

SKRIPSI

**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *WHATSAPP* SEBAGAI MEDIA
PENGADUAN PELANGGAN PDAM KOTA PAREPARE**



OLEH

**WULANDARI MAHARANI RUSDI
18.3100.070**

**PROGRAM STUDI KOMUNKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021 M/ 1443 H

**PENGARUH EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *WHATSAPP*
SEBAGAI MEDIA PENGADUAN PELANGGAN PDAM KOTA
PAREPARE**



OLEH

**WULANDARI MAHARANI RUSDI
18.3100.070**

Skripsi sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin adab dan Dakwah
Institut agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI PENYIARAN ISAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021 M/ 1443

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Efektifitas Penggunaan *Whatsapp* Sebagai Media Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Wulandari Maharani Rusdi

NIM : 18.3100.070

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah B-1416/In.397.1/PP.00.9/06/2021

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Zulfah, M. Pd (.....)

NIP : 198304202008012010

Pembimbing Pendamping : Dr. Ramli, M.Sos.I (.....)

NIP : 197612312009011047

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. A. Nurkidam, M.Hum.
NIP. 196412311992031045

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ
وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan karuniah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua tercinta Ibunda Hajra dan Ayahanda Sanrego dan Mujahit dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Zulfah, M. Pd dan Bapak Dr. Ramli, M.Sos.I selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani. M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. A. Nurkidam, M.Hum. sebagai “Dekan Fakultas Ushuluddin Adab

dan Dakwah atas pengabdianannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Ketua Prodi Komunikasi Penyiaran Islam Ibunda .. M.Psi, dan para dosen Komunikasi Penyiaran Islam, yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
4. Bapak dan Ibu dosen beserta admin Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang telah mengeluarkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
5. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, yang telah memberikan izin peneliti dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Para Staf dan Pelanggan PDAM Kota Parepare yang bersedia menjadi informan peneliti.
7. Semua teman-teman seperjuangan Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam angkatan 2018 yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah memberi warna tersendiri kepada penulis selama berada di IAIN Parepare dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahalanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini bernilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam

Negeri Parepare.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 05 Desember 2022
Penyusun

Wulandari Maharani Rusdi
NIM. 18.3100.070



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Wulandari Maharani Rusdi
Nim : 18.3100.070
Tempat/ Tgl. Lahir : 22 Juli 2000
Program Study : Komunikasi Penyiaran Islam
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Judul : Efektifitas Penggunaan *WhasApp* Sebagai Media Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Parepare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 05 Desember 2022

Wulandari Maharani Rusdi
NIM. 18.3100.070

ABSTRAK

Wulandari Maharani Rusdi. Efektifitas Penggunaan *WhatsApp* Sebagai Media Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Parepare (dibimbing oleh Zulfah.dan Ramli)

PDAM Kota Parepare memanfaatkan sumber daya berupa media yang dijadikan sebagai media pengaduan. Media pengaduan merupakan suatu wadah yang tersedia untuk menyampaikan keluhan pelanggan kepada Instansi. Media yang disediakan yaitu: media cetak (Koran), media penyiaran (Radio), media massa (*Instagram, Facebook, WhatsApp*) Adanya media ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan melakukan aduan dimanapun mereka berada. Kefektifan media ini akan berdampak positif bagi perkembangan instansi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Jumlah narasumber yaitu sebanyak 15 orang. Adapun teknik analisis data yang digunakan, yaitu analisis data kualitatif model interaktif dari Miles dan Huberman yang terdiri dari: (a) reduksi data (b) penyajian data, dan (c) kesimpulan, di mana prosesnya berlangsung secara sirkuler selama penelitian berlangsung.

Hasil penelitian ini dapat dikemukakan bahwa. hadirnya media yang dimanfaatkan pihak PDAM sebagai media pengaduan berjalan efektif. Media yang paling banyak digunakan dalam melakukan pengaduan yaitu media *WhatsApp* karena penggunaannya yang sangat mudah dilakukan, menghemat waktu, menghemat biaya dan respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga cepat. Media *WhatsApp* telah sesuai dengan pengukuran efektifitas yaitu: telah mencapai tujuan diadakannya media pengaduan ini yaitu untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melakukan pengaduan walau jarak yang jauh dari kantor. Penggunaannya yang simpel dan mudah untuk dipahami serta kepopulerannya yang menjadikan media ini sangat mudah bersosialisasi pada pelanggan.

Kata Kunci: Penggunaan *WhatsApp*, Media Pengaduan

DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Kegunaan penelitian.....	7
II. TINJAUAN TEORITIS.....	8
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan teoritis	10
1. Teori Penggunaan dan Kepuasan (Uses and Gratification).....	10
2. Teori Perencanaan Pesan.....	15
C. Tinjauan Konseptual	Error! Bookmark not defined.
D. Bagan Karangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
III. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik dan Pengolahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	I

BAB 1

PENDAHULUAN.

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari oleh masyarakat, karena teknologi informasi telah dijadikan kebutuhan oleh individu dan masyarakat karena manfaatnya yang sangat luas yang dapat membantu keseharian individu dan masyarakat. Salah satunya adalah penggunaan media sebagai komunikasi dan informasi bagi masyarakat.

Manusia diciptakan sebagai makhluk sosial yang kesehariannya selalu membutuhkan berinteraksi dan berkomunikasi dengan manusia lainnya. Sebagai umat Islam kita telah diajarkan cara berinteraksi dengan baik sebagaimana yang tercantum dalam Q.S An-Nisa Ayat 4: 86:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Terjemahannya: Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik atau balaslah (penghormatan itu yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu." ¹

Makna dari ayat diatas adalah menjelaskan bahwa sebagai makhluk sosial, manusia dapat saling berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik dengan sesama, saling menghormati dengan sesama, serta saling memberi kasih sayang. Hubungan yang baik bisa didapatkan dengan komunikasi yang baik antar sesama.

Secara etimologi komunikasi diartikan sebagai *communication* yang bersumber dari kata *communis* berarti sama makna dan sama rasa mengenai suatu hal.² Dapat diartikan bahwa seseorang yang melakukan komunikasi selalu mengharapkan

¹Departement Agama RI, *al-hikmah al-Quran dan Terjemahannya*, h. 91.

²Mahfud Muhfid, *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*, (Kencana Predana Media Group), Jakarta, 2005, h. 1

feedback dari orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan yang disampaikan. Dalam agama Islam telah banyak ayat yang membahas tentang komunikasi antar manusia dengan baik yaitu Q.S Al-Isra 17/23:

وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٍّ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا

Terjemahannya: *Dan Tuhanmu telah memerintahkan agar kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada ibu bapak. Jika salah seorang diantara keduanya atau kedua-duanya sampai berusia lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah engkau mengatakan kepada keduanya perkataan “ah” dan jangan engkau membentak keduanya dan ucapkanlah kepada keduanya perkataan yang baik”.*³

Dari ayat tersebut jelas bahwa kita diperintahkan untuk mengucapkan perkataan yang baik atau mulia karena perkataan yang baik dan benar adalah suatu komunikasi yang menyeru kepada kebaikan dan merupakan bentuk komunikasi yang menyenangkan.

Komunikasi secara terminologis diartikan sebagai proses pemyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.⁴ Dari pengertian komunikasi ini dapat diartikan bahwa dalam meakukan komunikasi melibatkan sejumlah orang yang bisa disebut dengan istilah komunikasi manusia (Human Communication) yang merupakan singkatan dari komunikasi antarmanusia yang biasa juga dipahami sebagai komunikasi social atau kemasyarakatan karena hanya yang bermasyarakat akan bisa terciptanya suatu komunikasi.

Komunikasi sebenarnya bertujuan untuk memberikan informasi kepada orang lain. Komunikasi tidak hanya dilakukan secara langsung (tatap muka) tetapi bisa dilakukan secara tidak langsung yaitu menggunakan media baik itu media massa

³Departement Agama RI, *al-hikmah al-Quran dan Terjemahannya*, h.283.

⁴Suryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (CV Pustaka Setia), Bandung, 2017, h.47

maupun non massa. Jadi dapat diartikan dalam memperoleh informasi seseorang bisa mendapatkannya secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa.

Komunikasi menggunakan media massa sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi. Definisi komunikasi massa juga bisa didefinisikan dalam tiga ciri yaitu:

1. Komunikasi massa diarahkan kepada individu yang relative besar, heterogen dan anonim.
2. Pesan-pesan yang disebarkan secara umum, sering dijadwalkan untuk bisa mencapai sebanyak mungkin anggota individu secara serempak dan sifatnya sementara.
3. Komunikator cenderung berada pada atau beroperasi dalam sebuah organisasi yang kompleks yang mungkin membutuhkan biaya yang besar.⁵

Media juga dapat dijadikan sebagai pelayanan publik. Substansi pelayanan publik dilakukan untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang dilakukan oleh sejumlah orang, kelompok, organisasi maupun instansi tertentu. Pemberian pelayanan publik sangat penting untuk dilakukan karena berhubungan langsung dengan khalayak dan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan, maksud dan tujuan. Pada instansi media tidak hanya sebagai pusat informasi tetapi dimanfaatkan sebagai media pengaduan khalayak pelanggan kepada instansi tertentu.

Salah satu instansi yang memanfaatkan media sebagai pusat informasi dan pengaduan khalayak atau pelanggan adalah Kantor PDAM Kota Parepare. Perusahaan Daerah Air Minum atau lebih dikenal dengan Istilan PDAM menurut UU No 5 tahun 1962 yaitu merupakan instansi atau usaha milik pemerintah daerah yang

⁵Werner J. Severin & James W Tankard Jr, *Teori Komunikasi sejarah metode dan terapan di Dalam Massa*, Kencana Prenamedia Group, 2011, h.4

memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan pemanfaatan umum dibidang air minum. PDAM telah tersebar di beberapa daerah yang ada di Indonesia salah satunya terletak di Kota Parepare Provinsi Sulawesi selatan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Parepare merupakan perusahaan jasa penyedia air dengan jumlah pelanggan sebanyak 2000 Kartu Keluarga yang tersebar di setiap desa yang ada di Kota Parepare. Setiap tahunnya pelanggan PDAM Kota Parepare selalu bertambah, dari data yang diperlihatkan Kantor PDAM Kota Parepare setiap tahun terdapat 1000 pelanggan baru yang tersebar di Kota Parepare dengan berbagai macam spesifikasi jenis rumah tangga yang berbeda-beda. PDAM sebagai penyedia air terbesar di Kota Parepare dengan jumlah pelanggan yang sangat banyak, hal ini tentu akan terjadi berbagai macam permasalahan dihadapi setiap harinya.

