

## **STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TERHADAP PELAYANAN AIR MINUM BAGI MASYARAKAT DESA SINDANG SARI KECAMATAN TOILI BARAT KABUPATEN BANGGAI**

Oleh

**Haminun Matorang<sup>1</sup>, Wildan Zaman<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Email: [haminunmatorang@gmail.com](mailto:haminunmatorang@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Pelayanan Air minum Bagi masyarakat desa Sindang Sari Kecamatan Toili barat Kabupaten Banggai Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Observasi, Kuesioner atau angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Sindang sari Kecamatan Luwuk Toili Barat yang berjumlah 327 jiwa, teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin sehingga jumlah sampel sebanyak 35 responden, teknik pembobotan yang digunakan adalah skala Likert sedangkan teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif . Maka didalam definisi oprasional penulis menentukan bahwa strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air minum Sebagai variable (X) dan pelayanan air minum bagi masyarakat sebagai variable (Y).

Kata Kunci : Strategi Komuniksi, Perusahaan daerah Air Minum, Pelayanan, Masyarakat

### **Abstract**

This research aims to find out the communication strategy of the Regional Drinking Water Company (PDAM) regarding drinking water services for the people of Sindang Sari village, West Toili District, Banggai Regency. The data collection techniques in this research are observation, questionnaires or questionnaires. The population in this study was the entire community of Sindang Sari Village, Luwuk Toili Barat District, totaling 327 people, the sampling technique in this study was using the Slovin formula so that the total sample was 35 respondents, the weighting technique used was a Likert scale while the data analysis technique used in This research is quantitative descriptive. So in the operational definition the author determines that the communication strategy of the Regional Drinking Water Company is a variable (X) and drinking water services for the community are a variable (Y).

Keywords: Communication Strategy, Regional Drinking Water Company, Services, Community.

## 1. PENDAHULUAN

PDAM sebagai salah satu unsur aparatur perekonomian pemerintah daerah merupakan sumber pendapatan daerah yang cukup potensial yakni melalui pembagian profit/laba usaha yang diperoleh. Sebagai penghasil Pendapatan Asli Daerah (PAD), PDAM diharapkan dapat memberikan kontribusi maksimal bagi keuangan daerah. Pemenuhan fungsi sosial oleh PDAM dan keharusan untuk memperoleh keuntungan yang memungkinkan PDAM dapat memberikan sumbangan bagi pendapatan daerah dapat tercapai apabila profesionalisme pengelolaan perusahaan dapat terus ditingkatkan dan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih/air minum di Kabupaten Banggai, PDAM masih menghadapi berbagai permasalahan yang harus segera dicarikan jalan keluarnya.

Beberapa permasalahan dalam PDAM antara lain, kontinuitas pengaliran air belum seluruhnya dapat melayani wilayah-wilayah pelayanan tertentu. Permintaan terhadap pelayanan air bersih PDAM oleh masyarakat cukup tinggi, namun kapasitas produksi pada Instalasi Pengolahan Air (IPA) di beberapa unit pelayanan PDAM Kabupaten Banggai belum optimal.

Kondisi jaringan pipa transmisi dan distribusi yang terpasang tidak beraturan lagi dan tidak sesuai dengan kapasitas air yang diproduksi oleh Instalasi Pengolahan Air (IPA). Kebocoran yang sangat tinggi karena usia jaringan pipa yang sudah cukup lama terpasang belum dilaksanakan pemeliharaan serta penggantian secara bertahap. Masih banyak *water meter* (meter air) dan pipa serta aksesories yang terpasang pada instalasi sambungan rumah pelanggan yang rusak dan tidak berfungsi. Sehingga

pemakaian air minum bagi pelanggan hanya didasarkan pemakaian taksasi atau dikenakan biaya beban saja pada setiap bulan berjalan. Serta terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) bagi pelaksana/Pegawai di lingkungan PDAM Kabupaten Banggai. Juga belum adanya Standar Operasional Pelayanan (SOP) guna menunjang pelaksanaan kebijakan Peraturan Bupati Banggai Nomor 2 Tahun 2007, tentang tarif air minum dan biaya penyambungan langganan baru, berimplikasi pada peningkatan. Dilatari oleh kondisi tersebut, peneliti mencoba mengkaji peran humas dalam menjalankan media relations, dalam menjalankan media relations yang memfokuskan permasalahan disaat PDAM Kabupaten Banggai mengalami krisis citra perusahaan, diantaranya krisis pasokan air bersih di wilayah Kabupaten Banggai.khususnya di desa Sindang Sari. Penulis ingin melihat lebih jauh lagi sejauh mana PDAM melakukan strategi komunikasi dalam rangka mengantisipasi sekaligus menjembatani segala permasalahan yang ada.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di Desa Sindang Sari Kecamatan Toili Barat, Kabupaten Banggai. Waktu penelitian dilakukan pada akhir tahun 2012 hingga akhir tahun 2013.

### **2.2 Populasi dan Sampel**

Desa Sindang Sari memiliki penduduk sejumlah 2005 jiwa, yang tersebar di 6 Dusun, dengan rincian 1127 laki-laki 978 perempuan.,Terdiri dari 528 KK, yaitu 50 KK miskin, 408 KK miskin prasejahtera, dan 70 KK sejahtera. Sampel dilakukan pada 50 warga Desa, yang diambil dari setiap dusun yang ada. Adapun rincian jumlah penduduk per dusun berdasarkan data profil Desa adalah sebagai berikut:

Rincian Jumlah Penduduk Per Dusun Desa Sindangsari.

