

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kartu Bimbingan Skripsi



KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1	24-10-18	Proposal - LBM	Ditambahkan alasan fenomena masalah	Ar
2	19-11-2018	Bab I	Perbaikan Sistim.	Ar
3	12/12-2018	Bab I	Ace	Ar
4	16-12-18	Bab I	Perbaiki kerangka	Ar
5	14-1-2019	Bab II	Perbaiki latar belakang masalah	Ar
		Tesis Fasilitasi Komunikasi	Ace	Ar
6	22-1-2019	Bab III	Ace dg Cerna	Ar
7	25-3-2019	Bab II	Tambahkan media PR & Metode FK	Ar
		Bab III	Tambahkan informasi	Ar
8	2-4-2019	Bab I	Perbaiki sesuai petunjuk	Ar
		Bab II	---	Ar
9	9-4-2019	Bab I & II	Ace	Ar
10	17-6-2019	Bab III	Ace	Ar
11	25-6-2019	Bab IV	Ace	Ar
12	28-6-19	Bab IV	Ace	Ar
13	1-7-19	Bab V Daftar	Perbaiki	Ar

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal :

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
14	5/1-19	Bab V & Daftar Pustaka	Ace	Ar
15	5/1-19	Bab V Daftar Pustaka	Ace Revisi Ace	Ar Ar Ar

Bimbingan dinyatakan telah selesai.

Tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Lampiran 2

Pedoman Wawancara

Humas

1. Apa saja tugas rutin humas di PDAM Surya Sembada Surabaya ?
2. Bagaimana cara humas dalam mengumpulkan informasi mengenai keluhan pelanggan?
3. Media apa saja yang digunakan oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya? Mengapa memilih media tersebut?
4. Dari media yang disebutkan, media apa yang paling banyak digunakan oleh pelanggan untuk melaporkan keluhannya?
5. Ada berapa jumlah keluhan tiap bulannya yang diterima humas melalui media tersebut?
6. Kategori keluhan apa saja yang sering diterima?
7. Bagaimana mekanisme penanganan keluhan yang diterima oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya?
8. Bagaimana proses humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menanggapi keluhan pelanggan melalui media-media tersebut?
9. Adakah kendala yang terjadi dalam menanggapi keluhan pelanggan?
10. Apakah tim humas PDAM Surya Sembada Surabaya melakukan kontak sosial ke para pelanggan?
11. Bagaimana feedback/sikap pelanggan setelah keluhan tersebut direspon?

Pelayanan Pelanggan (P2K)

1. Adakah keterlibatan humas dalam menangani keluhan pelanggan?
2. Kategori keluhan apa yang sering diterima?
3. Adakah diskusi terlebih dahulu dengan pihak humas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sebelum diinformasikan kembali melalui media?

Pelanggan :

1. Keluhan apa yang anda alami mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surabaya?
2. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan tersebut?
3. Bagaimana respon pihak PDAM Surabaya setelah anda melaporkan keluhan tersebut?

4. Apakah yang anda lakukan setelah keluhan tersebut direspon dan ditangani oleh PDAM Surabaya?

Lampiran 3

Foto Peneliti Dengan Informan



Lampiran 4

Respon Positif Pelanggan



Ridho Yanuar Alhamdulillah... terima kasih kepada segenap pekerja PDAM... anda luar biasa...

Suka · Balas · 7 jam



Search Results

Air PDAM Sudah Jernih

Jawa Pos 7 Jun 2018 +13 more

SURAT saya di Pembaca Menulis pada April 2018 tentang kotor dan keruhnya air PDAM di rumah saya mendapat respons cepat dari PDAM Surabaya. Setelah saya dihubungi via telepon, ada petugas PDAM yang mendatangi rumah saya untuk memeriksa kualitas air.

Besoknya, 27 April 2018, tim petugas dari PDAM Surabaya melakukan penggalian di depan rumah untuk menggantikan pipa yang lama dengan pipa yang baru. Sekitar sepuluh hari kemudian, sampai sekarang, air PDAM di rumah saya sudah bersih dan jernih.

Related Stories

- Menjulung Tradisi Menjanji Seri Jelita 1 Feb 2018
- Izinkan Petugas PDAM Memot Jawa Pos 23 May 2018
- Baru Serah Terima Kunci, Ditag Jawa Pos 18 May 2018

Terima kasih PDAM Surabaya.
DANIEL THIE, Jalan Satelit Indah, Surabaya, 0811332xxxx

Write a comment...