Berbagai macam gangguan pelanggan yang terjadi setiap harinya di berbagai daerah seperti pipa bocor, air macet dan lain-lain. Berbagai permasalahan yang terjadi tidak hanya di rumah pelanggan saja, tetapi terkadang pipa yang penhubung atau saluran-saluran yang ada dipinggir jalan. Pelanggan yang melihat atau merasakan permasalahan akan langsung mengadukan kepada pihak PDAM secara langsung, dan pihak PDAM akan mencatat dan memberikan surat perintah kepada para bagian teknik untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Tidak semua pelanggan PDAM berdekatan dengan Kantor, ada juga yang berada dipelosok, jadi ketika ingin menyampaikan keluhan para pelanggan telah disediakan pengaduan dalam bentuk penggunaan media (media sosial, media cetak dan media radio).

Perusahaan daerah air minum (PDAM) menyediakan berbagai media komunikasi yang dijadikan sebagai media pengaduan menggunakan tiga media

diantaranya adalah aplikasi yang bernama Info PDAM, media penyiaran (Radio) media sosial (Instagram, Facebook, Whats App) dan media cetak (koran).

Info PDAM adalah salah satu media yang berbentuk aplikasi yang disediakan langsung oleh pihak PDAM sesuai dengan namanya kegunaan aplikasi ini adalah untuk memperoleh Informasi-informasi terkini yang menyangkut tentang PDAM.

Media percetakan yang digunakan PDAM sebagai media pengaduan adalah Koran. Koran adalah salah satu media massa yang dicetak, disusun serta dibentuk diatas kertas buram yang berukuran besar yang berisi mengenai informasi-informasi kehidupan sehari-hari yang ditulis oleh penulis maupun wartawan. Tujuan dari Koran adalah untuk memberikan informasi dan berita terkini disekitar kita dan dijadikan sebagai media penyampaian informasi harian.

Mengenai penjelasan diatas maka Instansi dari pihak PDAM memanfaatkan media Koran untuk menerima pengaduan dari pelanggan karena penyampaiannya yang dilakukan secara harian sehingga memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan pihak PDAM juga lebih gampang untuk menerima pengaduan dari pelanggan. Tetapi bukan hanya media Koran yang dimanfaatkan oleh instansi PDAM sebagai media pengaduan tetapi ada juga media penyiaran (radio) yang dimanfaatkan sebagai media pengaduan.

Media Radio adalah teknologi yang digunakan untuk mengirimkan sinyal dengan cara modulasi dan radiasi elektromagnetik.⁶ Pada awalnya radio merupakan alat yang digunakan untuk komunikasi satu arah yang penggunaanya lebih banyak berfungsi pada militer.⁷ Tetapi seiring dengan berjalannya waktu radio telah

⁶Ahmad Nur, *Radio Sebagai Sarana Media Massa Elektronik*, Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam, Vol 3 No2, 2015, h.235

⁷Wayan Aryawan, *Strategi Manajemen Program Siaran Radio Dalam Menarik Minat Pendengar Studi Di Radio Komunitas Dwijendra*, 2018, h.1

mempunyai banyak fungsi contohnya dijadikan sebagai alat untuk mendengarkan aspirasi dari pelanggan serta pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan di suatu instansi.

Media sosial juga dimanfaatkan oleh pihak PDAM untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan masyarakat. media yang digunakan adalah Instagram, Facebook, Whats App. Hampir semua kalangan masyarakat mempunyai media ini baik itu kalangan anak-anak, remaja, dewasa maupun orang tua. Ketiga media sosial ini sangat mudah untuk diakses sehingga banyak pelanggan di PDAM memilih media ini untuk menyampaikan pengaduan ke pihak PDAM ketika ada masalah.

Dari sejumlah media yang dimanfaatkan oleh PDAM sebagai media pengaduan pelanggan, saya sebagai mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam tertarik untuk melakukan penelitian tentang efektifitas penggunaan media sebagai media pengaduan pelanggan PDAM Kota Parepare khususnya pada penggunaan *WhatsApp* sebagai media pengaduan.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis mengambil beberapa point yang menjadi rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana efektifitas penggunaan media penyiaran (radio), media sosial (WhatsApp), media cetak (koran) sebagai media pengaduan pelanggan pdam kota parepare?
2. Media apakah yang paling banyak digunakan dalam melakukan pengaduan oleh pelanggan PDAM Kota Parepare?

3. Bagaimana efektivitas penggunaan media WhatsApp sebagai media pengaduan PDAM Kota Parepare?

C. Tujuan penelitian

Setiap melakukan penelitian pastinya penulis memiliki tujuan yaitu:

1. Untuk menggambarkan bagaimana efektifitas penggunaan media penyiaran (radio), media sosial (WhatsApp), media cetak (koran) sebagai media pengaduan pelanggan pdam kota parepare.
2. Untuk mengetahui apakah yang paling banyak digunakan dalam melakukan pengaduan oleh pelanggan PDAM Kota Parepare?
3. Untuk menggambarkan efektivitas penggunaan media WhatsApp sebagai media pengaduan PDAM Kota Parepare.

D. Kegunaan penelitian

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada pembaca khususnya pada pengetahuan yang terkait dengan pengaruh efektivitas penggunaan media sebagai media pengaduan . Serta untuk menambah koleksi kepustakaan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin adab dan Dakwah, yang diharapkan dapat dijadikan penelitian banding balik bagi peneliti lainnya.

Secara ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya pada ilmu komunikasi yaitu Komunikasi penyiaran islam tentang penggunaan media yang dijadikan sebagai media pengaduan pada instansi oleh khalayak dan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua dari skripsi adalah tinjauan pustaka yang mencakup tentang teori yang digunakan oleh peneliti. Penulis menyusun pembabakan dan ringkasan setiap isi dari bab dua yaitu dibagi dalam empat kategori yaitu. Pertama, tinjauan penelitian terdahulu yang berisi tentang penelitian yang berkaitan dengan skripsi yang akan diteliti, kedua, tinjauan teoritis (meggakan teori uses and gratification, teori perencanaan pesan dan teori efektivitas), tinjauan konseptual dan karang pikir.

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini mengkaji tentang pengaruh efektifitas penggunaan media sebagai media pengaduan pelanggan PDAM Kota Parepare. Tapi sebelum saya melakukan penelitian ini tentu sudah banyak peneliti terdahulu yang melakukan kajian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Said Deri Andika. Yang berjudul “*Pengaduan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Langsa.*”⁸ persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah sama-sama membahas tentang metode pengaduan sebagai pusat informasi dan pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah dipenelitian terdahulu yaitu pengaduannya dilakukan berbasis *Android*, sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan hanya berfokus pada pengguna aplikasi *Wahatsap* yang dijadikan sebagai media pengaduan oleh pelanggan instansi yang diteliti.

⁸Said Deri Andika. Yang berjudul “Pengaduan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Langsa.”Jurnal Informatika dan Teknologi, Volume 2 Nomor 1, h. 2

Penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif untuk melihat keefektifan pelanggan dalam penggunaan media sedangkan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode observasi wawancara dan dokumentasi dalam mengumpulkan data.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Seperdi Haja. Yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar Ditinjau Dari Aspek Teknis ”. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan adalah sama-sama meneliti di Instansi PDAM. Sedangkan perbedaannya adalah, penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang ditinjau dari aspek teknis PDAM.⁹ Sedangkan pada penelitian saya membahas tentang penggunaan media sebagai media pengaduan bagi para pelanggan instansi yang diteliti. Pada penelitian terdahulu menggunakan media aplikasi sistem pelayanan informasi, yang dijadikan sebagai pusat informasi sedangkan pada penelitian saya menggunakan aplikasi *WhatsApp* yang dijadikan sebagai pusat informasi dan pengaduan bagi pelanggan. Perbedaannya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif untuk melihat keefektifan pelanggan dalam penggunaan media sedangkan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode observasi wawancara dan dokumentasi dalam mengumpulkan data dan melihat keefektifan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Raldy H. Mokoginta, Jonhy H. Posuma dan Novie Palar. Yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi

⁹Seperdi Haja, Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar Ditinjau Dari Aspek Teknis, Jurnal Spektarn, Volume 3 Nomor 1, 2015, h. 4.

*Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu..*¹⁰ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saya adalah karena sama-sama menggunakan media sebagai media pengaduan. Tetapi pada penelitian terdahulu menggunakan aplikasi sebagai media pengaduan, sedangkan pada penelitian saya menggunakan media *WhatsApp* sebagai media pengaduan bagi instansi yang diteliti. Perbedaannya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif untuk melihat keefektifan pelanggan dalam penggunaan media sedangkan penelitian yang akan saya lakukan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan metode observasi wawancara dan dokumentasi dalam mengumpulkan data dan melihat keefektifan.

B. Tinjauan teoritis

1. Teori Penggunaan dan Kepuasan (Uses and Gratification)

Teori Uses and Gratification pertama kali ditemukan oleh tiga orang ilmuwan yang bernama Michael Gurevitch, Eliho Katz, Jay G. Blumler. Fenomena awal lahirnya teori ini adalah karena ketiga ilmuwan tersebut melihat bahwa khalayak memiliki hasrat untuk memilih media yang mereka sukai.¹¹ Ketiga ilmuwan ini melihat bagaimana media selalu berubah untuk menyesuaikan sikap dan kebutuhan dari masyarakat.

