

**ANALISIS BAURAN HUBUNGAN MASYARAKAT PERUMDA
TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI**

**SKRIPSI
MUSTIKANIA ANNISA PRATIWI
044117263**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JUNI 2024**

**ANALISIS BAURAN HUBUNGAN MASYARAKAT PERUMDA
TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN INFORMASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan

**MUSTIKANIA ANNISA PRATIWI
044117263**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JUNI 2024**

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul **Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi** adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari peneliti lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di akhir skripsi ini.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui dan memberikan kepada Universitas Pakuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) karya ilmiah ini. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Pakuan berhak menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak. Dengan ini melimpahkan hak cipta karya tulis saya ini kepada Universitas Pakuan

Bogor, 26 Juni 2024

Mustikania Annisa Pratiwi
NPM 044117263

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini berjudul Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan adalah hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarisme. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Bila terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka Universitas Pakuan berhak membatalkan isi skripsi yang telah saya tulis dan saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Pakuan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sehat dan sadar tanpa tekanan atau paksaan dari pihak mana pun.

Bogor, 26 Juni 2024
Yang menyatakan

Mustikania Annisa Pratiwi
NPM 044117263

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Mustikania Annisa Pratiwi

NPM : 044117263

Judul : **Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Peruma Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 1 pada Program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : Juni 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang	Dr. Henny Suharyati, M.Si. NIP: 196006071990092001	
Pembimbing 1/ Penguji 1	Roni Jayawinangun, S.E., M.Si. NIK: 1.0616 049 757	
Pembimbing 2/ Penguji 2	Dr. Feri Ferdinan Alamsyah, M.I.Kom NIK: 1.0614 025 629	
Penguji Utama	Tiara Puspanidra, M.Si NIK: 1. 0815 033 671	

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Budaya



Dr. Henny Suharyati, M.Si.
NIP: 196006071990092001



Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi



Dr. Dwi Rini Sovia, M.Comn.
NIK: 1.0113001607

iv

Ilmu Komunikasi Universitas Pakuan

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan.

Skripsi ini berjudul “Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi”. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat terutama bagi peneliti dan bagi pembaca. Selain itu diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi instansi terkait.

Pada skripsi ini peneliti menghadapi kesulitan yaitu sulitnya emndapatkan waktu untuk wawancara dengan narasumber sebab beberapa narasumber sering melakukan perjalanan dinas ke luar kota. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa maupun masyarakat yang ingin mengetahui bagaimana bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor terutama mengenai kualitas pelayanan informasinya dan peneliti berharap skripsi ini dapat dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang menjadi fokus penelitian serupa.

Bogor, Juni 2024

Mustikania Annisa Pratiwi

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Henny Suharyati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya;
2. Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M.Comn, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi;
3. Roni Jayawinangun, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini dengan baik, serta telah banyak memberikan pengalaman dan kesempatan kepada peneliti pada masa-masa perkuliahan;
4. Dr. Feri Ferdinan Alamsyah, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini, selalu memotivasi dan memberikan dorongan kepada peneliti.
5. Tiara Puspanidra, M.Si selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan banyak masukan pada penelitian ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi serta pengalaman selama menjalankan perkuliahan di Universitas Pakuan Bogor;
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, bantuan, motivasi, dukungan dan semangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

BIODATA

Nama : Mustikania Annisa Pratiwi
NPM : 044117263
Tempat dan tanggal lahir : Bogor, 09 Juli 1999
Nomor telepon : 08558516853
Surel : mustikaniaannisapратиwi@gmail.com
Alamat : Cijujung Dharma Bakti RT 002/001
Riwayat Pendidikan Formal : SDN Pengadilan 3 Bogor (2004-2011)
SMP Negeri 19 Bogor (2011-2014)
SMA PGRI 3 Bogor (2014-2017)
Universitas Pakuan Bogor (2017-2024)

ABSTRAK

MUSTIKANIA ANNISA PRATIWI. 044117263. 2024. Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan: **Roni Jayawinangun dan Feri Ferdinan Alamsyah**

Perumda Tirta Pakuan merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pengelolaan air bersih. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor selalu berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Upaya pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berkaitan dengan pengembangan komunikasi yang efektif dua arah dan membina hubungan dengan pelanggan. Untuk mengembangkan budaya pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan milik pemerintah maka di butuhkan peranan Humas. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana analisis bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 121 Bogor. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Humas Perumda Tirta Pakuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi sudah menerapkan publisitas dengan baik melalui website, media sosial dan aplikasi SIMOTIP. Perumda juga turut aktif dalam menyelenggarakan acara dan menghadiri acara sebagai undangan. Penyebaran berita mengenai informasi dilakukan menggunakan media *online* dan *offline*. Identitas perusahaan tergambar dengan jelas dan mudah dipahami. Perumda turut menjaga hubungan dengan khalayak baik internal maupun eksternal perusahaan dengan berbagai kegiatan dan menjadi *support partner*. Lobi dan negosiasi dilakukan hanya bila diperlukan seperti adanya kasus sengketa. Perumda Tirta Pakuan memiliki 9 bentuk atau kegiatan sebagai bagian dari *corporate social responsibility*.

Kata kunci: bauran hubungan masyarakat, kualitas, pelayanan informasi

ABSTRACT

MUSTIKANIA ANNISA PRATIWI. 044117263. 2024. Analysis of the Public Relations Mix of Perumda Tirta Pakan Bogor in Improving The Quality of Information Services. Faculty of Social and Cultural Sciences, Communication Studies Program, Pakuan University Bogor. Under the guidance of **Roni Jayawinangun** and **Feri Ferdinan Alamsyah**

Perumda Tirta Pakuan is a Regional Owned Enterprise (BUMD) that operates in the field of clean water management. Perumda Tirta Pakuan Bogor always strives to provide the best service to meet the need for clean water, but along the way, it often receives complaints from the public or its customers. Implementation efforts in providing services to customers are related to developing effective two-way communication and building relationships with customers. To develop a good service culture in a government-owned company, the role of Public Relations is needed. This research is a qualitative descriptive study to find out how the community relations mix analysis of Perumda Tirta Pakuan, Bogor City, improves the quality of information services. This research was carried out at the Tirta Pakuan Perumda Office, Bogor City, located at Jl. Siliwangi No. 121 Bogor. Data collection techniques in this research were interviews, observation, and documentation. The results of this research can be concluded that Public Relations of Perumda Tirta Pakuan in improving the quality of information services has implemented publicity well through websites, social media, and the SIMOTIP application. Perumda is also active in organizing events and attending events as an invitee. Dissemination of news regarding information is carried out using online and offline media. The company identity is depicted and easy to understand. Perumda also maintains relationships with audiences both internal and external to the company through various activities and as a support partner. Lobbying and negotiations are carried out only when necessary, such as in cases of dispute. Perumda Tirta Pakuan has 9 forms or activities as part of corporate social responsibility.

Keywords: information services, public relations mix, quality,

DAFTAR ISI

HALAMAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
BIODATA	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Komunikasi.....	5
2.1.1 Tujuan Komunikasi.....	6
2.1.2 Unsur Komunikasi.....	7
2.2 Hubungan Masyarakat.....	7
2.2.1 Peran Humas.....	8
2.2.2 Ruang Lingkup Humas.....	9
2.2.3 Kegiatan dan Sasaran Humas.....	9
2.3 Bauran Hubungan Masyarakat.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan.....	10
2.5 Layanan Informasi.....	11
2.6 Pelanggan.....	12
2.7 Penelitian Terdahulu.....	13
2.8 Alur Berpikir.....	15
2.9 Definisi Konsep.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.3 Sumber Data.....	18
3.4 Teknik Pengumpul Data.....	19
3.5 Teknik Analisis Data.....	19
3.6 Subjek Penelitian dan Data Informan.....	19
3.7 Validitas dan Keabsahan Data.....	20

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	21
4.1.1 Sejarah Perumda Tirta Pakuan Bogor	21
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	25
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	26
4.1.4 Aktivitas Perusahaan	26
4.2 Bauran Hubungan Masyarakat Peruma Tirta Pakuan Kota Bogor	27
4.3 Kendala Internal dan Eksternal Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Melakukan Bauran Hubungan Masyarakat	50
4.4 Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Peruma Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi	53
4.5 Triangulasi	55
BAB 5 PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan 2020.....	3
Gambar 1.2 Grafik Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan 2021.....	3
Gambar 1.3 Grafik Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan 2022.....	3
Gambar 2.1 Alur Berpikir	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumda Tirta Pakuan Bogor.....	26
Gambar 4.2 <i>Website</i> Perumda Tirta Pakuan Bogor	27
Gambar 4.3 Facebook Perumda Tirta Pakuan Bogor.....	28
Gambar 4.4 Twitter Perumda Tirta Pakuan Bogor	29
Gambar 4.5 Instagram Perumda Tirta Pakuan Bogor	29
Gambar 4.6 Tiktok Perumda Tirta Pakuan Bogor	30
Gambar 4.7 Youtube Perumda Tirta Pakuan Bogor	30
Gambar 4.8 <i>Flyer</i> Tirta Pakuan <i>Update</i>	32
Gambar 4.9 Logo Perumda Tirta Pakuan Bogor	39
Gambar 4.10 Logo Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Informan Kunci	20
Tabel 3.2 Data Informan	20
Tabel 3.3 Data Triangulasi.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan Kunci	67
Lampiran 2 Bukti Wawancara Informan Kunci	75
Lampiran 3 Transkrips Wawancara Informan 1	76
Lampiran 4 Bukti Wawancara Informan 1	79
Lampiran 5 Transkrips Wawancara Informan 2	80
Lampiran 6 Bukti Wawancara Informan 2	82
Lampiran 7 Transkrips Wawancara Triangulasi	83
Lampiran 8 Bukti Wawancara Triangulasi	91

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMD diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Daerah tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat. BUMD harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen serta memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas (Natalia, 2023). Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMD berusaha meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Pelayanan yang baik akan membuat masyarakat merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menentukan kesetiaan masyarakat terhadap perusahaan milik pemerintah yang bersangkutan. Upaya pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berkaitan dengan pengembangan komunikasi yang efektif dua arah dan membina hubungan dengan pelanggan. Untuk mengembangkan budaya pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan milik pemerintah maka di butuhkan peranan humas. Keberadaan divisi atau departemen humas ini memiliki peran yang sangat penting dan krusial, humas menjadi jembatan penghubung antara perusahaan dan publik. Departemen humas berperan dalam manajemen krisis, membangun kepercayaan khalayak dan menjaga reputasi atau citra sebuah organisasi atau instansi. Selain itu, departemen humas juga dapat menjadi tolak ukur maju tidaknya sebuah perusahaan (Karim, Wutun dan Peitriani, 2023:162).

Humas merupakan fungsi manajemen yang membangun, memelihara dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang bisa memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Agar fungsi ini berjalan efektif, maka praktisi humas harus memiliki kemampuan berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan publik. Humas harus mampu menciptakan kesan positif pihak yang diajak berkomunikasi terhadap organisasinya (Karim, Wutun dan Peitriani, 2023:162). Sementara itu, dalam rangka menciptakan dan mengembangkan citra yang positif, humas harus mampu menjadi informan yang baik bagi perusahaan.

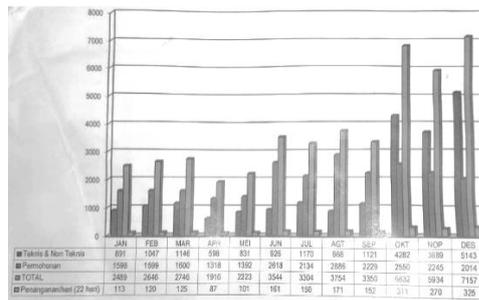
Salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melaksanakan fungsi dari humas yaitu Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Perumda Tirta Pakuan merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berlokasi di Jl. Siliwangi No. 121 Bogor. Perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan air bersih ini bertujuan untuk mendapat keuntungan usaha juga diarahkan pada

ketersediaan dan pengadaan air. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah. Tidak hanya keluhan kebersihan air, keluhan melonjaknya pembayaran yang tiba-tiba mahal, kebocoran air, dan air keruh juga banyak disampaikan oleh pelanggan.

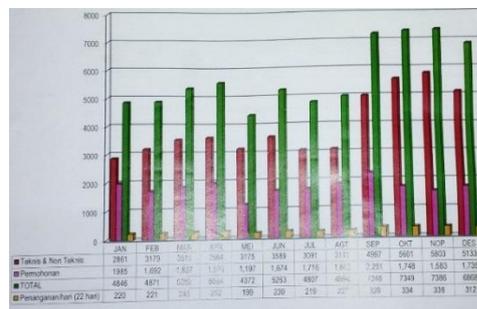
Keluhan adalah suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas atas produk atau layanan, baik secara lisan, tulisan, dari pelayanan internal atau external. Salah satu tanda yang paling pasti dari hubungan yang kualitasnya menurun atau memburuk adalah tidak adanya pengaduan dari pelanggan. Tidak seorang pun yang dapat merasa sangat puas, terutama dalam waktu yang sangat lama (Jacob, 2023). Keluhan-keluhan yang datang dari pelanggan harus diterima suatu perusahaan sebagai sebuah hadiah dan sebagai bahan evaluasi bagi internal perusahaan. Adanya keluhan menjadikan Perumda Tirta Pakuan terus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Karim, Wutun dan Peitriani, 2023:162).

Setiap orang bisa menilai kualitas pelayanan berdasarkan standar atau karakteristik yang berbeda-beda. Pelanggan melihat layanan yang berkualitas sebagai suatu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan perlakuan yang diberikan oleh petugas Perumda Tirta. Sementara itu, sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang merupakan salah satu penyedia layanan air bersih bagi masyarakat, Perumda Tirta Pakuan sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan yang menjadi pelayanan penting dari setiap perusahaan. Citra akan terbetuk melalui kualitas pelayanannya, semakin baik pelayanan yang diberikan semakin baik pula citra dari Perumda Tirta Pakuan di hadapan publik. Begitu pula sebaliknya bila pelayanan yang diberikan buruk, maka akan berdampak negatif pada perusahaan.

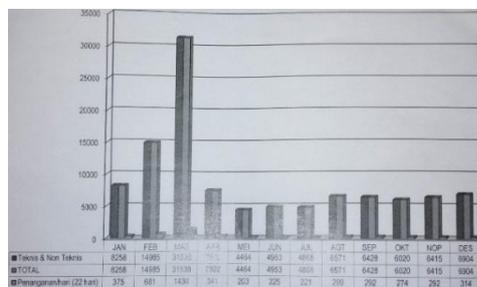
Peran humas sangat penting bagi Perumda Tirta Pakuan untuk memperbaiki citra serta menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan publik. Pelayanan yang bisa ditingkatkan oleh humas Perumda Tirta Pakuan adalah pelayanan informasi. Selain itu, meningkatnya jumlah pelanggan dan berkurangnya keluhan dari pelanggan Perumda Tirta Pakuan tentunya tidak lepas dari adanya upaya yang dilakukan oleh humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada pelanggan. Berikut adalah gambar grafik perbandingan pelayanan pelanggan Perumda Tirta Pakuan 2020 – 2022 Kota Bogor:



Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 2020
(Sumber: Arsip Perumda Tirta Pakuan)



Gambar 1.2 Grafik Perbandingan Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 2021
(Sumber: Arsip Perumda Tirta Pakuan)



Gambar 1.3 Grafik Perbandingan Pelayanan Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor 2022
(Sumber: Arsip Perumda Tirta Pakuan)

Berdasarkan tiga gambar di atas, dapat diketahui bahwa jumlah permohonan pelayanan pelanggan pada tahun 2020 yaitu 24.183 dan jumlah penanganan 2.086. Jumlah permohonan pelayanan pelanggan pada tahun 2021 yaitu 21.271 dan jumlah penanganan 3.131. Jumlah permohonan pelayanan pelanggan pada tahun 2022 yaitu 108.306 dan jumlah penanganan 4.951. Dari ketiga data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah permohonan pelayanan pada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor setiap tahunnya meningkat sedangkan untuk jumlah penanganannya terbilang masih sangat jauh dari memenuhi permohonan tersebut. Hal ini mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Perumda Tirta Pakuan. Penelitian ini penting dilakukan karena peneliti ingin melihat bagaimana

bauran hubungan masyarakat yang dilakukan oleh humas Perumda Tirta Pakuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada pelanggan. Seiring dengan munculnya polemik di masyarakat bahwa dalam pelayanan terkadang masih ada saja permasalahan yang timbul, baik dari segi sarana dan prasarana sedangkan kurangnya kualitas pelayanan informasi akan sangat mempengaruhi citra dari Perumda Tirta Pakuan itu sendiri. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?
2. Apasaja kendala Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan bauran hubungan masyarakat?
3. Bagaimana analisis hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.
2. Mengetahui apasaja kendala Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan bauran hubungan masyarakat.
3. Mengetahui bagaimana analisis hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengembangan ilmu serta dapat memberikan masukan, pengetahuan ilmu komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan bauran hubungan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di suatu perusahaan

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan dan perkembangan ilmu komunikasi khususnya hubungan masyarakat.

1. Bagi Penulis
Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu pengaplikasian ilmu dan suatu pembelajaran serta pengalaman mengenai masalah penelitian. Diharapkan penelitian ini akan berguna dan bermanfaat di masa yang akan datang.
2. Bagi Masyarakat
Diharapkan penulis ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi secara umum, sedangkan secara khusus dapat meningkatkan pemahaman mengenai topik penelitian dan kajian ilmu komunikasi.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Ross *dalam* Mulyana (2015:69) mendefinisikan komunikasi merupakan suatu proses memilah, memilih dan menyampaikan sebuah tanda-tanda sehingga membantu pendengar menghidupkan makna ataupun respon dari pikirannya sehingga sama seperti yang dimaksudkan oleh komunikator. Rogers *dalam* Mulyana, (2015:69). Komunikasi diartikan sebagai proses untuk mengalihkan suatu ide dari sumber (komunikator) ke penerima (komunikan) dengan harapan dapat mengubah tingkah laku mereka). Dengan kata lain proses penyampaian pesan dari satu orang ke orang lain dengan menggunakan simbol-simbol tertentu ini disebut dengan komunikasi.

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia, karena dalam setiap aktivitas yang dilakukan dalam segala bentuk aktivitas selalu membutuhkan komunikasi dan hal tersebut menjadikan manusia adalah makhluk sosial yang berinteraksi serta tidak dapat dipisahkan dari komunikasi. Sebagai makhluk sosial manusia tentunya senantiasa selalu ingin berhubungan dengan orang lain. Dengan komunikasi manusia juga dapat berhubungan dengan sesama guna memenuhi kebutuhan serta mencapai tujuan hidupnya. Definisi komunikasi menurut Handoko *dalam* Ngalimun (2017:20) yaitu proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain, melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus lokal atau sebagainya. Menurut Gibson *dalam* Ardana (2016:58) ada 7 proses komunikasi meliputi :

1. Komunikator/sumber komunikasi, adalah orang yang mempunyai maksud atau ide, informasi tertentu untuk disampaikan kepada penerima.
2. *Encoding*/pengkodean, mengubah suatu pesan dalam komunikasi menjadi bentuk-bentuk simbolis.
3. Pesan, sesuatu yang dikomunikasikan, merupakan produk nyata dari *encoding*
4. Media, saluran atau sesuatu yang dilalui pesan. Didalam organisasi pengirim akan menyeleksi pesan-pesan dan menetapkan saluran-saluran atau media yang digunakan.
5. *Decoding*/penerima kode, penerima adalah objek yang disasar pesan. Sebelum pesan itu dimengerti, maka penerima harus menerjemahkan maksud bentuk bentuk simbolis terlebih dahulu, kegiatan menerjemahkan ini yang disebut sebagai *decoding*.
6. Penerima, pihak yang menerima pesan, biasanya dipengaruhi oleh kemampuan, sikap, pengetahuan dan sistem sosial budaya
7. Umpan balik, pemeriksa keberhasilan dalam menyampaikan pesan dan menentukan apakah pengertian yang sama antara pengirim dan penerima telah dicapai.

Mulyana (2015:61-69) mengkatagorikan definisi tentang komunikasi dalam tiga konseptual, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi Sebagai Tindakan Satu Arah

Sebagai tindakan satu arah, komunikasi berfungsi sebagai penyampai pesan searah dari seorang (atau lembaga) kepada seseorang (sekelompok orang) lainnya, baik secara langsung (tatap muka) maupun melalui media, seperti surat (selebaran), surat kabar, majalah, radio atau televisi. Komunikasi sebagai proses searah tidak dapat diterapkan pada komunikasi tatap muka, tetapi lebih tepat diterapkan pada komunikasi publik (pidato) yang tidak melibatkan tanya jawab. Beberapa definisi komunikasi dalam konseptual tindakan satu arah antara lain sebagai berikut:

- a. Everet M Rogers: komunikasi adalah proses pengalihan suatu ide dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud mengubah tingkah lakunya.
- b. Carld R. Miller: komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain.

2. Komunikasi Sebagai Interaksi

Pandangan ini menyetarakan komunikasi dengan proses sebab-akibat atau aksi-reaksi, yang arahnya bergantian. Seseorang menyampaikan pesan, baik verbal maupun nonverbal, seorang penerima bereaksi dengan memberikan jawaban verbal atau nonverbal, kemudian orang pertama bereaksi lagi setelah menerima respons atau umpan balik dari orang kedua, dan begitu seterusnya.

3. Komunikasi Sebagai Transaksi

Pandangan ini menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dinamis, yang secara berkesinambungan mengubah pihak-pihak yang berkomunikasi. Berdasarkan pandangan ini, orang-orang yang berkomunikasi dianggap sebagai komunikator yang secara aktif mengirimkan dan menafsirkan pesan. Setiap mereka bertukar pesan verbal dan pesan nonverbal. Beberapa definisi yang sesuai dengan konsep transaksi antara lain :

2.1.1 Tujuan Komunikasi

Schram *dalam* Andipate (2015:2) proses komunikasi informasional memerlukan empat langkah yang harus dilalui, yakni :

1. Menarik perhatian terhadap pesan.
2. Menjadikan pesan dapat diterima.
3. Menjadikan pesan diintrepetasikan seperti yang diinginkan komunikator.
4. Informasi disimpan untuk dipakai kemudian.

Harus ada aktifitas aktif pada komunikasi dengan tujuan persuasi, ada lanjutan yang berupa Hasil yang berupa pandangan yang dianjurkan oleh pembujuk (*persuader*). Proses persuasi adalah sebuah proses komunikasi yang biasanya terdiri dari pengenalan informasi yang kemudian mengiring penerima untuk mengubah persepsi terhadap lingkungannya.

2.1.2 Unsur Komunikasi

Unsur atau komponen komunikasi menurut Lasswell *dalam* Cangara (2014:65).
Komponen komunikasi meliputi 5 (lima) komponen, yaitu:

1. **Komunikator (Pembawa Berita)**
Komunikator yaitu pemerera komunikasi (pembawa berita), bisa individu, keluarga, maupun kelompok yang mengambil inisiatif dalam menyelenggarakan komunikasi. Komunikasi ini berlangsung antar individu atau kelompok lain yang menjadi sasarannya. Komunikator dapat juga berarti tempat berasalnya sumber komunikasi.
2. **Message (Pesan atau Berita)**
Message (pesan) adalah hal yang disampaikan komunikator melalui lambing-lambang, pembicaraan, gerakan, dan sebagainya. *Message* bisa berupa gerakan, suara, lambaian tangan, kibaran bendera dan lainnya.
3. **Channel (Media atau Sarana)**
Channel (saluran) adalah sarana tempat berlalunya pesan oleh komunikator kepada komunikan. Saluran tersebut meliputi: 1. Pendengaran (lambang berupa suara) 2. Pengelihatan (lambang berupa sinar, pantulan atau lambang) 3. Penciuman (lambang berupa wangi -wangian/Bau-bauan) 4. Rabaan (lambang berupa rangsangan rabaan).
4. **Komunikan (Penerima Berita)**
Komunikan adalah objek atau sasaran dari kegiatan komunikasi atau orang yang menerima pesan atau lambang. Dapat berupa individu, keluarga maupun masyarakat.
5. **Effect (Efek)**
Efek adalah tanggapan, seperangkat reaksi komunikan setelah menerima pesan.

2.2 Hubungan Masyarakat

Hubungan Masyarakat (Humas) adalah usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakatnya. Jefkins *dalam* Andipate (2015:10) menegaskan bahwa *Public Relations* adalah segala bentuk komunikasi yang terencana, baik itu keluar dan kedalam, antara suatu organisasi dengan khalayaknya, dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Ruslan (2016:7-8) menyampaikan bahwa seorang *Public Relations* harus memiliki suatu kemampuan untuk dapat “mempengaruhi pihak lain melalui komunisasif (*communication and persuasive*) atau dikenal dalam istilah komunikasi antarmanusia (*human relation*). artinya, aktivitas *Public Relations* dalam melakukan komunikasi tersebut mengandung unsur-unsur pendekatan persuasif (bujukan) antara lain :

1. **Pemaksaan dan hukuman (*Coercive and Punishment*)** Artinya apabila tugas yang seharusnya dilaksanakan itu ternyata diabaikan, maka pelaksana tugas tersebut mendapatkan ancaman sanksi hukuman, dari yang paling ringan hingga bentuk hukuman lebih berat.

2. Penekanan (*Pressure approach*) hampir sama dengan unsur pemaksaan, tetapi lebih lunak. Dalam pendekatan ini pihak-pihak yang menerima instruksi diharuskan atau ditekan sedemikian rupa untuk mencapai suatu target prestasi tertentu. Kalau berhasil maka dia akan memperoleh suatu penghargaan.
3. Penghargaan (*Reward Approach*) dalam pendekatan ini memberikan janji untuk memberikan imbalan atau penghargaan, sebagai perangsang, bagi mereka yang mencapai prestasi atau produktifitas pada level tertentu.
4. Legitimasi (*Legitimate approach*). Berupa perintah, tugas atau instruksi dan keputusan tertentu yang dilakukan oleh pihak lain secara sah dan dalam sebuah organisasi yang resmi atau legal.
5. Referensi (*Referent approach*) yaitu pelaksanaan tugas oleh pihak bawahan atau yang dipimpin berdasarkan kekaguman atau karisma dari pihak pemimpinnya (Suri tauladan).
6. Keahlian (*Expert approach*) dalam hal ini keahlian pimpinan tersebut merupakan daya tariknya. Misalnya sebagai instruktur atau komunikator, dia dianggap sebagai pakar dalam metode komunikasi penyampaian pesan, informasi, materi kuliah, dan sebagainya. Hal ini akan membawa pengaruh yang positif terhadap bawahannya, sehingga menimbulkan rasa hormat serta kekaguman.

Hubungan Masyarakat (Humas) di dalam Bahasa Inggris yaitu *Public Relations*. Menurut Center & Brown dalam Ardianto (2015:15) Humas adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dengan berbagai publiknya. Seitel dalam Ardianto (2015:14) menguraikan bahwa pekerjaan humas merupakan sebuah proses terencana untuk mempengaruhi opini publik melalui karakter dan performa yang layak, berdasarkan komunikasi dua arah yang saling menguntungkan. PR mempunyai tiga arti:

1. Penerangan kepada publik
2. Persuasi ditujukan kepada publik untuk mengubah sikap tingkah laku publik
3. upaya untuk menyatukan sikap dan perilaku suatu lembaga.

2.2.1 Peran Humas

Dozier dan Broom dalam Mukarom dan Wijaya (2015:56) menjelaskan peranan humas dalam suatu perusahaan atau organisasi dapat dibagi empat katagori yaitu :

1. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)
Pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau diusulkan dari pakar humas tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan humas yang tengah dihadapi oleh organisasi atau perusahaan bersangkutan.
2. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3. Fasilitator Proses Pemecah Masalah (*Problem solving process facilitator*)
Peranan humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan perusahaan atau organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan *professional*.
4. Teknisi Komunikasi (*Communications technician*)
Peranan teknisi komunikasi menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan teknis komunikasi.

