begitupun saat pelaksanaan perbaikan selesai, Humas Perumdam Tirta Wijaya juga memberitahukannya melalui berbagai piranti komunikasi yang ada, mulai dari aplikasi TW Mobile maupun media sosial. Berikut adalah salah satu contoh pemberitahuan selesainya perbaikan melalui media sosial instagram dan twitter.

Gambar 4.2: Pemberitahuan selesainya perbaikan kerusakan jaringan pipa distribusi melalui media sosial



Sumber: Tangkapan layar akun instagram dan twitter Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap telah menjalankan tugas dan fungsinya. Selain memberikan informasi tentang kebijakan Perumdam Tirta Wijaya, humas juga

berperan penting dalam menjalin komunikasi terkait pengaduan yang disampaikan oleh para pelanggan.

Tidak hanya menerima pengaduan, namun Humas Perumdam Tirta Wijaya sebagai kepanjangan tangan perusahaan juga harus secara transparan menginformasikan solusi yang diberikan oleh perusahaan terhadap pengaduan yang masuk.

Demikian juga saat terjadi gangguan distribusi air yang berpotensi merugikan pelanggan. Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap sudah menjalankan peran dan fungsinya menjembatani komunikasi antara perusahaan dengan para pelanggan.

Saat terjadi gangguan distribusi air minum kepada pelanggan akibat adanya perbaikan jaringan pipa distribusi maupun pengeringan, Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap selalu menyampaikan pemberitahuan melalui berbagai media komunikasi yang ada. Pemberian informasi cukup detail terkait estimasi waktu perbaikan.

Namun ada catatan penting terkait pengelolaan media sosial (medsos). Sejauh ini, medsos belum dimanfaatkan secara optimal sebagai wahana komunikasi dengan pelanggan. Sampai saat ini, Humas Perumdam Tirta Wijaya belum memiliki admin khusus untuk mengelola medsos.

Keberadaan admin medsos ini sangat penting agar pengaduan, saran serta masukan yang disampaikan oleh pelanggan maupun masyarakat bisa direspon dan ditangani lebih cepat. Apalagi, saat ini sebagian besar masyarakat rata-rata menjadi pengguna medsos.

D. Pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Anyelir Herbasanti, SE menjelaskan, hingga Desember 2022, jumlah pelanggan air minum Perumdam Tirta Wijaya sudah mencapai 101.679 sambungan rumah.

Para pelanggan itu tersebar di berbagai wilayah di Kabupaten Cilacap dan dilayani oleh kantor unit maupun pelayanan yang tersebar di berbagai

kecamatan. Adapaun rincian perkembangan jumlah pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4: Jumlah Pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Lima Tahun Terakhir

No	Cabang	Tahun dan Jumlah Pelanggan				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Maos	7.888	8.184	8.399	8.508	9.400
2	Kroya	5.170	5.316	5.419	5.469	5.524
3	Nusawungu	2.820	2.787	2.901	2.958	2.989
4	Adipala	3.181	3.538	3.577	3.799	3.966
5	Cilacap	22.682	22.927	23.237	23.587	24.402
6	Kesugihan	10.031	10.697	11.041	11.548	12.691
7	Jeruklegi	6.083	6.355	6.679	7.316	7.666
8	Kawunganten	707	1.538	4.254	4.779	5.040
9	Sidareja	6.600	7.312	7.466	7.825	8.194
10	Patimuan	6.457	8.004	8.564	9.018	10.149
11	Gandrungmangu	1.903	2.269	2.329	2.565	2.753
12	Majenang	5.708	6.062	6.122	6.265	6.629
13	Cimanggu	736	748	747	732	722
14	Wanareja	867	986	1.099	1.301	1.554
Jumlah		80.333	86.723	91.834	95.670	101.679

Sumber: Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Jenis pelayanan pelanggan di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, terdiri dari:

- Pemasangan sambungan rumah (SR) baru
 - a. Pembayaran rekening air
 - b. Balik nama
 - c. Penutupan SR sementara
 - d. Penutupan SR tetap
 - e. Pembukaan kembali aliran air
 - f. Penyambungan kembali
 - g. Perubahan golongan pelanggan
 - h. Pengaduan pelanggan

Sebagai perusahaan layanan publik, keberadaan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap tak bisa dilepaskan keterkaitannya dengan pelanggan. Dalam hal ini, ada hubungan simbiosis mutualisme antara Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan para pelanggannya.