¹⁰Raldy H. Mokoginta, Jonhy H. Posuma dan Novie Palar, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu, Vol VII, 2021, h.4.

¹¹ Hans Karunia H, Nauvaliana Asri, Dr Irwansyah. *Fenomena Penggunaan Media Sosial: Studi Pada Teori Uses And Gratification*, Vol 3 Nomor 13, h. 93.

Masa keemasan teori ini berada pada tahun 1950-1970 yaitu munculnya media televisi yang mampu memberikan kehidupan baru bagi masyarakat. Ketz Et Al mengasumsikan tiga poin yang digunakan pada teori teori penggunaan dan kepuasan yaitu:

- a. Khalayak dihadapkan pada berbagai pemilihan media yang sangat beragam dengan pemilihan opsi media yang banyak.
- b. Dilandaskan dari kebutuhan khalayak dari berbagai macam kebutuhan.
- c. Kompetisi antar sesama media untuk dapat memenuhi kebutuhan khalayak.¹²

Dari ketiga poin yang dipaparkan diatas penulis menyimpulkan bahwa media yang tersedia dikalangan masyarakat sangatlah beragam dan memiliki manfaat serta fungsi yang sama yaitu memberikan informasi bagi orang lain.

Terdapat sejumlah asumsi dasar yang menjadi inti gagasan dari Teori Uses and Gratification sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Katz, Blumler dan Guravitch yang juga merupakan pengembng dari teori penggunaan dan kepuasan (Uses and Gratification). Ketiganya mengatakan bahwa terdapat lima asumsi dasar Teori Uses and Gratification¹³ yaitu:

1. Audients aktif dan berorientasi pada tujuan ketika menggunakan media.

Perspektif Teori penggunaan dan kepuasan (Uses and Gratification) memandang khalayak sebagai individu yang sangat aktif dalam melakukan proses komunikasi. Perilaku komunikasi yang dinampakkan

¹² Hans Karunia H, Nauvaliana Asri, Dr Irwansyah. *Fenomena Penggunaan Media Sosial: Studi Pada Teori Uses And Gratification*, Vol 3 Nomor 13, h. 94.

¹³ Morrisian, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Pranadamedia Group), 2013, h. 509.

oleh individu mengacu pada keinginan serta kebutuhan dan kepuasan yang dicapai oleh individu. Pemilihan media yang dilakukan oleh audients berpacu berdasarkan motifasi, tujuan serta kebutuhan personal audients.

Audients memiliki sejumlah alasan ketika menggunakan media. Mc Quail dan rekan (1972) mengemukakan empat alasan mengapa audients menggunakan media.¹⁴

- a. Pengalihan (Diversion)
 - b. Hubungan Personal
 - c. Identitas personal.
 - d. Pengawasan, (Surveillance)
2. Inisiatif untuk mendapat kepuasan media ditentukan oleh khalayak sendiri. Pada asumsi ini berhubungan dengan kepuasan media yang menjadi pilihan khalayak sendiri. Contohnya dari berbagai media yang disediakan oleh PDAM sebagai media pengaduan kebanyakan pelanggan memilih media *WhatsApp* untuk melakukan pengaduan kepada PDAM. Ada juga yang memilih radio, Koran Instagram atau Facebook. Dari semua media yang tersedia hanya khalayak lah yang bisa menentukan media mana yang akan mereka gunakan karena khalayak berhak memilih media yang bermanfaat bagi diri khalayak.

individu untuk mencari atau mendapatkan informasi.

¹⁴ D. McQuail, J.G Blumler & J. Brown, *The Television Audience: A Revised Perspective* dalam McQuail (Ed), *Sociology Of Mass Communication*, Penguin Books, 1992, h.135-165.

3. Media bersaing dengan sumber kepuasan lain.

Media dan audients merupakan satu ikatan yang saling berkaitan dan tak bisa dipisahkan lagi karena khalayak merupakan objek sasaran bagi media. media dan khalayak akan saling menerima keuntungan satusama lain..

4. Audients sadar sepenuhnya terhadap ketertarikan, motif dan penggunaan media. Audients harus memiliki kesadaran diri yang cukup dalam penggunaan media. Dalam pemilihan media atau konten audients harus lebih pintar dan waspada karena selain mempunyai dampak positif dari penggunaan media juga mempunyai dampak negative. Jadi diharapkan keadaan individu dalam pemilihan media harus dilakukan secara sadar untuk mendapatkan manfaat dari penggunaan media.
5. Penilaian isi media ditentukan oleh Audients.

Media hanya dapat dinilai oleh para audients sendiri. Konten tontonan yang tidak bermutu bisa saja bermutu bagi para audients tertentu karena mendapatkan kepuasan dalam konten yang ditampilkan tersebut.

Teori Uses and Gratification menekankan bahwa khalayak sangat aktif dalam melakukan pemilihan social media yang mana dibutuhkan oleh diri individu itu sendiri. Pemilihan media yang dimaksud adalah pemilihan yang dapat memenuhi kebutuhan psikologis dan socialnya. Perhatian khalayak terhadap media komunikasi serta isinya ditentukan oleh sikap yang dinampakkan oleh khalayak itu sendiri.

Pemikiran dari Martin Fishbein yang merupakan penggagas dari teori nilai harapan (Expectancy value theory), Philip Palmgreen mengajukan rumus formula

mengenai tingkat kepuasan yang diinginkan oleh khalayak dari penggunaan media massa sebagai berikut:¹⁵

$$GS_I = \sum_i^n b_i e_i$$

Dimana: GS = Kepuasan yang dicari
 b_i = Kepercayaan
 e_i = Evaluasi

Rumusan ini dapat digunakan untuk menentukan keputusan terhadap media atau segmen media (program atau isi media). Seseorang yang telah mendapatkan pengalaman yang baik dalam penggunaan media akan mempengaruhi kepercayaan serta kepuasan khalayak dalam menggunakan media.

Teori penggunaan dan kepuasan sering dinilai sebagai gagasan yang memandang media memberikan efek terbatas kepada khalayak. Pada teori ini akan menjamin individu atau khalayak untuk dapat mengontrol diri dalam menggunakan media, karena sesungguhnya media mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi penggunanya.

Teori ketergantungan mempunyai dasar asumsi bahwa pengaruh media ditentukan oleh hubungan antar sistem sosial yang lebih luas serta peran media dan hubungan yang terikat antar khalayak dan media. De Fleur dan Rokeach mengatakan bahwa derajat ketergantungan terhadap media merupakan kunci dalam memahami kapan dan mengapa pesan media massa dapat mengubah kepercayaan, perasaan, dan perilaku yang dinampakkan oleh khalayak. Pada masyarakat industri modern individu semakin terantung pada penggunaan media untuk memahami dunia sosial serta memberikan tindakan yang bermakna dalam bermasyarakat. Media juga dapat

¹⁵Morrisan, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Pranadamedia Group), 2013, h.514

dijadikan sebagai fantasi tau pelarian untuk mengurangi ketegangan yang terjadi dalam keseharian individu.

2. Teori Perencanaan Pesan

Teori ini menjelaskan tentang proses perencanaan individu dalam melakukan perilaku sosia komunikasi. Teori in dikembangkan oleh Charles Barger, menurutnya rencana merupakan herarki kognitif pernyataan dari tujuan yang diarahkan untuk suatu rangkaian tindakan.¹⁶ Rencana merupakan gambaran tentang sesuatu yang kan dicapai dengan sejumlah langkah yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu.

Langkah-langkah yang akan dilalui berjenjang serta harus teliti karena tindakan awal yang dilakukan akan mempengaruhi tindakan lainnya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam ilmu komunikasi perencanaan pesan harus disiapkan dengan baik karena biasanya komunikasi akan terhambat bila perencanaan tidak disiapkan sehingga terjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Perencanaan pesan mengandung empat elemen utama yaitu:

1. Tujuan, yaitu kondisi masa depan yang akan dicapai oleh individu.
2. Aksi, yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan langsung oleh individu untuk mencapai tujuannya.
3. Sumber daya, yaitu hal-hal yang diperlukan dalam melakukan aksi.
4. Pelaksanaan yaitu tata cara dan ara pelaksanaan.

Pada dasarnya manusia merupakan makhluk sosial yaitu makhluk yang saling membutuhkan satu sama lain. Dalam melakukan komunkasi manusia harus mampu

¹⁶ Stephan W, Little John, *Theoritis Of Human Communication*, (Belmont: USA Wadsworth Group, 2001), h.102.

menyusun pesan dan maksud tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi antar individu. Penyusunan pesan umumnya terdiri atas tiga tahap yaitu, perencanaan pesan (menentukan hal-hal yang mendasar dari suatu pesan yang dikomunikasikan), penyusunan pesan (menentukan ide dalam pesan yang akan disampaikan), revisi pesan (memastikan apakah pesan yang akan disampaikan sudah memadai). Dalam melakukan komunikasi kepada orang lain dan ingin mempengaruhi individu lain diperlukan perencanaan yang baik agar pesan dapat diterima oleh khalayak atau individu lainnya. Berikut adalah langkah perencanaan pesan berpusat pada penenerima yaitu:

1. Menentukan tujuan

Dalam suatu pesan hal pertama yang harus dilakukan adalah memikirkan maksud dan tujuan komunikasi dengan jelas dan dapat diukur sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Tujuan perencanaan pesan yang berpusat pada penerima adalah memberikan informasi, membujuk serta bekerjasama antara komunikator dan komunikan.

2. Menganalisis pihak penerima

Setelah komunikasi tersebut memiliki maksud dan tujuan yang jelas maka langkah selanjutnya yang harus diambil adalah memerhatikan komunikan tentang apa yang akan dihadapi, siapa mereka, bagaimana sikap yang dinampakkan serta apa yang mereka ketahui.