DUSUN I		DUSUN II		DUSUN III		DUSUN IV		DUSUN V		DUSUN VI	
L	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
254	207	176	168	109	139	151	125	200	206	200	143

Sumber : Rekapitulasi data RTM Desa Sindangsari tahun 2013

### 2.3 Teknik Pengambilan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode sebagai berikut :

1. Dokumentasi. Digunakan untuk mendukung instrument angket dengan menunjukkan data di lapangan yang sudah ada. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dokumentasi hasil belajar terkait pelayanan air minum atau air bersih PDAM di tempat penelitian berlangsung.
2. Angket atau kuesioner. Instrumen angket atau koesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indicator-indikator yang dapat diukur. Indikator tersebut digunakan sebagai titik tolak untuk membuat instrument yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan member tanda pada pilihan jawaban yang terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Ragu-Ragu (R), dan Tidak Setuju (TS).

### 3. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian berdasarkan kuesioner pada sampel, peneliti melakukan rekapitulasi dari variabel X dan Variabel Y untuk diketahui secara jelas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pelayanan air minum bagi masyarakat Desa Sindang Sari.

Adapun rekapitulasi jawaban responden yang dimaksud sebagai berikut :

Rekapitulasi jawaban responden pada Variabel X

<b>Tabel</b>	<b>Persentase jawaban (%)</b>	<b>Kategori</b>
8	59,2	Cukup Baik
9	64,8	Baik
10	73,6	Baik
11	78	Baik
12	72	Baik
13	82	Baik
14	61	Baik
15	79	Baik
Jumlah	346	
Rata-Rata	346: 8 = 69,2	Baik

Dari tabel diatas yaitu Rekapitulasi jawaban responden pada Variabel X (Strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum ), dan mendapatkan nilai rata-rata 69,2 atau masuk kategori baik. Dari tabel tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa perilaku perangkat Desa di Desa Sindang Sari sudah baik.

Untuk mengetahui Variabel Y ( pelayanan air minum bagi masyarakat Desa Sindang Sari) dijabarkan dalam bentuk tabel rekapitulasi jawaban responden sebagai berikut :

Rekapitulasi jawaban responden pada Variabel Y

<b>Tabel</b>	<b>Persentase jawaban (%)</b>	<b>Kategori</b>
16	93	Sangat baik
17	82	Sangat baik
18	61	baik
19	76	baik
20	79	baik

21	80	Sangat Baik
22	68	Baik
23	71	Baik
24	66	Baik
25	65	Baik
26	47	Cukup
27	82	Sangat baik
28	61	baik
29	76	baik
Jumlah	1006	
Rata-Rata	$1006:14=71,85$	Baik

Dari tabel diatas tentang Rekapitulasi jawaban responden pada Variabel Y (Pelayanan air minum) ternyata dari hasil rekapitulasi rata-rata nilai yang diperoleh 71,85 atau masuk pada kategori baik. Berdasarkan tabel tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Pelayanan air minum di Desa Sindang Sari telah berjalan dengan baik. Artinya dari kedua rekapitulasi, Variabel X ternyata mempengaruhi Variabel Y bahwa strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pelayanan air minum bagi masyarakat Desa Sindang Sari sudah baik, walaupun belum sepenuhnya sempurna .

#### **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pelayanan air minum bagi masyarakat Desa Sindang Sari Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai, dapat disimpulkan sudah baik. Variabel X rata-rata mencapai 69,2, variabel Y t rata-rata mencapai 71,85 % dan berada dalam kategori baik

## 5. SARAN

Dari hasil penelitian ini tentang strategi komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pelayanan air minum bagi masyarakat Desa Sindang Sari Kecamatan Toili Barat Kabupaten Banggai, yang dapat penulis sarankan adalah sebagai berikut :

1. Pegawai PDAM wilayah Kecamatan Toili Barat hendaknya lebih meningkatkan pengetahuan terhadap pelayanan masyarakat sehingga hal-hal yang menjadi esensi terhadap pelayanan itu dapat diterapkan dengan baik
2. Diharapkan kepada masyarakat Desa Sindangsari sebagai sosial kontrol terhadap pelayanan air minum di Desa Sindang Sari, harus dapat bekerjasama dengan pemerintah Desa Sindangsari dengan berperan aktif memberikan saran kepada perusahaan daerah air minum setempat agar dapat terus memperbaiki kemampuan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Josep Supranto, Prof. Dr., *“Statistik untuk Pemimpin Berwawasan Global”*, Salemba, Jakarta 2007.
2. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, *“Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia”*, PT. Toko Gunung Agung, Jakarta 1997
3. Muh. Djufri R. Diko, S.Sos., M.M., dkk *“Panduan Penulisan Proposal dan Skripsi”*, (Edisi Revisi) Fisip Unismuh, Luwuk, 2011.
4. Muslimin, Drs, M. Si., *Metode Penelitian Di Bidang Sosial*, Bayu Media dan UMM Press, Jakarta, 2002.
5. Ridwan, Drs. M.B.A., *“Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian”*, Alfabeta Bandung 2005
6. Ratnawati, Dra. S.U., *“Analisis Varians (ANOVA) Untuk Masala-masalah Politik dan Pemerintah”*, Liberty, Yogyakarta, 1991.
7. Soegiyono, Prof. Dr. *“Metode Penelitan Administrasi”*, Alfbeta, Bandung, 2005.

8. Sondang Siagian, Prof. Dr. MPA, "*Teori Pengembangan Organisasi*", PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
9. Wahyudi Kumorotomo, "*Etika Administrasi Negara*", PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2002
10. J. Robert Clinton dalam bukunya, *The Making of A Leader* dan dimodifikasi oleh Y. Tomatala, dalam bukunya, *Kepemimpinan Yang Dinamis*