2.2.2 Ruang Lingkup Humas

Dozier dan Broom, dalam (Ruslan 2016:19) menyampaikan bahwa ruang lingkup tugas humas dalam sebuah organisasi atau lembaga antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut :

1. Membina hubungan ke dalam (Publik internal) yang dimaksud pihak internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.
2. Membina hubungan ke luar (publik eksternal) yang dimaksud dengan kebijakan eksternal adalah publik umum (masyarakat), mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

Dapat disimpulkan bahwa humas pada dasarnya adalah untuk menghubungkan semua pihak dan publik lainnya, baik di dalam maupun di luar perusahaan agar adanya kerja sama dan saling pengertian sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

2.2.3 Kegiatan dan Sasaran Humas

Fayol dalam Ruslan (2016:23) menyatakan ada beberapa kegiatan dan sasaran humas adalah sebagai berikut :

1. Membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*).
2. Membangun identitas dan citra perusahaan yang positif.
3. Membangun kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.
4. Menghadapi krisis.
5. Menangani keluhan dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan *Public Relations recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.
6. Mempromosikan aspek kemasyarakatan.
7. Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik.

2.3 Bauran Hubungan Masyarakat

Bauran hubungan masyarakat menurut Ruslan *dalam* Nova (2017: 41-43) memiliki bentuk yaitu:

1. *Publications* (publikasi) adalah cara humas dalam menyebarkan informasi, gagasan, atau ide kepada khalayaknya.
2. *Event* (acara) adalah setiap bentuk kegiatan yang dilakukan oleh humas dalam proses penyebaran informasi kepada khalayak, contoh: kampanye humas, seminar, pameran, launching, CSR, *charity*, dan lain-lain.
3. *News* (pesan/berita) adalah informasi yang dikomunikasikan kepada kepada khalayak yang dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Informasi yang disampaikan agar dapat diterima oleh khalayak dan mendapatkan respons yang positif.
4. *Corporate identity* (identitas perusahaan) adalah cara pandang khalayak kepada suatu lembaga terhadap segala aktifitas yang dilakukan. Citra yang terbentuk bisa berupa citra positif dan negatif, tergantung dari upaya apa saja yang dilakukan oleh lembaga untuk menciptakan dan mempertahankan citra positif, demi keberlangsungan lembaga.
5. *Community involvement* (hubungan dengan khalayak) adalah sebuah relasi yang dibangun dengan khalayak (stake holder, media, masyarakat di sekitar lembaga, dan lain-lain).
6. *Lobbying and negotiation* (teknik lobi dan negosiasi) adalah sebuah rencana baik jangka panjang maupun jangka pendek yang dibuat oleh humas dalam rangka penyusunan anggaran yang dibutuhkan. Dengan perencanaan yang matang akan membuat kegiatan yang sudah direncanakan berjalan dengan baik dan dapat meminimalisasi kegagalan.
7. *Social responsibility* merupakan wacana yang sedang mengemuka di dunia lembaga. Wacana ini digunakan oleh lembaga dalam rangka mengambil peran untuk secara bersama melaksanakan aktivitasnya dalam rangka mensejahterakan masyarakat di sekitarnya.

2.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berasal dari dua kata yaitu kualitas dan pelayanan. Mu'ah yang mengutip dari Tjiptono (2017:129), definisi kualitas adalah ukuran kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Mu'ah juga mengutip dari *Total Quality Management (TQM)*, bahwa kualitas dapat diartikan secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga aspek proses, lingkungan, dan manusia. Kata kualitas sendiri mengandung banyak definisi dan makna, akantetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai ada beberapa yang memiliki persamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas meliputi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2017:159), yakni:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya pada pihak eksternal. Penampilan dari segi sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan di sekitar perusahaan merupakan suatu bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, peralatan dan perlengkapan yang digunakan, serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat, teliti dan terpercaya. Pelayanan tersebut harus sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam hal ini, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas, sehingga menimbulkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan informasi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini oleh pelanggan.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

2.5 Layanan Informasi

Layanan informasi menurut Tohirin mengungkapkan bahwa layanan informasi merupakan layanan yang berupaya memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan. Layanan informasi juga bermakna usaha-usaha membekali

dengan pengetahuan serta pemahaman tentang lingkungan hidupnya dan tentang proses perkembangan (Tohirin, 2015:147).

Jogiyanto (2015:692) menyampaikan bahwa informasi secara umum didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Sedangkan layanan informasi adalah layanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu. Informasi yang diperoleh individu sangat diperlukan agar individu lebih mudah dalam membuat perencanaan dan pengambilan keputusan (Nurihsan, 2014:19).

2.6 Pelanggan

Daryanto dan Setyobudi (2014:49) mendefinisikan pelanggan sebagai orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan. Pelanggan adalah seseorang yang datang pada toko tertentu secara berkala, yang menjadikan kebiasaan kegiatan membeli barang pada suatu toko tertentu walaupun masih ada toko yang lain. Tetapi kata ini tidak mengacu pada festival, bazar atau dari pedagang jalanan. Sedangkan pelanggan menurut Kotler mendefinisikan pelanggan sebagai “orang yang membeli produk atau jasa dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka (Elfianis, 2023) . Elfianis (2023) menyampaikan jenis-jenis pelanggan sebagai berikut:

1. Pelanggan Setia (*Loyal Customer*)
Pelanggan setia adalah mereka yang secara konsisten dan berulang kali membeli produk atau menggunakan layanan dari perusahaan tertentu. Mereka cenderung tetap setia kepada merek atau bisnis tersebut, mungkin menjadi pendukung aktif.
2. Pelanggan Berpotensi (*Prospective Customers*)
Pelanggan berpotensi adalah individu atau organisasi yang belum melakukan pembelian tetapi memiliki potensi untuk menjadi pelanggan di masa depan. Mereka mungkin sedang melakukan penelitian atau mempertimbangkan produk atau layanan Anda.
3. Pelanggan Acak (*Occasional Customers*)
Pelanggan acak adalah mereka yang hanya sesekali membeli produk atau menggunakan layanan Anda. Mereka mungkin tidak memiliki keteraturan dalam pembelian mereka dan mungkin terpengaruh oleh faktor-faktor musiman atau acak.
- 3 Pelanggan Bergerombol (*Cluster Customers*)
Pelanggan bergerombol adalah kelompok pelanggan dengan karakteristik yang mirip. Mereka mungkin memiliki preferensi, kebutuhan, atau perilaku yang serupa dan dapat menjadi sasaran strategi pemasaran yang disesuaikan.
- 4 Pelanggan Kehilangan Minat (*Churned Customers*)
Pelanggan ini awalnya adalah pelanggan tetap, tetapi kemudian kehilangan minat dan menghentikan pembelian atau penggunaan produk atau layanan.

Mereka perlu dianalisis untuk mengidentifikasi alasan mereka meninggalkan bisnis.

- 5 Pelanggan Pembanding (*Comparison Shoppers*)
Pelanggan pembanding adalah mereka yang cenderung melakukan perbandingan produk atau harga sebelum membuat keputusan pembelian. Mereka mungkin mencari penawaran terbaik sebelum memutuskan.
- 6 Pelanggan Harga-Tertarik (*Price-Sensitive Customers*)
Pelanggan ini sangat peka terhadap harga. Mereka cenderung memilih produk atau layanan yang memiliki harga lebih rendah atau sedang diskon.
- 7 Pelanggan Pengunjung Sekali (*One-Time Shoppers*)
Pelanggan ini hanya melakukan satu pembelian saja dan mungkin tidak memiliki niat untuk kembali. Mereka mungkin hanya membeli sesuatu yang mereka butuhkan pada saat itu.
- 8 Pelanggan Pemimpin Opini (*Influencer Customers*)
Pelanggan ini memiliki pengaruh besar dalam mempengaruhi keputusan pembelian orang lain. Mereka sering memberikan rekomendasi atau ulasan yang memengaruhi pilihan pembelian pelanggan lainnya.
- 9 Pelanggan B2B (*Business-to-Business Customers*)
Pelanggan B2B adalah perusahaan atau organisasi yang membeli produk atau layanan dari perusahaan lain untuk kebutuhan operasional mereka. Mereka mungkin memiliki kebutuhan yang lebih kompleks dan memerlukan layanan khusus.
- 10 Pelanggan Demografis (*Demographic Customers*)
Pelanggan dapat dikelompokkan berdasarkan karakteristik demografis seperti usia, jenis kelamin, pendapatan, dan lokasi geografis. Jenis ini membantu dalam penargetan pemasaran yang lebih efektif.
- 11 Pelanggan Berdasarkan Siklus Hidup (*Lifecycle Customers*)
Pelanggan bisa dikelompokkan berdasarkan tahap siklus hidup mereka dalam penggunaan produk atau layanan Anda, seperti pelanggan baru, pelanggan berulang, atau pelanggan yang sedang berhenti.
- 12 Pelanggan Berdasarkan Kanal (*Channel Customers*)
Pelanggan dapat dikelompokkan berdasarkan saluran atau platform yang mereka gunakan untuk berinteraksi dengan bisnis Anda, seperti pelanggan e-commerce, pelanggan toko fisik, atau pelanggan melalui media sosial.
- 13 Pelanggan Aktif (*Active Customers*)
Pelanggan aktif adalah mereka yang terlibat dalam interaksi aktif dengan bisnis Anda, seperti pembelian berulang, berpartisipasi dalam program loyalitas, atau memberikan umpan balik secara teratur. Penting untuk memahami berbagai tipe pelanggan ini karena dapat membantu perusahaan merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, menyediakan pengalaman yang lebih baik, dan memenuhi kebutuhan serta preferensi pelanggan dengan lebih baik.

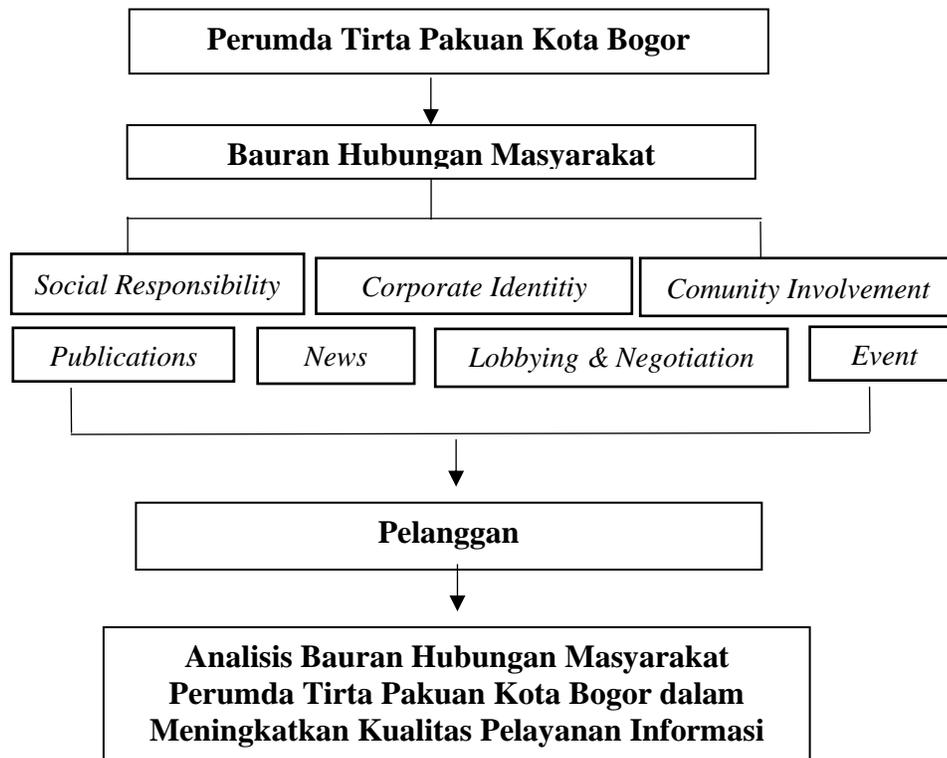
2.7 Penelitian Terdahulu

Sebagai dasar dalam penyusunan penelitian ini, maka penting adanya untuk mengetahui hasil dari penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu memiliki keterkaitan sebagaimana yang terlampir.

1. Rara Ratyani (2019) Mahasiswi Universitas Pakuan Bogor dengan judul penelitian Analisis Divisi Hubungan Masyarakat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Publisitas melalui Media Sosial Instagram. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana publisitas yang dilakukan oleh Humas Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Pakuan yang dilakukan melalui media sosial Instagram. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Humas PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sudah memanfaatkan media sosial Instagram sebagai alat publisitas dengan baik. Humas membuat suatu kreativitas dalam menyampaikan pesan dengan infografis agar lebih menarik. Tidak hanya Instagram, Humas juga melakukan publisitas menggunakan Twitter, Facebook, Whatsapp, media cetak dan media elektronik guna pesan diberikan bisa memadai. Persamaan pada penelitian sejenis adalah sama-sama meneliti Humas Perumda atau PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Perbedaan dengan penelitian sejenis yaitu peneliti menganalisis bauran humas sedangkan penelitian sebelumnya hanya fokus kepada publisitas melalui Instagram saja.
2. Rukmini Karim, Monika Wutun & I.G.A Rina Pietriani (2023) Mahasiswa dan mahasiswi Universitas Nusa Cendana Kupang dengan judul penelitian Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan: (Studi Kasus pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi Humas kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui bagaimana Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan bekerjasama dengan publik eksternal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian ini menemukan bahwa strategi Humas yang dilakukan kantor KSOP yaitu pertama menganalisis sasaran komunitas, menentukan teknik komunikasi, dan kredibilitas sumber. Kedua membuat akun media sosial untuk mempublikasikan terkait kualitas pelayanan yang diberikan kantor KSOP kepada pengguna/masyarakat. Dan ketiga memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa/masyarakat terkait kualitas pelayanan. Sedangkan kerja sama kantor KSOP dengan publik eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu hubungan dengan pengguna jasa, dan hubungan dengan media dan pers. Persamaan pada penelitian sejenis adalah sama-sama meneliti Humas dan kualitas pelayanan. Perbedaan dengan penelitian sejenis yaitu peneliti menganalisis bauran humas sedangkan penelitian sebelumnya meneliti strategi humas.
3. Wulan Siti Aisah (2017) Mahasiswa Universitas Pakuan Bogor dengan judul penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, untuk

menganalisis kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dan untuk memberikan rekomendasi apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan ke depan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 400 orang. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat baik. Pelanggan tidak puas terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dimana kinerja masih dibawah harapan pelanggan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,47 dan nilai kinerja sebesar 3,10. Hasil tingkat kesesuaian sebesar 89,26% menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas akan kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Persamaan pada penelitian sejenis adalah sama sama meneliti kualitas pelayanan di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Perbedaan dengan penelitian sejenis yaitu peneliti menganalisis bauran humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi sedangkan penelitian sebelumnya meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2.8 Alur Berpikir



Gambar 2.1 Alur Berpikir

Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

2.9 Definisi Konsep

Peneliti berusaha menjelaskan beberapa konsep yang ada dalam penelitian secara singkat sehingga dapat menjelaskan isi dari penelitian :

1. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bogor

Kerangka pemikiran dalam menggambarkan urutan proses analisis yang diteliti oleh peneliti, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berlokasi di Jl. Siliwangi No. 121 Bogor, perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan air bersih. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Bogor, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggannya.

2. Bauran Hubungan Masyarakat

Banyaknya jumlah keluhan dan kurangnya tindak penanganan dari Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyebabkan turunya penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan informasi yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Sudah menjadi tugas humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor untuk meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat dan pihak lainnya. Seorang humas perlu memilih upaya yang efektif agar pesan dalam dapat tersampaikan dengan baik melalui bauran hubungan masyarakat sehingga mampu memperbaiki nilai perusahaan di mata pelanggan terutama mengenai kualitas pelayanan informasinya. Peneliti menganalisis bauran hubungan masyarakat yang digunakan oleh humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menggunakan bauran humas menurut Ruslan *dalam* Nova (2017: 41-43) yaitu :

- a. *Publications* (publikasi) adalah cara humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyebarkan informasi, gagasan, atau ide kepada khalayaknya.
- b. *Event* (acara) adalah setiap bentuk kegiatan yang dilakukan oleh humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam proses penyebaran informasi kepada khalayak,
- c. *News* (pesan/berita) adalah informasi yang dikomunikasikan kepada kepada khalayak yang dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Informasi yang disampaikan agar dapat diterima oleh khalayak dan mendapatkan respons yang positif.
- d. *Corporate identity* (citra lembaga) adalah cara pandang khalayak kepada suatu lembaga terhadap segala aktifitas yang dilakukan. Citra yang terbentuk bisa berupa citra positif dan negatif, tergantung dari upaya apa saja yang dilakukan oleh lembaga untuk menciptakan dan mempertahankan citra positif, demi keberlangsungan Perumda Tirta Pakuan.
- e. *Community involvement* (hubungan dengan khalayak) adalah sebuah relasi yang dibangun dengan khalayak.
- f. *Lobbying and negotiation* (teknik lobi dan negosiasi) adalah sebuah rencana baik jangka panjang maupun jangka pendek yang dibuat oleh humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam rangka penyusunan

budget yang dibutuhkan. Dengan perencanaan yang matang akan membuat kegiatan yang sudah direncanakan berjalan dengan baik dan dapat meminimilasi kegagalan.

g. *Social responsibility* merupakan wacana yang sedang mengemuka di dunia lembaga. Wacana ini digunakan oleh lembaga dalam rangka mengambil peran untuk secara bersama melaksanakan aktivitasnya dalam rangka mensejahterakan masyarakat di sekitarnya.

3. Pelanggan

Komunikasi terjadi apabila ada komunikator, pesan dan juga komunikan. Komunikan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Bogor yang merupakan pelanggan dari Perumda Tirta Pakuan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki tingkat kritisisme yang lebih dalam semua proses penelitian. Kekuatan kritisisme peneliti menjadi senjata utama menjalankan semua proses penelitian. Kritisisme merupakan buah kerja rasio dan empiris seseorang, akan sangat membantu peneliti kualitatif membuka seluas-luasnya medan misteri, dengan demikian filsafat kritisisme menjadi dasar yang kuat dalam seluruh proses penelitian kualitatif (Bungin, 2017: 6).

Bogdan dan Taylor *dalam* Moleong (2017:4) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilakunya yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh. Dalam hal ini tidak diperbolehkan mengisolasi individu atau organisasi kedalam variable atau hipotesis, namun perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Adapun metode kualitatif penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dari segi pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2017:5).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 121 Bogor. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama bulan Agustus 2023 sampai Juni 2024

3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari hasil wawancara dengan seorang humas Perumda Tirta Pakuan, pelanggan Perumda Tirta Pakuan serta beberapa sumber yang terkait dengan kegiatan humas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dengan cara mengutip dari sumber seperti laporan jurnal tahunan, dokumentasi, serta sumber lainnya yang berhubungan dengan gambaran umum organisasi dan struktur organisasi. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah arsip-arsip, agenda tahunan, dokumen, kepustakaan yang digunakan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

3.4 Teknik Pengumpul Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut (Sugiyono 2016:27), Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan *Field Research*, dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:317) adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan secara mendalam dan terstruktur kepada subjek penelitian dengan pedoman yang telah dibuat, setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian untuk menelusuri data historis. Metode ini termasuk dalam penelitian pustaka yang mana teknik pengumpulan data melalui membaca ensiklopedia, buku-buku referensi, majalah ilmiah dokumen, jurnal, dan lain-lain.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data menurut Miles & Huberman *dalam* Sugiyono (2016:246):

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dilakukan dengan proses pemilihan data, penyederhanaan data, pengabstrakan data dan pemindahan data mentah yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.

2. Penyajian Data

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

3. Kesimpulan

Peneliti melakukan reduksi data dengan memilih data yang penting terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti, setelah reduksi data peneliti menyajikan data yang berupa hasil wawancara disajikan dalam bentuk naratif.

3.6 Subjek Penelitian dan Data Informan

Subjek Penelitian merupakan sumber atau tempat memperoleh informasi dan data. Adapun yang menjadi informan kunci, informan dalam penelitian ini, adalah :

Tabel 3.1 Data Informan Kunci

No.	Informan kunci	Keterangan	Alasan
1.	Dewi Puspitasari	Kepala Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor	Kepala Humas mengetahui bauran humas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi

Tabel 3.2 Data Informan

No.	Informan	Keterangan	Alasan
1.	Sulung Trihapsari	Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor	Sulung berdomisili di Bogor Selatan mewakili masyarakat daerah tersebut
2.	Khayatun Nufus Akhsania	Pelanggan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor	Khayatun berdomisili di Bogor Utara mewakili masyarakat daerah tersebut

3.7 Validitas dan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang dikemukakan oleh (Moleong, 2017:234), sebagai berikut: perpanjangan keikutsertaan, ketentuan/ketekunan pengamatan dan triangulasi. Data yang digali, diteliti, dan dikumpulkan dalam kegiatan peneliti, maka harus mengusahakan akan kemantapan dan kebenarannya. Cara mengumpulkan data dengan berbagai tekniknya harus benar-benar sesuai dan tepat. Ketepatan data tersebut tidak hanya tergantung pada ketepatan memilih sumber data dan teknik pengumpulannya, tetapi juga diperlukan teknik pengambilan validitas datanya. Dalam penelitian kualitatif terdapat beberapa cara yang dipilih diantaranya berupa teknik triangulasi dan *review informan*.

Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data dalam penelitian ini. Teknik triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal. Peneliti melakukan wawancara untuk melakukan penelitian dan hasil dari wawancara ini kemudian akan diolah dan disatukan dengan hasil observasi dan dokumen yang ada.

Tabel 3.3 Data Triangulasi

No.	Triangulasi	Keterangan	Alasan
1.	Aldino Rachman Saputera	Humas Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	Beliau mengetahui bauran humas yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perumda Tirta Pakuan Bogor

Buitenzorg adalah asal mula penamaan Kota Bogor menurut catatan sejarah yang ada dan telah mempunyai sistem pelayanan air minum sejak tahun 1918 yang dibangun oleh pemerintah Belanda saat itu, dengan memanfaatkan sumber mata air Kota Batu yang masih perawan kala itu sebesar (70 liter/detik) dan terletak di daerah Kabupaten Bogor yang berjarak 7 km ke Kota Bogor.

Sumber mata air Kota Batu ini merupakan cikal bakal keberadaan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bogor dan tahun 1918 dianggap merupakan sebagai dimulainya pelayanan air minum kota Bogor. Pada tahun 1930 dan 1950, untuk mencukupi kebutuhan penduduk kota Bogor diadakan tambahan debit air dari sumber air Kebon Salada (milik PAM DKI Jaya) masing-masing sebanyak 30 l/dt, sehingga berjumlah 60 l/dt.

Peningkatan jumlah penduduk dan perkembangan kota, maka pada tahun 1966 mulai dirasakan adanya kekurangan air minum untuk kota Bogor, sehingga pada waktu itu segera diadakan survei dan perencanaan oleh Departemen PUTL (Pekerjaan Umum Dan Tenaga Listrik). Dari survei tersebut diperkirakan air yang hilang lebih dari 50 % dikarenakan hampir semua sambungan ke meteran keadaanya tidak baik, demikian juga keadaan pipa distribusi yang sudah tua. Mengingat besarnya biaya, Pemerintah Indonesia mengusahakan bantuan luar negeri. Untuk mengatasi kebutuhan air minum dalam jangka pendek mulai tahun 1967 Departemen PUTL merencanakan penyediaan air minum dari mata air Bantarkambing.

Setelah jaman kemerdekaan, pada tahun 1970 dengan bantuan Colombo Plan dari Australia berupa Grant / Hibah, penyediaan air minum ditingkatkan dengan pengembangan sarana dan penambahan debit air bersih dari 130 l/dt menjadi 410 l/dt. Untuk melayani kebutuhan air minum bagi 242.000 penduduk sampai tahun 1980, dengan pemasangan pipa transmisi sepanjang 5.420 meter dari sumber air Tangkil ke Reservoir Cipaku. Reservoir cipaku dibangun pada periode ini berjumlah dua reservoir dengan kapasitas 4.000 m³ dan 9.000 m³, ditambah dengan pemasangan pipa distribusi di dalam Kota Bogor sepanjang 125.242 m.

Pada tahun 1967, PDAM Kota Bogor menerima hibah sumber air Bantarkambing dari Pemda DKI. Pada tahun 1973 PDAM Kota Bogor menerima lagi sumber air Tangkil dari Pemda DKI. Bantuan dari Pemerintah Australia keseluruhannya sebesar US \$ 1,736,000. Atau US \$ 2,456,449, dalam bantuan ini termasuk 16.000 buah meter air Emmco dan tenaga konsultan supervisi Vallentin, Lauri & Davies Consulting Engineers dari Sydney Australia. Dengan berfungsinya tambahan kapasitas produksi tersebut, pada tanggal 3 Juli 1975 dilakukan penghentian/pemutusan atas koneksi pipa PAM DKI Jaya di Kebon Kecapi. Jalan Dr. Semeru Bogor.

Pada tahun 1977 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bogor didirikan dengan Peraturan Daerah Kota Bogor No. 5 tahun 1977 tanggal 31 Maret 1977 dengan modal perusahaan sesuai dengan neraca pembukuan PDAM Kota

Bogor hasil audit akuntan negara (Kanwil II DJPKN Bandung) per 1 April 1977 berjumlah sebesar Rp. 3.075.358.561,63 terdiri atas :

- Eks modal Pemda Kota Bogor : Rp. 518.176.260,19
- Eks modal Pemerintah Pusat : Rp. 1.048.922.301,44
- Eks modal Colombo Plan : Rp. 1.508.260.000,00

Menyadari betapa pentingnya profesionalisme dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pada tahun 1983 PDAM Kota Bogor merintis kerjasama dengan salah satu perusahaan air minum Belanda, bermula atas undangan konsultan IWACO untuk mengunjungi Belanda dan dipertemukan dengan NV. PWN. Dari hasil pembicaraan, disepakati rencana VN.PWN membantu PDAM Kota Bogor dalam bentuk pelatihan-pelatihan. Tahun 1987 ditandatangani kerjasama Twining untuk kurun waktu 10 tahun dibagi dalam empat tahapan :

- Tahapan I : 1987 – 1990
- Tahapan II : 1990 – 1993
- Tahapan III : 1993 – 1997
- Tahapan IV : 1997 – 1998

Sasaran kerjasama ini, yaitu :

- Penurunan tingkat kehilangan air sebagai prioritas utama, karena ini merupakan masalah paling mendasar, tidak hanya bagi PDAM Kota Bogor tapi bagi hampir semua PDAM di Indonesia.
- Peningkatan keterampilan karyawan bagian teknik maupun administrasi
- Peningkatan pelayanan kepada masyarakat dibidang Public Relation.
- Peningkatan efisiensi perusahaan dengan mengoptimalkan biaya operasional dan biaya produksi.

Untuk menunjang pelaksanaan program kerjasama, NV.PWN telah memberikan sumbangan peralatan berupa peralatan teknik perpipaan dan seperangkat bengkel meter yang mempunyai kontribusi cukup besar dalam penurunan kehilangan air.

Tahun 1988, PDAM Kota Bogor mulai menerapkan manajemen dengan sistem informasi, ditunjang dengan komputerisasi, jaringan terpadu yang mampu melaksanakan pemantauan disemua bagian dan otomatisasi semua data administrasi dan penagihan pelanggan secara cepat dan tepat. Pada tahun ini juga PDAM berhasil menambah kapasitas produksi 120 l/dt dengan membangun instalasi pengolahan air dengan air baku dari sungai Cisadane. Biaya pembangunan sebesar Rp. 1,2 milyar (tidak termasuk pembebasan tanah) dibiayai sendiri dari uang tabungan yang berhasil disisihkan dari pembayaran rekening air minum pelanggan selama kurun waktu 10 tahun.