Perumdam Tirta Wijaya sebagai penyedia air bersih, memiliki kewajiban melayani kebutuhan air minum bagi masyarakat secara adil dan merata serta berkelanjutan dengan memperhatikan syarat-syarat kesehatan sesuai visi dan misi yang telah digariskan.¹⁰³

Sedangkan pelanggan berkewajiban memberikan kompensasi atas layanan air bersih yang diperolehnya melalui pembayaran rekening air bersih sesuai dengan besaran pemakaian air maupun golongan tarif yang berlaku.

Para pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap berasal dari kelompok khusus, rumah tangga, kantor/instansi, niaga, industri, pelanggan khusus A, B dan pelanggan khusus A niaga.

Blok konsumsi, kelompok pelanggan, maupun besaran tarif air bersih yang harus dibayarkan oleh pelanggan, diatur melalui Peraturan Bupati Cilacap. Aturan ini diperbaharui saat ada penyesuaian tarif air minum yang diberlakukan di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Aturan terbaru yang dijadikan acuan adalah Peraturan Bupati Cilacap Nomor 99 Tahun 2022. Tarif air minum ini merupakan kebijakan biaya jasa layanan air minum yang ditetapkan bupati untuk pemakaian setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh Perumdam Tirta Wijaya yang wajib dibayar oleh pelanggan.¹⁰⁴

¹⁰³ Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

¹⁰⁴ Peraturan Bupati Cilacap Nomor 99 Tahun 2022. tentang Penyesuaian Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Untuk menentukan besarnya tarif langganan air minum, maka Perumdam Tirta Wijaya menentukan blok konsumsi dan klasifikasi kelompok pelanggan. Ada dua blok konsumsi air minum Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

Blok I merupakan blok konsumsi air minum untuk memenuhi standar kebutuhan pokok. Blok II dan Blok III merupakan blok konsumsi air minum untuk pemakaian di atas standar kebutuhan pokok.

Sedangkan pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dikelompokkan menjadi empat yang meliputi:

- a. Kelompok I menampung jenis pelanggan yang paling sedikit meliputi masyarakat berpenghasilan rendah, untuk kepentingan pendidikan dan sosial dengan membayar tarif rendah. Yang termasuk dalam kelompok ini meliputi golongan pelanggan Sosial Umum/Kran Umum, Sosial Khusus A, B, C, Rumah Tangga D1, D2, D3, C1, C2, Rumah Susun (C2), Rumah Tangga C3, B1, B2, B3, Niaga Kecil dan Kantor B.
- b. Kelompok II menampung jenis pelanggan rumah tangga yang menggunakan air minum untuk memenuhi kebutuhan standar kebutuhan pokok air minum sehari-hari dengan membayar tarif dasar. Yang termasuk dalam golongan ini adalah Rumah Tangga A1, A2, A3, Rumah Dinas Pertamina (A3), Kantor A, Niaga Menengah, serta industri kecil dan menengah.
- c. Kelompok III menampung jenis pelanggan yang menggunakan kebutuhan air minum untuk mendukung kegiatan perekonomian dengan membayar tarif penuh. Yang termasuk dalam golongan ini adalah pelanggan niaga besar, industri besar, industri besar khusus, khusus A, B dan khusus A niaga.
- d. Kelompok Khusus menampung jenis pelanggan yang mendukung kegiatan pokok dan/atau perekonomian yang membayar tarif berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam perjanjian. Kelompok khusus terdiri dari non komersial dan komersial. Kelompok khusus non diberlakukan sekurang-kurangnya sama dengan tarif dasar. Sedangkan

kelompok khusus komersial diberlakukan paling rendah sama dengan tarif dasar.

Berdasarkan data yang ada di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, jumlah pelanggan selalu mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Di tahun 2018 jumlah pelanggan sebanyak 80.333.

Pada tahun 2019, jumlah pelanggan mengalami peningkatan menjadi 86.723, lalu meningkat menjadi 91.834 di tahun 2020, kemudian menjadi 95.670 pelanggan di tahun 2021 dan memasuki akhir tahun 2022 jumlah pelanggan meningkat menjadi 101.679.

Sebagian besar air baku yang didistribusikan kepada pelanggan diambil dari tiga sungai besar yang meliputi Sungai Serayu, Cijalu dan Citanduy. Sungai Serayu melintas di beberapa kabupaten mulai dari Kabupaten Wonosobo, Banjarnegara, Purbalingga, Banyumas hingga Cilacap.

Sungai Citanduy melintas di wilayah perbatasan Provinsi Jawa Tengah dan Jawa Barat. Sedangkan Sungai Cijalu berada di wilayah Kecamatan Majenang. Sebagian kecil lainnya diambil dari sumber mata air Pamijahan Cilemeuh di wilayah Kecamatan Cimanggu.