Page View Share Comment Save More

Upvote Downvote



Samuel Djaya Gunanda Trims pdam daerah dukuh setro lancar

Suka Balas · 1m



PDAM Surya Sembada Terima kasih kembali. kami akan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan.

Suka Balas · 6h



Lampiran 5

Laporan Keluhan Pelanggan Melalui Media Online



Arifah Wardatin Met pagi.

Air di tmpat kami, perum ITS keputih surabaya sangat keruh sdh 2 bln ini.nopel 2150165.
Tks...

Suka · Balas · 1m



PDAM Surya Sembada Baik, laporan Bapak/Ibu sedang dalam penanganan kami dengan no. laporan T20190043581. Mohon ketersediaannya untuk menunggu petugas datang 2-3 hari kerja terhitung mulai 18 Juni 2019. Terima kasih.

Suka · Balas · 1m



pdamsuryasembada · [Follow](#)



suepedis perbaikannya mulai rabu 27 maret 2019 jam 10.00 , tapi bru di infokan jam rabu 27 maret 2019 jam 13.00 😞😞😞

14W 2 likes Reply

— View replies (2)



sweetznitaka Iya betul perbaikan kpn di infokan kpn

14W Reply



ikaffitria 😞😞😞 mestiii.. slowreeesp.. disuruh tampung air jam 13, diperbaiki jam 10..okeeh

14W Reply



clamatcedarone 🙄gak mau



99 likes



pdamsuryasembada · [Follow](#)



indah_nursery Tandon uda kosong, baru woro2, mau ngisi pake apa? Manggil bantuan air? Yg ada dikasi air yg diambil dr kali, butek. Masa iya ditag kesini dlu baru quick response @jokowi @ibu_trirismaharini @khofifah.ip @emildardak @pdamsuryasembada

2W Reply



m00n_virgo Infony sggh sgt terlambat..hrsny sehari ato 2 hr seblmny sdh ada pemberitahuan..jd pelnggn ada persiapan nampung aer dulu..iya kl yg mereka punya tandon kl yg enggk gmn..mo sampe jam brp... Jgn smpe kejadian 3hr aer g ngalir yaaa...telat byr aja denda yg dirugikan pelnggan



Lampiran 6

Informasi Yang Disampaikan Humas Melalui Media Online



pdamsuryasembada #InfoPDAMSBY

Siap-Siap Tampung Air:

Selasa 09 April 2019 pukul 21.00 WIB sampai dengan Rabu 10 April 2019 pukul 05.00 WIB akan dilakukan pekerjaan perbaikan pipa bocor Ø280mm di Jl. Arif Rahman Hakim 59. Pekerjaan ini mengakibatkan distribusi air ke pelanggan mengecil sampai tidak keluar di kawasan:

Arif Rahman Hakim, Keputih, Kejawan Putih, Sukolilo Dian Regency dan Sekitarnya.

Diimbau kepada pelanggan yang berada di kawasan terdampak tersebut menampung air sebagai langkah antisipasi. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan

Pengaduan dan Informasi lebih lanjut :

- Call Center : 08001926666 (24 Jam, bebas pulsa)

- WhatsApp / SMS : 08123316666

.

.

.

#pdamsuryasembada #kotasurabaya #surabaya #pelayananprima #pelayananpublik
#perusahaanairminummodern

9m



ahmad_saleh @pdamsuryasembada terima kasih info nya min..

9m Balasan



PDAM Surya Sembada

@PDAMSurabaya

Ikuti



#InfoPDAMSBY

Pekerjaan Darurat :

Senin 24 Juni pukul 20.00 s.d. Selasa 25 Juni pukul 05.00 WIB akan dilakukan Perbaikan Pipa Bocor Ø 200 mm di jalan Sambikerep II (sebelah lampu merah kelurahan Sambikerep)....