Tahun 1990, bengkel meter air, laboratorium dan pusat informasi dibangun PDAM pada lokasi kompleks reservoir Cipaku Bogor. Pembangunan bengkel meter air berfungsi untuk meningkatkan keandalan pelayanan perusahaan dalam hal perbaikan, pengetasan dan pemeliharaan meter air dan merupakan tempat latihan bagi para petugas bengkel meter PDAM-PDAM lain. Perlengkapan bengkel meter air tersebut berasal dari hibah NV.PWN bernilai US \$ 100,000. Pembangunan pusat informasi merupakan pusat informasi data PDAM Kota Bogor, baik yang menyangkut informasi data teknik maupun non teknik.

Pada tahun 1994, dibangun tambahan kapasitas produksi sebesar 60 l/dt dengan memanfaatkan sungai Cisadane dengan biaya sendiri sebesar Rp. 904 juta.

Pada tahun 1997 telah dioperasikan tambahan asset untuk memenuhi kebutuhan air minum akibat adanya pertambahan penduduk, PDAM Kota Bogor menambah kapasitas berikut penambahan jaringan dan sarana penunjang lainnya melalui Proyek P3KT (Proyek Pengembangan Prasarana Terpadu) yang dibiayai melalui pinjaman dari ADB (Asian Development Bank) ekuivalen sebesar 30,5 milyar dan sebesar 11,5 milyar dari dana pendamping dengan alokasi proyek berupa Bangunan Penangkap Air (Intake) disiapkan dengan kapasitas 2000 l/dt, Bangunan Pengolahan Air (WTP) dengan kapasitas maksimal 600 l/dt, Bangunan Reservoir dan Jaringan Transmisi dan Distribusi. Selain itu PDAM Kota Bogor berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sejalan dengan misi yang diembannya maka diambil langkah langkah khususnya dalam alih teknologi dan profesionalisme pengelolaan perusahaan.

Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2002 berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Nomor 011.45-75 tentang penetapan logo baru PDAM dan penambahan “Tirta Pakuan” pada nama perusahaan sehingga lengkapnya disebut “PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor” disertai logo baru, menjadikan identitas perusahaan yang lebih melekat kepada unsur kedaerahan.

Pada tahun 2009, dibangun WTP Palasari elevasi 364,19 meter, kondisi terpasang 20 liter/detik memanfaatkan air sungai Cikondang dan mata air dengan kapasitas produksi 30 liter/detik untuk melayani pelanggan zona 5 (wilayah Pamoyanan, Rangka Mekar dan Palasari) dengan sumber pendanaan program SPAM IKK Satker Jawa Barat senilai 5,2 Milyar.

Pada tahun 2011 dibangun reservoir dengan kapasitas 2000 m³ di Kota Batu dengan nilai 4,8 Milyar untuk menampung air pada saat overflow. Selain itu, dibangun pula 2 unit filter di WTP Dekeng I senilai 3,6 Milyar untuk meringankan beban filter yang sudah ada di instalasi pengolahan tersebut. Kedua kegiatan tersebut bersumber dana dari pinjaman lunak (soft loan) World Bank dan dana penyertaan modal Pemda.

Pada tahun 2012, dibangun WTP Dekeng 2 dengan kapasitas 400 liter/detik dengan sumber dana dari pinjaman lunak (soft loan) World Bank dan dana penyertaan modal Pemda senilai 43,8 Milyar serta pembangunan recycle back wash senilai 5,4 Milyar dengan tujuan memanfaatkan lumpur sisa dari instalasi pengolahan. Pada tahun 2012, dikerjakan perluasan pipa jaringan distribusi paket 1 senilai 5,2 miliar di lokasi Kecamatan Bogor Timur, Tanah Sareal, Bogor Barat dan Bogor Utara dan paket 2 senilai 6,8 Milyar untuk lokasi Kecamatan Bogor Selatan dan Bogor Barat, serta pekerjaan penurunan kehilangan air di Kecamatan Bogor Tengah dengan nilai 7,3 Milyar.

Pada tahun 2013 dilaksanakan perluasan pipa distribusi paket 3 senilai 10,8 miliar di lokasi kecamatan Bogor Timur, Bogor Barat, Bogor Selatan, Bogor Utara dan Tanah Sareal dengan sumber dana dari pinjaman lunak (soft loan) World Bank dan dana penyertaan modal Pemda.

Pada tahun 2014 dilaksanakan pekerjaan dilaksanakan penurunan kehilangan air paket 2 senilai 5,7 miliar di lokasi Kecamatan Bogor Selatan, Bogor Utara dan Bogor Tengah. Pada tahun yang sama juga dilaksanakan penurunan kehilangan air paket 3 senilai 3,7 miliar di lokasi Kecamatan Bogor Tengah dan

dilaksanakan penurunan kehilangan air paket 4 senilai 3,4 miliar di lokasi Kecamatan Bogor Barat, Bogor Selatan dan Tanah Sareal. Pada tahun 2014 juga dilaksanakan uprating system IPA Baja kapasitas 20 L/d menjadi 40 l/d dan pembangunan Intake Cikreteg dilokasi kelurahan Bitung Sari kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor.

Pada tahun 2015, dibangun WTP Cikreteg dengan kapasitas terpasang 40 liter/detik memanfaatkan sungai Cikreteg untuk menambah pasokan pelayanan Zona 1 (Ciawi, Harjasari, Sindangrasa, Sindangsari, Rancamaya, Muarasari, Bojongkerta, Kertamaya, Tajur, Pakuan, Baranangsiang, Katulampa, Cipaku, Genteng dan Lawang Gintung).

Pada Tahun 2016, di WTP Dekeng 1 dan WTP Dekeng 2 dilakukan uprating dan untuk menambah kapasitas produksi sebesar 60 dan 100 liter/detik.

Pada Tahun 2017, di intake Cipaku dilakukan upgrade kapasitas produksi menjadi 200 liter/detik untuk menambah pasokan air baku dari sungai Cisadane ke pelanggan Zona 3 (Baranangsiang, Sukasari, Mulyaharja, Katulampa, Lawanggintung, Batu Tulis, Babakan Pasar, Gudang, Paledang, Panaragan, Bondongan, Empang, Pasir Jaya dan tanah Baru) dengan sumber dana berasal dari PDAM senilai 892 Juta Rupiah.

Pada tahun 2017 dibangun pula SPAM Katulampa berkapasitas sebesar 600 liter/detik memanfaatkan air sungai Ciliwung, dan pembangunan intake kapasitas 600 liter/detik senilai 6 Milyar dan pemasangan pipa transmisi air baku ukuran 700mm sepanjang 670 meter senilai 5 Milyar dengan sumber dana dari hibah SDA APBN. Pembangunan Instalasi Pengolahan Air (Water Treatment Plant) Katulampa dengan kapasitas 1 x 300 liter/detik dengan nilai sebesar 62 Milyar. Pembangunan Reservoir kapasitas 5000 m³ sumber dana dari penyertaan modal Pemda Kota Bogor tahun 2017 sebesar 11 Milyar. Pemasangan pipa Distribusi Jaringan Utama (DJU) sumber dana dari DAK APBN sebesar 34 Milyar dengan jenis pipa HDPE sepanjang 4 km dengan ukuran diameter 1000mm, 800mm dan 400mm.

Hingga Tahun 2019 tercatat kapasitas produksi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor terpasang sebesar 2.587,57 liter/detik, total kapasitas produksi tersebut berasal dari :

- Mata Air Kota Batu : 67,26 liter/detik
- Bantarkambing : 155,72 liter/detik
- Tangkil : 113,91 liter/detik
- Palasari : 18,45 liter/detik
- IPA Cipaku : 274,56 liter/detik
- IPA Dekeng : 1.608,05 liter/detik
- IPA Cikreteg : 36,08 liter/detik
- IPA Palasari : 13,54 liter/detik
- IPA Katulampa : 300 liter/detik (Penambahan Kapasitas Berupa Hibah Dari Kementrian PUPR)

Dan selain itu, pada tahun 2019 PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengalami perubahan bentuk perusahaan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 21 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Pakuan Kota Bogor yang melandasi perubahan nama PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menjadi PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor.

Di tahun 2020 Setelah berganti nama menjadi PERUMDA Tirta Pakuan melakukan evaluasi pada beberapa aspek yang melahirkan program Rencana Kerja Jangka Menengah (RKJM) hingga tahun 2022. Program-program tersebut meliputi peningkatan kapasitas produksi, penurunan angka kehilangan air, penambahan jumlah pelanggan, peningkatan cakupan layanan, dan pengembangan jaringan perpipaan.

Sedangkan pada tahun 2021, secara keseluruhan PERUMDA Tirta Pakuan tidak terlalu banyak melakukan perubahan, dan tetap berfokus pada rencana-rencana program yang sudah ada pada tahun sebelumnya agar dapat tercapai sesuai target. Namun seiring berkembangnya informasi berbasis teknologi, PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor menganggap perlu melakukan peningkatan Sistem Informasi Internal dan Eksternal yang berbasis teknologi.

Tahun 2022 pencapaian dari program RKJM yang telah direalisasikan menjadikan PERUMDA Tirta Pakuan lebih maju kedepan. Berikut adalah data yang telah tercatat :

- Peningkatan kapasitas IPA Palasari : 50 liter/detik
- Peningkatan kapasitas Mata Air Kabandungan : 30 liter/detik
- Pembangunan Reservoir Jabaru kapasitas 1500 m³
- Menurunkan tingkat kehilangan air hingga 3.1%
- Pertumbuhan pelanggan bertambah ± 10.000 sambungan
- Penambahan cakupan layanan sebesar 17%
- Penambahan jaringan di beberapa kecamatan yaitu Bogor Utara, Bogor Barat, Bogor Timur dan terutama wilayah Bogor Selatan yang sudah cukup lama tidak dilakukan pengembangan jaringan, dengan dibangunnya Broncaptering Mata Air Kabandungan maka sebagian wilayah di Bogor Selatan dapat terlayani.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

PERUMDA sehat melalui tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam mewujudkan pelayanan prima kepada pelanggan.

b. Misi

1. Meningkatkan cakupan pelayanan dengan terpenuhinya kualitas kuantitas dan kontinuitas untuk mencapai masyarakat sehat.
2. Meningkatkan kinerja melalui pengelolaan yang efektif efisien dan berwawasan lingkungan dengan SDM yang berkualitas.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Pakuan Bogor
(Sumber: <https://www.tirtapakuan.co.id/organization.html>)

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Aktivitas perusahaan di PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor sebagaimana tertuang dalam peraturan pendiriannya adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat secara memadai, adil merata berkesinambungan disamping itu harus dapat membiayai dirinya sendiri serta mengembangkan pelayanannya juga dapat memberikan sumbangan kepada pemerintah daerah. Secara garis besar PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor mempunyai 2 fungsi yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor juga mempunyai misi :

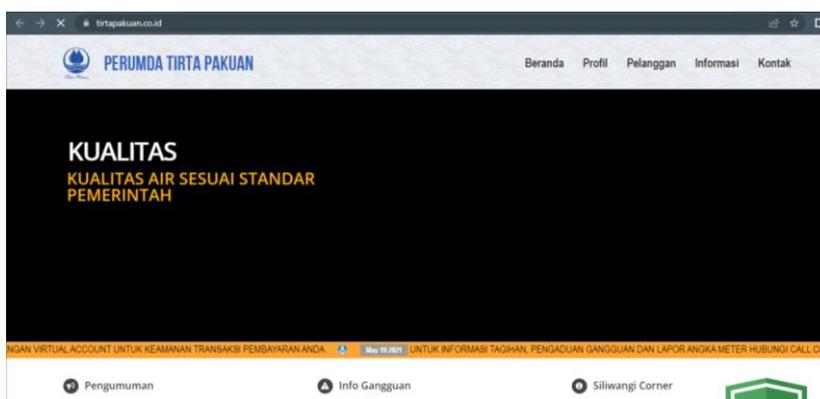
1. Mencukupi keperluan / kebutuhan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat untuk setiap jenis pemakaian dengan tetap memperhatikan keharusan Perusahaan meningkatkan peranan sebagai fungsi sosial dan fungsi perusahaan (ekonomi).
2. Pembangunan air minum diintegrasikan pada aktivitas perkembangan ekonomi daerah
3. Menjadikan PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor benar-benar menguntungkan dan mampu mengembangkan diri sesuai dengan tugas dan fungsinya sehingga dapat menambah pendapatan daerah secara langsung dan merupakan tulang punggung pendapatan asli daerah sendiri Pemda Kota Bogor, dalam mempersiapkan dari menyongsong otonomi daerah tingkat II.

4.2 Bauran Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor

Demi membangun citra perusahaan yang baik, humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki upaya tersendiri berupa bauran humas yang dirasa efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Peneliti menganalisa bagaimana bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan teori bauran hubungan masyarakat menurut Ruslan *dalam* Nova (2017: 41-43) yaitu:

1. Publikasi

Perumda Tirta Pakuan Bogor bertanggung jawab atas penyediaan air bersih dan pengelolaan air limbah di Kota Bogor. Perusahaan ini secara rutin melakukan berbagai bentuk publikasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat seputar layanan air yang mereka sediakan, inovasi teknologi yang digunakan, serta program program lingkungan yang mereka jalankan. Berbagai macam bentuk dan sarana yang digunakan oleh humas Perumda Tirta Pakuan Bogor dalam melakukan publikasi. Media yang digunakan dalam melakukan publikasi yang pertama adalah website.



Gambar 4.2 Website Perumda Tirta Pakuan Bogor
(Sumber: tirtapakuan.co.id)

Website resmi Perumda Tirta Pakuan Bogor adalah www.tirtapakuan.co.id. Pada website resmi tersebut Perumda Tirta Pakuan Bogor rutin menyebarkan informasi baik mengenai pemberitahuan, himbauan, edukasi maupun informasi gangguan. Website ini adalah media yang paling aktif dan lengkap yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan dalam melakukan publikasi. Hal tersebut disampaikan oleh Dewi Puspitasari selaku Humas Perumda Tirta Pakuan Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB. Beliau menyampaikan :

“Media yang paling lengkap dalam penyebaran informasi itu website resmi kita yaitu tirtapakuan.co.id. jadi disitu banyak banget memuat seperti profil perusahaan, produk layanan, info gangguan, informarsi, pengumuman, dan juga kontak. Kamu bisa cek sendiri aja nanti ya di www.tirtapakuan.co.id”

Pada wawancara di atas, Dewi Puspitasari menyatakan bahwa website tirtapakuan.co.id memiliki fitur paling lengkap. Fitur yang pertama adalah beranda. Beranda adalah halaman pertama yang akan muncul di layar ketika memasuki website tirtapakuan.co.id. Pada beranda terdapat video singkat mengenai slogan

Perumda Tirta Pakuan Bogor, pengumuman, info gangguan, berita, informasi sosial media, mitra PPOB dan informasi perusahaan seperti alamat dan nomor telepon perusahaan.

Selanjutnya ada fitur profil. Pada profil ini terdapat informasi tentang perusahaan berupa sejarah, visi & misi, direksi dan struktur organisasi. Selain itu terdapat informasi mengenai kinerja yang mencakup keuangan, penghargaan dan sertifikasi. Terdapat juga informasi mengenai infrastruktur. Fitur selanjutnya adalah fitur pelanggan. Pada pelanggan ini terdapat informasi produk layanan, pendaftaran pemasangan baru, laporan keluhan, *call center*, WhatsApp interaktif dan media sosial. Adapun fitur informasi. Pada informasi ini berisi berita, pengumuman, info gangguan, pengadaan barang dan jasa, lowongan, majalah *online* dan info Covid-19. Yang terakhir ada fitur kontak. Pada kontak ini tercantum nomor telepon perusahaan, email, alamat dan menautkan peta yang bisa di klik langsung untuk mengetahui lokasi kantor agar lebih mudah.

Tidak hanya *website*, humas Perumda Tirta Pakuan Bogor juga memanfaatkan media sosial dalam melakukan publikasi. Media sosial yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Bogor adalah facebook, Twitter (X), Instagram, Tiktok, WhatsApp dan Youtube. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh Dewi Puspitasari selaku Humas Perumda Tirta Pakuan Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB:

“Selain itu kita juga pake media sosial ya, ada Facebook, twitter, Instagram, Tiktok, WhatsApp dan Youtube. Kalau kamu buka website bisa kamu klik langsung tapi untuk akun Tiktok sepertinya belum dicantumkan di website. Karena kan sekarang aplikasi Tiktok ini banyak digunakan juga ya sama masyarakat, jadi kami juga harus memanfaatkan itu”

Facebook resmi Perumda Tirta Pakuan Bogor adalah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Akun Facebook ini memiliki 985 pengikut. Detail pada Facebook Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor mencantumkan nomor *call center* yaitu 0251-8324111 dan nomor WhatsApp 08111182123.



Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor

985 pengikut · 49 mengikuti
 Akun Fan Page Resmi Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor
 Call Center : (0251) 8324-111
 WA +628111182123

Gambar 4.3 Facebook Perumda Tirta Pakuan Bogor
 (Sumber: Facebook Perumda Tirta Pakuan Bogor)

Twitter Perumda Tirta Pakuan Bogor yaitu @perumdatpkb. Akun Twitter ini memiliki 4,555 pengikut. Keterangan pada profil di akun Twitter ini yaitu akun

Resmi PERUMDA Tirta Pakuan Kota Bogor [Akun ini tidak dimonitor 24 jam] Pelayanan 24 jam melalui *call center* di 0251-8324111. Akun ini juga mencantumkan link yang ditautkan ke *website* www.tirtapakuan.co.id.



Gambar 4.4 Twitter Perumda Tirta Pakuan Bogor
(Sumber: Twitter @perumatpkb)

Instagram Perumda Tirta Pakuan Bogor yaitu @perumdatirtapakuan. Saat ini akun Instagram tersebut memiliki 22,8 Ribu pengikut dengan 2.082 postingan. Pada keterangan profilnya mencantumkan nomor WhatsApp Perumda Tirta Pakuan Bogor dan *hashtag* #perumdatirtapakuan kotabogor. Lalu akun Instagram tersebut juga mentautkan link *website* www.tirtapakuan.co.id.



Gambar 4.5 Instagram Perumda Tirta Pakuan Bogor
(Sumber: Instagram @perumdatirtapakuan)

Media Whatsapp juga sering digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai sarana publikasi. Nomor Whatsapp Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yaitu 0811 1182 123. Biasanya media Whatsapp hanya digunakan untuk media interaktif, namun pada kasus tertentu Whatsapp sering digunakan untuk publikasi seperti menyebarkan *broadcast* pemberitahuan.

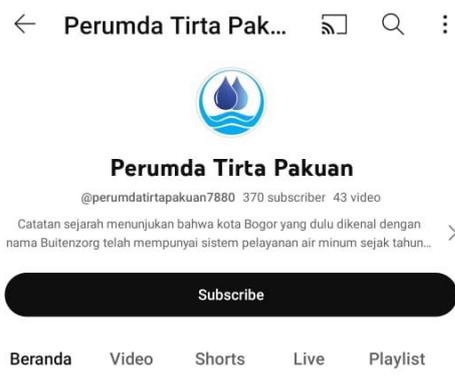
Mengikuti perkembangan zaman, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pun ikut memanfaatkan media Tiktok untuk sarana publikasinya. Tiktok Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah @tirtapakuan kotabogor. Jumlah pengikut di akun tiktok ini hanya 326 pengikut dengan 273 jumlah suka, tidak sebanyak pengikut di Instagram dan Twitter. Pada profil akun ini mencantumkan keterangan *official account* Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan kontak 24 jam ke 0251-8324111.



Gambar 4.6 Tiktok Perumda Tirta Pakuan Bogor
(Sumber: Tiktok @tirtapakuankotabogor)

Youtube Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor @perumdatirtapakuan7880. Akun Youtube ini juga hanya memiliki 370 *subscriber* dengan 43 video. Pada profil akun Youtube ini menceritakan catatan sejarah menunjukkan bahwa Kota Bogor yang dulu dikenal dengan nama Buitenzorg telah mempunyai sistem pelayanan air minum sejak tahun 1918 yang dibangun oleh pemerintah Belanda saat itu, dengan memanfaatkan sumber mata air Kota Batu (70 liter/detik) yang letaknya di daerah Kabupaten Bogor dan berjarak 7 KM ke Kota Bogor.

Nama perusahaan air minum pada waktu itu ialah Gemeente Waterleiding Buitenzorg. Sumber mata air Kota Batu ini merupakan cikal bakal keberadaan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bogor dan tahun 1918 dianggap merupakan sebagai dimulainya pelayanan air minum Kota Bogor. Pada taun 1930 dan 1950, untuk mencukupi kebutuhan penduduk Kota Bogor diadakan tambahan debit air dari sumber air Kebon Selada (milik PDAM DKI Jaya) masing-masing sebanyak 30 l/dtk, sehingga berjumlah 60 l/dtk. Video di akun Youtube ini diketahui sudah 10.064 kali ditonton.



Gambar 4.7 Youtube Perumda Tirta Pakuan Bogor
(Sumber: Youtube @perumdatirtapakuan7880)

Selain menggunakan *website* dan media sosial, Perumda Tirta Pakuan juga meluncurkan sebuah aplikasi informasi terbaru khusus Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang diberi nama “SIMOTIP” atau Sistem Informasi *Mobile* Tirta Pakuan.

Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, Dewi Puspitasari selaku humas Perumda Tirta Pakuan Bogor menjelaskan sedikit mengenai apa itu aplikasi SIMOTIP, beliau menyampaikan:

“Terus kita juga menghadirkan invoasi digital untuk para pelanggan melalui aplikasi yang namanya SIMOTIP atau singkatan dari Sistem Informasi Mobile Tirta Pakuan. SIMOTIP ini sama fiturnya dengan yang ada di website seperti mengecek tagihan, mengetahui info gangguan, menyampaikan keluhan hingga update berita terkini tentang pelayanan. Aplikasinya gratis ko”

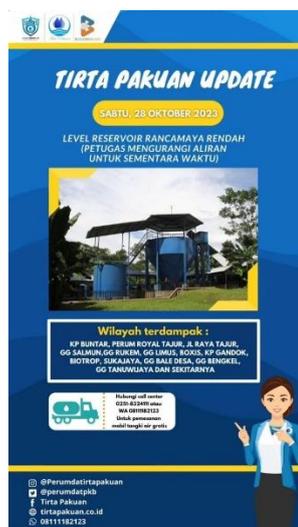
Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Dewi Puspitasari di atas, aplikasi SIMOTIP ini merupakan aplikasi yang terbilang baru diluncurkan dan memiliki fitur yang hampir sama dengan *website* Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yaitu Khayatun Nufus Akhsania, beliau adalah salah satu warga yang sering mengalami gangguan matinya air dirumah. Ketika peneliti bertanya mengenai apa media yang beliau gunakan untuk memberitahukan keluhan, berikut pernyataan Khayatun Nufus Akhsania pada wawancara 20 September 2023 pukul 10.43 WIB:

“aku sering banget mati dirumah airnya, tetangga aku juga ada yang sama. Aku gatau sih ya media apa aja yang bisa dipake buat ngasih keluhan yang aku sering pake sih WhatsApp. Kalau ada aplikasi lain aku tau kaya website aja paling tapi itu juga ga pernah aku buka soalnya ga ngerti atuh da bingung”

Pernyataan Khayatun Nufus Akhsania di atas menjelaskan bahwa Khayatun tidak mengetahui adanya media lain selain WhatsApp dan *website*. Ia lebih memilih memberitahukan keluhannya kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor melalui aplikasi WhatsApp karena mengaku tidak begitu mengerti dalam menggunakan *website*. Selain mewawancarai Khayatun Nufus Akhsania, peneliti juga melakukan wawancara kepada Sulung Trihapsari salah satu pelanggan Perumda Tirta Pakuan yang berdomisili di Bogor Selatan. Berbeda dengan Khayatun, Sulung mengetahui informasi mengenai Perumda Tirta Pakuan melalui aplikasi SIMOTIP. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, beliau menyampaikan:

“saya pernah liat websitenya tirta pakuan, saya juga suka liat instagramnya dia kalau lagi ada gangguan soalnya kan update banget ya instagramnya tuh, tapi akhir akhir ini saya download aplikasi SIMOTIP jadi tau info info gangguan dari situ”

Dua pernyataan di atas diketahui bahwa tidak semua pelanggan mengetahui semua media yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan dalam menyampaikan informasi. Khayatun Nufus Akhsania lebih nyaman menggunakan Whatsapp dan Sulung Trihapsari lebih banyak mendapat informasi melalui media sosial dan aplikasi SIMOTIP. Berbagai media dimanfaatkan oleh humas Perumda Tirta Pakuan, begitupun dengan bentuk publikasinya. Setiap media yang dimanfaatkan memiliki postingan yang cukup aktif baik berupa foto, video dan *flyer*. Salah satu contoh *flyer* yang dibuat oleh Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah “Tirta Pakuan Update”. *Flyer* kali ini berisikan informasi berjudul level *reservoir* Rancamaya rendah (petugas mengurangi aliran untuk sementara waktu). Disertai dengan keterangan wilayah yang terdampak. Berikut *flyer* tersebut:



Gambar 4.8 Flyer Tirta Pakuan Update
(Sumber: Instagram @perumdatirtapakuan)

Tidak hanya menggunakan media *online*, publikasi pun pernah dilakukan menggunakan media *offline*. Salah satu bentuk publikasinya adalah berupa brosur cetak, pamflet atau leaflet yang tersebar di kantor-kantor layanan pelanggan, pameran, atau acara sosial. Saat ini mayoritas masyarakat Bogor sudah menggunakan jasa Perumda Tirta Pakuan, selain itu perkembangan teknologi sudah canggih sehingga penyebaran brosur cetak sudah tidak dilakukan lagi. Zaman dahulu, pihak Perumda Tirta Pakuan masih melakukan penawaran berupa brosur yang ditaruh di kantor-kantor pelayanan untuk masyarakat yang belum menggunakan jasa Perumda Tirta Pakuan. Namun saat ini, masyarakat yang belum menggunakan jasa Perumda Tirta Pakuan lebih dahulu menghubungi pihak perusahaan untuk mengajukan penggunaan jasa pelayanan. Dengan demikian, penggunaan brosur cetak dirasa sudah tidak efektif lagi. Hal tersebut disampaikan oleh Dewi Puspitasari selaku Humas Perumda Tirta Pakuan Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB. Beliau menyampaikan :

“dulu kita sempat menggunakan brosur buat sarana publikasi ya, nawarin jasa sama masyarakat tapi itu dulu banget. Sekarang kan zaman udah canggih, masyarakat di sini juga rata-rata udah pake Perumda Tirta Pakuan kan jadi udah ga pernah lagi cetak brosur soalnya udah ga efektif. Paling kalau ada yang masih belum pake Perumda Tirta Pakuan, terus dia mau mengajukan nah dia yang ngehubungi pihak kami lalu ditinjau apa ada saluran yang bisa tersambung, dan syarat syarat lainnya baru deh di pasang”

Dewi Puspitasari selaku Humas Perumda Tirta Pakuan mengatakan bahwa dalam melakukan publikasi baik melalui *website*, media sosial maupun aplikasi memiliki frekuensi penyebaran informasi yang berbeda-beda. Frekuensi dalam penyebaran informasi tersebut menyesuaikan dengan kebutuhan, kegiatan dan kondisi. Penyampaian informasi harus dilakukan sesegera mungkin agar para pelanggan bisa mengetahui dengan cepat bila terjadi gangguan atau adanya

perkembangan dari program dan pelayanan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 beliau menyampaikan:

“Jika berbicara mengenai frekuensi dalam melakukan publikasi, saya gabisa bilang misalnya seminggu berapakali karna kan kalau nyebarin informasi itu fleksibel ya sesuai kebutuhan. Gamungkin kalau ada info gangguan ga kita infoin, dalam artian kita pasti selalu memberikan kabar dan informasi yang up to date. Jangan sampe pelanggan mengalami gangguan tapi kita ga infokan penyebabnya. Begitu juga dengan publikasi kegiatan, pencapaian dan lain lainnya pasti langsung kita publikasi baik di website, media sosial ataupun di aplikasi SIMOTIP. Untuk sosial media kaya instagram, memang dibuat lebih kreatif kaya walaupun ga ada info tapi dibuat konten kaya kartun atau pentingnya menghemat air. Konten edukasi lah”

Pernyataan Dewi Puspitasari di atas menjelaskan juga bahwa humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berusaha terus aktif dalam mengelola media sosial salah satunya adalah instagram. Beliau menyampaikan bahwa meskipun sedang tidak ada informasi atau kabar yang bisa disampaikan namun tetap aktif dengan membuat konten edukasi berupa kartun atau konten mengenai pentingnya menghemat air yang mampu menarik perhatian pembacanya. Sulung Trihapsari, salah satu pelanggan Perumda Tirta Pakuan pun menyatakan hal yang sama ketika ditanya mengenai frekuensi penyebaran informasi oleh Perumda Tirta Pakuan. Sulung menyampaikan bahwa publikasi dalam penyampaian informasi tersebut tidak menentu. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, beliau menyampaikan:

“Saya rasa random sih, maksudnya ya gabisa ditebak aja gitu apa seminggu dua kali apa seminggu sekali. Yang jelas kalau ada gangguan pasti update ngasih tau, kalau ada kaya acara pasti ada notif berita di aplikasi SIMOTIP”

Kesimpulan dari beberapa pernyataan di atas yaitu dalam melakukan publikasi, humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memanfaatkan berbagai macam media seperti *website*, media sosial maupun aplikasi SIMOTIP. Tidak hanya menyebarkan informasi mengenai foto dan video saja, humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga menyebarkan informasi melalui *flyer* yang dibuat semenarik mungkin agar pelanggan tertarik untuk membaca informasi tersebut. Upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi ini dicerminkan dalam sikap humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam lebih aktif menggunakan media *online* dibandingkan media *offline* seperti penyebaran brosur dan pamflet, hal tersebut sudah tidak efektif karena pada saat ini masyarakat cenderung lebih aktif dalam menjelajahi internet dibanding membaca kertas atau selebaran. Frekuensi dalam publikasi yang dilakukan tidak menentu sebab disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan, humas Perumda Tirta Pakuan berupaya aktif semaksimal mungkin dalam menyebarkan informasi terbaru bagi pelanggan di seluruh Kota Bogor.