3. Menentukan ide pokok

Setelah menganalisis tujuan dari komunikan maka selanjutnya, menentukan cara apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Topic dan ide

pokok merupakan hal yang berbeda. Topik adalah subjek pesan yang luas, sedangkan ide pokok adalah pernyataan tentang topic yang akan menjelaskan isi dan tujuan dari topic tersebut sehingga dapat diterima oleh komunikan.

4. Memilih saluran media yang tepat

Pesan-pesan yang disampaikan harus sesuai dengan situasi yang ada serta penyampaian ide-ide dapat disampaikan melalui berbagai saluran dan media. Pada umumnya komunikator menggunakan media komunikasi secara lisan dan melalui media massa.

Dari keempat perencanaan pesan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti dapat menyimpullkan Bahwa dalam penyampaian pesan seorang komunikan harus memikirkan langsung tentang tujuan mereka menggunakan media, selanjutnya menganalisi siapa yang akan menerima pesan yang disampaikan oleh Pelanggan, lalu menentukan ide pokok dari pesan yang akan disampaikan serta pelanggan memilih media yang tepat untuk menyampaikan pesan pengaduan ke pihak PDAM, karena pihak PDAM telah menyediakan berbagai media yang akan dijadikan sebagai media pengaduan pelanggan. Pengaduan karena pengaduan ini merupakan salah satu informasi yang diterima oleh PDAM untuk dikelola dan diperbaiki demi kesejahteraan pelanggan dan PDAM sendiri.

3. Teori Evektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau keberhasilan melakukan suatu kegiatan dengan baik.¹⁷ Efektivitas merupakan salah satu unsur yang sangat pokok dalam pencapaian tujuan serta sasaran yang telah direncanakan pada suatu organisasi atau instansi, baik itu suatu kegiatan maupun program. Apabila kegiatan atau program yang dirancang berjalan dengan baik maka hal ini bisa dikatakan efektif. Efektivitas merupakan salah satu konsep yang sangat diperlukan dalam Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi atau instansi.¹⁸ Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, Ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan.

Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi atau instansi dikatakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi atau instansi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi tersebut. Seperti pada instansi PDAM Kota Parepare yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dengan

¹⁷Moh. Parbu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kerja Perusahaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 129

¹⁸Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Didesa Mantren Kecamatan Kranggrejo Kabupaten MAdetaan", *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol 1 No. 1, 2012, h. 3.

tujuan memberikan kenyamanan serta kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk Input atau masukan yang diberikan oleh para pelanggan melalui media yang disediakan oleh para karyawan PDAM Kota Parepare. Maka program yang diberikan oleh para karyawan PDAM Kota Parepare adalah pengaduan melalui sosial media baik itu media sosial, media penyiaran dan media massa. Untuk mencapai keefektifan suatu program para karyawan terlebih dahulu harus mengetahui bagaimana ukuran keefektifan, pendekatan keefektifan penggunaan media serta indikator penggunaan media yang baik dan benar agar dalam menggapai tujuan yang diinginkan bisa tergapai.

a. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.¹⁹ Sedangkan dalam kamus komunikasi diartikan bahwa mengukur efektivitas penggunaan atau kemampuan media dengan melakukan perbandingan antara media melalui khalayak atau sasaran audience sesuai pesan dan teknik penyampaiannya.²⁰ Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan

¹⁹Agus Tulus, *"Manajemen Sumber Daya Manusia"* (Jakarta: Gramedia Utama Ridwan, 2009), h. 18

²⁰Willing Barus, *"Sedia Jurnalistik"*, (Jakarta Gelora Aksara Pratama), 2010, h.18

tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:²¹

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Hal ini sangat diperlukan dalam suatu organisasi atau instansi agar para anggota atau karyawan lebih terarah untuk mencapai tujuan yang akan telah direncanakan..
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “cara yang telah disusun” kejelasan strategi sangat diperlukan dalam hal mencappai suatu keefektivan atau tujuan yang telah direncanakan. Strategi yang jelas akan mengantarkan pada keefektivan suatu program yang disusun
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah di tetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi maupun instansi kedepannya..
5. Penyusunan program yang tepat. Rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

²¹ Ni Wayan Budiani, “Efektivitas Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhaki Eka Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timor Kota Denpasar”, (Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT Vol 2, 2007, h.34

7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, penyusunan strategi dan program yang baik tidak akan membawakan hasil yang efisien maupun efisien jika tidak melakukan pelaksanaan program yang telah di tentukan.
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Sedangkan Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:²²

1. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
2. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu ; Pencapaian

²²Raditya Aridya, *"Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan Gas Bumi"*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019, h.65

Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas dalam pemberdayaan ekonomi pesantren di Pondok Pesantren Terpadu Ushuluddin.

Sedangkan Kriteria dalam pengukuran efektivitas dalam penggunaan media sebagai media pengaduan., yaitu:²³

1. Produktivitas,
2. Kemampuan adaptasi kerja,
3. Kepuasan kerja,
4. Kemampuan ber laba,
5. Pencarian sumber daya

Sedangkan Indikator Efektivitas Penggunaan Media Pengaduan.

1. Meningkatnya Frekuensi atau Jumlah Pengaduan.
2. Respon Masyarakat Terhadap Media Pengaduan Positif
3. Masyarakat Merasa Nyaman dalam Menggunakan Media Pengaduan.

b. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:²⁴

1. Pendekatan sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan

²³Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Kencana 2007), h. 125

²⁴Dimianus Ding, "Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan", Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol 02 N0. 02, 2014, h.8-10

keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efektif.

2. Pendekatan Sumber (System Resource Approach)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha

dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

3. Pendekatan Proses (Internal Process Approach)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

C. Karangka Konseptual

1. Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menjadi suatu produk atau menggunakan jasa yang telah dibuat dan dipasarkan oleh suatu perusahaan, dimana orang tersebut telah membeli atau menggunakan jasa berulang kali. Pelanggan terbagi menjadi tiga yaitu:

- a. Pelanggan internal, orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan kita.
- b. Pelanggan antara, yaitu individu yang bertindak atau berperan sebagai perantara kepada orang lain, dan ia bukan sebagai pengguna akhir produk tersebut.
- c. Pelanggan eksternal merupakan individu yang membeli dan memakai akhir produk itu, atau biasa disebut sebagai pelanggan nyata.²⁵

2. PDAM Kota Parepare

a. Sejarah Berdirinya PDAM Kota Parepare

Penyediaan air minum di Kota Parepare sebelum dikelola oleh Perusahaan Daerah

²⁵Laksana, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Graha, 2008 , h.48

Air Minum (PDAM) Parepare telah dimulai sekitar tahun 1926 dan berstatus Instansi Water Leideng Afdeling oleh Pemerintah Hindia Belanda yang kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945 maka, pengelolaan air minum diteruskan oleh Pemerintah Swapraja (Pemerintah Daerah Parepare).

Mengingat bahwa untuk pengelolaan air bersih diperlukan penanganan secara khusus, maka selanjutnya pengelolaan air bersih diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare yang pada saat itu memiliki 2 (dua) sumber air di Soreang dengan kapasitas produksi 4 liter/detik.

Namun demikian karena kebutuhan akan air minum sudah sangat mendesak, sehingga pada tahun 1972 pihak UNICEF melalui Dinas Kesehatan Kotamadya Parepare mengadakan pemasangan jaringan pipa transmisi / distribusi sepanjang 5.200 m untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi Rumah Sakit. Disamping itu Dinas Pekerjaan Umum sendiri melaksanakan pemasangan jaringan pipa sepanjang 4.650 m untuk melayani masyarakat pada daerah yang padat penduduknya. Dan pada saat itu jumlah pelanggan baru mencapai 490 sambungan atau cakupan pelayanan hanya 6 % dari jumlah penduduk Parepare.

Sistem penyediaan air minum sejak peralihan dari pemerintah Belanda kepada pemerintah Swapraja berstatus sebagai dinas perusahaan air minum, dibawah pengawasan dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kotamadya Parepare dan fungsinya melayani masyarakat, sehingga tidaklah diarahkan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan semata-mata untuk memberikan pelayanan air kepada masyarakat.

Status dinas Perusahaan Air Minum Kotamadya Dati II Parepare ini berakhir pada 1975 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1975, tanggal 23 Mei 1975 yang disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan

Surat Keputusan tanggal 23 Nopember 1975 No.562/XI/1975 dan di Undangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Parepare tanggal 13 Pebruari 1976 No. 1 Tahun 1976 Seri C Nomor 1.

Meski secara normatif Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Parepare telah terbentuk, namun secara teknis dan administratif masih ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dengan anggaran belanja yang bersumber dari APBD Kotamadya Parepare. Selanjutnya untuk mengoptimalkan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum sebagai BUMD, maka dikeluarkan Surat Keputusan Walikotamadya KDH Tingkat II Parepare No. KPTS. 15/Wkp/1980 tanggal 1 Januari 1980, dan pada tanggal 15 April 1980 dilakukan serah terima atas segala hak dan kewajiban, perlengkapan dan kekayaan serta usaha-usaha pengurusan air minum dari Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare kepada Perusahaan Daerah Air Minum untuk dikelola secara teknis dan administratif menurut ketentuan-ketentuan yang mengaturnya.

b. Perkembangan PDAM Kota Parepare

Pada awal berdirinya PDAM Kota Parepare, sumber air hanya berkapasitas produksi 4 ltr/dt yang khusus untuk melayani Rumah Sakit Umum Kotamadya Parepare. Seiring dengan perkembangan kota dan laju pertumbuhan penduduk, maka pada tahun 1980 telah dilakukan penambahan kapasitas produksi air dengan melakukan pengeboran sumur dalam sebanyak 5 (lima) dan masing-masing kapasitas produksi 20 ltr/dt. Penambahan kapasitas produksi tersebut dibiayai oleh IBRD, RDI dan Modal Pemerintah Pusat (PMP) sebesar Rp. 2.554.632.290,19 dengan rincian Pinjaman dari IBRD sebesar Rp 1.598.632.290,19 sedangkan RDI Rp. 156.000.000,- dan PMP sebesar Rp.800.000.000,-

Dengan kapasitas produksi air sebanyak 100 ltr/dt sudah cukup memenuhi kebutuhan air bersih khususnya daerah kota bawah. Berdasarkan perencanaan (master

plan) yang dibuat oleh konsultan Bank Dunia bahwa pelayanan difokuskan pada daerah kota bawah, namun kenyataannya, perkembangan kota bergeser ke daerah atas, dengan dibangunnya beberapa perumahan penduduk dan perkantoran pada daerah atas, tentunya akan berdampak pada kebutuhan air. Karena master plan yang dibuat tidak sesuai lagi dengan perkembangan kota, tentunya kebutuhan air bersih khususnya daerah kota atas mengalami kesulitan, dengan kondisi tersebut, maka manajemen membangun Instalasi Pengolahan Air (IPA) untuk memenuhi kebutuhan air khususnya daerah kota atas.