[instagram.com/p/BzFtQ4Tgz98/ ...](https://www.instagram.com/p/BzFtQ4Tgz98/)

03.29 - 24 Jun 2019



1



Tweet balasan Anda



Kopana didik hariant @DidikHariant · 5 j

Membalas @PDAMSurabaya

Ok siap pak.. Tks infonya



Lampiran 7

Keluhan Pelanggan Melalui Surat Pembaca



Search Results

"Menyusup" dalam Tagihan PDAM

Jawa Pos 9 Mar 2018

SAYA adalah pelanggan PDAM Kota Surabaya dengan nomor ID 2265973. Tagihan air saya Februari lalu mengalami kenaikan. Setelah dicek, ternyata ada retribusi yang ikut ditagihkan bersamaan dengan tagihan air oleh PDAM sebesar Rp 23,500.

Mengutip Jawa Pos edisi 23 Januari, anggota Komisi B DPRD Surabaya juga baru mengetahui bahwa retribusi sampah selama ini dicatikan dalam tagihan PDAM saat pembahasan perubahan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Sampah pada 22 Januari.

Kami berharap PDAM

menyosialisasikan terlebih dahulu hal-hal seperti itu kepada pelanggan. Kami juga mohon pihak-pihak terkait mengkaji ulang kebijakan tersebut.

PRIANANDA PURNOMO SE,
Tambaksari, Surabaya,
083857571XXX

Write a comment...

Page View Share Comment Save More

Upvote Downvote



Search Results

Salah Catat Pemakaian Air

Jawa Pos 17 May 2018



SAYA pelanggan PDAM Surabaya dengan nomor ID Pel 3142023. Sudah dua kali petugas mencatat pemakaian air tidak sesuai dengan papan info atau meter air. Yakni, pada Januari dan April.

Pada April seharusnya angka di meter air adalah 2031 m3. Namun, yang dicatat 2079 m3. Dengan demikian, tagihannya membengkak.

Setelah saya melapor ke call center PDAM, ada petugas yang datang ke rumah. Tetapi, dia hanya meminta saya melapor langsung ke kantor PDAM. Persoalannya, saya tidak mungkin meninggalkan pekerjaan. Mohon bantuan. ANUGRAH BAGUS SUGIHARTO, Wonokusumo, Surabaya, 08123539XXX

Write a comment...

Page View Share Comment Save More

Upvote Downvote

Lampiran 8

Tanggapan Humas Mengenai Keluhan Di Surat Pembaca



Search Results

Tanggapan PDAM Surya Sembada

Jawa Pos 16 May 2019 [+3 more](#)

MENINDAKLANJUTI keluhan pelanggan di Jawa Pos pada rubrik Pembaca Menulis yang terbit 11 Mei 2019 dengan judul Pipa PDAM Bocor di Nginden yang dikirim Bapak Warsito S., PDAM Surya Sembada menyampaikan terima kasih atas informasi yang telah disampaikan. Kami informasikan bahwa petugas kami telah memperbaiki dan menutup kebocoran pipa tersebut pada 13 Mei 2019.

Untuk informasi pelayanan dan keluhan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, silakan menghubungi call center bebas pulsa 08001926666.

BAMBANG EKO SAKTI, Manajer Tata Usaha dan Humas



Search Results

PDAM dan Retribusi Sampah

Jawa Pos 15 Mar 2018 [+2 more](#)

MENANGGAPI tulisan Saudara Priananda Purnomo dalam Pembaca Menulis edisi 9 Maret dengan judul Menyusup dalam Tagihan PDAM, sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Petugas kami telah mendatangi rumah Saudara Priananda untuk memberikan penjelasan secara langsung mengenai tagihan PDAM.

Kami informasikan bahwa dasar retribusi kebersihan yang ditagihkan bersamaan dengan tagihan PDAM adalah Peraturan Daerah (Perda) Kota Surabaya Nomor 10 Tahun 2012 tentang Retribusi Pelayanan Persampahan/Kebersihan. Sesuai dengan perda tersebut, bagi masyarakat yang menjadi pelanggan PDAM Surya

Related Stories

Disarankan Bikin Tandon
Jawa Pos 16 Mar 2018

Penjelasan dari Bank Da
Jawa Pos 13 Mar 2018

Sembada Kota Surabaya, penarikan retribusi kebersihannya disertakan dalam tagihan rekening air minum. Hal itu berjalan sejak Agustus 2012. Saudara Priananda bisa memahami penjelasan tersebut.