2. Acara

Acara bagi sebuah perusahaan adalah suatu kegiatan yang direncanakan dan diselenggarakan untuk berbagai tujuan, termasuk memperbaiki citra perusahaan, mempromosikan layanan, membangun hubungan dengan kliennya atau mitra bisnis, atau merayakan pencapaian perusahaan. Acara ini bisa berupa konferensi, seminar, pameran, pelatihan, media *gathering*, kunjungan perusahaan dan lain sebagainya. Pada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, Dewi Puspitasari selaku humas menjelaskan bahwa terdapat beberapa acara yang memang rutin diadakan setiap tahunnya. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB. Beliau menyampaikan:

“Event yang sering diselenggarakan itu banyak banget ya, ada acara yang memang sengaja rutin tahunan kaya perayaan, media gathering, kunjungan lapangan, sosialisasi, seminar, pokoknya kalau dijelaskan acara-acara itu banyak banget baik yang sudah masuk kedalam program kerja tahunan maupun yang baru diselenggarakan tahun ini saja dan kondisional”

Dewi Puspitasari menjelaskan bahwa setiap tahun Perumda Tirta Pakuan selalu merayakan Hari Kemerdekaan dengan berbagai aktivitas. Contohnya pada 22 Agustus 2023 kemarin, Perumda Tirta Pakuan merayakan hari kemerdekaan dengan sebuah acara “semarak tumpeng”. Dewi Puspitasari menjelaskan:

“Yang pertama saja akan jelaskan tentang perayaan hari kemerdekaan. Pada hari kemerdekaan, ga mesti di tanggal 17 langsung ya pada hari itu kan upacara jadi waktu tahun ini diselenggarakan tanggal 22 Agustus. Pas hari kemerdekaannya itu banyak kegiatannya, namanya semarak tumpeng jadi kita diisi dengan hal bermfaat contohnya dengan diiringi tausiah”

Selain hari kemerdekaan, Perumda Tirta Pakuan juga turut membuat acara jumpa pelanggan dalam rangka perayaan hari ulang tahun Perumda Tirta Pakuan yang ke 45. Tidak hanya hari kemerdekaan dan hari ulang tahun saja, Perumda Tirta Pakuan juga turut andil dalam acara Peringatan Maulid Nabi yang diadakan di Masjid Nurul Maa’i. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB. Beliau menyampaikan:

“Lalu ketika perayaan hari ulang tahun Perumda Tirta Pakuan, diisi dengan temu pelanggan, kita mendengarkan aspirasi keluhan dan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Kita juga turut andil setiap tahunnya untuk perayaan, maulid nabi di masjid di Masjid Nurul Maa’i, itu sudah menjadi agenda tahunan”

Tidak hanya mengadakan acara perayaan, Perumda Tirta Pakuan juga mengadakan acara kunjungan media. Pada tanggal 26 Agustus 2023, Perumda Tirta Pakuan menyelenggarakan acara media *gathering*. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi terkait kondisi air baku dan pelayanan Perumda Tirta Pakuan dalam menghadapi kekeringan di Kota Bogor melalui media media yang telah diundang. Dewi Puspitasari pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“Yang kedua ada media gathering. Contohnya aja ya saya sebutin langsung. Kemarin bulan Agustus tanggal 26 kalau masalah itu kita adain media gathering jadi undang undangin media. Tujuannya untuk

kasih informasi, nah kebetulan kemarin itu kita kasih informasi tentang kondisi air baku sama kan Bogor ini udah mulai menghadapi kekeringan kita jelasin gimana pelayanan dari Tirta Pakuan buat menghadapi itu”

Tidak hanya media, Perumda Tirta Pakuan juga sering mengadakan kunjungan lapangan. Kunjungan lapangan ini bersifat kondisional ada pun yang memang sudah rutin dilaksanakan. Dewi Puspitasari menyebutkan beberapa contoh kunjungan yaitu kunjungan lapangan mahasiswa Universitas Pakuan Bogor dan mahasiswa Analisis Kimia Sekolah Vokasi IPB. Kunjungan perusahaan air minum daerah lain seperti BLUD Air Minum Kota Cimahi dan kunjungan enam delegasi tergabung dalam forum *Southeast Water Utilities Network (SEAWUN)* Asean dan Australia. Dewi Puspitasari menyampaikan:

“Kalau dibilang acara atau bukan ini masuk ke dalam anggaran juga ya jadi selain media gathering kita juga sering menerima kunjungan lapangan. Kunjungan lapangan dari mahasiswa Unpak sama Vokasi IPB itu memang rutin dilaksanakan setiap tahunnya. Ada juga kunjungan lapangan dari perusahaan air minum daerah lain kaya BLUD Air Minum Cimahi, Perumda Tirta Pakuan juga sering melakukan kunjungan ke perusahaan pelayanan air di kota lain. Lalu kemarin Perumda Tirta Pakuan ini menerima kunjungan enam delegasi yang tergabung sama SEAWUN”

Acara yang terakhir adalah seminar. Dewi Puspitasari menyampaikan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan informasi, informasi dan sumber daya manusia maka Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor mengadakan beberapa seminar. Contohnya seperti seminar peningkatan kualitas SDM dan seminar cara pengolahan air baku bersama mahasiswa. Dewi menjelaskan bahwa seminar tersebut bertujuan untuk memberikan edukasi dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pengetahuan bagi para mahasiswa, Perumda Tirta Pakuan berharap kegiatan tersebut menciptakan hubungan yang erat antar perusahaan dengan karyawan atau perusahaan dengan akademisi. Dewi Puspitasari pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“Yang terakhir itu kita ada seminar. Seminar peningkatan kualitas sumber daya manusia, biasanya ini untuk karyawan Tirta Pakuan. Lalu ada juga seminar pengolahan air baku, biasanya ini sama mahasiswa. Jadi tujuannya itu untuk mengedukasi gitu, meningkatkan kualitas SDM dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Seminar juga tujuannya supaya hubungan perusahaan dengan karyawan atau antara perusahaan dengan akademisi berjalan baik jadi kita berupaya memberikan sarana untuk meningkatkan pengetahuan melalui seminar ini”

Beberapa pernyataan dari Dewi Puspitasari selaku humas Perumda Tirta Pakuan di atas disimpulkan bahwa terdapat banyak acara yang diselenggarakan oleh Perumda Tirta Pakuan itu sendiri baik berupa perayaan hari ulang tahun, hari kemerdekaan, perayaan maulid nabi, media *gathering*, kunjungan lapangan oleh perusahaan lain dan mahasiswa, serta seminar. Peneliti mewawancarai Khayaturun

Nufus Akhsania mengenai acara yang diselenggarakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Namun Khayatun menyampaikan bahwa beliau tidak mengetahui adanya acara yang diselenggarakan oleh perusahaan jasa pelayanan air tersebut selain sosialisasi dan temu pelanggan. Khayatun Nufus Akhsania pada wawancara 20 September 2023 pukul 10.43 WIB menyampaikan:

“Aku gapernah tau Prumda ngadain acara. Paling taunya ya terkait itu aja terkait air gangguan pelayanan itu lewat sosialisasi sama temu pelanggan itupun aku ga ikut cuma denger kabar aja”

Berbeda dengan Khayatun Nufus, salah satu informan yang peneliti wawancarai yaitu Sulung Trihapsari menyampaikan bahwa dirinya mengetahui acara – acara yang diselenggarakan karena melihat perkembangan Perumda Tirta Pakuan melalui sosial media instagram. Sulung menyampaikan meski mengetahui adanya acara tersebut sering dipublikasikan namun tidak semua masyarakat atau kalangan bisa mengikuti acara itu. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, Sulung menyampaikan:

“saya tau Tirta Pakuan ini suka adain acara kaya seminar, kunjungan, maulid karna saya kan ikutin instagramnya ya. Tapi walaupun bikin acara juga kesanya bukan acara yang semua masyarakat bisa ikut acara itu gitu, kaya seminar itu kan cuma buat orang tertentu aja bukan acara yang kaya buat masyarakat lah. Paling maulid sama ketemu pelanggan doang yang bisa semua masyarakat ikut”

Pernyataan Sulung Trihapsari di atas sejalan dengan pernyataan Dewi Puspitasari. Dewi menyampaikan bahwa acara-acara yang diselenggarakan memiliki tujuan dan target audiens yang telah ditentukan. Kebanyakan dari acara tersebut adalah untuk menjaga hubungan antara *stakeholder*, komunitas ataupun akademisi. Perumda Tirta Pakuan juga membuat khusus acara untuk masyarakat luas dalam rangka temu pelanggan sebab momen tersebut pasti digunakan untuk menyampaikan keluhan dan masukan dari pelanggan. Dewi Puspitasari pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“Ya pasti dalam perencanaan acara ada dong tujuan dan target audiensnya pasti sudah ditentukan. Memang acara acara yang tadi dijelasin ini bukan untuk masyarakat umum, lebih ke stakeholder, delegasi, komunitas, sama akademisi atau mahasiswa. Tapi kita juga buat acara yang memang khusus untuk masyarakat kaya temu pelanggan. Pasti itu dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan, kasih masukan. Oh iya saya lupa kalau kita juga rutin melakukan sosialisasi baik mengenai program, aplikasi dan lainnya jadi moment atau buat pelanggan banyaknya di sosialisasi sama temu pelanggan”

Dewi menambahkan bahwa Perumda Tirta Pakuan juga sering mengadakan kegiatan sosialisasi. Meskipun tidak banyak kegiatan atau acara yang diperuntukan untuk masyarakat luas namun hubungan antara perusahaan dan pelanggan tetap terjalin melalui sosialisasi dan temu pelanggan seperti yang telah dijelaskan. Beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak acara yang diselenggarakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan

kualitas pelayan baik berupa perayaan hari ulang tahun, hari kemerdekaan, perayaan maulid nabi, media *gathering*, kunjungan lapangan oleh perusahaan lain dan mahasiswa, serta seminar dan sosialisasi. Setiap acara yang dibuat memiliki tujuan dan target audiens yang telah di tentukan dan acara tersebut sebagian besar adalah acara yang rutin dilaksanakan setiap tahunnya.

3. Berita

Berita adalah informasi yang dikomunikasikan kepada kepada khalayak yang dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu bauran humas yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah melalui berita yang informatif dan edukatif. Dengan merilis berita berkala yang mencakup prestasi, inovasi, serta program-program sosial dan lingkungan yang dijalankan oleh perusahaan, Perumda Tirta Pakuan mampu menjaga transparansi dan keterbukaan dalam komunikasi dengan pelanggan. Dewi Puspitasari selaku Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyampaikan bahwa pemberitaan yang di publikasikan biasanya terkait peningkatan layanan air, pemeliharaan fasilitas, proyek-proyek dan berbagai inisiatif untuk mempromosikan penggunaan air yang bijak. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, Beliau menyampaikan:

“Tentu saja, salah satu upaya yang efektif dalam penyampaian informasi itu melalui berita secara berkala. Informasinya biasanya menyangkut pelayanan air, peningkatan kualitas, pemeliharaan fasilitas, perkembangan proyek terbaru, kegiatan-kegiatan pokonya yang bersifat informatif dan edukatif. Dengan adanya berita ini kan jadi kelihatan gimana perkembangan dan kinerja Perumda Tirta Pakuan di mata pelanggan”

Informasi yang disampaikan harus relevan sehingga informasi tersebut mendorong perusahaan untuk membangun kepercayaan dan citra positif di mata pelanggan dan masyarakat sebagai penyedia air bersih yang bertanggung jawab dan peduli terhadap keberlanjutan lingkungan. Saat ini citra positif tersebut sudah mulai diraih oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Sulung Trihapsari sebagai salah satu pelanggan yang mengikuti perkembangan Perumda Tirta Pakuan mengaku kerap membaca berita yang berisi tentang perkembangan proyek dan peningkatan kualitas pelayan. Ia menyampaikan bahwa dengan berita yang telah dibaca, memunculkan pandangan bahwa Perumda Tirta Pakuan selalu meningkatkan kualitas sebagai perusahaan penyedia air. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, Sulung menyampaikan:

“iya berita tentang Perumda Tirta Pakuan suka muncul, beritanya macem – macem sih kaya proyek proyek penggantian pipa, peningkatan kualitas pelayanan, pokonya perkembangannya gitulah. Sebenarnya dari berita itu bisa kelihatan sih menurut saya kalau Perumda ini emang terus ningkatin kualitas jadi masyarakat kaya saya ini tau apa aja gitu dan jadi kelihatan oh iya ini Tirta Pakuan makin aktif makin meningkat karena suka update”

Pernyataan Sulung di atas sejalan dengan pernyataan Khayatun Nufus Akhsania, Khayatun menyampaikan bahwa Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor termasuk aktif dalam melakukan pemberitaan dan menyampaikan informasi.

Khayatun sering melihat berita mengenai Perumda Tirta Pakuan ini muncul di beranda Google miliknya. Khayatun Nufus Akhsania pada wawancara 20 September 2023 pukul 10.43 WIB menyampaikan:

“kayanya iya, aku sering liat berita tentang perumda Tirta Pakuan. Biasanya kalau buka Google di hp biasanya suka muncul kan di bawahnya berita gitu nah suka ada berita Tirta Pakuan disitu”

Berita yang disampaikan pastilah melalui bantuan media baik media *online* maupun *offline*. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyampaikan berita memanfaatkan portal berita *online* dan *offline*. Dewi Puspitasari menyebutkan beberapa contoh portal berita *online* dan *offline* yang bekerjasama dengan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, Beliau menyampaikan:

“Pastinya kita bekerjasama dengan portal media online dan offline ya supaya jangkauan penyebaran informasinya lebih luas. Untuk yang offline kita bekerjasama dengan Radar Bogor, Tribun Bogor. Kalau untuk portal media online nya itu banyak banget contohnya radarbogor.id, rri.go.id beritasatu.com, bogor-today.com, masih banyak pokonya gabisa disebutin satu satu”

Khayatun Nufus Akhsania, sebagai pelanggan yang sering melihat pemberitaan mengenai Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menyebut bahwa dirinya melihat pemberitaan dari portal media *online* radarbogor.id. Beliau menyampaikan bukan hanya sekali melihat pemberitaan, hal tersebut menunjukkan bahwa radarbogor.id cukup aktif dalam mempublikasikan berita mengenai Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Khayatun Nufus Akhsania pada wawancara 20 September 2023 pukul 10.43 WIB menyampaikan:

“di Radar Bogor sih, udah beberapa kali aku liat radar bogor ini nayangin berita tentang Perumda Tirta Pakuan mungkin memang kerjasamanya kuat banget kali sama Radar Bogor ini, kalau di online apa ya radarbogor.id deh kalau gasalah”

Beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi menerapkan bauran hubungan masyarakat yang ketiga yaitu berita (*news*). Dalam penyebaran berita, Perumda Perumda Tirta Pakuan bekerjasama dengan portal media baik *online* maupun *offline*. Portal media *online* yang cukup aktif dalam mempublikasikan berita mengenai perusahaan tersebut yaitu radarbogor.id, biasanya pemberitaan yang dipublikasikan mencakup informasi mengenai pelayanan air, peningkatan kualitas, pemeliharaan fasilitas, perkembangan proyek terbaru, kegiatan-kegiatan hal lainnya yang bersifat informatif dan edukatif.

4. Identitas Perusahaan

Identitas perusahaan merujuk pada citra, kesan dan karakteristik yang membedakan suatu perusahaan dengan yang lain. Identitas perusahaan ini mencakup unsur-unsur visual, konseptual dan komunikasi yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor untuk menciptakan pengenalan merek yang konsisten dan citra yang kuat. Elemen elemen tersebut diantaranya yang pertama adalah logo. Berikut adalah logo Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor



Gambar 4.9 Logo Perumda Tirta Pakuan Bogor

(Sumber: *website tirtapakuan.co.id*)

Terdapat beberapa unsur yang ada pada logo tersebut, Dewi Puspitasari menjelaskan setiap unsur dalam logo tersebut mengandung makna. Yang pertama adalah bentuk tetesan air, mencerminkan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan Badan Usaha Umum Milik Daerah yang bergerak dibidang penyedia jasa layanan air. Yang kedua adalah gambar gelombang atau ombak di bawahnya bermakna perubahan, gelombang atau ombak mencerminkan bahwa Perumda Tirta Pakuan akan terus berubah menjadi perusahaan yang lebih baik. Yang ketiga adalah lingkaran, maknanya adalah Perumda Tirta Pakuan akan tetap menjaga kemurnian air dan kualitas pelayanan informasi kepada para pelangganya. Yang terakhir yaitu tulisan Tirta Pakuan sendiri dan semua unsur dalam logo tersebut menggunakan warna biru yang bermakna kemurnian dan kesucian, warna biru juga identik dengan air sehingga dengan warna biru ini orang bisa langsung mengetahui bahwa Perumda Tirta Pakuan merupakan perusahaan jasa pelayanan air. Hal tersebut disampaikan oleh Dewi Puspitasari pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, Beliau menyampaikan:

“Itu ada gambar tetesan air maknanya kita ini bergerak di bidang penyedia jasa layanan air, terus adalagi ombak di bawahnya itu diibaratkan ombak kan terus bergerak ya jadi kitapun terus bergerak menjadi lebih baik, ada juga lingkaran yang maknanya kita tetap menjaga kemurnian air dan kualitas pelayanan yang sudah baik sama ada tulisan Tirta Pakuan. Semuanya pake warna biru soalnya biru itu kan identik sama air dan kemurnian gitu kesucian, jadi orang bisa langsung tau oh Perumda Tirta Pakuan itu bergerak di bidang air”

Berbicara mengenai identitas perusahaan atau *corporate identity* seringkali masyarakat masih belum menggunakan Perumda. Awalnya Tirta Pakuan menggunakan nama PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum namun akhirnya berganti menjadi Perumda atau Perusahaan Umum Daerah pada tahun 2020 lalu. Dewi Puspitasari menjelaskan perubahan nama tersebut tidak jauh berbeda namun perubahan nama tersebut terjadi karena adanya pengaruh dari pasal-pasal yang telah ditetapkan dalam sidang paripurna kala itu. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, beliau menjelaskan:

“Nah untuk masalah nama ini, masyarakat kadang masih suka nyebut PDAM karna memang dulu pake nama PDAM. Tapi setelah tahun 2020, ada kebijakan perubahan nama jadi PERUMDA. Memang ga banyak berubah, tapi dari sidang pari purna waktu itu ada pasal-pasal yang memang mempengaruhi sehingga terjadinya perubahan nama ini”

Sulung Trihapsari menyatakan pernyataan yang sejalan dengan pernyataan di atas, dirinya masih sering menyebut Tirta Pakuan dengan sebutan PDAM sebab masyarakat luas lazimnya menyebut dengan PDAM. Sulung mengakui bahwa dirinya mengetahui perubahan nama menjadi Perumda namun karena sudah terbiasa menggunakan nama PDAM maka ia tidak mengubahnya kecuali untuk hal hal yang memang diperlukan seperti mencari informasi di Google. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, Sulung menyampaikan:

“identitas perusahaan saya taunya namanya ya, dulu ini PDAM kan sekarang jadi Perumda. Ya karna udah biasa dan orang orang juga masih nyebutnya PDAM jadi saya juga PDAM aja bilangannya kecuali nih kalau lagi searching Google, kalau ketiknya PDAM pasti yang keluar berita lama jadi nyarinya pake Perumda”

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki motto handal dalam pekerjaan, prima dalam pelayanan. Makna dari motto tersebut mencerminkan prinsip dan komitmen untuk memberikan kualitas kerja yang tinggi sekaligus pelayanan yang optimal. Dewi Puspitasari selaku humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menjelaskan “Handal dalam pekerjaan” bermakna menekankan pada keahlian, ketepatan, dan kualitas kerja yang tinggi. Hal tersebut menggambarkan dedikasi untuk menjadi profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Sementara “prima dalam pelayanan” menunjukkan prioritas terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas layanan yang sangat baik. Dewi Puspitasari pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, beliau menjelaskan:

“jadi motto Perumda Tirta Pakuan itu kan handal dalam pekerjaan, prima dalam pelayanan. Maksudnya handal dalam pelayanan itu menggambarkan dedikasi untuk menjadi profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kaya menekankan ke keahlian, ketepatan, dan kualitas kerja yang tinggi. Sedangkan untuk primda dalam pelayanan maknanya itu prioritas Tirta Pakuan ini kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang sangat baik”

Makna dari motto handal dalam pekerjaan, prima dalam pelayanan menggabungkan kualitas kerja yang handal dan pelayanan yang prima, motto Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor ini mendorong setiap karyawan untuk mencapai hasil terbaik dalam setiap aspek pekerjaan dan memastikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan membangun reputasi positif bagi karyawan dan perusahaan. Selain motto, perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga memiliki janji layanan yaitu cepat, mudah, ramah. Dewi Puspitasari juga menjelaskan dari janji layanan tersebut. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, beliau menjelaskan:

“Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga memiliki janji layanan cepat, mudah dan ramah. Janji layanan itu mencerminkan komitmen

untuk memberikan layanan yang efisien, aksesible, dan bersahabat kepada pelanggan”

Dewi menjelaskan satu persatu makna dari janji layanan tersebut, yang pertama adalah cepat. Cepat maknanya pentingnya merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat, menghemat waktu dan memastikan efisiensi dalam proses layanan. Dewi menyampaikan:

“Cepat itu mencerminkan kaya pentingnya merespon pelanggan dengan cepat, jadi bisa hemat waktu dan efisiensi”

Dewi juga menjelaskan makna dari janji layanan yang kedua yaitu mudah. Mudah maknanya berupaya untuk menyederhanakan prosedur dan meminimalkan hambatan atau kerumitan dalam berinteraksi dengan layanan yang ditawarkan. Dewi menyampaikan:

“Mudah ini artinya berusaha semaksimal mungkin menyederhanakan prosedur, memperkecil hambatan atau kerumitan ketika berinteraksi dengan pelanggan”

Yang terakhir dewi menjelaskan makna janji layanan ramah yang artinya pentingnya bersikap dan berperilaku yang positif dalam berkomunikasi dengan pelanggan, menciptakan suasana yang menyenangkan dan bersahabat. Dewi menyampaikan:

“Ramah itu menekankan bahwa kita harus bersikap dan berperilaku yang positif dalam berkomunikasi dengan pelanggan sebaik mungkin, menciptakan suasana yang menyenangkan dan bersahabat sehingga pelanggan merasa nyaman saat hendak menyampaikan saran atau keluhan”

Beberapa penjelasan di atas mencerminkan bahwa janji pelayanan ini dibuat untuk berkomitmen untuk memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, memenuhi kebutuhan mereka dengan efisien, dan menjalin hubungan yang kuat berdasarkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat menciptakan reputasi positif dan memperkuat loyalitas pelanggan.

Peneliti juga mewawancarai Sulung dan Trihapsari dan Khayaton Nufus Akhsania, ketika ditanya mengenai motto dan janji pelayanan jawaban kedua informan ini sama sama tidak mengetahuinya. Berdasarkan beberapa pernyataan di atas mengenai logo, nama perusahaan, motto serta janji layanan maka dapat disimpulkan bahwa logo yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menggunakan simbol dan warna yang mudah dikenali oleh masyarakat sebagai perusahaan yang bergerak dibidang penyedia air minum. Motto dan janji layanan yang dimiliki oleh Perumda Tirta Pakuan menjadi pelengkap atas identitas perusahaan agar tetap sesuai dengan tujuan dari dibentuknya perusahaan ini yaitu menjadi penyedia layanan air minum terbaik.