3. Visi – Misi

Visi : Terwujudnya Perusahaan yang Mandiri, Unggul dan Terpercaya.

Misi : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare adalah penyelenggara kemanfaatan umum untuk menyiapkan dan memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat sesuai standart kesehatan dengan fokus : Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, Produktifitas dan Profitabilitas yang dikelola dengan paradigma manajemen modern untuk terwujudkannya sebagai Perusahaan yang mandiri, unggul dan terpercaya.

4. Motto

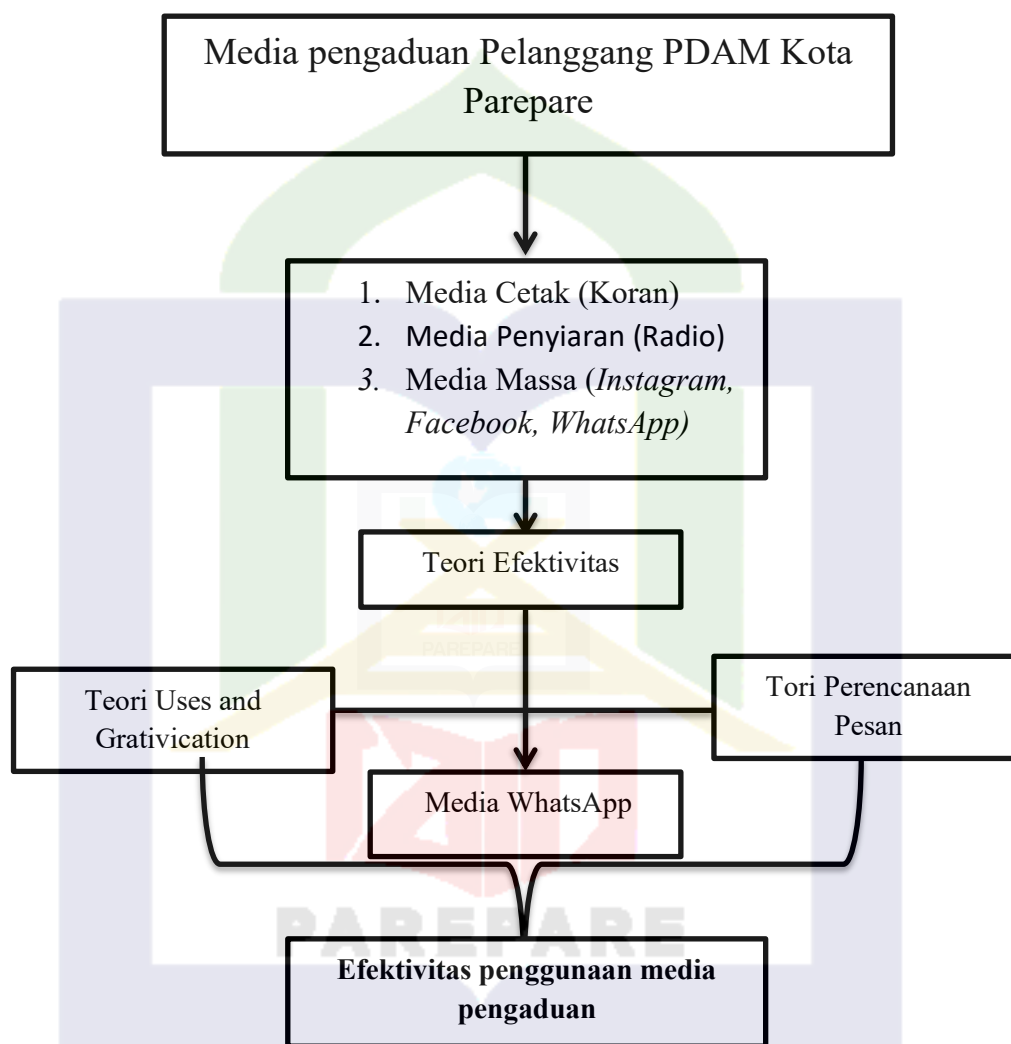
Untuk memberikan motivasi kepada karyawan PDAM Parepare dalam melayani pelanggan, maka manajemen menetapkan motto dengan mempertimbangkan masukan dari karyawan. Motto yang ditetapkan adalah “Melayani Dengan Sepenuh Hati”.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antar konsep dan atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran utuh terhadap fokus penelitian. Kerangka pikir biasanya dikemukakan dalam bentuk skema atau diagram dengan tujuan untuk mempermudah memahami.²⁶ Berdasarkan dari hasil kesimpulan

²⁶ Muhammad Kamal Zubair and Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020* (Parepare: IAINParepare Nusantara Pres, 2020).h. 26

diatas maka kerangka fikir yang digunakan penulis dalam pembahasan skripsi ini dapat digambarkan pada skema sebagai berikut:



Gambar 1.1: Skema Karangka Pikir Penelitian

BAB III

JENIS PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penyusunan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai penelitian deskriptif atau deskripsi kata-kata dan tindakan lisan atau tertulis untuk mengamati orang-orang yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian kualitatif yang dilakukan sesuai dengan paradigma, strategi dan implementasi model. Istilah penelitian kualitatif mengacu pada penelitian yang hasilnya tidak diperoleh dengan prosedur statistik atau perhitungan lainnya.²⁷ Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif. Ada beberapa alasan untuk menggunakan metode kualitatif ini. Pertama, lebih mudah untuk mengambil pendekatan kualitatif ketika berhadapan dengan beberapa realitas; kedua, pendekatan ini secara langsung menyajikan sifat hubungan antara peneliti dan orang yang diselidiki; Banyak efek penajaman lebih sensitif dan mudah beradaptasi.²⁸

Penelitian kualitatif menggunakan observasi terstruktur dan tidak terstruktur dan interaksi komunikatif sebagai alat pengumpulan data, terutama wawancara mendalam (*in depth interview*) dan peneliti menjadi instrumen utamanya. Data ini mencakup sumbangsi penafsiran peneliti dan subjek (*shared interpretation of the researchers and the subject*) dan tidak ada usaha untuk membuat control dari interaksi itu. Data ini adalah subjektif, melibatkan persepsi dan keyakinan (*perception and beliefs*) peneliti dan subjek. Data pada penelitian kualitatif berbentuk kata-kata

²⁷ Baswori dan Suwandi, *memahami penelitian kuanlitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 2.

²⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hal. 5.

dan dianalisis dalam terminology respon-respon dan individual, kesimpulan deskriptif atau keduanya.²⁹

Penelitian lain, disebutkan bahwa penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif adalah data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata dan gambar daripada angka-angka. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan dari data untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti prestasi. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, videotape, dokumen pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya.³⁰

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi penelitian

Dalam penelitian peneliti akan meneliti di Kota Parepare.

2. Waktu penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian selama kurang lebih 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

C. Metode Keabsahan Data

Validitas data pada penelitian kualitatif dapat dilihat dalam beberapa macam. Menurut Sugiyono, terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan Validitas Eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Sementara Validitas Eksternal berkenaan pada populasi dimana sampel tersebut diambil³¹.

²⁹ Sydarwan Danin, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Cet.I: Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), h.37.

³⁰ Abuddin Nata, *Metodologi Studi Islam* (Cet. XVIII: Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 47.

³¹ Bahctiar S. Bachri, *Meyakinkan Validasi Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*, Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol 10. 2019, h. 54

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan Uji *Credibility* atau Kredibilitas, di mana cara pengujiannya, yaitu peningkatan ketekunan penelitian, perpangjangan observasi, diskusi dengan teman sebaya, dan triangulasi. Untuk memeriksa keabsahan data, maka dapat menggunakan teknik ketekunan dalam penelitian, teknik pemeriksaan keabsahan data yang melakukan pengamatan secara bersinambungan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Triangulasi adalah sumber dan teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui responden, yaitu mahasiswa yang sudah menikah pada masa studi. Membandingkan data hasil wawancara dan observasi, serta data dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian.³²

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu pusat perhatian penelitian yang harus dicapai oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan³³. Fokus penelitian ini adalah media *WhatsApp* sebagai media pengaduan bagi pelanggan PDAM Kota Parepare.

E. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

Adapun yang menjadi sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer

³² Umar Sidiq dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (Ponorogo: CV. Nata Karya, 2019), 90-95.

³³ Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki PRESS Anggota IKA PI.

Data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan alat lainnya merupakan data primer³⁴. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitian dan pengamatan langsung atau observasi ditempat penelitian. Adapun informan yang akan diwawancarai yaitu para pelanggan PDAM Kota Parepare yang menggunakan media *WhatsApp* sebagai media pengaduan.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, melainkan lewat orang lain atau berupa dokumen³⁵. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber data yang ditemukan dan yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua) data sekunder dapat diperoleh dari sumber buku, laporan dan jurnal.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosa.³⁶

2. Wawancara

³⁴ P. Joko subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 87.

³⁵ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif: dilengkapi dengan contoh proposal dan penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2005), h. 62.

³⁶ Haris Hardiansyah, *waawancara, Observasi, dan Fokus Group* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 131.