AGUS SUBAGYO, Manajer Sekretariat - Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Lampiran 9

Dokumentasi Sosialisasi Dan Temu Pelanggan



Lampiran 10

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN HUMAS

Nama Informan : Rakhmad Zakariyah

Jabatan : Senior Staf Humas PDAM Surabaya

Tanggal Wawancara : 18 Mei 2019

Peneliti : Apa saja tugas rutin humas di PDAM Surya Sembada Surabaya ?

Bapak Rakhmad : kami memberikan informasi-informasi terkait dengan layanan PDAM terus kami juga mengadakan secara rutin ya setahun 4 sampai 5 kali itu namanya temu pelanggan

Peneliti : temu pelanggan?

Bapak Rakhmad: iya, jadi temu pelanggan itu PDAM datang ke warga untuk ya istilahnya sosialisasi lah. Terkadang berupa sosialisasi atau cuma “nyambangi “ pelanggan aja. Jadi dalam acara ini masyarakat itu bisa berkomunikasi secara langsung dengan manajemen dan direksi. Kalau biasanya kan mereka berkomunikasi ini dilayaninya sama CS, call center atau dilayani tim humas nah kalau temu pelanggan ini benar-benar di dengarkan langsung oleh manajemen sama direksi sehingga temu pelanggan ini eksklusif nggak semua pelanggan mendapat kesempatan tapi karena ini kegiatan rutin jadi kami gilir di daerah-daerah Surabaya.

Peneliti : Informasi mengenai apa saja yang disampaikan humas kepada public internal dan eksternal ?

Bapak Rakhmad : Kalau public internal itu kami belum handle public internal karena masih menangani public eksternal. Itu banyak, misalnya info-info gangguan, diskon, perubahan kategori pelanggan

Peneliti : Bagaimana cara humas dalam mengumpulkan informasi mengenai keluhan pelanggan?

Bapak Rakhmad : kalau humas itu yang kami kumpulkan kalau dulu humas via media sosial, email sama media massa. Nah di untuk sekarang kami mengumpulkan keluhan dari media massa dari Jawa Pos, radio SS dll karena sebagian media sosial

sudah diserahkan ke bagian pelayanan. Untuk media sosial yang benar-benar masih dipegang humas ini Instagram. Tapi kami mengedukasi kepada masyarakat untuk mengadu melalui saluran pengaduan seperti call center atau customer service karena pada dasarnya media kami itu untuk sarana informasi saja.

Peneliti : Media apa saja yang digunakan oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya? Mengapa memilih media tersebut

Bapak Rakhmad : Media massa dan media sosial Instagram, alasannya ya ngomong dengan media itu nggak boleh ngawur dan butuh kecapakan tersendiri misal ada pelanggan nanya “loh ini kapan dikerjakan?” terus dijawab “maksimal 3 hari kerja” terus pelanggannya “apa nggak bisa lebih cepat?” terus kalau dijawab “ya nggak bisa itu sudah peraturan kami seperti itu” ini kan cara menangani yang salah kalau kami sebagai humas pasti akan menjawab “secepatnya akan kami kerjakan atau kami usahakan secepatnya atau bisa segera mungkin kami kirim petugas kami kesana” ya ini sebabnya makanya ada humas karena memang tugasnya karena ‘secepatnya’ ini kan ambigu entah 1 hari atau 2 hari tapi dengan diberi jawaban kaya gitu pelanggan kan lebih percaya dengan kinerja kami, makanya kenapa media massa dan media sosial masih menjadi media yang dipegang humas karena humas cukup bisa mengolah kata dibanding bagian pelayanan

Peneliti : Dari media yang disebutkan, media apa yang paling banyak digunakan oleh pelanggan untuk melaporkan keluhannya?

Bapak Rakhmad : Dari Radio SS

Peneliti : Ada berapa jumlah keluhan tiap bulannya yang diterima humas melalui media tersebut?

Bapak Rakhmad : Kalau dari radio sehari normalnya itu 2-3 keluhan. Maksudnya normal itu nggak ada gangguan pekerjaan. Kalau ada pipa bocor itu banyak banget yang masuk.

Peneliti : Kategori keluhan apa saja yang sering diterima?

Bapak Rakhmad : Nah yang itu tadi, air tidak keluar, mengalir kecil sama pipa bocor itu yang paling sering

Peneliti : Bagaimana mekanisme penanganan keluhan yang diterima oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya? Misalnya apa keluhan itu dikumpulkan terlebih dahulu atau langsung ditanggapi?