5. Community Involvement

Community Involvement adalah sebuah relasi yang dibangun dengan khalayak (*stake holder*, media, masyarakat disekitar lembaga, dan lain-lain). Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berkomitmen untuk membangun hubungan yang erat dengan masyarakat sekitar dengan menggelar beberapa program dan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warga Bogor. Kegiatan ini

mencakup partisipasi dalam kegiatan sosial seperti program mengarungi sungai Cisadane bersama komunitas, menjadi *support partner* dalam acara acara mahasiswa dan pemerintah Kota Bogor. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga sering berkolaborasi dengan organisasi nirlaba dan lembaga pemerintah dalam upaya bersama memajukan isu-isu sosial dan lingkungan. Dwi Pupsitasari selaku humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, menyampaikan:

“Ya memang salah satu cara yang humas terapkan adalah dengan membangun relasi yang baik dengan khalayak atau community involvement. Sebelumnya kan udah di jelasin ya tentang acara acara yang sering dilaksanain sama Tirta Pakuan, sebagian besar dari acara itu ya memang bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik contohnya kaya mengadakan media visit, itukan tujuannya untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak media. Kunjungan lapangan untuk mahasiswa, itu juga tujuannya untuk menjalin hubungan dengan mahasiswa”

Dewi menjelaskan bahwa kegiatan yang rutin dilaksanakan oleh Perumda Tirta Pakuan selain untuk memberikan informasi juga untuk menjalin hubungan baik dengan khalayak seperti kunjungan lapangan. Dewi juga menyebutkan bahwa Perumda Tirta Pakuan seringkali menjadi pendukung dalam acara acara mahasiswa serta acara yang diselenggarakan oleh pemerintah dan lembaga yang ada di Kota Bogor seperti helaran, Dirut Cup, gerak jalan dalam rangka HUT KORPRI. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, menyampaikan:

“Lalu selain dari kunjungan lapangan, mahasiswa terkadang mengajukan proposal untuk menjadi sponsorship atau hanya sekedar partner pendukung. Tirta Pakuan juga aktif dalam menghadiri bahkan berpartisipasi dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah setempat kaya helaran, Dirut Cup, kemarin juga hari ulang tahun KORPRI perwakilan dari Tirta Pakuan ikut gerak jalan juga itukan tujuannya untuk membangun hubungan yang baik dengan lembaga pemerintah”

Sungai Cisadane merupakan salah satu sungai yang menjadi sumber dari 80% masyarakat Kota Bogor. Pada sungai Cisadane ini seringkali ditemukan sampah-sampah yang menyebabkan pihak Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor kesulitan dan terhambat dalam memproduksi air bersih untuk para pelanggan dan masyarakat. Maka Perumda Tirta Pakuan pun rutin mengadakan kegiatan menyusuri sungai Cisadane dengan komunitas-komunitas yang ada di Kota Bogor sekaligus mengajak komunitas tersebut untuk melakukan pembersihan. Dewi Pupsitasari menjelaskan bahwa tujuan utama kegiatan tersebut selain membersihkan juga menjadi sarana untuk menjalin hubungan yang baik dengan komunitas karena kegiatan mengarungi sungai Cisadane hampir sama dengan kegiatan *rafting* dan pembersihan ini juga dalam rangka meningkatkan kualitas air untuk pelayanan kepada masyarakat. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, menyampaikan:

“Selain media, pemerintah, mahasiswa kita juga coba menjalin hubungan yang baik dengan komunitas-komunitas yang ada. Contohnya dengan kegiatan mengarungi sungai Cisadane,

kegiatannya itu mirip kaya rafting tapi ada tambahan ya sambil bersih bersih sungai itu lah soalnya banyak sampah kan kadang penyediaan air bersih jadi terhambat akibat dari sampah-sampah itu jadi dengan bersihin sampah itu juga selain upaya buat menjalin hubungan yang baik juga buat meningkatkan kualitas buat melayani masyarakat terutama pelanggan Tirta Pakuan”

Beberapa pernyataan Dewi Puspitasari sebagai humas Perumda Tirta Pakuan di atas sesuai dengan pernyataan Sulung selaku masyarakat di Kota Bogor. Pasalnya, Sulung tidak begitu memperhatikan secara detail apasaja kegiatan yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan dalam menjalin hubungan yang baik dengan media dan mahasiswa. Yang ia ketahui adalah bahwa Perumda Tirta Pakuan turut berpartisipasi dalam kegiatan kegiatan yang diadakan oleh Pemerintah Kota Bogor seperti helaran, peresmian bangunan atau sarana publik lainnya. Pernyataan Sulung tersebut mendukung apa yang telah dijelaskan oleh Dewi Puspitasari. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, Sulung menyampaikan:

“Saya gatau ya detailnya itu kaya apa aja upayanya, siapa aja akhalknya ya yang saya tau Tirta Pakuan ini aktif banget sama berpartisipasi di kegiatan kegiatan pemkot Bogor kaya acara Helaran, waktu itu hadir juga di peresmian gedung apatuh creative center ya? Sama jembatan juga. Hadir juga pas ada acara fashion show RuBo. Saya taunya ya dari aplikasi sama dari saya liat sendiri, saya liat pas acara Helaran sama fashion show saya dateng”

Khayatun Nufus Akhsania ketika ditanya mengenai bagaimana upaya Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menjalin hubungan baik dengan khalayak terlihat kurang begitu mengetahui sebab sebagai pelanggan yang hanya berfokus pada kualitas pelayanan informasi dari Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor Khayatun tidak begitu memperhatikan kegiatan lain yang tidak berkaitan dengan pelayanan tersebut. Namun, Khayatun memahami bahwa dalam menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan Perumda Tirta Pakuan melakukan berbagai upaya seperti menggelar kegiatan temu pelanggan. Khayatun Nufus Akhsania pada wawancara 20 September 2023 pukul 10.43 WIB menyampaikan:

“jujur aku gatau sama sekali yang kaya gitu soalnya ya aku paling taunya terkait pelayanan aja, yang aku tau yang aku pahami upaya Perumda Tirta Pakuan buat menjalin hubungan baik sama masyarakat ya dengan ngadain temu pelanggan, karena aku pernah ikut kegiatan itu”

Manajemen hubungan yang baik dengan khalayak adalah aspek penting dalam praktik humas. Khalayak terbagi menjadi khalayak internal dan eksternal perusahaan. Beberapa pernyataan di atas sudah menjelaskan bagaimana upaya Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menjalin hubungan baik dengan khalayak eksternal atau di luar perusahaan. Tidak hanya memperhatikan khalayak eksternal, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga berupaya menjalin hubungan baik dengan khalayak internal seperti pejabat struktural perusahaan dan karyawan. Dewi Puspitasari menjelaskan bahwa ada beberapa kegiatan yang dilakukan untuk menjalin hubungan yang baik dengan karyawan yaitu mengadakan seminar dalam meningkatkan kualitas SDM dan kualitas pelayanan informasi, mengadakan *family*

gathering, dan acara lainnya. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, menyampaikan:

“Kita juga berupaya menjaga hubungan baik sama pihak internal perusahaan kaya karyawan sama pejabat struktural. Kalau karyawan ya dengan adain seminar peningkatan kualitas SDM dan kualitas pelayanan, family gathering sama kaya acara acara lainnya buat ningkatin bonding sesama karyawan juga”

Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga menyampaikan tidak hanya dengan karyawan, namun ada kegiatan yang ditujukan untuk menjalin hubungan baik dengan pejabat struktural salah satu contohnya adalah kegiatan *Inhouse Training* Pejabat Struktural Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Dewi menyampaikan:

“selain itu kita ada juga kegiatan Inhouse Training Pejabat Struktural Perumda Tirta Pakuan. Ini bukan Cuma training, pokonya setiap acara, kegiatan itu tujuan utamanya adlaah untuk meningkatkan SDM, meningkatkan pelayanan dan menjalin hubungan baik dengan khalayak internal dan eksternal dari Perumda Tirta Pakuan aja”

Beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menjalin hubungan baik dengan khalayak atau *community involvement* memiliki banyak sekali cara dan upaya. Sebagian besar dari kegiatan yang telah dijelaskan sebelumnya pasti berkaitan dengan menjalin hubungan yang baik, meningkatkan kualitas SDM, dan kualitas pelayanan. Diketahui beberapa khalayak yang disebutkan oleh humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor adalah media, mahasiswa, pemerintah kota, masyarakat, komunitas, karyawan, dan pejabat struktural. Kegiatan tersebut berupa media *visit*, kunjungan lapangan, menjadi partner pendukung, menghadiri dan berpartisipasi dalam acara lembaga lain, atau pemerintah kota, kegiatan temu pelanggan, seminar, *family gathering*, dan *inhouse training*.

6. Lobbying and Negotiation

Lobi dan negosiasi adalah sebuah rencana baik jangka panjang maupun jangka pendek yang dibuat oleh humas dalam rangka penyusunan strategi atau kepentingan yang dibutuhkan, biasanya has tersebut berkaitan dengan penyusunan *budget*. Perencanaan yang matang akan membuat kegiatan yang sudah direncanakan berjalan dengan baik dan dapat memanimilasi kegagalan. Sekilas orang tidak bisa membedakan lobi dan negosiasi namun sesungguhnya terdapat perbedaan pada kedua hal itu. *Lobbying* merupakan upaya untuk memengaruhi kebijakan, peraturan atau tindakan pemerintah dengan berinteraksi dengan pejabat atau badan legislatif. *Lobbying* ini sering melibatkan penyampaian argumen, data atau informasi yang mendukung terhadap suatu isu atau kepentingan tertentu. Tujuan dari *lobbying* pun untuk mempengaruhi pembuat kebijakan atau pemerintah agar mengambil tindakan yang diwakili oleh orang atau perusahaan yang melakukan lobi. Hal tersebut disampaikan oleh Dewi Puspitasari selaku humas di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, Dewi menyampaikan:

“Mengenai lobbying dan negosiasi ini sekilas memang terlihat mirip ya, orang banyak yang gatau bedanya. Tapi jelas maksud dan

tujuannya beda. Kalau lobi ini biasanya diajukan buat mempengaruhi pemerintah biasanya tentang adanya kebijakan, aturan atau apapun yang bersangkutan dengan pemerintah. Tujuan dari lobi ya pastinya supaya pemerintah atau pembuat kebijakan ini bisa terpengaruh. Biasanya lobi itu bisa dengan cara memberikan argumen di dukung sama data atau info yang relevan dan masuk akal”

Dewi memberikan contoh *lobbying* yang dilakukan oleh humas. Salah satunya adalah ketika sedang mengajukan anggaran untuk setiap kegiatan dan pengembangan maka humas akan mengajukan rencana kerja dan anggaran yang disampaikan kepada Direksi untuk selanjutnya disampaikan kepada Dewan Pengawas dan KPM. Anggaran tiap tahunnya sering kali berubah tergantung dengan kebutuhan, rencana dan program yang sedang dikembangkan. Dalam hal ini humas melakukan *lobbying* untuk mendapatkan persetujuan atas anggaran atau *budget* yang sudah direncanakan demi meningkatkan kualitas pelayanan Perumda Tirta Pakuan. Dewi menjelaskan:

“Contohnya nih yang pertama Humas itu melakukan loby dalam hal rencana kerja dan anggaran. Setiap tahun kan kita selalu berkembang, baik dari program, pelayanan dan lain sebagainya. Seiringan juga sama program yang berkembang itu ada anggaran yang lebih untuk sosialisasi, publikasi, acara dan lain sebagainya. Nah anggaran itu diajukan ke Direksi untuk disampaikan lagi ke Dewan Pengawas dan KPM. Disitu Humas berperan buat ngeloby, apa anggaran itu bisa disetujui apa engga karena kan setiap anggaran udah ada rincianya dan itu semua untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Perumda Tirta Pakuan itu sendiri”

Pada pernyataan di atas, Dewi menyebutkan bahwa terdapat peran humas yang sangat berpengaruh dalam melakukan lobi ini. Dewi pun menjelaskan contoh *lobbying* yang telah dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan untuk mendapatkan dukungan pembiayaan penyediaan air minum dari Kementerian Keuangan. Dewi Puspitasari menjelaskan, pada Februari 2023 lalu Kementerian Keuangan menyerahkan 3 surat jaminan Pemerintah Pusat untuk mendukung penyediaan kredit investasi penyediaan air minum kepada 3 perusahaan dan salah satunya adalah Perumda Tirta Pakuan. Pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB, Dewi menyampaikan:

“Contoh loby yang Humas lakukan juga ke eksternal perusahaan waktu itu jadi ada program pemerintah yang namanya program penjaminan dan subsidi bunga untuk memudahkan perusahaan penyedia air minum. Meskipun saat itu hanya perwakilan dari Perumda yang melakukan lobi tapi kami selaku Humas juga turut menyusun strategi untuk memperkuat alasan agar Tirta Pakuan ini bisa diberikan surat jaminan dari Kementerian Keuangan”

Pada pernyataan di atas, seorang humas tidak selalu terjun langsung dalam melakukan lobi akantetapi bisa juga berperan sebagai seorang yang menyusun strategi agar lobi itu dapat mencapai tujuan. Pemerintah telah menggulirkan program Penjaminan dan Subsidi Bunga dalam Rangka Percepatan Penyediaan Minum. Program tersebut tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 60 Tahun

2019. Jaminan dan subsidi bunga dapat diberikan kepada Bank yang telah melakukan penandatanganan dokumen Perjanjian Kredit sebelum 31 Desember 2022 lalu. Dengan diterbitkannya surat jaminan ini, maka resiko gagal bayar pinjaman berpindah dari PDAM selaku Debitur (Pihak Terjamin) ke Kementerian Keuangan selaku Penjamin, melalui skema ini penjamin akan menanggung 70% kekurangan jumlah pembayaran kewajiban pokok pinjaman dalam hal debitur tidak melakukan pembayaran kewajiban jatuh tempo sesuai perjanjian kredit¹. Dengan diberikannya surat izin ini kepada Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan 2 perusahaan lainnya, perusahaan tersebut dapat lebih leluasa untuk mengatur *budget* sesuai dengan kebutuhan dan tidak khawatir akan bunga dari Bank yang begitu besar.

Kegiatan lobi yang dilakukan oleh humas atau pihak lainya dalam sebuah perusahaan memang tidak pernah dipublikasikan secara terang-terangan sebab akan mempengaruhi citra dari perusahaan tersebut. Namun untuk beberapa orang, ketika mereka diberikan contoh kasus dari sebuah berita maka akan menerka-nerka bagaimana cara perusahaan tersebut melakukan lobi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal ini bisa dilihat pada wawancara dengan Sulung Trihapsari. Ketika peneliti bertanya mengenai kegiatan lobi yang dilakukan oleh humas Perumda Tirta Pakuan, beliau menjawab tidak mengetahui detailnya. Namun, beliau menceritakan bahwa setiap humas dalam perusahaan pasti merencanakan setiap strategi, dan lobi merupakan kegiatan yang termasuk di dalamnya. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, Sulung menyampaikan:

“Saya kurang tau apa aja, gimana lobi yang dilakukan soalnya lobi tuh biasanya diem diem gitu ga diumbar umbar. Tapi pasti setiap Humas di perusahaan manapun ini memiliki strategi sendiri dan lobi itu salah satu caranya yang selalu ada dan dilakukan meskipun tanpa terang terangan”

Selain melakukan lobi, humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga terlibat aktif dalam proses negosiasi sebagai bagian dari strategi manajemen mereka untuk mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak terkait. Proses negosiasi ini melibatkan diskusi yang cermat dan tawar menawar dengan pihak seperti mitra bisnis dan pemangku kepentingan lainnya. Jika contoh lobi yang disebutkan oleh Dewi sebelumnya merupakan lobi antara Perumda Tirta Pakuan dengan Kementerian keuangan, maka dalam kasus yang sama negosiasi juga dilakukan antara Perumda Tirta Pakuan dengan pihak perbankan. Dewi Puspitasari selaku humas di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“kalau lobi tadi itu antara Tirta Pakuan sama Kementerian Keuangan nah kalau negosiasi ini antara Tirta Pakuan sama pihak perbankan. Perumda Tirta Pakuan memang punya rencana pinjaman dana yang sangat banyak karna dana APBD untuk kita tidak bisa disediakan dalam waktu dekat sedangkan bisnis ini terus berkembang. Dan dalam pengajuan pinjaman ini ada negosiasi

¹ <https://www.antaraneews.com/berita/3411147/kemenkeu-jamin-kredit-investasi-3-penyedia-air-minum> diakses pada Jumat 20 Oktober 2023 pukul 19.17 WIB.

antara Perumda sama pihak perbankan karena ada program pemberian subsidi bunga oleh Pemerintah sebesar 5%”

Dewi berpendapat bahwa negosiasi pada pinjaman ini merupakan *win-win solution* antara pihak Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dengan pihak perbankan. Keuntungan yang didapat oleh Perumda Tirta Pakuan yaitu mendapatkan pinjaman dana untuk mengembangkan bisnis dan meningkatkan kualitas pelayanan sedangkan untuk pihak perbankan mendapatkan kerjasama jangka panjang dengan Perumda Tirta Pakuan dan pemerintah. Dewi menyampaikan:

“Ini menurut saya sih negosiasi yang menghasilkan win win solution ya, Tirta Pakuan dapat pinjaman dana sedangkan pihak perbankan dapat kerjasama jangka panjang sama Tirta Pakuan dan pemerintah”

Pada bulan Oktober lalu, Perumda Tirta Pakuan mengajukan laporan kepada Wali Kota Bogor terkait pemotongan pipa di Jembatan ledeng, Kelurahan Pasir Jaya Bogor Barat. Pemotongan pipa tersebut dilakukan oleh oknum warga yang dapat mengakibatkan kerugian bagi Perumda Tirta Pakuan dan ribuan pelanggan di layanan Zona 3. Dilansir dari media [Republika.co.id](https://www.republika.co.id) edisi 25 Oktober 2023, pemotongan itu dilakukan oleh oknum warga yang merupakan ahli waris pemilikan lahan yang dilalui oleh pipa air Perumda Tirta Pakuan di kawasan tersebut. Pipa itu telah dipotong oleh yang bersangkutan pada 2 Oktober 2023 lalu karena keluarga ahli waris menuntut kompensasi dari Perumda Tirta Pakuan atas lahan yang dilewati. Sebagai langkah yang diambil saat itu, pihak Perumda Tirta Pakuan menunggu pihak keluarga untuk melakukan negosiasi, selain itu Perumda Tirta Pakuan tidak dapat memberikan kompensasi tanpa penetapan dari Pengadilan dan diskusi yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Kasus ini menjelaskan bahwa negosiasi tidak hanya dilakukan hanya saat menginginkan kerjasama untuk mencapai tujuan yang diinginkan saja, tapi humas dan pihak Perumda Tirta Pakuan melakukan negosiasi sebagai salah satu jalan untuk mencari solusi dalam mengatasi permasalahan dengan pihak manapun yang terkait dengan keberlangsungan bisnis dan kualitas pelayanan.

Beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat peran humas baik secara langsung dan tidak langsung dalam melakukan lobi dan negosiasi dalam sebuah perusahaan. Kegiatan lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berkaitan dengan dana dan masalah yang dihadapi. Lobi yang dilakukan memang dilakukan dengan pihak pemerintah sedangkan negosiasi lebih banyak dilakukan dengan mitra bisnis dan masyarakat. Perumda Tirta Pakuan berupaya mencapai kesepakatan yang adil dan berkelanjutan untuk memastikan kelangsungan operasional dan kualitas pelayanan air yang diberikan kepada masyarakat. Selama negosiasi, perusahaan fokus pada aspek-aspek seperti kualitas layanan informasi, keberlanjutan lingkungan, dan keadilan dalam hubungan bisnis. Dengan pendekatan yang terbuka dan kolaboratif, Perumda Tirta Pakuan berusaha membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan dengan mitra-mitra mereka, menciptakan dasar yang kokoh untuk kesinambungan dan kemajuan.

7. Social Responsibility

Sosial responsibility merupakan wacana yang sedang mengemuka di dunia lembaga. Wacana ini digunakan oleh lembaga dalam rangka mengambil peran

untuk secara bersama melaksanakan aktivitasnya dalam rangka mensejahterakan masyarakat disekitarnya. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memegang teguh tanggung jawab sosialnya dengan berbagai inisiatif yang menunjukkan komitmennya terhadap keberlanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor melaksanakan penerapan program CSR di wilayah sekitar aset perusahaan seperti wilayah sumber mata air yang meliputi Desa Tangkil dan Desa Kota Batu, wilayah instalasi pengolahan air yang meliputi Kelurahan Cipaku dan Kelurahan Genteng, serta wilayah intake dan transmisi air baku pada Desa Ciherang Pondok. Dewi Puspitasari selaku Humas di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“Tirta pakuan ini punya banyak sekali kegiatan CSR baik melalui program atau bantuan bantuan. Untuk penerapannya, kita fokus di daerah sekitar aset perusahaan kaya di Desa Tangkil, Kota Batu, Cipaku, Kelurahan Genteng sama Desa Ciherang yang memang disana itu ada sumber mata air, instalasi pengolahan air sama wilayah intake dan transmisi air baku ”

Perumda Tirta Pakuan telah aktif terlibat dalam program-program pengelolaan air yang berkelanjutan serta proyek-proyek rehabilitasi lingkungan. Salah satu contoh kegiatan CSR dalam pengelolaan air adalah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor bersama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) menyalurkan bantuan air bersih kepada warga yang masih menggunakan air sumur. Dewi menyampaikan:

“Kegiatan terbaru yang kemaren ini baru aja tanggal 3 September dilakukan itu Tirta Pakuan bersama dengan BPBD menyalurkan air bersih ke warga yang masih menggunakan air sumur, kemarin sempat kemarau kan dan warga sumurnya banyak yang kering jadi mereka kesulitan dapet air bersih”

Penyaluran air bersih ini sangat bermanfaat bagi warga yang terkena dampak kemarau, Khayatun Nufus Akhsania menyebutkan bahwa memang setiap tahunnya di Kota Bogor masih ada beberapa rumah warga sumurnya selalu kering dan salah satunya adalah rumah bibi Khayatun di daerah Muara Sari. Khayatun menyampaikan bahwa bibi nya kerap kali datang kerumah untuk sekedar menumpang mandi karena air dirumahnya kering. Namun dengan adanya bantuan air bersih dari Perumda Tirta Pakuan, hal tersebut sudah jarang dilakukan lagi. Khayatun Nufus Akhsania pada wawancara 20 September 2023 pukul 10.43 WIB:

“Aku tau beberapa program CSRnya Peruma Tirta Pakuan kaya penyaluran air bersih, terus program rumah tak layak huni sama setiap tahunnya Tirta Pakuan ini suka ngasih hewan qurban kalau idul adha. Menurut aku yang penyaluran air bersih ini bermanfaat banget soalnya kerasa sama bibi aku langsung, bibi aku ini masih pake air sumur rumahnya di daerah Muara Sari. Kalau kemarau itu dia sering banget kerumah, sekarang udah jarang karena katanya dapet bantuan air bersih dari BPBD sama Tirta Pakuan”

Pernyataan Khayatun Nufus Akhsania di atas menyebutkan beberapa program CSR Perumda Tirta Pakuan, khayatun hanya menyebutkan beberapa yang ia ketahui saja namun sebenarnya ada banyak program yang diberikan oleh

Perumda Tirta Pakuan sebagai bentuk *social responsibility*. Program yang dilaksanakan antara lain program peduli lingkungan, program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH), program sunatan masal, program pendistribusian hewan qurban, program pemasangan jaringan air gratis, program bantuan mobil ambulance, dan program perbaikan jembatan. Dewi Puspitasari selaku humas di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“Sebenarnya kita ini program CSR nya ada banyak ya kaya program peduli lingkungan, sunatan masal, pemasangan jaringan air gratis, bantuan mobil ambulance, perbaikan jembatan kaya kemaren itu jembatan merah. Kita juga ada program pendistribusian hewan qurban yang jumlahnya menyesuaikan kaya pas tahun 2019 itu 33 ekor kambing, tahun 2022 itu 47 pokonya sesuai sama anggaran yang dikasih aja. Biasanya qurban itu didistribusikan ke masyarakat wilayah sekitar sumber mata air, WTP, reservoir sama masjid masjid yang ada di Kota Bogor ”

Dewi menjelaskan program CSR berupa pendistribusian hewan qurban ini disebarakan ke masyarakat di Kota Bogor. Selain program yang disebutkan di atas, Dewi juga menjelaskan mengenai salah satu program CSR yang sudah berjalan sejak tahun 2021 yaitu program Rumah Tidak Layak Huni (RTLH). Bantuan tersebut merupakan program rutin CSR dari Perumda Tirta Pakuan yang diberikan kepada masyarakat setiap tahunnya. Program ini diberikan kepada warga yang tidak mampu sesuai dengan hasil survei dan koordinasi dengan kelurahan dan kecamatan setempat. Dewi menjelaskan:

“Ada pula program CSR yang diberikan kepada masyarakat yaitu program bantuan Rumah Tak Layak Huni atau RLTH. Bantuan ini tuh buat warga yang tidak mampu, tentunya dengan koordinasi sama kelurahan sama kecamatan setempat jadi satu kecamatan kita upayakan satu bantuan RLTH. Penerimaanya pun itu bukan orang sembarangan, orangnya harus melewati serangkaian proses seleksi sama survei kelayakan rumah”

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berupaya untuk memberikan satu bantuan RLTH pada setiap satu kecamatan. Penerima bantuan perlu mengikuti serangkaian proses seleksi dan survei kelayakan rumah. Pemberian bantuan ini menyesuaikan keluarga dari penerima bantuan. Dana bantuan RLTH ini tidak ditentukan jumlahnya dengan pasti sebab bantuan yang diberikan tergantung pada nilai, hasil usaha dan laba yang meningkat, besar kecil nominal bantuan ini ditentukan sesuai dengan ketentuan dari Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Hal tersebut disampaikan oleh Dewi Puspitasari, pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB beliau menyampaikan:

“Untuk dana yang diberikan ini sesuai dengan ketentuan Perumda Tirta Pakuan, jadi setiap tahunnya bisa berbeda beda. Kita kan ada program bantuan lain juga, jadi semua program itu di di bagi bagi dan dana yang dianggarkan tergantung dari nilai, hasil usaha Perumda Tirta Pakuan dan laba yang meningkat”

Sulung Trihapsari mengatakan bahwa telah melihat langsung pemberian bantuan RLTH ini karena salah satu tetangganya pernah menerima bantuan pada tahun 2021 lalu. Sulung yang merupakan warga Bogor Selatan menjelaskan bahwa tetangga yang ia maksud itu beda beberapa rumah namun masih sama sama di wilayah Kampung Warung Bandrek, Bogor Selatan. Sulung tidak terlalu mengenal tetangganya tersebut namun kondisi rumah yang ditempatinya memang tidak layak. Sulung sangat berterimakasih kepada Perumda Tirta Pakuan dan pemerintah setempat karena sudah membantu warga wilayah sekitar. Pada wawancara Senin, 25 September 2023 pukul 13.05 WIB, Sulung Trihapsari menyampaikan:

“Oh saya tau ini program RLTH, kebetulan saya warga warung bandrek dan tetangga saya, ga begitu dekat sih dia pernah dapat bantuan RLTH ini pas tahun 2021. Rumahnya memang udah ga layak huni, saya juga kadang kasian makanya pas tau dapat bantuan dari pemerintah sama Tirta Pakuan saya ngerasa makasih banget”

Selain pada program yang disampaikan sebelumnya, Perumda Tirta Pakuan juga seringkali mendukung kegiatan amal dan kemanusiaan di komunitas setempat, membantu mereka yang membutuhkan dan memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sosial. Dengan memprioritaskan nilai-nilai keberlanjutan dan tanggung jawab sosial, Perumda Tirta Pakuan tidak hanya menjadi penyedia layanan air yang handal tetapi juga menjadi mitra yang peduli terhadap kesejahteraan masyarakat. Jika berbicara tentang *Social Responsibility*, Perumda Tirta Pakuan menjunjung tinggi nilai kepedulian dan kemanusiaan. Ketika terjadi bencana, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor selalu memberikan bantuan kepada para korban bencana contohnya seperti bencana gempa Cianjur dan bencana alam lainnya. Dewi Puspitasari selaku Humas di Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor pada wawancara Senin, 18 September 2023 pukul 12.10 WIB menyampaikan:

“Kita juga menjunjung tinggi nilai kepedulian dan kemanusiaan, ketika ada bencana alam yang terjadi seperti waktu itu gempa di Cianjur ya kita berupaya semaksimal mungkin buat menyalurkan bantuan buat para korban disana. Bahkan waktu itu Dirut Tirta Pakuan langsung ke Cianjur buat kasih bantuan itu dan mastiin sampe ke tangan yang tepat”

Beberapa pernyataan di atas mengenai *social responsibility* Perumda Tirta Pakuan dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak kegiatan dan program CSR yang diberikan bahkan beberapa dari program tersebut sudah menjadi program tahunan yang rutin diberikan. Selain itu, masyarakat juga sangat terbantu dengan adanya program dan bantuan dari Perumda Tirta Pakuan. Bukan hanya pelanggan saja, tapi masyarakat yang masih menggunakan air sumur juga merasakan kebermanfaatannya dari program CSR Perumda Tirta Pakuan. Ini adalah langkah penting dalam membangun citra positif dan menciptakan dampak positif di masyarakat yang dilayani.

4.3 Kendala Internal dan Eksternal Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Melakukan Bauran Hubungan Masyarakat

Humas Perumda Tirta Pakuan, seperti halnya humas dalam sektor publik atau perusahaan lainnya, menghadapi berbagai kendala internal dan eksternal.

Berikut adalah beberapa kendala yang mungkin dihadapi oleh humas Perumda Tirta Pakuan:

A. Kendala Internal

Kendala internal adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan. Kendala internal harus dicari solusinya agar bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan semaksimal mungkin kualitas pelayanan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Berikut adalah berbagai macam kendala internal yang dilalui oleh Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Perumda Tirta Pakuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan menghadapi keterbatasan sumber daya manusia yang dimaksud adalah karyawan yang berkompoten. Dewi Puspitasari menyampaikan bahwa Perumda Tirta Pakuan kekurangan sumber daya manusia yang kreatif dan aktif dalam menjalankan semua media sosial serta *Webiste*. Saat ini, media sosial yang sangat aktif adalah Instagram. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Dewi Puspitasari yaitu:

“Kita masih kurang karyawan yang handle media sosial sama webite supaya terus aktif. Kalau aplikasi kan memang sudah ada khusus ya, tapi sekarang untuk media sosial yang benar benar aktif cuma instagram”

2. Keterbatasan Anggaran

Selain sumber daya manusia, Dewi juga menyampaikan kendala internal kurangnya berupa anggaran, Perumda Tirta Pakuan harus bergerak sesuai dengan anggaran yang telah ditentukan. Banyaknya kegiatan dan program yang dilaksanakan oleh Perumda Tirta Pakuan membuat banyak anggaran pengeluaran. Dengan dana yang terbatas, seringkali Perumda Tirta Pakuan harus mengatur ulang rencana dan anggaran yang dikeluarkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Dewi Puspitasari yaitu:

“Semua harus sesuai dengan anggaran yang disediakan. Kita harus mengatur dana sebaik mungkin agar acara tetap berjalan dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.”