Wawancara menurut kamus bahasa Indonesia ialah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal untuk dimuat dalam surat kabar atau disiarkan melalui radio atau ditayangkan melalui layar televisi.³⁷

Wawancara merupakan suatu percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek untuk dijawab. Adapun yang menjadi narasumber dalam wawancara ini adalah pelanggan PDAM Kota Parepare dan para staf PDAM kota Parepare.

3. Dokumentasi

Menurut Sugyono, dokumentasi bisa dibentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumentel dari seseorang. Menurut Arikunto, menyebutkan bahwa dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.³⁸

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan³⁹.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen. Dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, memecahnya menjadi unit-unit, memilih apa yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah

³⁷ Azwar, *Pilar Jurnalistik*, (Jakarta: Prenadamedia grup., 2018), h. 60.

³⁸ Suci Ariska, *Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru*, JOM FISIP, vol 6, 2019, h. 8.

³⁹ Sudrawan Danim, *Peneliti Kualitatif*, h. 130.

dipahami pembaca. Untuk itu, data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis data kualitatif model interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi: (a) reduksi data (b) penyajian data dan (c) penarikan kesimpulan, dimana proses ini terjadi selama siklus penelitian.⁴⁰

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan sangat luas sehingga perlu dicatat dengan sangat detail. Seperti disebutkan sebelumnya, semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin banyak data yang mereka peroleh, dan semakin kompleks dan kompleks jadinya. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data dengan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola. Akibatnya, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data lebih lanjut dan mencarinya saat dibutuhkan.⁴¹

2. Penyajian Data

Representasi data direduksi, kemudian langkah selanjutnya adalah representasi data atau tampilan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, diagram alur, dan lainnya. Dengan menyajikan data, akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut

⁴⁰ Salim dan Sayhrum, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), h. 147-150.

⁴¹Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *Quanta*, 2(2), 83-91.

berdasarkan apa yang dipahami. Selain teks naratif, grafik, matriks, jaringan, dan bagan juga dapat digunakan.⁴²

3. Kesimpulan

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan validasi. Penelitian kualitatif diakhiri dengan penemuan-penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran atau gambaran suatu objek yang sebelumnya redup atau gelap sehingga menjadi jelas setelah dilakukan penelitian, dapat berupa hubungan sebab akibat atau interaksi, hipotesis atau teori.⁴³

⁴²Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.

⁴³Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Efektifitas Penggunaan Media Penyiaran (Radio), Media Sosial (Whatsapp), Media Cetak (Koran) Sebagai Media Pengaduan Pelanggan Pdam Kota Parepare.

Penggunaan media sekarang telah menjadi salahsatu hal yang wajib dimiliki oleh para pengguna handphone, baik itu kalangan anak-anak, dewasa maupun para orang tua. Penyebaran pengguna media telah tersebar luas dikalangan masyarakat karena kegunaannya yag sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari. Bukan hanya masyarakat saja yang merasakan manfaat dari kegunaan media tetapi institut atau para perusahaan juga memanfaatkan media sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan kegunaan media adalah kantor PDAM kota Parepare. Mereka memanfaatkan media untuk dijadikan sebagai media pengaduan pelanggan. Mereka menyediakan beberapa media untuk dijadikan sebagai media pengaduan oleh para pelanggan yang ditujukan kepada kantor PDAM. Tujuan dilaksanakannya adalah untuk bisa mengembangkan PDAM dengan sebaik mungkin agar PDAM menjadi perusahaan yang bermanfaat bagi masyarakat. Salah satu perusahaan yang memanfaatkan kegunaan media adalah kantor PDAM kota Parepare. Mereka memanfaatkan media untuk dijadikan sebagai media pengaduan pelanggan. Mereka menyediakan beberapa media untuk dijadikan sebagai media pengaduan oleh para pelanggan yang ditujukan kepada kantor PDAM. Tujuan dilaksanakannya adalah untuk bisa

mengembangkan PDAM dengan sebaik mungkin agar PDAM menjadi perusahaan yang bermanfaat bagi masyarakat. Terdapat tiga media yang digunakan dalam melakukan pengaduan yaitu media penyiaran (radio), media sosial (WhatsApp), media cetak (koran). Tetapi terdapat pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidaknya media yang digunakan, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah penggunaan media yang diberikan efektif. Berikut pointnya sebagai berikut.

a. Kejelasan tujuan

Sebagai pelanggan maupun karyawan PDAM pasti mempunyai tujuan tersendiri mengapa mereka menggunakan media. Sebagai mana yang disampaikan oleh Ibu Septi yang merupakan pelanggan PDAM yang mengatakan bahwa

“saya adalah salah satu pelanggan PDAM yang aktif menggunakan media WhatsApp yang disediakan untuk mengadukan permasalahan-permasalahan air yang terjadi”⁴⁴

Ibu septi merupakan salah satu pelanggan yang aktif dalam memanfaatkan media pengaduan yang disediakan. Tujuan penggunaannya adalah untuk mengadukan permasalahan-permasalahan air yang terjadi. Hal ini telah termasuk dalam salah satu pengukuran efektif atau tidaknya media yang disediakan. Selain itu hal ini juga termasuk pada elemen teori perencanaan pesan, dimana individu menggunakan media harus mempunyai tujuan tertentu untuk menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Pada kenyataannya penyampaian pesan atau informasi kepada penerima pesan pasti memiliki tujuan tersendiri mengapa ia harus menyampaikannya.

⁴⁴Septi, Pelanggan PDAM Kota Parepare, *Wawancara*, Jl. Andi Makkasau Kota Parepare, Tanggal 01 Oktober 2022.

Bukan hanya pelanggan saja yang mempunyai tujuan tersendiri dalam menggunakan media pengaduan, tetapi pihak PDAM juga mempunyai tujuan tersendiri mengapa mereka menyediakan media sebagai media pengaduan. Seperti yang di ungkapkan oleh salah satu staf PDAM yaitu Ibu Indah yang mengatakan bahwa:

“kami menyediakan media pengaduan agar kami mengetahui keluhan kesah yang dirasakan oleh para pelanggan, hal ini bertujuan untuk melayani pelanggan dengan baik.”⁴⁵

Dari wawancara yang disampaikan diatas dapat dicermati bahwa pihak PDAM menyediakan media pengaduan untuk mengetahui keluhan kesah atau permasalahan-permasalahan yang terjadi pada pelanggan. Dengan tujuan untuk melayani pelanggan dengan baik. Pada kenyataannya sebagai instansi yang ingin mempertahankan pelanggan dan melayani pelanggan dengan baik, langkah penyediaan media pengaduan merupakan hal yang sangat baik dan strategis. Jika dikaitkan dengan teori uses and gratification ini masuk dalam asumsi dasar teori uses and gratification yaitu penilaian isi media ditentukan oleh audients. Maksudnya adalah pesan yang diberikan oleh para pelanggan merupakan penentuan keaktifan instansi.

b. Kejelasan strategis

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Arya yang merupakan salah satu staf PDAM Kota Parepare, dalam wawancara ia menyampaikan bahwa:

“kehadiran berbagai media sangat membantu bagi setiap individu maupun para instansi. Pemanfaatan media sebagai media pengaduan merupakan langkah strategi yang sangat menguntungkan bagi instansi

⁴⁵Indah, Pelanggan PDAM Kota Parepare, *Wawancara*, Jl.

karena dengan adanya media pengaduan membantu instansi mengetahui permasalahan yang terjadi”⁴⁶

Wawancara diatas dapat kita cermati bahwa pemanfaatan media sebagai media pengaduan merupakan langkah yang sangat strategis karena adanya media sangat membantu instansi untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi pada pelanggan. Pada kenyataannya zaman sekarang pengguna media hampir seluruh populasi manusia. Karena kehadiran media mempermudah manusia untuk berinteraksi dengan orang lain walaupun dengan jarak yang sangat jauh. Jadi bisa dikatakan bahwa media sangat fenomenal dikalangan masyarakat dunia. Pada kenyataannya memang hampir semua instansi memanfaatkan media sebagai media pengaduan maupun promosi sebagai strategi.

Sebagaimana juga yang diungkapkan oleh Rizky Mutmainna yang merupakan salah satu pelanggan PDAM Kota Parepare, yang mengatakan bahwa:

“adanya media pengaduan merupakan langkah yang sangat strategis oleh pihak PDAM, karena hal ini juga memudahkan para pelanggan untuk mengadukan permasalahan yang terjadi walaupun rumah mereka jauh dari kantor.”⁴⁷

Wawancara diatas bersama pelanggan PDAM dapat kita cermati bahwa adanya media pengaduan juga memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk melaporkan permasalahan-permasalahan yang terjadi, tanpa harus datang ke kantor. Pada kenyataannya banyak sekali pelanggan PDAM Kota Parepare yang tidak terjangkau dengan kantor PDAM. Jadi adanya media bukan hanya menguntungkan pihak instansi tetapi juga menguntungkan

⁴⁶Arya, Staf Umum dan Administrasi, *Wawancara* di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁴⁷Rizky Mutmainnah, Pelanggan PDAM Kota Parepare, *Wawancara* di Jompie Kota Parepare, Tanggal 01 Oktober 2022.

para pelanggan. Secara tidak langsung pelanggan merasa puas dengan adanya media pengaduan. Kepuasan pelanggan juga berkaitan dengan asumsi dasar Teori Uses and Gratification yaitu inisiatif untuk mendapat kepuasan. Puasnya pelanggan dengan kehadiran media pengaduan menjadikan instansi PDAM juga merasa puas dan baik untuk kemajuan instansi.

c. Proses analisis

Proses analisis yang dimaksud adalah bagaimana cara para pihak PDAM Kota Parepare dalam menganalisis masalah yang dilaporkan. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Andi yang merupakan pegawai PDAM, yang mengatakan bahwa:

“jika kami mendapatkan laporan tentang kebocoran air dari pelanggan kami akan langsung sigap menanganinya secepat mungkin”⁴⁸

Dari wawancara diatas dapat kita pahami bahwa jika terjadi pengaduan mengenai kebocoran air, maka pihak PDAM akan langsung sigap untuk menanganinya. Hal ini sesuai dengan yang di ungkapkan oleh salahsatu pelanggan PDAM yang bernama Nabila Latifah ia mengatakan bahwa:

“jika saya mengadukan tentang permasalahan yang terjadi, contohnya kebocoran, saya langsung chat nomor PDAM mereka langsung merespon dengan cepat, dan selang beberapa waktu pihak PDAM telah datang untuk memperbaiki kebocoran yang terjadi.”⁴⁹

Dapat kita cermati bersama dari wawancara diatas bahwa dalam menangani pengaduan pihak PDAM sangat sigap, dapat diartikan bahwa hal ini merupakan proses penganalisisan masalah yang terjadi pada pelanggan. Pada kenyataannya untuk mempertahankan pelanggan dan ingin menarik

⁴⁸Andi, Staf Asmen Umum dan Adminitrasi PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 5 Oktober 2022.