Bapak Rakhmad : Mekanismenya kami tetap harus mengikuti birokrasi, jadi keluhan yang masuk itu dikumpulkan dulu di call center baru nanti call center yang membagi keluhan sesuai kategori keluhannya. Kalau kami meresponnya di media ya pasti ngomongnya “oya kan segera kami tindak lanjuti” tapi kalau diantara kami ya seperti itu tadi alurnya

Peneliti : Bagaimana proses humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menanggapi keluhan pelanggan melalui media-media tersebut? apa diadakan diskusi dulu dengan tim humas dan pihak pelayanan?

Bapak Rakhmad : Itu untuk case-case khusus. Kalau cuma air mati itu kan itu sudah biasa dan langsung kami tanggapi. Tapi kalau untuk case-case khusus itu pasti kami koordinasi dan crosscheck dulu sampai matang baru kami kita tanggapi.

Peneliti : Adakah kendala yang terjadi dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Bapak Rakhmad : Ada, kaya pelanggan yang rewel yang susah dijelaskan itu sampai mengudara berkali-kali di radio ss. Ya aku tau dan menyadari bahwa pelanggan adalah raja pokoknya menurutnya dia “aku udah bayar nggak mau tau caranya pokonya air keluar” terus yang kedua informasi yang diterima itu kurang lengkap misal pelanggan melaporkan di radio ss “ada pipa bocor di daerah jemursari depannya ini” nah itu kan pasti kami crosscheck dulu ke orang lapangan untuk mengecek terus pas di cek ternyata nggak ada. Terus terkadang pelanggan itu nggak bisa dihubungi terkadang juga susah mencari alamatnya. Itu sih kendala-kendalanya.

Peneliti : Apakah tim humas PDAM Surya Sembada Surabaya melakukan kontak sosial ke para pelanggan?

Bapak Rakhmad : Ya itu seperti yang sudah saya jelaskan kami mengadakan sosialisasi dan temu pelanggan 4-5 kali dalam setahun. Misalnya ada pergantian meter nah pelanggan yang belum tahu pasti akan menolak karena maerasa meternya masih bagus ngapain diganti. Nah yang kaya gini kami sosialisasikan. Contoh *casenya* itu banyak laporan penipuan yang mengaku dari petugas PDAM nah seperti ini kita sosialisasikan ke masyarakat bagaimana mengidentifikasinya contoh lainnya seperti meterisasi itu kan penggantian meter yang mana meteran itu kan ada usianya, secara reguler PDAM ini mengganti meteran itu lima tahun sekali. Terkadang ada pelanggan yang tidak mau mengganti meterannya karena meterannya dirasa masih bagus, tanpa adanya sosialisasi mereka pasti menolak meterisasi kasihan kan kalau misal petugas-petugas sudah kesana tapi ditolak nah itu kami adakan sosialisasi terlebih dahulu

Peneliti : Bagaimana feedback/sikap pelanggan setelah keluhan tersebut direspon?

Bapak Rakhmad : Feedbacknya ya pasti baguslah cuma terkadang ada pelanggan yang 'rese' tapi kebanyakan responnya positif apalagi kalau mereka benar-bener tahu prosesnya misal ada kebocoran besar di daerah margomulyo itu galiannya sekitar 6-8 meter di bawah tanah nah biasanya itu tak posting supaya masyarakat itu tau kalau PDAM itu bekerja bekerja siang dan malam bukan santai-santai. Untuk pelanggan yang tahu prosesnya itu feedbacknya pasti bagus apalagi kalau di radio mereka melaporkan kalau keluhannya sudah beres dan mengucapkan terima kasih

Lampiran 11

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN HUMAS

Nama Informan : Laila Annisatin
Jabatan : SPV Humas PDAM Surabaya
Tanggal Wawancara : 13 Juni 2019

Peneliti : Apa saja tugas rutin humas di PDAM Surya Sembada Surabaya ?

Bu Lala : Tugas kami selain memberikan informasi yang terkait dengan PDAM kami juga seringkali menerima pengaduan dari pelanggan. Sebenarnya untuk pengaduan dari pelanggan ada bagian yang handle namanya customer service atau di bagian pelayanan pelanggan, cuma kalau pelanggan sudah melaporkannya melalui radio atau berita itu dari media cetak karena sudah menyangkut ke level pencitraan perusahaan maka humas yang mengambil peran

Peneliti : Informasi mengenai apa saja yang disampaikan humas kepada public internal dan eksternal ?