B. Kendala Eksternal

Kendala eksternal adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan. Sama pentingnya dengan kendala internal, kendala eksternal juga harus dicari solusinya agar setiap program dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan semaksimal mungkin oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor. Berikut adalah berbagai macam kendala eksternal yang dilalui oleh humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Kesulitan untuk menentukan penerima bantuan RLTH

Dewi Puspitasari menyampaikan bahwa dalam menentukan penerima bantuan RLTH sangatlah terbatas sebab harus mempertimbangan anggaran dan

syarat yang harus dipenuhi. Ketika sudah ditentukan siapa masyarakat yang akan menerima bantuan tersebut, terkadang ada saja kelengkapan yang kurang terpenuhi. Dewi menyampaikan:

“Semua harus sesuai dengan anggaran yang disediakan. Kita harus mengatur dana sebaik mungkin agar acara tetap berjalan dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kadang juga udah ada calon penerimanya, eh ternyata syaratnya tidak terpenuhi”

2. Adanya missskomunikasi dengan pihak *Event Organizer* dan lainnya

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyelenggarakan acara-acara atau event terutama yang berbasis daring seringkali bekerjasama dengan *event organizer*. Tidak jarang pula Peruma Tirta Pakuan bekerjasama dengan pihak tempat dimana acara tersebut berlangsung. Dalam kerjasama ini, seringkali terjadi missskomunikasi mengenai kebutuhan acara. Dewi Puspitasari menyampaikan:

“Kadang kita butuh bantuan event organizer apalagi buat acara acara yang online atau kerjasama sama pihak tempat buat adain acara disitu. Nah kadang suka ada missskomunikasi tentang apa yang kita request sama yang disediain entah itu kurang atau apa jadi kita harus briefing terus pihak eo dan lainnya.”

3. Kesulitan menjalin kerjasama dengan masyarakat yang responya kurang baik

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor selalu berusaha memberikan inovasi dan pelayanan yang terbaik, maka dari itu dibutuhkan fasilitas yang menunjang dan kerjasama dari berbagai pihak. Salah satu kenadala eksternal yang dilalui ialah sulitnya menjalin kerjasama karena terkadang respon masyarakat tidak selalu baik. Ketika ada salah satu pihak yang merasa dirugikan maka sebisa mungkin Perumda Tirta Pakuan mencari solusi untuk meraih *win win solution*. Dewi Puspitasari menyampaikan:

“Tentu saja kendala dari hubungan ini yang paling banyak sebab namanya mempertahankan hubungan, ketika ada salah satu pihak yang merasa dirugikan kita harus berupaya semaksimal mungkin untuk mencari jalan tengahnya. Contohnya kaya permasalahan lahan atau misalnya kita mau membangun fasilitas untuk masyarakat seperti di cipaku, kita harus mencapai win win solution dengan warga dan pemilik tanah sekitar kadang responya baik adajuga yang tidak terima dan menuntut kompensasi.”

4. Kendala akses menuju lokasi penyaluran bantuan

Penyaluran bantuan air bersih ke tempat tempat yang telah ditetapkan seringkali terhambat sebab sulitnya akses menuju ke lokasi baik karena kondisi jalan ataupun lainnya. Dalam hal ini, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor sering bekerjasama dengan BAPEDA untuk memikirkan solusi bersama Dewi Puspitasari menyampaikan:

“Contoh yang lain misalnya penyaluran air bersih, itu kendalanya hanya mungkin akses menuju tempatnya kadang jalanya rusak, atau

macem macem gitu kan tapi kita bekerjasama sama Bapeda sama pemerintah setempat juga”

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan bauran hubungan masyarakat mengalami dua kendala internal yaitu kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya anggaran. Sedangkan untuk kendala eksternalnya ada empat yaitu kesulitan untuk menentukan penerima bantuan RLTH, adanya missskomunikasi dengan pihak *Event Organizer* dan lainnya, Kesulitan menjalin kerjasama dengan masyarakat yang responya kurang baik, dan kendala akses menuju lokasi penyaluran bantuan.

4.4 Analisis Bauran Hubungan Masyarakat Peruma Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi

Kualitas adalah ukuran kebaikan suatu produk atau jasa sedangkan layanan informasi merupakan layanan yang berupaya memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan. Dalam hal ini, Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berusaha meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui beberapa cara dan salah satunya adalah dengan bauran hubungan masyarakat. Dari 7 bauran humas yang telah dijelaskan sebelumnya, tidak semua jenis bauran humas ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi. Peneliti memilih mana saja bauran humas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi konsumen dan masyarakat yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor.

1. Publikasi

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan publikasi tentusaja ada informasi atau pesan yang akan disampaikan kepada khalayak. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dengan memberikan publikasi yang baik, hal tersebut dibuktikan dengan semakin berkembangnya sarana yang digunakan dalam pelayanan informasi. Awalnya publikasi yang dilakukan lebih sering menggunakan media *offline* seperti brosur dan surat kabar, namun dengan penggunaan media *offline* pelayanan informasi hanya bisa dilakukan satu arah saja maka Perumda Tirta Pakuan menyediakan nomor telpon sebagai sarana konsultasi atau menyampaikan keluhan bagi konsumen dan masyarakat.

Semakin pesat perkembangan teknologi maka semakin canggih pula media yang digunakan sebagai sarana penyebaran informasi. Dalam hal ini, Perumda Tirta Pakuan memanfaatkan berbagai sosial media seperti Instagram, Facebook, Twitter, TikTok dan Youtube. Meskipun tidak semua media sosial aktif dalam menyampaikan informasi namun Instagram dan Twitter sangat aktif dalam menyampaikan informasi dan membuat konten yang berisikan informasi berupa layanan air, inovasi teknologi, serta program program lingkungan yang dijalankan, dan himbauan mengenai gangguan-gangguan pada pipa air yang terjadi. Selain itu, perumda Tirta Pakuan juga terus melakukan terobosan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi dengan menyediakan website resmi yaitu www.tirtapakuan.co.id. Dalam website tersebut pelayanan informasi dikemas secara rapih dan lengkap, tersedia berbagai fitur untuk mencari informasi yang diinginkan namun sayang sekali website resmi tidak terlalu aktif saat ini karna

Perumda Tirta Pakuan sudah meluncurkan aplikasi layanan informasi khusus yaitu SIMOTIP atau Sistem Informasi Mobile Tirta Pakuan. Pada aplikasi ini, pelanggan bisa menyampaikan keluhan, cek tagihan hingga lapor meter mandiri dari rumah. Dunia digital memang sudah memasuki setiap kegiatan dalam hidup saat ini, dengan adanya aplikasi SIMOTIP maka pelanggan akan menjadi lebih mudah dalam mendapatkan informasi dan Perumda Tirta Pakuan juga lebih mudah untuk melakukan publikasi sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi.

2. Acara

Tidak semua acara yang diadakan oleh Peruma Tirta Pakuan Kota Bogor bertujuan untuk memberikan pelayanan informasi, meskipun begitu ada beberapa acara yang memang ditujukan untuk memberikan informasi kepada khalayak seperti media visit dan sosialisasi. Media visit merupakan acara yang diadakan dengan mengundang media untuk memberikan sebuah informasi dan dalam acara tersebut tersedia sesi khusus untuk tanya jawab. Gunanya adalah untuk memberikan informasi kepada media yang telah bekerjasama untuk disebarluaskan lagi kepada pelanggan atau masyarakat dengan bantuan media massa tersebut. Sosialisasi adalah acara yang sengaja digelar untuk memberikan informasi kepada masyarakat, biasanya sosialisasi ini berupa pengenalan program baru atau layanan baru yang akan ditawarkan kepada masyarakat yang masih belum mengetahui. Sosialisasi diberikan secara langsung agar informasi dapat diterima dengan sepenuhnya dan Perumda Tirta Pakuan juga menyediakan sesi tanya jawab dalam acara sosialisasi sehingga dengan hal demikian kualitas pelayanan informasi bisa meningkat dengan memaksimalkan komunikasi dua arah.

3. Berita

Berita merupakan output dari kerjasama antara Perumda Tirta Pakuan dengan media tertentu. Informasi yang diberitakan sudah ditentukan dan dibingkai sehingga pesan inti dalam berita dapat tersampaikan dengan jelas. Dalam bauran hubungan masyarakat berupa berita ini masih kurang maksimal, memang untuk media *online* Perumda Tirta Pakuan bekerjasama dengan banyak media akan tetapi Perumda Tirta Pakuan hanya bekerjasama dengan dua media *offline* yaitu Radar Bogor dan Tribun Bogor. Informasi yang disampaikan melalui berita ini beragam baik mengenai layanan air, pemeliharaan proyek dan masih banyak lagi. Penggunaan koran atau surat kabar memang sudah banyak ditinggalkan terutama bagi anak-anak muda makadari itu Peruma Tirta Pakuan lebih fokus untuk bekerjasama dengan portal media *online* karna di zaman yang serba modern ini masyarakat lebih suka mencari berita melalui *gadget* dibandingkan dengan surat kabar. Hal tersebut menunjukkan bahwa Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor berusaha meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui portal media *online* sebab Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memahami bagaimana pentingnya mengikuti perkembangan di era yang semuanya serba internet dan teknologi.

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa 3 dari 7 bauran hubungan masyarakat yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan bantuan media maupun tidak. Fenomena yang terjadi di

masyarakat saat ini ialah kurangnya pemahaman akan sarana yang disediakan oleh Perumda Tirta Pakuan Bogor yaitu melalui aplikasi SIMOTIP dan media sosial Whatsapp. Pelanggan lebih senang mengadakan keluhan secara langsung ketika ada petugas yang mengecek meteran dibanding memberikan keluhan melalui media atau aplikasi.

4.5 Triangulasi

Peneliti menggunakan triangulasi data untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui sumber perolehan data lain. Peneliti mencari aspek-aspek yang diterapkan bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Kahuripan melalui wawancara dengan informan yaitu Aldino Rachman Saputera sebagai humas Perumda Tirta Kahuripan pada Jumat, 08 Desember 2023 pukul 10.00 WIB. Hasil wawancara tersebut dapat diketahui yaitu Perumda Tirta Kahuripan merupakan sebuah perusahaan pembangunan sarana prasarana air bersih di Kabupaten Bogor.

Sejarah awalnya berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Cipta Karya No. 28 / Kpts / CK / 1977 tanggal 13 Juli 1977 dengan organisasi pengelola diberi nama Badan Pengelola Air Minum (BPAM). Lalu pada tanggal 14 April 1983 didirikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bogor yang berkantor di Gunung Batu Ciomas Bogor dibawah Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor, antara BPAM Depok dan PDAM Kabupaten Bogor merupakan pengelolaan yang terpisah. Tanggal 27 September 1988 terjadi Fusi (penggabungan) antara BPAM dan PDAM Kabupaten Bogor, sehingga hanya 1 (satu) pengelolaan air minum oleh PDAM Kabupaten Bogor yang berkantor di Depok, dan resmi menjadi Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bogor. Pada tanggal 11 November 1994 telah diserahkan pengelolaan Sumber Mata Air Ciburial dari Gubernur DKI Jakarta kepada Gubernur Jawa Barat, selanjutnya dari Gubernur Jawa Barat ke Pemerintah Kabupaten Bogor dan pengelolaan selanjutnya dari Pemerintah Kabupaten Bogor diserahkan ke PDAM Kabupaten Bogor. Pada Tanggal 6 Oktober Tahun 2015 Pemisahan pengelolaan air bersih antara Kabupaten Bogor dengan Kota Depok dengan diserahkan terimakasihnya aset dan pegawai PDAM Kabupaten Bogor yang ada di Kota Depok kepada pemerintahan Kota Depok. Pada Tanggal 25 November Tahun 2020 perubahan status Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sesuai dengan peraturan daerah nomor 5 Tahun 2020.

1. Publikasi

Bapak Aldino menyebutkan bahwa jumlah pengguna jasa Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor di Tahun 2023 pada saat ini mencapai 200.000 atau 11% dari jumlah penduduk Kabupaten Bogor. Perumda Tirta Kahuripan melakukan kegiatan publikasi menggunakan media masa cetak dan media *online*. Media cetak yang bekerjasama dengan Perumda Tirta Kahuripan yaitu Radar Bogor. Sedangkan untuk media *online* sendiri, Perumda Tirta Kahuripan menggunakan 200 media *online* dengan sistem bergilir karena keterbatasan dana. Hal tersebut disampaikan

oleh Bapak Aldino pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023. Beliau menyampaikan:

“Kita melakukan publikasi menggunakan media cetak dan media online. Kalau media cetaknya bekerjasama dengan Radar Bogor. Kalau media onlinenya kita menggunakan 200 media online, namun dengan sistem rolling sesuai dengan anggaran karena dana kita terbatas”

Publikasi oleh Perumda Tirta Kahuripan juga dilakukan menggunakan media sosial dan Website Perumda. Media sosial yang digunakan yaitu Instagram, Facebook, dan Youtube. Penggunaan media sosial dan Website ini dirasa lebih efektif sebab lebih murah dan jangkauannya pun luas, jadi lebih efisien dalam penyebaran informasinya. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Aldino pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023. Beliau menyampaikan:

“Ada pun sosial media, karena lebih murah meriah dan sangat efektif (instagram, facebook, dan youtube). Adapun media Digital resmi web site pdam. Pake media sosial sama website itu lebih efisien soalnya murah, dan jangkauannya juga lebih luas jadi penyebaran informasinya juga lebih efektif”

Bentuk publikasi yang biasa digunakan oleh Perumda Tirta Kahuripan biasanya berupa informasi yang berkaitan dengan citra perusahaan maupun informasi untuk pelanggan atau masyarakat umum. Bapak Aldino menyampaikan:

“Informasi ini dapat berupa citra perusahaan maupun informasi untuk pelanggan atau masyarakat umum. Kalau untuk pengumuman bisa melalui via instagram dan lainnya. Informasi berupa citra perusahaan melalui reels publikasi, himbawan, info pelanggan, info pelayanan”

Perumda Tirta Kahuripan tidak banyak menghadirkan inovasi dalam melakukan publikasi namun lebih banyak bekerjasama dengan media online, media sosial Diskominfo berupa iklan. Perumda Tirta Kahuripan juga bekerjasama dengan *influencer* dengan harapan lebih menarik perhatian pembacaan pengguna dalam menyebarkan informasi. Bapak Aldino selaku Humas menyampaikan pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023:

“Kita lebih banyak kerja sama, karena inovasi digital diluar media cetak, jadi kita ada kerja sama dengan media online media sosial dan diskominfo kita membuat semacam iklan untuk masyarakat dan kita juga kerja sama dengan influencer dan kita berharap banyak pelanggan yang membaca dan semakin efektif dalam menyebarkan informasi dari Perumda”

Frekuensi dalam melakukan publikasi yang dilakukan oleh Perumda Tirta Kahuripan baik melalui media cetak, media online termasuk media sosial dan Website yaitu 2 sampai 3 kali dalam seminggu. Bapak Aldino selaku Humas menyampaikan minimal melakukan publikasi 1 bulan sekali tergantung kepada event yang diselenggarakan. Bapak Aldino menyampaikan:

“2 kali atau 3 kali rilis, tetapi minimal 1 kali reelist 1 bulan, tergantung event”

2. Acara

Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor juga rutin mengadakan acara atau event. Acara yang diselenggarakan beragam mulai dari hari ulang tahun Perumda, hari pelanggan, diskon 17 Agustus, diskon akhir tahun dan hari jadi Kota Bogor. Acara tersebut merupakan bagian dari agenda tahunan dan adapula acara yang diadakan karena kondisi tertentu seperti bantuan kepada pelanggan saat sedang musim kemarau. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Aldino:

“Event rutin setiap tahun ada hut PDAM, hari pelanggan, diskon 17 Agustus, diskon akhir tahun dan hari jadi Kota Bogor. Agenda tahunan dan ada juga kondisi tertentu misalnya seperti kemarau panjang PDAM melakukan bantuan kepada pelanggan dan masyarakat pada umumnya untuk membentuk citra perusahaan”

3. Berita

Humas Perumda Tirta Kahuripan sering membuat berita sendiri dengan frekuensi minimal 1 bulan sekali. Penyebaran berita tersebut melalui media cetak maupun media *online*. Dalam penyebaran berita, humas Perumda Tirta Kahuripan ini bekerjasama dengan portal berita *online* dan *offline*. Bentuk kerjasama yang dilakukan ada dua tingkatan, yang pertama ada yang melibatkan MOU yang berisi kesepakatan kerjasama untuk satu bulan atau satu tahun berikutnya dan yang kedua adalah kerjasama non-MOU yang dimaksudkan hanya untuk menjaga hubungan baik saja. Bapak Aldino selaku Humas menyampaikan pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023:

“Berita 1 bulan sekali yang harus dibuat oleh humas Perumda Tirta Kahuripan. , Kerja sama hanya saja kita ada dua tingkatan yang pertama ada mou kita kerja sama satu bulan untuk beberapa berita dan beberapa iklan dan kita kerja sama selama satu tahun kedepan, tapi kalau untuk yang non mou kita menjaga hubungan baik saja. Karena kita tidak mungkin menerima semua media yang baru”

Topik dalam pemberitaan yang dilakukan oleh humas Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dibagi menjadi 2. Yang pertama adalah berkaitan dengan pelanggan seperti info pelanggan, gangguan, info diskon, dan info pelayanan. Sedangkan yang kedua adalah pencitraan seperti kegiatan perusahaan, penghargaan perusahaan, pencapaian perusahaan, dan rencana perusahaan kedepannya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Aldino sebagai berikut:

“Ada 2 topik, yang pertama tentang pelanggan (info pelanggan, gangguan, info diskon, info pelayanan). Yang kedua, ada pencitraan (kegiatan perusahaan, penghargaan perusahaan, pencapaian perusahaan tahunan, rencana perusahaan kedepannya)”

5. Identitas Perusahaan

Perumda Tirta Kahuripan awalnya menggunakan nama PDAM Tirta Kahuripan, namun pada tanggal 25 November 2020 perubahan status Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan peraturan pemerintah No 54 Tahun 2017 merubah namanya dari Perusahaan Daerah Air Minu (PDAM) menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum) Tirta Kahuripan, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2020. Selain itu, Perumda Tirta

Kahuripan memiliki sebuah logoyang menjadi identitas dari Perumda Tirta itu sendiri. Berikut adalah logo tersebut:



Gambar 4.10 Logo Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
(Sumber: Arsip Perumda Tirta Kahuripan 2023)

Logo Perumda Tirta Kahuripan memiliki 3 segitiga dan 3 gelombang air dengan variasi warna biru dan di atas gelombang terdapat tulisan “Tirta Kahuripan”. Makna dari logo tersebut adalah bentuk 3 segitiga sebagaimana dimaksud melambangkan tiga buah gunung di Kabupaten Bogor di Kabupaten Bogor yaitu Gunung Salak, Gunung Pangrango, dan Gunung Gede, serta menunjukkan bahwa air baku PDAM sebagian besar berasal dari tiga gunung tersebut. Bentuk tiga gelombang air sebagaimana dimaksud menggambarkan keberadaan kandungan dan aliran air yang bersumber dari pegunungan yaitu air sungai, air tanah dangkal, dan air tanah dalam atau air bawah tanah. Tulisan “Tirta Kahuripan” mengandung arti bahwa air bersih adalah sumber kehidupan dan kesejahteraan masyarakat.

6. Hubungan dengan Khalayak

Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam menjalin hubungan dan kerjasama dengan komunitas masyarakat. Salah satu komunitas yang bekerjasama yaitu komunitas pecinta sungai Cikeas Cileungsi (KP2C) di Bogor Timur, KP2C fokus menjaga kelestarian sungai Cikeas dan sungai Cileungsi sedangkan DAM mempunyai kepentingan di sungai tersebut yaitu air baku. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Aldino selaku Humas dalam wawancara Jumat, 08 Desember 2023, beliau menyampaikan:

“Kita ngejalin hubungan dan kerjasamasama KP2C. KP2C fokus ke menjaga kelestarian sungai cikeas dan sungai cileungsi, sedangkan dam mempunyai kepentingan di sungai tersebut yaitu Air baku”

Hubungan perlu dijaga dan dipelihara dengan baik, cara Perumda Tirta Kahuripan menjaga hubungan dengan khalayak adalah dengan mendukung kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan sumber air seperti kegiatan dari komunitas KP2C yang berkaitan dengan kepentingan air baku dengan memberi biaya. Pada kegiatan tersebut, KP2C akan memantau kelestarian, limbah dan banjir dari kedua sungai dan akan melaporkan informasi terbaru kepada Perumda Tirta Kahuripan. Bapak Aldino dalam wawancaranya menyampaikan:

“Dengan cara Perumda Tirta Kahuripan mendukung kegiatan KP2C yang berkaitang dengan kepentingan air baku dengan memberi biaya.

Lalu KP2C akan memantau air baku tersebut secara kelestariannya, limbahnya, banjirnya untuk di informasikan kembali ke perumda tirta kahuripan”

7. Lobi dan Negosiasi

Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam memiliki sebuah aplikasi yang bernama Adumas (Aduan Masyarakat) aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang ditujukan untuk memberikan ruang bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan aspirasinya, kemudian aduan tersebut selanjutnya ditinjau dan dicari solusi dari permasalahan tersebut. Perumda Tirta Kahuripan berupaya agar aduan masyarakat tersebut dapat ditangani dengan baik sebelum akhirnya sampai ke pemerintah daerah. Bapak Aldino menyampaikan bahwa permasalahan akan ditinjau seperti apa jenis adunanya dan dimana pusat dari permasalahan tersebut sebab masyarakat seringkali terjadi kesalah pahaman maka jika terdapat kesalahan pada Perumda Tirta Kahuripan maka akan diperbaiki dan jika tidak terdapat kesalahan maka masyarakat yang bersangkutan akan diberikan penjelasan agar tidak menjadi bola liar di masyarakat. Pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023, beliau menyampaikan:

“Semisal ada aduan masyarakat, kita dipemda ada dumas suatu app aduan masyarakat nantinya dari app tersebut dijelaskan bahwa aduan masyarakat, dan kemudian di tinjau permasalahannya seperti apa jadi jangan sampai aduannya langsung masuk ke pemda, kita jawab dan kita cari solusinya maksudnya kita memposisikan terlebih dahulu apakah kita salah atau tidak, jika salah kita perbaiki dan jika tidak kita jelaskan agar nantinya tidak menjadi bola liar di masyarakat”

Perumda Tirta Kahuripan juga sering mendapatkan keluhan masyarakat mengenai wilayah yang belum teraliri air padahal wilayah tersebut terdapat pipa besar dan keluhan tersebut disampaikan kepada anggota dewan yang menaungi daerah. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menerima keluhan dan diproses untuk dicari bagaimana pemecahan dari masalah tersebut. meskipun belum bisa diberikan pelayanan yang sesuai namun Perumda Tirta Kahuripan akan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk lobi dan negosiasi kepada masyarakat sekitar contohnya dengan menyediakan keran umum beserta tangkinya. Hal ini disampaikan oleh Bapak Aldino pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023, beliau menyampaikan:

“Ada suatu daerah yang belum teraliri air padahal disana ada pipa besar dan ada masyarakat yang mengeluh ke anggota dewan yang menaungi daerah tersebut, keluhan tersebut kita terima dan kita proses seperti apa apakah kita bisa layani atau tidak. Tapi walaupun belum bisa layani kita beri solusi bantuan seperti keran umum berserta tankinya”

Humas Perumda Tirta Kahuripan, Bapak Aldino menyampaikan bahwa melakukan negosiasi bisnis bukanlah ranah humas akantetapi hal tersebut terdapat dalam rencana pembangunan. Tugas humas ialah menanggapi ketika adanya masalah dan sebelum adanya masalah humas akan mesosialisasikan hal apapun

yang menjadi poin penting yang riskan terjadi salah paham. Apabila terjadi sengketa seperti sengketa ahli waris yang melibatkan media atau Lembaga Swadaya Masyarakat, maka Humas Perumda Tirta Kahuripan akan mengajak bagian yang terkait bagian umum yang memiliki aset. Humas akan memfasilitasi lokasi dan mengajak perangkat desa internal untuk menyelesaikan permasalahan sengketa tersebut hingga tuntas. Bapak Aldino pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023 menyampaikan:

“kalau untuk sengketa misalnya kita membeli mata air tiba tiba ada sengketa dengan ahli waris, yang melibatkan media atau lsm, dan kita yang akan mengajak bagian yang terkait bagian umum yang memiliki aset humas akan memfasilitasi entah itu di kantor pusat atau di lokasi tersebut, kita ajak perangkat desa internal kita dan kita jelaskan setuntas mungkin bahwa kita membeli lahan tersebut sudah lengkap secara dokumen dan surat suratnya kurang lebih seperti itu”

8. Tanggungjawab Sosial

Bentuk tanggungjawab sosial sebagai salah satu bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu dengan memberikan perawatan rutin baik dalam jangka waktu bulanan dan tahunan kepada rumah ibadah yang berada di sekitar instalasi mata air, memberi beberapa persen mata air untuk warga secara gratis untuk dikelola oleh masyarakat sekitar, dan memberikan bantuan hari besar seperti hari raya Idul Adha dengan memberi hewan qurban dan hari raya lain memberikan bingkisan kepada masyarakat. Bapak Aldino pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023 menyampaikan:

“Semisal kita ada mata air, kita pdam rutin memberi perawatan baik tahunan atau bulanan seperti rumah ibadah yang di sekitar instalasi mata air tersebut dan kita juga memberi beberapa persen mata air untuk warga secara gratis yang dikelola oleh masyarakat sekitar, dan kita juga ada bantuan hari besar contohnya seperti idul adha kita memberi hewan qurban dan hari raya kita beri bingkisan”

Pemberian bantuan ini dilakukan cukup sering baik yang rutin diberikan tahunan, bulanan bahkan adapula bantuan yang diberikan secara kondisional. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Aldino:

“Cukup sering ada yang sifatnya tahunan bahkan ada yang kondisional dan itu cukup sering”

Adapun syarat dalam pemberian bantuan sebagai adalah menyesuaikan dengan jenisnya seperti apabila hal tersebut termasuk kedalam kegiatan maka masyarakat bisa mengajukan proposal karena menyangkut dana anggaran dari Perumda Tirta Kahuripan itu sendiri. Bapak Aldino pada wawancara Jumat, 08 Desember 2023 menyampaikan:

“karena ini sifatnya adalah biaya, tinggal mengajukan proposal saja kegiatannya apa dalam rangka apa, dan nantinya kita cek apakah benar ada kegiatan di masjid ini nanti kita cek di instalasi terkait jika benar dekat dengan instalasi terkait, jadi cukup proposal saja.”

Peneliti menemukan beberapa kendala internal dan eksternal yang dialami oleh humas Perumda Tirta Kahuripan dalam menjalankan bauran hubungan masyarakat. Kendala internal yang dilalui adalah keterbatasan biaya, kurangnya koordinasi dan kendala waktu. Sedangkan untuk kendala eksternalnya yaitu tuntutan media yang ingin mendapatkan jatah yang sama, kurangnya koordinasi dengan pihak eksternal dan komunikasi dua arah yang berjalan kurang lancar.