⁴⁹Nabilah Lathiah, Pelanggan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Perumnas, Tanggal 01 Oktober 2022.

pelanggan hal ini harus bisa dipertahankan oleh instansi. Semakin baik proses penganilisan instansi maka para pelanggan akan mengapresiasinya.

d. Perencanaan yang matang

Kejelasan strategis dan proses analisis merupakan bentuk perencanaan yang matang yang digunakan instansi untuk mempertahankan dan mengembangkan instansi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Sri Wahyuni, yang mengatakan bahwa:

“kami betul-betul harus merencanakan strategi dengan sebaik-baiknya untuk mengembangkan instansi dan menjadikannya lebih baik dimata pelanggan dan masyarakat”⁵⁰

Wawancara diatas dapat kita cermaati bahwa perencanaan yang matang sangat diperlukan oleh sebuah instansi, karena hal ini akan berdampak pada instansi tersebut.

e. Penyusunan program

Selain menghadirkan program media pengaduan, PDAM Kota Parepare juga menyusun berbagai program yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh bapak Erfendy Rasyid yang merupakan kepala humas PDAM Kota Parepare, dalam wawancaranya: “dengan berbagai fitur media yang digunakan oleh PDAM, kami juga menyediakan aplikasi PDAM info, aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan melakukan pembayaran kapanpun dan dimanapun.”⁵¹

Wawancara diatas dapat kita cermati bersama bahwa selain media pengaduan pihak PDAM Kota Parepare juga menyediakan aplikasi yang bernama PDAM info. Aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan para pelanggan untuk melakukan pembayaran dimanapun mereka berada.

⁵⁰Sriwahyuni, Staf Keuangan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁵¹Erfendy Rasyid, Asmen Humas dan Protokol PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

Lebih lanjut bapak Erfendy menunjukkan cara penggunaan aplikasi

PDAM info yaitu:

“pertama anda harus download aplikasi tersebut di google play store, buka aplikasi dan pilih e-mail yang akan digunakan untuk pendaftaran, selanjutnya masukkan nomor handphone lalu klik lanjutkan. Tunggu beberapa saat anda akan mendapatkan kode verifikasi, kemudian anda akan diminta untuk melengkapi data pendaftaran. Setelah selesai anda akan diarahkan keberanda aplikasi, anda akan melihat tagihan pelanggan yang tersedia dalam fitur aplikasi tersebut serta pembyarannya.”⁵²

Penjelasan dari bapak erfandy dapat dilihat di website pdamparepare.co.id. hal ini sangat perlu untuk dilakukan agar para pelanggan tidak pusing untuk melakukan pendaftaran. Pada kenyataannya masyarakat akan menggunakan media yang sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti yang dijelaskan dalam teori uses and gratification yang mengatakan bahwa manusia akan menggunakan media sesuai dengan kebutuhannya. Kehadiran aplikasi PDAM info merupakan salah satu kebutuhan para pelanggan untuk memudahkan mereka mengetahui tagihan serta mempermudah melakukan pembayaran tagihan air dimanapun mereka berada, walau jarak yang sangat jauh.

f. Tersedianya sarana dan prasarana

Wawancara yang dilakukan bersama bapak Arya yang merupakan salahsatu staf PDAM Kota Parepare, megatakan bahwa:

“sarana yang kami sediakan tidak lain merupakan alat yang mempermudah kami untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu meja, kursi, jaringan, komputer, kendaraan dan berbagai peralatan teknis lainnya”⁵³

⁵² Erfendy Rasyid, Asmen Humas dan Protokol PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁵³ Arya, Staf Umum Adminitrasi PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

Jika kita cermati bersama tentang pengertian dari sarana yaitu segala sesuatu benda yang digunakan oleh instansi untuk mencapai tujuannya. Seperti yang disebutkan oleh bapak Arya yaitu sarana yang digunakan berupa kursi yang akan diduduki oleh staf dan pekerja lainnya dikantor, meja yang akan dibutuhkan untuk menempatkan komputer dikantor, jaringan ini akan dipadukan dengan komputer yang akan digunakan untuk membalas pesan dan aduan pelanggan serta mengelola data. Bapak Arya juga menyebutkan saran kendaraan yang akan digunakan oleh pekerja untuk mengangkut pipa dan sebagai kendaraan untuk memenuhi aduan pelanggan. Pada kenyataannya sarana yang lengkap akan memudahkan para pekerja untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Lebih lanjut bapak Arya menjelaskan tentang prasarana yang tersedia di PDAM Kota Parepare:

“prasarana yang kami sediakan adalah berupa program yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, seperti penyediaan media pengaduan dan aplikasi PDAM info”.⁵⁴

Pada dasarnya jika kita cermati bersama tentang pengertian dari prasarana yaitu segala sesuatu yang menjadi penunjang utama suatu proses. Seperti yang dijelaskan dari wawancara diatas bahwa prasarana yang mereka sediakan adalah berupa program yang berorientasi sebagai pelayanan yang memudahkan pelanggan, contoh yang diberikan oleh bapak Arya adalah media pengaduan dan aplikasi PDAM info.

g. Pelayanan efektif dan efisien

⁵⁴Arya, Staf Umum Adminitrasi PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

Wawancara yang dilakukan bersama Ibu Indah yang merupakan admin PDAM Kota Parepare, mengatakan:

“jika kami menerima aduan maka secepatnya kami akan membalas. Jika aduan itu tentang kebocoran atau hal yang harus ditangan oleh pekerja, maka kami akan secepatnya memberangkatkan mereka untuk menanganinya”.⁵⁵

Dapat kita cermati bersama wawancara diatas mengatakan bahwa pihak PDAM mengusahakan secepat mungkin untuk menangani permasalahan yang terjadi pada pelanggan. Pada kenyataannya hal ini merupakan pelayanan yang harus dilakukan untuk mencapai kata efektif dan efesien.

Lebih lanjut peneliti juga melakukan wawancara bersama pelanggan PDAM Kota Parepare, bersama Alif alamat Ujung Bulu wawancara yang ditanyakan berkaitan dengan respon serta pelayanan yang dilakukan oleh pihak PDAM, ia mengatakan:

“respon yang diberikan oleh pihak PDAM sangat cepat, menurut saya pelayanan yang mereka berikan cukup efesien”.⁵⁶

Wawancara diatas mengatakan bahwa respon yang diberikan oleh pihak PDAM cukup efektif. Selanjutnya wawancara lain juga ditujukan kepada Putri Zaskiawati alamat jln. Veteran, mengatakan:

“menurut saya pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM terkadang sangat cepat tapi terkadang juga tidak cepat, tapi saya pernah sekali memberikan aduan tetapi respon yang diberikan tidak secepat biasanya, mungkin pada saat itu mereka sedang sibuk, tetapi menurut saya pelayanannya cukup efesien sih”.⁵⁷

Wawancara diatas mengatakan bahwa respon yang diberikan oleh pihak PDAM cukup efesien. Putri juga melanjutkan tentang pengalamannya

⁵⁵Indah, Staf Admin PDAM Kota Parepare, Wawancara di PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁵⁶Alif, Pelanggan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Jl. Usman Djafar, Tanggal 01 Oktober 2022.

⁵⁷Putri Zaskia, Pelanggan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Jl. Veteran, Tanggal 05 Oktober 2022.

tentang tidak mendapatkan respon yang cepat seperti hari biasanya. Hal ini juga secara tidak langsung dijawab oleh Ibu Indah yang merupakan admin

PDAM Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“pelanggan PDAM berkisar sekitar 18.000 terkadang kami tidak bisa merespon cepat aduan pelanggan jika secara bersamaan mereka mengadukan, karena kami harus melayani satu persatu jadi kami akan melayani pelanggan yang terlebih dahulu melakukan pengaduan. Hal ini terjadi jika terjadi hujan yang berkepanjangan yang menyebabkan banyak kebocoran pipa di berbagai tempat. Tetapi kami selalu berusaha untuk melayani para pelanggan dengan sebaik mungkin.”⁵⁸

Wawancara diatas dapat kita cermati bahwa pihak PDAM selalu berusaha melakukan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Tetapi jika terjadi permasalahan yang bersamaan di berbagai tempat kadang mereka kewalahan untuk menanganinya, tetapi mereka selalu berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pelayanan yang terbaik.

Dari penjelasan diatas dapat dicermati bahwa semua media yang teredia yaitu media penyiaran (radio), media sosial (WhatsApp), media cetak (koran) telah sesuai dengan kriteria penapaian tujuan efektivitas media pengaduan.

2. Media yang paling banyak digunakan dalam melakukan pengaduan oleh pelanggan PDAM Kota Parepare.

Tetapi jika ingin mengetahui media apa yang paling banyak digunakan oleh pelanggan dalam melakukan pengaduan. Peneliti juga melakukan penelitian yang terkait dengan media apa yang paling efektif dan banyak digunakan pelanggan dalam melakukan pengaduan .

⁵⁸Indah, Staf Admin PDAM Kota Parepare, Wawancara di PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

Wawancara yang dilakukan bersama Alif Kamil yang merupakan pelanggan PDAM kota Parepare alamat Ujungbulu, mengenai media apa yang paling efektif digunakan dalam melakukan pengaduan:

“dari ketiga media yang tersedia saya lebih aktif menggunakan media sosial dalam melakukan pengaduan, karena penggunaannya yang sangat gampang dan respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga cepat kalau menggunakan media sosial”.