Bu Lala : Kalau informasi ke public internal biasanya kita menyampaikan informasi terkait beberapa kebijakan perusahaan yang perlu di share kepada pegawai karena sebenarnya untuknya yang sifatnya internal itu lebih banyak kebijakan-kebijakannya tersampaikan melalui SDM tapi kalau yang keluar itu perannya humas disitu karena kita PR nya perusahaan jadi kita menginformasikan ke pelanggan terkait gangguan, gebyar diskon, layanan PDAM dll. Jadi kita lebih banyak ke eksternal tapi untuk ke internal itu biasanya cuma melalui informasi di tabloid-tabloid kecil atau melalui kaledoskop tahunan.

Peneliti : Bagaimana cara humas dalam mengumpulkan informasi mengenai keluhan pelanggan?

Bu Lala : Melalui beberapa kanal perusahaan seperti media online, instagram, WA, email, facebook, twitter. Tapi humas mengumpulkan melalui radio, media cetak dan beberapa media sosial atau forum-forum warga yang ada di WA itu.

Peneliti : Media apa saja yang digunakan oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya? Mengapa memilih media tersebut

Bu Lala : Ya itu yang seperti bu Lala sampaikan seperti radio, media online, surat pembaca terus email nah kenapa memilih media tersebut karena kami ini sebagai perusahaan yang melayani pelanggan ingin mendengar keluhan dengan cepat, nah media yang paling cepat dan efektif saat ini itu WA dan media sosial karena pelanggan lebih memilih media tersebut untuk menyampaikan keluhan kalau seperti radio dan media cetak yang berurusan dengan branding atau citra humas pasti yang akan turun tangan tapi kalau mengenai kebocoran pipa atau air mati pasti di serahkan ke pelayanan dan call center

Peneliti : Dari media yang disebutkan, media apa yang paling banyak digunakan oleh pelanggan untuk melaporkan keluhannya?

Bu Lala : kayaknya sih media sosial

Peneliti : kalau radio bu?

Bu Lala : Kalau radio itu quantitynya kalau sekarang sudah mulai jarang. Sehari kadang hanya sekali di telfon (oleh radio)

Peneliti : Ada berapa jumlah keluhan tiap bulannya yang diterima humas melalui media tersebut?

Bu Lala : Pak Rakhmad sudah ngasih datanya belum?

Peneliti : Pak Rakhmad ngasihnya perhari sih bu

Bu Lala : Yaudah ngikut datanya pak Rakhmad karena dia yang ngehandle keluhan di medsos

Peneliti : Kategori keluhan apa yang paling banyak diterima?

Bu Lala : Ya itu, air mati terus kebocoran

Peneliti : Bagaimana mekanisme penanganan keluhan yang diterima oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya? Misalnya apa keluhan itu dikumpulkan terlebih dahulu atau langsung ditanggapi?

Bu Lala : Kita itu punya SOPnya untuk menanggapi keluhan. Jadi keluhan dari pelanggan itu tersampaikan melalui media sosial nah yang pertama itu kami harus cek dulu nomer pelanggannya ap, historisnya apa setelah itu koordinasi dengan pihak yang terkait kemudian baru kita jawab. Kalau keluhan sifatnya terkait teknis itu

biasanya temen-temen CS (Customer Service) yang menghandle tapi kalau humas itu lebih mengarah ke branding/citranya.

Peneliti : Bagaimana proses humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menanggapi keluhan pelanggan melalui media-media tersebut? apa diadakan diskusi dulu dengan tim humas dan pihak pelayanan?

Bu Lala : Jadi gini, kita selalu melakukannya sesuai SOP. Kalau ada keluhan dengan teknis ya kita koordinasinya dengan bagian tersebut. Jadi kami selalu koordinasi terlebih dahulu dengan pihak yang terkait tidak bisa jalan sendiri, kita harus terintegrasi karena kan sudah ada SOPnya

Peneliti : Adakah kendala yang terjadi dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Bu Lala : Ada, namanya air itu kan vital jadi ketika pelanggan tidak mendapatkan air disaat yang dibutuhkan pasti pelanggan itu akan marah-marah jadi kita harus tetap mensupport kebutuhan itu melalui air tanki terutama di daerah yang terdampak kebocoran atau gangguan, jadi pinter-pinternya kita menginformasikan ke pelanggan supaya nggak marah-marah. Banyak kan pelanggan yang sulit di jelaskan tapi kita harus bisa meredakan emosi seseorang dengan informasi dengan intonasi yang baik.