Wawancara dengan Bapak Aldino Rachman Saputera pada Jumat 08 Desember 2023 mengenai bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Kahuripan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi, peneliti menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dan Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Persamaannya adalah sama-sama memiliki kendala dalam keterbatasan biaya, bekerjasama dengan berbagai media cetak maupun *online*, melakukan publikasi melalui berbagai macam media, menjalankan acara rutin yang telah di agendakan secara tahunan, menjalin hubungan baik dengan khalayak yang berkaitan dengan sumber air baku, selalu mencari solusi terbaik untuk lobi dan negosiasi, menjalankan program sosial *responsibility* secara rutin. Perbedaannya adalah yaitu Perumda Tirta Pakuan sudah lebih unggul dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat mengenai aplikasi SIMOTIP sedangkan Perumda Tirta Kahuripan baru memiliki aplikasi untuk menyampaikan pengaduan saja dengan ADUMAS. Dalam melakukan publikasi dan menyampaikan berita, Perumda Tirta Pakuan lebih aktif dan bervariasi. Perumda Tirta Pakuan juga lebih aktif dalam kegiatan sosialisasi dan kegiatan lainnya.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan Badan Usaha Umum Milik Daerah yang bergerak dibidang penyedia jasa layanan air. Perusahaan ini terus meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan maupun informasinya. Dalam meningkatkan pelayanan informasi, humas berperan sebagai jembatan antar perusahaan dengan masyarakat. Peneliti menemukan banyaknya keluhan dari pengguna jasa Perumda Tirta Pakuan membuat citra perusahaan tersebut menurun. Demi meningkatkan kualitas pelayanan, humas Perumda Tirta Pakuan memiliki upaya tersendiri. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh peneliti berupa hasil analisis pembahasan dari data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal yang berkaitan dengan bauran hubungan masyarakat Perumda Tirta Pakuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan pelayanan informasi sebagai berikut:

1. Bauran humas yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor sudah menerapkan publisitas dengan baik melalui website, media sosial dan aplikasi SIMOTIP. Perumda juga turut aktif dalam menyelenggarakan acara dan menghadiri acara sebagai undangan. Penyebaran berita mengenai informasi dilakukan menggunakan media *online* dan *offline*. Identitas perusahaan tergambar dengan jelas dan mudah dipahami. Perumda turut menjaga hubungan dengan khalayak baik internal maupun eksternal perusahaan dengan berbagai kegiatan dan menjadi *support partner*. Lobi dan negosiasi dilakukan hanya bila diperlukan seperti adanya kasus sengketa. Perumda Tirta Pakuan memiliki 9 bentuk atau kegiatan sebagai bagian dari *corporate social responsibility*.
2. Humas Perumda Tirta Pakuan juga mengalami kendala internal dan eksternal dalam menjalankan bauran hubungan masyarakat ini, kendala internalnya yaitu keterbatasan Sumber Daya Manusia, kekurangan sumber daya manusia yang kreatif dan aktif dalam menjalankan semua media sosial serta *website* serta keterbatasan anggaran, sedangkan untuk kendala eksternalnya adalah Kesulitan untuk menentukan penerima bantuan RLTH, adanya missskomunikasi dengan pihak *Event Organizer* dan lainnya, kesulitan menjalin kerjasama dengan masyarakat yang responya kurang baik, kendala akses menuju lokasi penyaluran bantuan.
3. Analisis bauran hubungan masyarakat yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui 3 bauran yaitu publikasi, acara dan berita. Publikasi berupa semakin berkembangnya media yang digunakan untuk memberikan pelayanan informasi, acara berupa pemberian informasi secara langsung melalui kunjungan media dan sosialisasi, serta berita dengan menggunakan media yang disebarakan melalui media *offline* maupun portal berita *online*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mencoba untuk menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat

bermanfaat bagi humas Perumda Tirta Pakuan dan pihak lain yang memiliki permasalahan yang sama, antara lain adalah:

1. Humas Perumda Tirta Pakuan diharapkan mampu meningkatkan sosialisasi dan kegiatan lainnya untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat agar bisa mendapat respon yang baik untuk setiap program yang akan dilaksanakan kedepannya.
2. Humas Perumda Tirta Pakuan diharapkan mampu meningkatkan kordinasi dengan pihak eksternal seperti *event organizer* dan pihak lainnya agar tidak terjadi misskomunikasi.
3. Humas Perumda Tirta Pakuan diharapkan lebih teliti dan adil dalam menentukan calon penerima bantuan Rumah Tak Layak Huni sebab banyak masyarakat yang sangat membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andipate, Anwar Arifin. (2015). *Paradigma Baru Public Relations-Teori-strategi dan Riset*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Ardana, I komang, dkk. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ardianto, Elvinaro. (2015). *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Aisah, Wulan Siti. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Manajemen*, Vol 1, No 2(2017). Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan
- Bungin, Burhan. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. (2014). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Elfianis, Rita. (2023, 30 Oktober). Pengertian Pelanggan: Jenis, Tipe, Segmentasi dan Analisis Data. <https://agrotek.id/vip/pelanggan/>
- Jacob, Jessica. (2023, 4 Agustus). Keluhan Pelanggan: Jalan untuk Tingkatkan Kepuasan Pelanggan. <https://taptalk.io/blog/keluhan-pelanggan/>
- Jogiyanto, H.M. (2015). *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Tersruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, J. Lexy. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zaena & Laksana, M.W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Governemnt and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyana, Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Natalia. (2023, 7 November). Pengertian BUMD, Peluang, Tantangan, dan Contohnya di Indonesia. <https://accurate.id/bisnis-ukm/pengertian-bumd/>
- Ngalimun. (2017). *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Praktis*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Nova, Firsan. (2017). *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Grasindo
- Nurihsan, Achmad Juntika. (2014). *Bimbingan Dan Konseling Dalam Berbagai Latar Kehidupan*. Bandung:Refika Aditama
- Ratyani, Rara. (2019). Analisis Divisi Hubungan Masyarakat Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Publisitas melalui Media Sosial Instagram. Bogor: Universitas Pakuan [Skripsi]

- Ruslan, Rosady . (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Rukmini Karim , Monika Wutun , I.G.A Rina Pietriani. (2023). Strategi Humas dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Kupang). *Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, Volume 3, No. 1, April 2023, hlm. 161-173 . FISIP, Universitas Nusa Cendana
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. (2017). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi
- Tohirin. (2015). *Bimbingan dan Konseling di sekolah dan Madrasah (Berbasis Intergrasi)*. Pekanbaru: Raja Gafindo Persada

Sumber Lain

<https://www.tirtapakuan.co.id/organization.html>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara Informan Kunci

Profil Narasumber

Nama : Dewi Puspitasari
 Jabatan : Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor
 Tanggal : 18 September 2023
 Waktu : 12.10 – 12.40 WIB

Perumda Tirta Pakuan	
No	Pertanyaan
1.	<p>Boleh tidak diceritakan sebenarnya Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor itu perusahaan apa dan bagaimana sejarah perusahaanya?</p> <p>Jawab:</p> <p>Nanti searching aja ya untuk sejarah karena terlalu panjang tapi ada di website resmi kita</p>
2.	<p>Ada berapa jumlah pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Kahuroian Kabupaten Bogor pada saat ini?</p> <p>Jawab:</p> <p>Nanti saya kasih datanya saja ya</p>
Bauran Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor	
Publication (Publikasi)	
3.	<p>Apasaja media yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan publikasi?</p> <p>Jawab:</p> <p>Ada banyak banget. Media yang paling lengkap dalam penyebaran informasi itu website resmi kita yaitu tirtapakuan.co.id. jadi disitu banyak banget memuat seperti profil perusahaan, produk layanan, info gangguan, informarsi, pengumuman, dan juga kontak. Kamu bisa cek sendiri aja nanti ya di www.tirtapakuan.co.id. selain itu kita juga pake media sosial ya, ada Facebook, twitter, Instagram, Tiktok, WhatsApp dan Youtube. Kalau kamu buka website bisa kamu klik langsung tapi untuk akun Tiktok sepertinya belum dicantumkan di website. Karena kan sekarang aplikasi Tiktok ini banyak digunakan juga ya sama masyarakat, jadi kami juga harus memanfaatkan itu. terus kita juga menghadirkan invoasi digital untuk para pelanggan melalui aplikasi yang namanya SIMOTIP atau singkatan dari Sistem Informasi Mobile Tirta Pakuan. SIMOTIP ini sama fiturnya dengan yang ada di website seperti mengecek tagihan, mengetahui info gangguan, menyampaikan keluhan hingga update berita terkini tentang pelayanan. Aplikasinya gratis ko.</p>
4.	<p>Apasaja bentuk publikas yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyebarkan informasi?</p> <p>Jawab:</p>

	Foto, video, animasi, infografis, banyak
5.	<p>Bagaimana frekuensi penyebaran informasi yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan publikasi?</p> <p>Jawab:</p> <p>Jika berbicara mengenai frekuensi dalam melakukan publikasi, saya gabisa bilang misalnya seminggu berapakai karna kan kalau nyebarin informasi itu fleksibel ya sesuai kebutuhan. Gamungkin kalau ada info gangguan ga kita infoin, dalam artian kita pasti selalu memberikan kabar dan informasi yang up to date. Jangan sampe pelanggan mengalami gangguan tapi kita ga infokan penyebabnya. Begitu juga dengan publikasi kegiatan, pencapaian dan lain lainnya pasti langsung kita publikasi baik di website, media sosial ataupun di aplikas SIMOTIP. Untuk sosial media kaya instagram, memang dibuat lebih kreatif kaya walaupun ga ada info tapi dibuat konten kaya kartun atau pentingnya menghemat air. Konten edukasi lah</p>
6.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga menggunakan media offline dalam melakukan publikasi?</p> <p>Jawab:</p> <p>dulu kita sempet menggunakan brosur buat sarana publikasi ya, nawarin jasa sama masyarakat tapi itu dulu banget. Sekarang kan zaman udah canggih, masyarakat di sini juga rata-rata udah pake Perumda Tirta Pakuan kan jadi udah ga pernah lagi cetak brosur soalnya udah ga efektif. Paling kalau ada yang masih belum pake Perumda Tirta Pakuan, terus dia mau mengajukan nah dia yang ngehubungi pihak kami lalu ditinjau apa ada saluran yang bisa tersambung, dan syarat syarat lainnya baru deh di pasang.</p>
7.	<p>Apasaja kendala internal dan eksternal Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan kegiatan publikasi ini?</p> <p>Jawab:</p> <p>kita masih kurang karyawan yang handle media sosial sama webite supaya terus aktif. Kalau aplikasi kan memang sudah ada khusus ya, tapi sekarang untuk media sosial yang benar benar aktif cuma instagram</p>
Events (Acara)	
8.	<p>Apasaja event atau acara yang rutin diadakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang ditujukan untuk menyampaikan informasi? Boleh tolong dijelaskan?</p> <p>Jawab:</p> <p>event yang sering diselenggarakan itu banyak banget ya, ada acara yang emang sengaja rutin tahunan kaya perayaan, media gathering, kunjungan lapangan, sosialisasi, seminar, pokonya kalau dijelasin acara acara itu banyak banget baik yang sudah masuk kedalam program kerja tahunan maupun yang baru diselenggarakan tahun ini saja dan kondisional. Yang pertama saja akan jelaskan tentang perayaan hari kemerdekaan. Pada hari kemerdekaan, ga mesti di tanggal 17 langsung ya pada hari itu kan upacara jadi waktu tahun ini diselenggarakan tanggal 22 Agustus. Pas hari kemerdekaarn itu banyak kegiatannya, namanya semarak tumpeng jadi kita</p>

	<p>diisi dengan hal bermfaat contohnya dengan diiringi tausiah. Lalu ketika perayaan hari ulang tahun Perumda Tirta Pakuan, diisi dengan temu pelanggan, kita mendengarkan apasih keluhan dan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Kita juga turut andil setiap tahunnya untuk perayaan, maulid nabi di masjid di Masjid Narul Maa'i, itu sudah menjadi agenda tahunan. Yang kedua ada media gathering. Contohnya aja ya saya sebutin langsung. Kemarin bulan Agustus tanggal 26 kalau gasalah itu kita adain media gathering jadi undang undangin media. Tujuanya untuk kasih informasi, nah kebetulan kemarin itu kita kasih informasi tentang kondisi air baku sama kan Bogor ini udah mulai menghadapi kekeringan kita jelasin gimana pelayanan dari Tirta Pakuan buat menghadapi itu. kalau dibilang acara atau bukan ini masuk ke dalam anggaran juga ya jadi selain media gathering kita juga sering menerima kunjungan lapangan. Kunjungan lapangan dari mahasiswa Unpak sama Vokasi IPB itu memang rutin dilaksanakan setiap tahunnya. Ada juga kunjungan lapangan dari perusahaan air minum daerah lain kaya BLUD Air Minum Cimahi, Perumda Tirta Pakuan juga sering melakukan kunjungan ke perusahaan pelayanan air di kota lain. Lalu kemarin Perumda Tirta Pakuan ini menerima kunjungan enam delegasi yang tergabung sama SEAWUN. Yang terakhir itu kita ada seminar. Seminar peningkatan kualitas sumber daya manusia, biasanya ini untuk karyawan Tirta Pakuan. Lalu ada juga seminar pengolahan air baku, biasanya ini sama mahasiswa. Jadi tujuanya itu untuk mengedukasi gitu, meningkatkan kualitas SDM dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Seminar juga tujuanya supaya hubungan perusahaan dengan karyawan atau antara perusahaan dengan akademisi berjalan baik jadi kita berupaya memberikan sarana untuk meningkatkan pengetahuan melalui seminar ini.</p>
9.	<p>Apakah event tersebut memang menjadi agenda tahunan atau hanya ketika ada kondisi tertentu saja? Jawab: Ya ada yang memang sudah diagendakan dan ada yang diadakan dalam rangka tertentu.</p>
10.	<p>Siapa aja target audiens dalam acara acara tersebut? Jawab: Ya pasti dalam perencanaan acara ada dong tujuan dan target audiensya pasti sudah ditentukan. Memang acara acara yang tadi dijelaskan ini bukan untuk masyarakat umum, lebih ke stakeholder, delegasi, komunitas, sama akademisi atau mahasiswa. Tapi kita juga buat acara yang memang khusus untuk masyarakat kaya temu pelanggan. Pasti itu dimanfaatkan untuk menyampaikan keluhan, kasih masukan. Oh iya saya lupa kalau kita juga rutin melakukan sosialisasi baik mengenai program, aplikasi dan lainnya jadi moment atau buat pelanggan banyaknya di sosialisasi sama temu pelanggan</p>
11.	<p>Apasaja kendala internal dan eksternal Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melaksanakan event event ini?</p>

	<p>Jawab:</p> <p>Semua harus sesuai dengan anggaran yang disediakan. Kita harus mengatur dana sebaik mungkin agar acara tetap berjalan dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. kadang kita butuh bantuan event organizer apalagi buat acara online atau kerjasama sama pihak tempat buat adain acara disitu. Nah kadang suka ada missskomunikasi tentang apa yang kita request sama yang disediakan entah itu kurang atau apa jadi kita harus briefing terus pihak eo dan lainnya</p>
News (Berita)	
12.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor sering membuat dan mempublikasikan berita sendiri?</p> <p>Jawab:</p> <p>Tentu saja, salah satu upaya yang efektif dalam penyampaian informasi itu melalui berita secara berkala. Informasinya biasanya menyangkut pelayanan air, peningkatan kualitas, pemeliharaan fasilitas, perkembangan proyek terbaru, kegiatan-kegiatan pokoknya yang bersifat informatif dan edukatif. Dengan adanya berita ini kan jadi kelihatan gimana perkembangan dan kinerja Perumda Tirta Pakuan di mata pelanggan</p>
13.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor bekerjasama dengan portal berita baik online maupun offline?</p> <p>Jawab:</p> <p>Pastinya kita bekerjasama dengan portal media online dan offline ya supaya jangkauan penyebaran informasinya lebih luas. Untuk yang offline kita bekerjasama dengan Radar Bogor, Tribun Bogor. Kalau untuk portal media online nya itu banyak banget contohnya radarbogor.id, rri.go.id beritasatu.com, bogor-today.com, masih banyak pokoknya gabisa disebutin satu satu</p>
14.	<p>Apasaja biasanya topik yang selalu diberitakan mengenai Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?</p> <p>Jawab:</p> <p>Ya tentang info terkini, perkembangan pokoknya info yang seperti saya jelaskan sebelumnya</p>
Corporate Identity (Identitas Perusahaan)	
15.	<p>Apa makna yang terkandung dalam logo Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, kenapa ?</p> <p>Jawab:</p> <p>itu ada gambar tetesan air maknanya kita ini bergerak di bidang penyedia jasa layanan air, terus adalagi ombak di bawahnya itu diibaratkan ombakan terus bergerak ya jadi kitapun terus bergerak menjadi lebih baik, ada juga lingkaran yang maknanya kita tetap menjaga kemurnian air dan kualitas pelayanan yang sudah baik sama ada tulisan Tirta Pakuan. Semuanya pake warna biru soalnya biru itu kan identik sama air dan</p>

	kemurnian gitu kesucian, jadi orang bisa langsung tau oh Perumda Tirta Pakuan itu bergerak di bidang air
16.	<p>Kenapa terjadi perubahan nama dari PDAM Tirta Pakuan ke Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor? Boleh tolong dijelaskan?</p> <p>Jawab:</p> <p>nah untuk masalah nama ini, masyarakat kadang masih suka nyebut PDAM karna memang dulu pake nama PDAM. Tapi setelah tahun 2020, ada kebijakan perubahan nama jadi PERUMDA. Memang ga banyak berubah, tapi dari sidang pari purna waktu itu ada pasal-pasal yang memang mempengaruhi sehingga terjadinya perubahan nama ini</p>
17.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki slogan atau motto? Boleh tolong dijelaskan maknanya?</p> <p>Jawab:</p> <p>jadi motto Perumda Tirta Pakuan itu kan handal dalam pekerjaan, prima dalam pelayanan. Maksudnya handal dalam pelayanan itu menggambarkan dedikasi untuk menjadi profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kaya menekankan ke keahlian, ketepatan, dan kualitas kerja yang tinggi. Sedangkan untuk primda dalam pelayanan maknanya itu prioritas Tirta Pakuan ini kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang sangat baik. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga memiliki janji layanan cepat, mudah dan ramah. Janji layanan itu mencerminkan komitmen untuk memberikan layanan yang efisien, aksesible, dan bersahabat kepada pelanggan. Cepat itu mencerminkan kaya pentingnya merespon pelanggan dengan cepat, jadi bisa hemat waktu dan efisiensi. Mudah ini artinya berusaha semaksimal mungkin menyederhanakan prosedur, memperkecil hambatan atau kerumitan ketika berinteraksi dengan pelanggan. Ramah itu menekankan bahwa kita harus bersikap dan berperilaku yang positif dalam berkomunikasi dengan pelanggan sebaik mungkin, menciptakan suasana yang menyenangkan dan bersahabat sehingga pelanggan merasa nyaman saat hendak menyampaikan saran atau keluhan.</p>
Community Involvement (Hubungan dengan Khalayak)	
18.	<p>Apasaja jenis community involvement yang ada dan terjalin dengan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?</p> <p>Jawab:</p> <p>Ada menjaga hubungan dengan pihak internal dan eksternal perusahaan.</p>
19.	<p>Bagaimana cara Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menjalin hubungan tersebut?</p> <p>Jawab:</p> <p>ya memang salah satu cara yang humas terapkan adalah dengan membangun relasi yang baik dengan khalayak atau community involvement. Sebelumnya kan udah di jelasin ya tentang acara acara yang sering dilaksanain sama Tirta Pakuan, sebagian besar dari acara itu ya memang bertujuan untuk menjalin hubungan yang baik contohnya kaya mengadakan media visit, itukan tujuannya untuk menjalin hubungan yang</p>

	<p>baik dengan pihak media. Kunjungan lapangan untuk mahasiswa, itu juga tujuannya untuk menjalin hubungan dengan mahasiswa. lalu selain dari kunjungan lapangan, mahasiswa terkadang mengajukan proposal untuk menjadi sponsorship atau hanya sekedar partner pendukung. Tirta Pakuan juga aktif dalam menghadiri bahkan berpartisipasi dalam acara-acara yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah setempat kaya helaran, Dirut Cup, kemarin juga hari ulang tahun KORPRI perwakilan dari Tirta Pakuan ikut gerak jalan juga itukan tujuannya untuk membangun hubungan yang baik dengan lembaga pemerintah. selain media, pemerintah, mahasiswa kita juga coba menjalin hubungan yang baik dengan komunitas-komunitas yang ada. Contohnya dengan kegiatan mengarungi sungai Cisadane, kegiatannya itu mirip kaya rafting tapi ada tambahan ya sambil bersih bersih sungai itu lah soalnya banyak sampah kan kadang penyediaan air bersih jadi terhambat akibat dari sampah-sampah itu jadi dengan bersihin sampah itu juga selain upaya buat menjalin hubungan yang baik juga buat meningkatkan kualitas buat melayani masyarakat terutama pelanggan Tirta Pakuan. kita juga berupaya menjaga hubungan baik sama pihak internal perusahaan kaya karyawan sama pejabat struktural. Kalau karyawan ya dengan adain seminar peningkatan kualitas SDM dan kualitas pelayanan, family gathering sama kaya acara acara lainnya buat ningkatin bonding sesama karyawan juga, selain itu kita ada juga kegiatan Inhouse Training Pejabat Struktural Perumda Tirta Pakuan. Ini bukan Cuma training, pokonya setiap acara, kegiatan itu tujuan utamanya adlaah untuk meningkatkan SDM, meningkatkan pelayanan dan menjalin hubungan baik dengan khalayak internal dan eksternal dari Perumda Tirta Pakuan aja.</p>
20.	<p>Apakah terdapat kendala baik internal maupun eksternal oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menjalin hubungan dengan khalayak baik? Jawab: Engga ada sih</p>
Lobbying dan Negotiation	
21.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Pakuan melakukan lobi? Boleh jelaskan contohnya? Jawab: mengenai lobbying dan negosiasi ini sekilas memang terlihat mirip ya, orang banyak yang gatau bedanya. Tapi jelas maksud dan tujuannya beda. Kalau lobi ini biasanya diajukan buat mempengaruhi pemerintah biasanya tentang adanya kebijakan, aturan atau apapun yang bersangkutan dengan pemerintah. Tujuan dari lobi ya pastinya supaya pemerintah atau pembuat kebijakan ini bisa terpengaruh. Biasanya lobi itu bisa dengan cara memberikan argumen di dukung sama data atau info yang relevan dan masuk akal. contohnya nih yang pertama Humas itu melakukan loby dalam hal rencana kerja dan anggaran. Setiap tahun kan kita selalu berkembang, baik dari program, pelayanan dan lain sebagainya. Seiringan juga sama program yang berkembang itu ada anggaran yang lebih untuk sosialisasi, publikasi, acara dan lain sebagainya. Nah anggaran itu diajukan ke Direksi</p>

	<p>untuk disampaikan lagi ke Dewan Pengawas dan KPM. Disitu Humas berperan buat ngeloby, apa anggaran itu bisa disetujui apa engga karena kan setiap anggaran udah ada rincianya dan itu semua untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari Perumda Tirta Pakuan itu sendiri. contoh lobbying yang Humas lakukan juga ke eksternal perusahaan waktu itu jadi ada program pemerintah yang namanya program penjaminan dan subsidi bunga untuk memudahkan perusahaan penyedia air minum. Meskipun saat itu hanya perwakilan dari Perumda yang melakukan lobi tapi kami selaku Humas juga turut menyusun strategi untuk memperkuat alasan agar Tirta Pakuan ini bisa diberikan surat jaminan dari Kementrian Keuangan.</p>
22.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Pakuan melakukan negosiasi? Boleh jelaskan contohnya? Jawab: kalau lobi tadi itu antara Tirta Pakuan sama Kementrian Keuangan nah kalau negosiasi ini antara Tirta Pakuan sama pihak perbankan. Perumda Tirta Pakuan memang punya rencana pinjaman dana yang sangat banyak karna dana APBD untuk kita tidak bisa disediakan dalam waktu dekat sedangkan bisnis ini terus berkembang. Dan dalam pengajuan pinjaman ini ada negosiasi antara Perumda sama pihak perbankan karena ada program pemberian subsidi bunga oleh Pemerintah sebesar 5%. ini menurut saya sih negosiasi yang menghasilkan <i>win win solution</i> ya, Tirta Pakuan dapat pinjaman dana sedangkan pihak perbankan dapat kerjasama jangka panjang sama Tirta Pakuan dan pemerintah.</p>
23.	<p>Apakah terdapat kendala internal dan eksternal yang dialami Humas Perumda Tirta Pakuan dalam melakukan lobbying? Jawab: Terntusaja kendala dari hubungan ini yang paling banyak sebab namanya mempertahankan hubungan, ketika ada salah satu pihak yang merasa dirugikan kita harus berupaya semaksimal mungkin untuk mencari jalan tengahnya. Contohnya kaya permasalahan lahan atau misalnya kita mau membangun fasilitas untuk masyarakat seperti di cipaku, kita harus mencapai win win solution dengan warga dan pemilik tanah sekitar kadang responya baik adajuga yang tidak terima dan menuntut kompensasi</p>
Sosial Responsibility	
24.	<p>Bagaimana bentuk sosial responsibility yang diberikan oleh Perumda Tirta Pakuan kepada masyarakat? Jawab: Tirta pakuan ini punya banyak sekali kegiatan CSR baik melalui program atau bantuan bantuan. Untuk penerapanya, kita fokus di daerah sekitar aset perusahaan kaya di Desa Tangkil, Kota Batu, Cipaku, Kelurahan Genteng sama Desa Ciherang yang memang disana itu ada sumber mata air, instalasi pengolahan air sama wilayah intake dan transmisi air baku. Kegiatan terbaru yang kemaren ini baru aja tanggal 3 September dilakukan itu Tirta Pakuan bersama dengan BPBD menyalurkan air bersih ke warga yang</p>

	<p>masih menggunakan air sumur, kemarin sempat kemarau kan dan warga sumurnya banyak yang kering jadi mereka kesulitan dapet air bersih sebenarnya kita ini program CSR nya ada banyak ya kaya program peduli lingkungan, sunatan masal, pemasangan jaringan air gratis, bantuan mobil ambulance, perbaikan jembatan kaya kemaren itu jembatan merah. Kita juga ada program pendistribusian hewan qurban yang jumlahnya menyesuaikan kaya pas tahun 2019 itu 33 ekor kambing, tahun 2022 itu 47 pokonya sesuai sama anggaran yang dikasih aja. Biasanya qurban itu didistribusikan ke masyarakat wilayah sekitar sumber mata air, WTP, reservoir sama masjid masjid yang ada di Kota Bogor. ada pula program CSR yang diberikan kepada masyarakat yaitu program bantuan Rumah Tak Layak Huni atau RLTH. Bantuan ini tuh buat warga yang tidak mampu, tentunya dengan koordinasi sama kelurahan sama kecamatan setempat jadi satu kecamatan kita upayakan satu bantuan RLTH. Penerimaanya pun itu bukan orang sembarangan, orangnya harus melewati serangkaian proses seleksi sama survei kelayakan rumah, untuk dana yang diberikan ini sesuai dengan ketentuan Perumda Tirta Pakuan, jadi setiap tahunnya bisa berbeda beda. Kita kan ada program bantuan lain juga, jadi semua program itu di bagi bagi dan dana yang dianggarkan tergantung dari nilai, hasil usaha Perumda Tirta Pakuan dan laba yang meningkat. kita ini juga menjunjung tinggi nilai kepedulian dan kemanusiaan, ketika ada bencana alam yang terjadi seperti waktu itu gempa di Cianjur ya kita berupaya semaksimal mungkin buat menyalurkan bantuan buat para korban disana. Bahkan waktu itu Dirut Tirta Pakuan langsung ke Cianjur buat kasih bantuan itu dan mastiin sampe ke tangan yang tepat.</p>
25.	<p>Apakah ada syarat tertentu dalam menerima atau mendapatkan hal tersebut? Jawab: Tentusaja untuk bantuan RLTH ini kita bekerjasama dengan kelurahan dan kecamatan untuk proses seleksi dan survei, namun untuk yang lainnya menyesuaikan. Namun jika kasusnya adalah bencana alam, tidak perlu ada syarat dan seleksi semacam itu.</p>
26.	<p>Apa kendala internal dan eksternal yang dirasakan oleh Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan sosial responsibility perusahaan? Jawab: Semua harus sesuai dengan anggaran yang disediakan. Kita harus mengatur dana sebaik mungkin agar acara tetap berjalan dan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Kadang juga udah ada calon penerimaanya, eh ternyata syaratnya tidak terpenuhi. contoh yang lain misalnya penyaluran air bersih, itu kendalanya hanya mungkin akses menuju tempatnya kadang jalanya rusak, atau macem macem gitu kan tapi kita bekerjasama sama Bapeda sama pemerintah setempat juga</p>