Untuk mendukung optimalisasi pelayanan dan kelancaran distribusi air bersih kepada para pelanggan, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap memaksimalkan fungsi Instalasi Pengolahan Air (IPA) sesuai wilayah pengambilan air baku.

Untuk Sungai Serayu ada dua unit IPA, yakni IPA Maos dan Kesugihan. Untuk sumber air baku dari Sungai Citanduy, ada IPA Tambaksari dan IPA Manganti di Kecamatan Kedungreja, IPA Kunci di Kecamatan Sidareja serta IPA Sogati di Kecamatan Wanareja.

Untuk Sungai Cijalu, pengolahan air baku dilakukan di IPA ground Majenang. Sedangkan broncaptering (BC) atau bangunan penangkap air dibangun di sumber mata air Cilemeuh di Kecamatan Cimanggu.

Berikut ini adalah salah satu IPA yang dimiliki oleh Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. IPA digunakan untuk mengolah air baku menjadi air minum yang selanjutnya didistribusikan kepada para pelanggan.

Gambar 4.3: Salah satu IPA milik Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap



Sumber: Dokumen Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Sampai saat ini Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap telah memiliki 27 unit reservoir yang tersebar di 21 lokasi, dengan kapasitas 11.455 meter kubik. Untuk kelancaran distribusi air kepada pelanggan, Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap menggunakan sistem pemompaan dan gravitasi pada sistem pengaliran air di enam IPA.

Sedangkan jaringan pipa distribusi air yang dimiliki sepanjang 1.758.350 meter. Pipa-pipa inilah yang digunakan untuk mendistribusikan air minum kepada para pelanggan di seluruh wilayah layanan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Adapun kapasitas produksi air di masing-masing IPA, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.5: Kapasitas Produksi Air Minum Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Kapasitas Produksi
Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

NO.	WILAYAH PRODUKSI	KAPASITAS PRODUKSI
MAJENANG		
1	IPA SOGATI	50 lps
2	IPA GROUND	20 lps
3	MATA AIR CILEUMEUH	14 lps
SIDAREJA		
1	IPA MANGANTI	105 lps
2	IPA TAMBAKSARI	50 lps operasional 80 lps
3	IPA KUNCI	100 lps
KESUGIHAN		
1	IPA KESUGIHAN	900 lps
MAOS		
1	IPA MAOS	130 lps operasional 200 lps

Sumber: Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap

Sistem pengaliran IPA di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dibagi menjadi empat sub sistem.¹⁰⁵ Menurut Kepala Sub Bagian Sumber Air Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Kaswan, SE, pengelompokan tersebut didasarkan pada kedekatan lokasi IPA dengan wilayah pelayanan.

Sub Sistem I adalah IPA Maos. Suplai air dari IPA Maos didistribusikan ke cabang Maos, Cabang Kroya, Unit Pelayanan Adipada dan Unit Pelayanan Nusawungu. Wilayah yang terlayani meliputi wilayah Kecamatan Maos, Sampang, Adipala, Kroya serta Nusawungu.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Sumber Air Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Kaswan, SE

Sub Sistem II adalah suplai air dari IPA Kesugihan. Air dari IPA Kesugihan didistribusikan ke Cabang Kota, Cabang Kesugihan, Cabang Jeruklegi, serta Unit Pelayanan Kawunganten. Daerah yang terlayani meliputi wilayah Kecamatan Cilacap Tengah, Cilacap Utara, Cilacap Selatan, Kesugihan, Jeruklegi serta Kawunganten.

Sub Sistem III adalah suplai air dari tiga IPA yang meliputi IPA Manganti, IPA Sidareja dan IPA Tambaksari. Air didistribusikan ke Cabang Sidareja, Cabang Patimuan dan Unit Pelayanan Gandrungmangu. Sedangkan wilayah yang dilayani meliputi Kecamatan Sidareja, Kedungreja, Patimuan, Cipari, Bantarsari, serta Gandrungmangu.

Sub Sistem IV adalah suplai air dari IPA Majenang dan BC Cilemeuh untuk melayani wilayah Kecamatan Cimanggu, Majenang serta Wanareja. Ke empat sub sistem ini bertujuan untuk memudahkan optimalisasi sistem pelayanan air minum di masing-masing lokasi pelayanan.

Dari uraian tersebut dapat terlihat adanya upaya Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap untuk menjamin kelancaran distribusi air kepada pelanggan. Dengan pembagian wilayah distribusi, pelanggan bisa dilayani secara maksimal oleh cabang atau unit terdekat dengan domisili mereka.