Peneliti : Apakah tim humas PDAM Surya Sembada Surabaya melakukan kontak sosial ke para pelanggan?

Bu Lala : Ya seperti yang sudah saya jelaskan tadi, kita mengadakan sosialisasi dan temu pelanggan. Kadang bu Lala datengin korban-korban penipuan rekening yang mengatasnamakan PDAM itu. Kita adakan sosialisasi dan temu pelanggan itu 4-5 kali setahun, jadi kita mendengarkan opini mereka. Biasanya kami kerja sama dengan pemerintah kota karena pemerintahan kota mewadahi semua camat, lurah, perangkat daerah yang ada dibawah pemerintah kota Surabaya terkadang kami juga bekerja sama dengan dinas lain.

Peneliti : Bagaimana feedback/sikap pelanggan setelah keluhan tersebut direspon?

Bu Lala : bu Lala tidak menjawab pertanyaanmu cukup bu Lala tunjukkan feedbacknya (sambil menunjukkan feedback pelanggan di WA) nih contohnya laporannya Selasa 11 Juni 2019, laporannya sudah langsung ditindak lanjutin hari Rabu sudah selesai. “nggeh bu Lala matur nuwun” (Isi feedback pelanggan yang ditunjukkan melalui WA). Jadi ya kebanyakan ya gitu feedbacknya positif.

Peneliti : yang negatif ada juga kan bu?

Bu Lala : yaiyalah, coba kamu lihat itu di facebook, sadis-sadis semua

Lampiran 12

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN (P2K)

Nama Informan : Dani Setiyawan
Jabatan : Staf Senior Pemasaran Dan Pelayanan Kepelanggan
(P2K) PDAM Surabaya
Tanggal Wawancara : 27 Mei 2019

Peneliti : Adakah keterlibatan humas dalam menangani keluhan pelanggan?

Bapak Dani : kalau dibilang ada sih ada cuma frekuensinya itu tidak selalu setiap keluhan itu ditangani oleh humas bisa juga keluhan ini yang bersifat yang tidak bisa ditangani secara reguler sehingga bisa memancing masyarakat itu datang kesini secara berkelompok itu biasanya humas yang menangani. Jadi intinya itu tidak selalau hanya kasus-kasus tertentu.

Peneliti : Kategori keluhan apa yang sering diterima?

Bapak Dani : Biasanya yang paling banyak air tidak keluar, terus adanya kebocoran, air kotor memang ada tapi frekeunsinya tidak banyak terus masalah pemakaian air itu yang paling banyak.

Peneliti : Adakah diskusi terlebih dahulu dengan pihak humas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sebelum di informasikan kembali melalui media?

Bapak Dani : Otomatis kita berdiskusi tidak hanya dengan humas maupun bagian pelayanan pelanggan tapi juga dengan back office tentang mekanismenya terus kemudian jadwalnya terus apa yang harus dilakukan itu tetap kami koordinasikan. Pasti kami adakan koordinasi karena kalau kami nggak ada koordinasi ternyata beda dengan realitanya itu nanti akan jadi hujatan masyarakat.

Lampiran 13

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN (P2K)

Nama Informan : Fitrah Lia Amrina Rosada
 Jabatan : Staf Call Center Pemasaran Dan Pelayanan Kepelanggan
 (P2K) PDAM Surabaya
 Tanggal Wawancara : 27 Mei 2019

Peneliti : Adakah keterlibatan humas dalam menangani keluhan pelanggan?

Mbak Ocha : ada sih, kalau misalkan keluhan dari radio itu kan humas yang ngobrol sama pelanggan tapi tetep akan dilemparkan ke call center

Peneliti : Kategori keluhan apa yang sering diterima?

Mbak Ocha : Air nggak keluar satu komplek, air nggak keluar di rumah pelanggan aja, terus pipa bocor dan stop keran rusak kaya gitu sih yang paling sering

Peneliti : Adakah diskusi terlebih dahulu dengan pihak humas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sebelum di informasikan kembali melalui media?