Lampiran 2. Bukti Wawancara Informan Kunci



(Dokumentasi Peneliti, 2023)

Lampiran 3. Transkrip Wawancara Informan 1

Profil Narasumber

Nama : Sulung Trihapsari
Umur : 35 Tahun
Domisili : Bogor Selatan
Tanggal : 25 September 2023
Waktu : 13.05 – 13.20 WIB

Pertanyaan	
1.	<p>Apasaja media yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan publikasi yang anda ketahui? Jawab: saya pernah liat websitenya tirta pakuan, saya juga suka liat instagramnya dia kalau lagi ada gangguan soalnya kan update banget ya instagramnya tuh, tapi akhir akhir ini saya download aplikasi SIMOTIP jadi tau info info gangguan dari situ</p>
2.	<p>Apasaja bentuk publikas yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang anda ketahui? Jawab: Ya paling foto sama video</p>
3.	<p>Bagaimana frekuensi penyebaran informasi yang dilakukan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan publikasi? Jawab: Saya rasa random sih, maksudnya ya gabisa ditebak aja gitu apa seminggu dua kali apa seminggu sekali. Yang jelas kalau ada gangguan pasti update ngasih tau, kalau ada kaya acara pasti ada notif berita di aplikasi SIMOTIP</p>
4.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor juga menggunakan media offline dalam melakukan publikasi? Jawab: Saya pernah liat di koran, tapi itu dulu</p>
5.	<p>Apasaja informasi yang biasa disampaikan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam media media yang tadi disebutkan? Jawab: iya berita tentang Perumda Tirta Pakuan suka muncul, beritanya macem – macem sih kaya proyek proyek penggantian pipa, peningkatan kualitas pelayanan, pokoknya perkembanganya gitulah. Sebenarnya dari berita itu bisa keliatan sih menurut saya kalau Perumda ini emang terus ningkatin kualitas jadi masyarakat kaya saya ini tau apa aja gitu dan jadi keliatan oh iya ini Tirta Pakuan makin aktif makin meningkat karena suka update</p>

6.	<p>Apasaja event atau acara yang rutin diadakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang ditujukan untuk menyampaikan informasi? Boleh tolong dijelaskan?</p> <p>Jawab: Aduh saya kurang tau ya</p>
7.	<p>Apakah event tersebut memang menjadi agenda tahunan atau hanya ketika ada kondisi tertentu saja?</p> <p>Jawab: Kayanya iya deh</p>
8.	<p>Apakah anda mengetahui bagaimana bentuk pemberitaan yang dilakukan oleh Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?</p> <p>Jawab: iya berita tentang Perumda Tirta Pakuan suka muncul, beritanya macem – macem sih kaya proyek proyek penggantian pipa, peningkatan kualitas pelayanan, pokonya perkembangannya gitulah. Sebenarnya dari berita itu bisa keliatan sih menurut saya kalau Perumda ini emang terus ningkatin kualitas jadi masyarakat kaya saya ini tau apa aja gitu dan jadi keliatan oh iya ini Tirta Pakuan makin aktif makin meningkat karena suka update</p>
9.	<p>Melalui media apa biasanya berita tersebut di sebarakan?</p> <p>Jawaban: Banyak deh kayanya saja juga kurang tau pasti</p>
10.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor bekerjasama dengan portal berita baik online maupun offline?</p> <p>Jawab: Kayanya iya</p>
11.	<p>Apa yang anda ketahui mengenai identitas perusahaan dari Perumda Tirta Pakuan ?</p> <p>Jawab: identitas perusahaan saya taunya namanya ya, dulu ini PDAM kan sekarang jadi Perumda. Ya karna udah biasa dan orang orang juga masih nyebutnya PDAM jadi saya juga PDAM aja bilangnyanya kecuali nih kalau lagi searching Google, kalau ketiknya PDAM pasti yang keluar berita lama jadi nyarinya pake Perumda</p>
12.	<p>Apakah anda mengetahui makna dari logo Perumda Tirta Pakuan?</p> <p>Jawab: Gatau, mungkin penggunaan warna biru melambangkan air air gitu kali ya</p>
13.	<p>Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki slogan atau motto? Boleh tolong dijelaskan maknanya?</p> <p>Jawab: Aduh saya gatau</p>

14.	<p>Apasaja jenis community involvement yang ada dan terjalin dengan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang anda ketahui?</p> <p>Jawab:</p> <p>saya gatau ya detailnya itu kaya apa aja upayanya, siapa aja akhalknya ya yang saya tau Tirta Pakuan ini aktif banget sama berpartisipasi di kegiatan kegiatan pemkot Bogor kaya acara Helaran, waktu itu hadir juga di peresmian gedung apatuh creative center ya? Sama jembatan juga. Hadir juga pas ada acara fashion show RuBo. Saya taunya ya dari aplikasi sama dari saya liat sendiri, saya liat pas acara Helaran sama fashion show saya dateng</p>
15.	<p>Bagaimana cara Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menjalin hubungan tersebut?</p> <p>Jawab:</p> <p>Ya dengan berinteraksi sama masyarakat aja</p>
16.	<p>Apakah anda mengetahui bagaimana lobi dan negosiasi yang dilakukan oleh Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?</p> <p>Jawab:</p> <p>saya kurang tau apa aja, gimana lobi yang dilakukan soalnya lobi tuh biasanya diem diem gitu ga diumbar umbar. Tapi pasti setiap Humas di perusahaan manapun ini memiliki strategi sendiri dan lobi itu salah satu caranya yang selalu ada dan dilakukan meskipun tanpa terang terangan</p>
17.	<p>Apa yang anda ketahui mengenai program CSR dari Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?</p> <p>Jawab:</p> <p>oh saya tau ini program RLTH, kebetulan saya warga warung bandrek dan tetangga saya, ga begitu deket sih dia pernah dapet bantuan RLTH ini pas tahun 2021. Rumahnya memang udah ga layak huni, saya juga kadang kasian makanya pas tau dapet bantuan dari pemerintah sama Tirta Pakuan saya ngerasa makasih banget</p>
18.	<p>Apa pesan yang ingin disampaikan untuk Perumda Tirta Pakuan untuk kedepannya?</p> <p>Jawab:</p> <p>Semoga lebih baik lagi dalam melayani masyarakat, sukses terus dan semoga bisa memperbaiki masalah masalah air bersih yang ada sekarang</p>

Lampiran 4. Bukti Wawancara Informan 1



(Dokumentasi Peneliti, 2023)

Lampiran 5. Transkrip Wawancara Informan 2

Profil Narasumber

Nama : Khayatun Nufus Akhsania
Umur : 28 Tahun
Domisili : Bogor Selatan
Tanggal : 20 September 2023
Waktu : 10.43 – 11.15 WIB

Pertanyaan	
1.	<p>Apasaja media yang digunakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melakukan publikasi yang anda ketahui?</p> <p>Jawab:</p> <p>aku sering banget mati dirumah airnya, tetangga aku juga ada yang sama. Aku gatau sih ya media apa aja yang bisa dipake buat ngasih keluhan yang aku sering pake sih WhatsApp. Kalau ada aplikasi lain aku tau kaya website aja paling tapi itu juga ga pernah aku buka soalnya ga ngerti atuh da bingung</p>
2.	<p>Apasaja event atau acara yang rutin diadakan oleh Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang ditujukan untuk menyampaikan informasi? Boleh tolong dijelaskan?</p> <p>Jawab:</p> <p>aku gapernah tau Prumda ngadain acara. Paling taunya ya terkait itu aja terkait air gangguan pelayanan itu lewat sosialisasi sama temu pelanggan itupun aku ga ikut cuma denger kabar aja</p>
3.	<p>Apakah event tersebut memang menjadi agenda tahunan atau hanya ketika ada kondisi tertentu saja?</p> <p>Jawab:</p> <p>Iya</p>
4.	<p>Apakah anda mengetahui bagaimana bentuk pemberitaan yang dilakukan oleh Humas Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor?</p> <p>Jawab:</p> <p>kayanya iya, aku sering liat berita tentang perumda Tirta Pakuan.</p>
5.	<p>Melalui media apa biasanya berita tersebut di sebarakan?</p> <p>Jawaban:</p> <p>di Radar Bogor sih, udah beberapa kali aku liat radar bogor ini nayangin berita tentang Perumda Tirta Pakuan mungkin memang kerjasamanya kuat banget kali sama Radar Bogor ini, kalau di online apa ya radarbogor.id deh kalau gasalah. Biasanya kalau buka Google di hp biasanya suka muncul kan di bawahnya berita gitu nah suka ada berita Tirta Pakuan disitu</p>

6.	Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor bekerjasama dengan portal berita baik online maupun offline? Jawab: Iya mungkin
7.	Apa yang anda ketahui mengenai identitas perusahaan dari Perumda Tirta Pakuan ? Jawab: Gatau ya, tau namanya aja
8.	Apakah anda mengetahui makna dari logo Perumda Tirta Pakuan? Jawab: Gatau juga aku, kalau nebak takut salah
9.	Apakah Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor memiliki slogan atau motto? Boleh tolong dijelaskan maknanya? Jawab: Aduh aku gatau
10.	Apasaja jenis community involvement yang ada dan terjalin dengan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor yang anda ketahui? Jawab: jujur aku gatau sama sekali yang kaya gitu soalnya ya aku paling taunya terkait pelayanan aja, yang aku tau yang aku pahamiin upaya Perumda Tirta Pakuan buat menjalin hubungan baik sama masyarakat ya dengan ngadain temu pelanggan, karena aku pernah ikut kegiatan itu
11.	Bagaimana cara Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor menjalin hubungan tersebut? Jawab: Ya kaya sosialisai gitu gitu mungkin
12.	Apa yang anda ketahui mengenai program CSR dari Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor? Jawab: aku tau beberapa program CSRnya Peruma Tirta Pakuan kaya penyaluran air bersih, terus program rumah tak layak huni sama setiap tahunya Tirta Pakuan ini suka ngasih hewan qurban kalau idul adha. Menurut aku yang penyaluran air bersih ini bermanfaat banget soalnya kerasa sama bibi aku langsung, bibi aku ini masih pake air sumur rumahnya di daerah Muara Sari. Kalau kemarau itu dia sering banget kerumah, sekarang udah jarang karena katanya dapet bantuan air bersih dari BPBD sama Tirta Pakuan”
13.	Apa pesan yang ingin disampaikan untuk Perumda Tirta Pakuan untuk kedepannya? Jawab: Aku harap Perumda Tirta Pakuan semakin bagus dan baik pelayanannya

Lampiran 6. Bukti Wawancara Informan 2



(Dokumentasi Peneliti, 2023)

Lampiran 7. Transkrip Wawancara Triangulasi

Profil Narasumber

Nama : Aldino Rachman Saputera
 Umur : 38 Tahun
 Jabatan : Humas Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
 Tanggal : 8 Desember 2023
 Waktu : 10.00 - 11.30 WIB

Perumda Tirta Kahuripan	
No	Pertanyaan
27.	<p>Boleh tidak diceritakan sebenarnya Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor itu perusahaan apa dan bagaimana sejarah perusahaanya?</p> <p>Jawab:</p> <p>Pembangunan sarana prasarana air bersih di Perum Perumnas Depok, berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Cipta Karya No. 28 / Kpts / CK / 1977 tanggal 13 Juli 1977 dengan organisasi pengelola, Badan Pengelola Air Minum (BPAM).</p> <p>-Pada tanggal 14 April 1983 didirikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bogor yang berkantor di Gunung Batu Ciomas Bogor dibawah Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor, antara BPAM Depok dan PDAM Kabupaten Bogor merupakan pengelolaan yang terpisah.</p> <p>-Pada tanggal 14 April 1983 didirikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bogor yang berkantor di Gunung Batu Ciomas Bogor dibawah Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor, antara BPAM Depok dan PDAM Kabupaten Bogor merupakan pengelolaan yang terpisah.</p> <p>-Tanggal 27 September 1988 terjadi Fusi (penggabungan) antara BPAM dan PDAM Kabupaten Bogor, sehingga hanya 1 (satu) pengelolaan air minum oleh PDAM Kabupaten Bogor yang berkantor di Depok, dan resmi menjadi Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bogor.</p> <p>-Pada tanggal 11 Nopember 1994 telah diserahkan terimakan pengelolaan Sumber Mata Air Ciburial dari Gubernur DKI Jakarta kepada Gubernur Jawa Barat, selanjutnya dari Gubernur Jawa Barat ke Pemerintah Kabupaten Bogor dan pengelolaan selanjutnya dari Pemerintah Kabupaten Bogor diserahkan ke PDAM Kabupaten Bogor.</p> <p>-Pada tanggal 11 Juni 2003 kantor pusat PDAM Kabupaten Bogor yang semula berlokasi di Jalan Legong Raya No.1 Depok II Tengah-Kota Depok, pindah menempati kantor baru di dalam Komplek Perkantoran Pemda Kabupaten Bogor Jalan Raya Tegar Beriman Cibinong.</p> <p>-Pada Tanggal 6 Oktober Tahun 2015 Pemisahan pengelolaan air bersih antara Kabupaten Bogor dengan Kota Depok dengan diserahterimkannya aset dan pegawai PDAM Kabupaten Bogor yang ada di Kota Depok kepada pemerintahan Kota Depok.</p>

	-Pada Tanggal 25 November Tahun 2020 perubahan status Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sesuai dengan peraturan daerah nomor 5 Tahun 2020.
28.	Ada berapa jumlah pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor pada saat ini? Jawab: 200.000 atau 11% dari jumlah penduduk kabupaten bogor.
Bauran Humas Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	
Publication (Publikasi)	
29.	Apasaja media yang digunakan oleh Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam melakukan publikasi? Jawab: Media massa: media cetak dan media online Media Cetak: Radar bogor Media Online: 200 media online tetapi hanya rooling karena keterbatasan biaya. ada pun sosial media, karena lebih murah meriah dan sangat efektif (instagram, facebook, dan youtube). Adapun media Digital resmi web site pdam.
30.	Apasaja bentuk publikas yang digunakan oleh Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam menyebarkan informasi? Jawab: informasi ini dapat berupa citra perusahaan maupun informasi untuk pelanggan atau masyarakat umum. Kalau untuk pengumuman bisa mealui via instagram dan lainnya. Informasi berupa citra perusahaan melalui reels publikasi, himbawan, info pelanggan, info pelayanan.
31.	Bagaimana frekuensi penyebaran informasi yang dilakukan oleh Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam melakukan publikasi? Jawab: 2 kali atau 3 kali reelist tetapi minimal 1 kali reelist 1 bulan, tergantung event.
32.	Apakah Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor juga menggunakan media <i>offline</i> dalam melakukan publikasi? Jawab: Iya
33.	Apakah Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor memiliki invoasi digital dalam melakukan publikasi? Jawab: kita lebih banyak kerja sama, karena inovasi digital diluar media cetak, jadi kita ada kerja sama dengan media online media sosial dan diskominfo kita membuat semacam iklan untuk masyarakat dan kita juga

	kerja sama dengan influencer dan kita berharap banyak pelanggan yang membaca dan semakin efektif dalam menyebarkan informasi dari pdam.
34.	<p>Apasaja informasi yang biasa disampaikan oleh Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam media media yang tadi disebutkan?</p> <p>Jawab: Realist untuk menjaga citra perusahaan atau eksistensi perusahaan, info batas waktu pembayaran, tips hemat air kepada pelanggan, cara pembayaran ke pdam tanpa harus datang ke loket.</p>
35.	<p>Apasaja kendala internal dan eksternal Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam melakukan kegiatan publikasi ini?</p> <p>Jawab: Internal: keterbatasan biaya External: tuntutan media yang ingin mendapatkan jatah yang sama.</p>
Events (Acara)	
36.	<p>Apasaja event atau acara yang rutin diadakan oleh Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang ditujukan untuk menyampaikan informasi? Boleh tolong dijelaskan?</p> <p>Jawab: Event rutin setiap tahun ada hut PDAM, hari pelanggan, diskon 17 Agustusan, diskon akhir tahun dan hari jadi Kota Bogor.</p>
37.	<p>Apakah event tersebut memang menjadi agenda tahunan atau hanya ketika ada kondisi tertentu saja?</p> <p>Jawab: Agenda tahunan dan ada juga kondisi tertentu misalnya seperti kemarau panjang PDAM melakukan bantuan kepada pelanggan dan masyarakat pada umumnya untuk membentuk citra perusahaan.</p>
38.	<p>Siapa aja target audiens dalam acara acara tersebut?</p> <p>Jawab: Secara umumnya Masyarakat Kabupateen Bogor, secara khususnya pelanggan PDAM.</p>
39.	<p>Bagaimana respon audiens tersebut terhadap acara acara yang dilaksanakan?</p> <p>Jawab: Positif</p>
40.	<p>Apasaja kendala internal dan eksternal Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam melaksanakan event event ini?</p> <p>Jawab: Internal terkendala di biaya, kordinasi ataupun kendala pada waktu yang kurang pas sedangkan kendala Eksternal kordinasi ke pihak Eksternal misalnya di acara hari jadi Kota Bogor, PDAM harus kordinasi dengan pihak luar.</p>
News (Berita)	

41.	Apakah Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sering membuat dan mempublikasikan berita sendiri? Jawab: Iya, berita 1 bulan sekali yang harus dibuat oleh humas Perumda Tirta Kahuripan.
42.	Melalui media apa biasanya berita tersebut di sebarakan? Jawaban: Media cetak maupun online
43.	Apakah Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bekerjasama dengan portal berita baik online maupun offline? Jawab: Iya, kerja sama hanya saja kita ada dua tingkatan yang pertama ada mou kita kerja sama satu bulan untuk beberapa berita dan beberapa iklan dan kita kerja sama selama satu tahun kedepan, tapi kalau untuk yang non mou kita menjaga hubungan baik saja. Karena kita tidak mungkin menerima semua media yang baru.
44.	Apasaja biasanya topik yang selalu diberitakan mengenai Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor? Jawab: Ada 2 topik, yang pertama tentang pelanggan (info pelanggan, gangguan, info diskon, info pelayanan). Yang kedua, ada pencitraan (kegiatan perusahaan, penghargaan perusahaan, pencapaian perusahaan tahunan, rencana perusahaan kedepannya).
45.	Apakah terdapat kendala internal dan eksternal dalam pembuatan, penyebaran bahkan respon dari berita mengenai Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor? Jawab: Kendala internal masalah biaya dan kendala eksternal keinginan dari media yang ingin mendapatkan semua.
Corporate Identity (Identitas Perusahaan)	
46.	Apa makna yang terkandung dalam logo Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, kenapa ? Jawab: Logo perusahaan daerah air minum kabupaten bogor berbentuk 3 (tiga) segitiga dan 3 (tiga) gelombang air dengan variasi warna biru dan di atas gelombang air terdapat tulisan “Tirta Kahuripan”. Arti atau makna logo tersebut adalah bentuk tiga segitiga sebagaimana dimaksud melambangkan tiga buah gunung di Kabupaten Bogor yaitu Gunung Salak, Gunung Pangrango, dan Gunung Gede, serta menunjukkan bahwa air baku PDAM sebagian besar berasal dari tiga gunung tersebut. Bentuk tiga gelombang air sebagaimana dimaksud menggambarkan keberadaan kandungan dan aliran air yang bersumber dari pegunungan

	<p>yaitu air sungai, air tanah dangkal, dan air tanah dalam atau air bawah tanah.</p> <p>Tulisan “Tirta Kahuripan” mengandung arti bahwa air bersih adalah sumber kehidupan dan kesejahteraan masyarakat.</p>
47.	<p>Kenapa terjadi perubahan nama dari PDAM Tirta Kahuripan ke Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor? Boleh tolong dijelaskan?</p> <p>Jawab: Pada Tanggal 25 November Tahun 2020 perubahan status Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan peraturan pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sesuai dengan peraturan daerah nomor 5 Tahun 2020.</p>
48.	<p>Apakah Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor memiliki slogan atau motto? Boleh tolong dijelaskan maknanya?</p> <p>Jawab:</p>
Community Involvement (Hubungan dengan Khalayak)	
49.	<p>Apasaja jenis community involvement yang ada dan terjalin dengan Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor?</p> <p>Jawab: Perumda Tirta Kahuripan bekerjasama dengan komunitas masyarakat, misalnya KP2C (komunitas pecinta sungai cikeas cileungsi) di Bogor Timur. KP2C fokus ke menjaga kelestarian sungai cikeas dan sungai cileungsi, sedangkan dam mempunyai kepentingan di sungai tersebut yaitu Air baku.</p>
50.	<p>Bagaimana cara Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor menjalin hubungan tersebut?</p> <p>Jawab: Dengan cara Perumda Tirta Kahuripan mendukung kegiatan KP2C yang berkaitan dengan kepentingan air baku dengan memberi biaya. Lalu KP2C akan memantau air baku tersebut secara kelestariannya, limbahnya, banjirnya untuk di informasikan kembali ke perumda tirta kahuripan.</p>
51.	<p>Apakah terdapat kendala baik internal maupun eksternal oleh Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam menjalin hubungan dengan khalayak baik stakeholder, masyarakat maupun pemerintah dan komunitas tertentu?</p> <p>Jawab: Secara umum tidak ada kendala, tapi untuk kendala yang kecil ada seperti untuk biaya, komunikasi tapi menurut saya pribadi ini bukan suatu kendala karena ini sangat penting buat kita karena dia termasuk kerja sama masyarakat yang kita prioritaskan</p>

Lobbying dan Negotiation	
52.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Kahuripan melakukan lobbying di lembaga pemerintah? Biasanya dalam hal apa?</p> <p>Jawab: menurut tanggapan saya semisal ada aduan masyarakat, kita dipemda ada dumas suatu app aduan masyarakat nantinya dari app tersebut dijelaskan bahwa aduan masyarakat seperti ini, dan kemudian di tinjau permasalahannya seperti apa jadi jangan sampai aduannya langsung masuk ke pemda, kita jawab dan kita cari solusinya maksudnya kita memposisikan terlebih dahulu apakah kita salah atau tidak, jika salah kita perbaiki dan jika tidak kita jelaskan agar nantinya tidak menjadi bola liar di masyarakat</p>
53.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Kahuripan melakukan lobbying pada anggota parlemen? Biasanya dalam hal apa?</p> <p>Jawab: kalau untuk dewan juga ada beberapa bentuk aspirasi dari masyarakat contoh dari pemda atau dprd. Ada suatu daerah yang belum teraliri air padahal disana ada pipa besar dan ada masyarakat yang mengeluh ke anggota dewan yang menaungi daerah tersebut, keluhan tersebut kita terima dan kita proses seperti apa apakah kita bisa layani atau tidak. Tapi walaupun belum bisa layani kita beri solusi bantuan seperti keran umum berserta tankinya.</p>
54.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Kahuripan melakukan grassroots lobbying kepada masyarakat? Biasanya dalam hal apa?</p> <p>Jawab: untuk waktu dekat ini kita sedang membangun spam di daerah ciawi dan pro kontra pasti ada disitu, kita humas membuat rilis pemberitaan dan mengedukasi masyarakat sekitar terutama bagi warga yang terdampak dari pembangunan spam tersebut. Karena pembangunan spam ini untuk kepentingan bersama dan masyarakat.</p>
55.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Kahuripan melakukan lobbying di media dan opini publik? Biasanya dalam hal apa?</p> <p>Jawab: Perumda Tirta Kahuripan harus bekerjasama dengan media cetak maupun media online, karena harus mengendalikan opini publik. Karena opini publik terbentuk dari media cetak yang secara sepihak tanpa melakukan verifikasi kepada Perumda Tirta Kahuripan terlebih dahulu.</p>
56.	<p>Apakah terdapat kendala internal dan eksternal yang dialami Humas Perumda Tirta Kahuripan dalam melakukan lobbying?</p> <p>Jawab: Iya, terkendala di biaya yang terbatas dan komunikasi pro dan kontra ada yang diterima dan tidak di terima oleh masyarakat.</p>
57.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Kahuripan melakukan negosiasi bisnis?</p>

	Jawab: kalau untuk negosiasi bisnis bukan ranah humas tapi ada di rencana pembangunan karena yang punya visi selama lima tahun kedepan dan bisnis apapun, itu tugas rencana pembangunan yang akan negosiasi baik secara internal atau eksternal. Dan humas hanya menanggapi ketika adanya masalah kita redam dan sebelum adanya masalah kita sosialisasikan kurang lebih seperti itu.
58.	<p>Bagaimana cara Humas Perumda Tirta Kahuripan melakukan negosiasi penyelesaian jika ada sengketa?</p> <p>Jawab: kalau untuk sengketa misalnya kita membeli mata air tiba tiba ada sengketa dengan ahli waris, yang melibatkan media atau lsm, dan kita yang akan mengajak bagian yang terkait bagian umum yang memiliki aset humas akan memfasilitasi entah itu di kantor pusat atau di lokasi tersebut, kita ajak perangkat desa internal kita dan kita jelaskan setuntas mungkin bahwa kita membeli lahan tersebut sudah lengkap secara dokumen dan surat suratnya kurang lebih seperti itu</p>
59.	<p>Apa kendala internal dan eksternal Humas Perumda Tirta Kahuripan dalam melakukan negosiasi ini?</p> <p>Jawab: biaya dan komunikasi dua arah yang berjalan kurang lancar</p>
Sosial Responsibility	
60.	<p>Bagaimana bentuk sosial reponsibility yang diberikan oleh Perumda Tirta Kahuripan kepada masyarakat?</p> <p>Jawab: semisal kita ada mata air, kita pdam rutin memberi perawatan baik tahunan atau bulanan seperti rumah ibadah yang di sekitar instalasi mata air tersebut dan kita juga memberi beberapa persen mata air untuk warga secara gratis yang dikelola oleh masyarakat sekitar, dan kita juga ada bantuan hari besar contohnya seperti idul adha kita memberi hewan qurban dan hari raya kita beri bingkisan</p>
61.	<p>Bagaimana frekuensi dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan sosial reponsibility oleh Perumda Tirta Kahuripan?</p> <p>Jawab: cukup sering ada yang sifatnya tahunan bulanan bahkan ada yang kondisional dan itu cukup sering</p>
62.	<p>Apakah ada syarat tertentu dalam menerima atau mendapatkan hal tersebut?</p> <p>Jawab: karena ini sifatnya adalah biaya, tinggal mengajukan proposal saja kegiatannya apa dalam rangka apa, dan nantinya kita cek apakah benar ada kegiatan di masjid ini nanti kita cek di instalasi terkait jika benar dekat dengan instalasi terkait, jadi cukup proposal saja.</p>

63.	<p>Apa kendala internal dan eksternal yang dirasakan oleh Humas Perumda Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan sosial responsibility perusahaan?</p> <p>Jawab: csr ini ada dibawah bagian umum langsung bukan dibawah bagian humas, humas hanya menjembatani untuk kendala hanya ada di ketersediaan anggaran. Dan dari umum kita harus pilih mana yang harus di prioritaskan ketika anggaran terbatas.</p>
64.	<p>Apa pesan yang ingin disampaikan untuk pelanggan Perumda Tirta Kahuripan untuk kedepannya?</p> <p>Jawab: terimakasih atas kepercayaannya untuk menggunakan air tirta kahuripan dan dukung tirta kahuripan menjadi perusahaan termaju dan terbaik di Indonesia, dan mengajak masyarakat menjaga kelestarian mata air sungai lingkungan jangan sampai lingkungan kita rusak sungai kita rusak nanti berujung masyarakat sendiri yang rugi.</p>

Lampiran 8. Bukti Wawancara Triangulasi



(Dokumentasi Peneliti, 2023)