Dengan demikian, pelanggan bisa mendapatkan pelayanan maksimal. Sebab kepuasan pelanggan harus menjadi pertimbangan utama bagi perusahaan, terlebih perusahaan seperti Perumdam Tirta Wijaya yang menjadi penyedia layanan barang kebutuhan primer, yaitu air minum atau bersih.

Menurut Fandy Tjiptono, salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global atau industri 4.0 adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Amat sulit bagi sebuah perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa adanya pelanggan yang puas.¹⁰⁶

¹⁰⁶ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, “*Kepuasan Pelanggan; Konsep, Pengukuran & Strategi*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2019, hlm. 103

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian dan data-data yang telah disajikan di atas, maka penulis mengambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Humas memegang peranan penting dalam melayani pelanggan di Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap. Selain memberikan informasi tentang kebijakan Perumdam Tirta Wijaya, humas juga berperan penting dalam menjalin komunikasi terkait pengaduan yang disampaikan oleh para pelanggan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.
2. Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap sudah menjalankan peran dan fungsinya saat terjadi gangguan distribusi air minum kepada pelanggan akibat adanya perbaikan jaringan pipa distribusi maupun pengeringan. Pemberian informasi cukup detail terkait estimasi perbaikan maupun antisipasi yang harus dilakukan pelanggan selama masa perbaikan.
3. Penyebarluasan informasi dilakukan melalui berbagai sarana seperti whatsapp, media sosial facebook, instagram, twitter maupun pengumuman melalui radio siaran swasta, tergantung tingkat kesulitan maupun estimasi lamanya perbaikan,
4. Penggunaan aplikasi TW Mobile belum sepenuhnya efektif untuk menunjang pelayanan berbasis online. Sampai saat ini baru sekitar satu persen dari total lebih dari 100 ribu pelanggan yang menggunakan aplikasi ini. Padahal jika aplikasi ini bisa dimanfaatkan secara optimal, selain menunjang kelancaran dalam pelayanan, juga memudahkan pelanggan mengakses berbagai layanan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap secara online.
5. Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap belum secara optimal memanfaatkan media sosial untuk menunjang pelayanan maupun komunikasi dengan para pelanggan. Sampai saat ini baik belum ada petugas

khusus yang bertugas menjadi admin untuk merespon berbagai pengaduan yang masuk.

B. Saran

Berdasarkan beberapa simpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan evaluasi mendalam terkait penyebab masih minimnya pengguna aplikasi TW Mobile. Sebab jika aplikasi ini bisa dimanfaatkan secara optimal, pelayanan akan lebih optimal dan memudahkan pelanggan maupun Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap sebagai penyedia layanan.
2. Humas perlu menempatkan petugas khusus sebagai admin untuk aplikasi TW Mobile maupun media-media sosial yang dimiliki Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap mulai dari whatsapp, facebook, instagram serta twitter. Dengan adanya petugas khusus, respon terhadap pengaduan maupun penyebarluasan informasi terkait kebijakan Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap akan lebih cepat.

C. Penutup

Rasa syukur yang tiada terhingga penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Karena hanya atas izin dan kehendak-Nya, skripsi ini berhasil penulis selesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya, penulisan skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Namun penulis berharap, sekecil apapun semoga skripsi ini bisa membawa manfaat khususnya bagi diri penulis, pembaca dan dunia pendidikan pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya Juz 1 s/d 30 (Transliterasi), Sinar Baru Algensindo, Bandung, 2007
- Aji, Awaluddin Setya, "*Memanager PDAM*", Makalah Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Muda, DPD Perpamsi Jateng, Semarang, 2022
- Aji, Awaluddin Setya, "*Sistem Penyediaan Air Minum, Perencanaan, O&M dan Evaluasi Bisnis Terintegrasi*", Makalah Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Air Minum Tingkat Muda, DPD Perpamsi Jateng, Semarang, 2022
- Butterick, Keith. "*Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*", RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2020
- Effendy, Uchjana Onong. "*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*", Remaja Rosdakarya, Bandung, 2019
- Frank Jefkins, Daniel Yadin "*Public Relations Edisi Kelima*", Erlangga, Jakarta, 2003
- Hadiwijoyo, Suryo Sakti dan Fahima Diah Anisa. "*Pelayanan Publi Berbasis Regional Complex Analysis*", RajaGrafindo Persada, Depok, 2021
- Hikmat, Mahi M. "*Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*", Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- <https://perpamsi.or.id>
- <https://www.merdeka.com>
- Indahsari, Putri, "*Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada PDAM Batiwakkal, Berau, Kalimantan Timur*", *Skripsi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, 2021*
- Lestari, Ayu, "*Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda*", e-Journal Ilmu Pemerintahan, Volume 7, No.4.
- Moleong, Lexy, J, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Rosda, Bandung, 2021