Mbak Ocha : iya, biasanya humas ini konfirmasi dulu ke call center misalkan di daerah A ini ada perbaikan mereka pasti nanya “daerah ini ada perbaikan nggak?” nanti kalau memang ada perbaikan call center akan ngasih informasi perbaikannya apa, sampai kapan dan selesainya kapan gitu. Jadi koordinasi dulu sama humas nanti biasanya humas yang menginformasikan ke pelanggannya. Biasanya juga, kalau informasi apapun yang dapet itu bagian pelayanan duluan ya kalau ada informasi kaya misalkan di tempat A ada perbaikan, humas masih belum tahu nih kalau perbaikannya, kita konfirmasi ke humas “Mas ada perbaikan disini dilakukan jam sekian perbaikannya dilakukan hari ini” nanti bagian humasnya bikin semacam announcement gitu.

Lampiran 14

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PELANGGAN

Nama Informan : Muchidin
Jabatan : Pelanggan PDAM Surabaya
Tanggal Wawancara : 26 Juli 2019

Peneliti : Keluhan apa yang anda alami mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surabaya?

Bapak Muchidin : Ya itu mbak air rumah saya itu kan keluaranya kecil kadang sampai nggak keluar sama sekali lah sedangkan kita ini kan ya butuh air buat kegiatan sehari-hari, kalau nggak ada air repot kita ini mbak

Peneliti : Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan tersebut?

Bapak Muchidin : Ya saya lapornya lewat nomer telfon perusahaannya itu atau lewat nomer WA nya

Peneliti : Bagaimana respon pihak PDAM Surabaya setelah anda melaporkan keluhan tersebut?

Bapak Muchidin : ya di tanyain nomer pelanggan sama keluhannya apa itu saya kasih tahu semua

Peneliti : Terus sekarang keluhannya sudah beres apa belum pak?

Bapak Muchidin: Ya sudah lebih baik sih, paling nggak itu airnya keluaranya stabil nggak sampe mati total

Peneliti : Apakah yang anda lakukan setelah keluhan tersebut direspon dan ditangani oleh PDAM Surabaya?

Bapak Muchidin : biasanya mereka telfon saya lagi nanyain apa sudah lancar apa belum ya terus saya kasih tahu “airnya sudah keluar mbak, terima kasih”.

Lampiran 15

TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PELANGGAN

Nama Informan : Rizka Rahmawaty
Jabatan : Pelanggan PDAM Surabaya
Tanggal Wawancara : 26 Juli 2019

Peneliti : Keluhan apa yang anda alami mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surabaya?

Mbak Rizka : air dirumah saya itu kadang-kadang keruh warnanya tapi yang paling parah itu sampai nggak keluar sama sekali capek saya harus nunggu tengah malam supaya bisa nampung air buat besoknya.

Peneliti : Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan tersebut?

Mbak Rizka : Biasanya saya lapornya lewat instagram PDAMnya itu

Peneliti : Bagaimana respon pihak PDAM Surabaya setelah anda melaporkan keluhan tersebut?

Mbak Rizka : Alhamdulillah nya di bales komenan saya di Instagram itu, di minta nomer pelanggan dan keterangan keluhan yang lebih jelas

Peneliti : Terus sekarang keluhannya sudah beres apa belum mbak?

Mbak Rizka : Alhamdulillah sudah mengalir terus walaupun alirannya kecil yang penting ya keluar lah airnya itu jadi saya nggak perlu setiap malam begadang nungguin air keluar buat di tampung

Peneliti : Apakah yang anda lakukan setelah keluhan tersebut direspon dan ditangani oleh PDAM Surabaya?

Mbak Rizka : ya saya kasih komen ke instagramnya itu lagi, ngasih tau kalau air di rumah saya itu sudah mengalir lancar

Lampiran 16

HASIL UJI TURNITIN

HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PDAM SURABAYA

ORIGINALITY REPORT

%29	%27	%3	%19
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to iGroup Student Paper	%3
2	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	%2
3	journal.unair.ac.id Internet Source	%2
4	bppkibandung.id Internet Source	%1
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	%1
6	www.scribd.com Internet Source	%1
7	sebar-1000-iklan.blogspot.com Internet Source	%1
8	docplayer.info Internet Source	%1
9	repository.unair.ac.id Internet Source	%1