- Moenir, H.A.S, *“Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2016
- Morissan *“Manajemen Public Relations; Strategi Menjadi Humas Profesional”*, Kencana, Jakarta, 2020
- Mudjiyanto Bambang, *“Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi”*, Jurnal Diakom, Vol. 1 No.2.
- Mukarom, Zainal dan Muhibin Laksana Wijaya, *“Manajemen Public Relation; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat”*, Pustaka Setia, Bandung, 2015
- Nurwahidah, *“Peran Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Menyelesaikan Komplain Pelanggan Di Kabupaten Bulukamba ”*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021
- Pajar, *“Peranan Hubungan Masyarakat (HUMAS) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru Dalam Menjalin Hubungan Dengan Media”*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011
- Peraturan Bupati Cilacap Nomor 99 Tahun 2022. tentang Penyesuaian Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap*
- Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap*
- Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Cilacap Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum*
- Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap*
- Peraturan Direksi 04 Tahun 2020 Tentang Standar Pelayanan Publik Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap*
- Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Nomor 01 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap*
- Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah*
- Pramudita Nugraha *“Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Elektronik Terhadap Kepercayaan Elektronik dan Niat Menggunakan Kembali (Studi Pada Aplikasi Tirta Wijaya Mobile PDAM Cilacap)”*,

Tesis. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, 2022

Raharjo, Muhammad Mu'iz dan Icut R.B, "*Manajemen Pelayanan Publik*". Bumi Aksara, Jakarta, 2021

Rhenald Kasali, "*Manajemen; Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*", Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 2020

Ruslan, Rosady. "*Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*", RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2020

Ruslan, Rosady, "*Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*", Raja Grafindo Persada, Depok, 2021

Ruslan, Rosady, "*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi ; Konsepsi dan Aplikasi*", Raja Grafindo Persada", Depok, 2017

Saleh, Muwafik Akh. "*Public Service Communication; Praktik Komunikasi Dalam Pelayanan Publik Disertai Kisah-Kisah Pelayanan*", UMM Press, 2010

Saputri Ika Neci, "*Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Agung Kabupaten Oki*", Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2018

Sayid Sabiq "*Fikih Sunnah I*", PT Al-Ma'arif, Bandung, 1990

Silalahi, Ulber, "*Metodologi Penelitian Sosial*", PT. Refika Aditama, Bandung, 2009.

Soekanto, Soerjono, "*Sosiologi Suatu Pengantar*", RajaGrafindo Persada, Depok, 2002

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa, "*Manajemen Komunikasi; Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*", Alfabeta, Bandung, 2014

Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*", Alfabeta, Bandung, 2018

Suhardono, Edy, "*Teori Peran; Konsep, Derivasi, dan Implikasinya*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1994.

Sukandarrumidi, "*Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Pemula*", Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2012

Suwanda, Dadang, Wirman Syafri, Tjahya Supriatna, “*Mal Pelayanan Publik; Percepatan Peningkatan Kualitas Inovasi Layanan Masyarakat*”, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2021

Tjiptono, Fandy, “*Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2011

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, “*Kepuasan Pelanggan; Konsep, Pengukuran, & Strategi*”, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2019

Ulum, Chazienul M “*Public Service; Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*”, UB Press, Malang, 2018

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Widjaja, H.A.W. “*Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*”, Bumi Aksara, Jakarta, 2010



LAMPIRAN



Wawancara tentang sejarah, fungsi dan visi misi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan Kepala Bagian Umum Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Sigit Priyo Subagyo, SE.



Penjelasan tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan Kepala Sub Bagian SDM, Budi Astuti, S.Sos.



Penjelasan tentang jumlah pegawai Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap oleh Staf Sub Bagian SDM, Sri Rejeki Wahyuningsih, SIP.



Wawancara tentang Tugas Pokok dan Fungsi Humas dengan Kepala Bagian Hubungan Pelanggan dan Humas Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Rezeki Fardiyanto Rahman, SIP.



Wawancara tentang pelayanan pelanggan dengan Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pemasaran Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Anyelir Herbasanti, SE.



Wawancara tentang aplikasi TW Mobile dengan staf Sub Bagian Teknologi Informasi Perumdam Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, Bambang Setyabudi.