Wawancara diatas dapat dicermati bahwa pelanggan Alif lebih aktif menggunakan media sosial dalam melakukan pengaduan karena penggunaannya yang sangat mudah serta respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga cepat jika menggunakan media sosial. Pada kenyatannya penggunaan media sosial memang sangat mudah dilakukan karena pengguna hanya akan diminta untuk menyambungkan smartphone ke jaringan dan media sosial sudah bisa untuk digunakan. Dalam melakukan pengaduan media sosial bisa menggunakan dua fitur yaitu telepon dan chat.

Wawancara selanjutnya dilakukan bersama Putri Zaskiawati yang juga merupakan pelanggan PDAM Kota Parepare alamat Jl. Veteran, mengenai media apa yang paling efektif digunakan dalam melakukan pengaduan:

“saya lebih aktif menggunakan media sosial WhatsApp dalam melakukan pengaduan, karena penggunaannya yang sangat mudah dan respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga sangat cepat dibandingkan menggunakan radio dan koran. Keduanya itu sangat ribet dan memakan waktu yang banyak untuk menunggu respon dari pihak PDAM”

Wawancara diatas dapat dicermati bahwa pelanggan Septi lebih aktif menggunakan media sosial WhatsApp dalam melakukan pengaduan. Alasannya adalah karena penggunaannya yang sangat mudah dan respon dari pihak PDAM juga sangat cepat. Jika dibandingkan dengan radio dan koran, media sosial WhatsApp lebih menghemat waktu dalam melakukan pengaduan.

Wawancara selanjutnya dilakukan bersama Ancha yang juga merupakan pelanggan PDAM Kota Parepare alamat Jln. Melingkar, mengenai media apa yang paling efektif digunakan dalam melakukan pengaduan:

“jika dibandingkan antara media radio, koran dan media sosial saya akan memilih media sosial karena penggunaannya yang mudah dan tidak memakan waktu yang banyak”.

Wawancara diatas dapat dicermati bahwa diantara semua jenis media pengaduan yang tersedia, media sosial merupakan media yang sangat mudah dilakukan dan tidak memakan waktu yang banyak. Penghematan waktu yang menjadikan media sosial WhatsApp sangat efektif digunakan dalam melakukan pengaduan.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan bersama Nabila Lathifah yang merupakan pelanggan PDAM Kota Parepare alamat Perumnas Weke, mengenai media apa yang paling efektif digunakan dalam melakukan pengaduan:

“jika menggunakan media radio dalam melakukan pengaduan maka kita harus bersedia pulsa akan keluar, dan jika menggunakan koran maka akan memakai waktu yang lama untuk menunggu respon, jadi saya memilih menggunakan media sosial Whatsapp dalam melakukan pengaduan karena tidak memakan biaya, memang WhatsApp juga memakai pulsa data tetapi kan sekarang pulsa data sudah menjadi kewajiban yang harus dimiliki oleh para pengguna Smartphone, jadi dapat saya katakan bahwa media sosial dalam melakukan pengaduan lebih menghemat biaya dan waktu”.

Wawancara diatas dapat dicermati bahwa penggunaan media sosial dalam melakukan pengaduan sangat menghemat waktu dan biaya. Jika menggunakan media radio dalam melakukan pengaduan pelanggan harus bersedia mengeluarkan pulsa untuk menelfon sedangkan jika menggunakan koran pelanggan harus bersedia memakai banyak waktu untuk menunggu respon dari pihak PDAM. Pada kenyataannya memang media sosial juga membutuhkan pulsa dalam melakukan pengaduan, tetapi pulsa yang digunakan oleh media sosial yaitu pulsa data. Tetapi pulsa data merupakan suatu kewajiban yang dimiliki oleh pra pengguna

smartphone, jadi bisa dikatakan bahwa penggunaan media sosial dalam melakukan pengaduan sangat menghemat biaya dan waktu.

Dari semua wawancara yang dilakukan bersama para pelanggan PDAM semua memilih media sosial WhatsApp dalam melakukan pengaduan karena penggunaannya yang sangat mudah dilakukan, menghemat waktu, menghemat biaya dan respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga cepat. Sebenarnya keempat alasan ini sudah dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial WhatsApp efektif dalam melakukan pengaduan.

3. Efektifitas Penggunaan Media *Whatsapp* Sebagai Media Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Parepare

Media yang disediakan oleh pihak PDAM Kota Parepare sebagai media pengaduan terdapat beberapa media yaitu menggunakan tiga media diantaranya adalah aplikasi yang bernama Info PDAM, media penyiaran (Radio) media sosial (Instagram, Facebook, Whats App) dan media cetak (koran).

Dari berbagai media yang disediakan pengguna yang terbanyak ada pada pengguna WhatsApp. WhatsApp merupakan salah satu aplikasi media sosial yang menyediakan fitur chat dan telfon. Hampir semua pengguna handphone android di Indonesia memiliki aplikasi WhatsApp. Aplikasi ini sangat populer dikalangan masyarakat karena sangat mudah dilakukan dalam berinteraksi dengan teman dan keluarga.

Kepopuleran media WhatsApp juga dimanfaatkan oleh instansi PDAM Kota Parepare yang dijadikan sebagai media untuk berinteraksi dengan sesama teman kantor dan juga dijadikan sebagai salah satu media untuk melakukan

pengaduan tentang berbagai permasalahan yang terjadi pada pelanggan. Banyak pelanggan yang menggunakan WhatsApp untuk melakukan pengaduan.

Banyaknya pengguna Media WhatsApp, maka peneliti akan mencari tahu apakah penggunaan media ini sangat efektif dalam melakukan pengaduan. Terdapat tiga poin pengukuran efektifitas media sebagai media pengaduan yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Jika ketiga point ini terpenuhi maka media tersebut bisa dikatakan efektif sebagai media pengaduan.

a. Pencapaian Tujuan

Pada wawancara yang dilakukan bersama Bapak Arya yang merupakan staf PDAM Kota Parepare, mengenai pencapaian tujuan dalam penggunaan media pengaduan, yang berisi:

“kami membuat media pengaduan bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh para pelanggan. Saat ini tujuan itu sudah terpenuhi, karena banyak pelanggan yang menggunakannya dengan baik”⁵⁹

Wawancara diatas dapat dicermati bahwa tujuan dari diadakannya media pengaduan yaitu untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dialami oleh para pelanggan. Lebih lanjut beliau menyampaikan bahwa adanya media pengaduan telah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan media yang dilakukan oleh pelanggan.

Wawancara selanjutnya dilakukan bersama Ibu Indah, beliau sebagai salah satu admin PDAM Kota Parepare mengatakan:

“dari berbagai macam media pengaduan yang kami siapkan, saya lebih banyak menerima media pengaduan melalui media WhatsApp, tetapi sebenarnya itu tidak masalah karena kami menyediakan media

⁵⁹Arya, Staf Umum dan Adminitrasi PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

pengaduan dengan tujuan memberikan kemudahan pelanggan dalam hal melakukan pengaduan tentang permasalahan yang terjadi”⁶⁰

Penyampaian dari hasil wawancara diatas dapat dicermati bersama bahwa tujuan diadakannya media pengaduan adalah untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk menyampaikan permasalahan yang terjadi tanpa harus datang langsung ke kantor. Pada kenyataannya di era sekarang yang gempar tentang penggunaan media, individu harus bisa memanfaatkan media dengan sebaik-baiknya. Karena tujuan PDAM menyediakan media pengaduan sama dengan tujuan adanya media sosial yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan komunikasi walaupun jarak yang sangat jauh. Media yang paling banyak digunakan sebagai media pengaduan yaitu media WhatsApp. Ibu marwa melanjutkan keterangan wawancaranya bahwa, apapun jenis media yang diminati oleh pelanggan itu bebas, selama media itu bermanfaat dan lebih memudahkan dalam melakukan pengaduan.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan bersama Ancha yang merupakan salah satu pelanggan PDAM Kota Parepare, wawancara yang dilakukan berkaitan dengan penggunaan media WhatsApp sebagai media pengaduan yang berargumen:

“saya sangat suka menggunakan WhatsApp, jadi saya juga menggunakan WhatsApp sebagai media pengaduan karena media ini juga tersedia. Menurut saya media WhatsApp itu sangat mudah digunakan untuk melakukan pengaduan”⁶¹

Wawancara diatas mengatakan bahwa pelanggan yang bernama Ancha sangat menyukai media WhatsApp, kesukaannya menggunakan media

⁶⁰Indah, Staf Admin PDAM Kota Parepare, Wawancara di PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁶¹Ancha, Pelanggan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Lapadde, Tanggal 01 Oktober 2022.

tersebut juga dimanfaatkan untuk melakukan pengaduan kepada PDAM jika terjadi permasalahan. Media WhatsApp juga menjadi salah satu media yang digunakan untuk melakukan pengaduan.

Wawancara yang dilakukan bersama Alif Kamil yang merupakan pelanggan PDAM Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“saya lebih sering menggunakan media WhatsApp untuk melakukan pengaduan, saya akan langsung chat saja dan biasa saya langsung menelepon untuk melakukan pengaduan”.⁶²

Dilanjutkan wawancara bersama Putri Zaskia yang juga merupakan pelanggan PDAM Kota Parepare yang juga merupakan pelanggan yang menggunakan WhatsApp sebagai media untuk melakukan pengaduan, mengatakan:

“saya menggunakan WhatsApp dalam melakukan pengaduan, karena penggunaannya yang sangat mudah. Kan pihak PDAM juga telah memberikan nomor WhatsAppnya”.⁶³

Nabila Lathifah, Nita Triputri, dan Rusdi juga memaparkan wawancara yang hampir sama dengan Alif dan Putri, yaitu mereka menggunakan media WhatsApp untuk melakukan pengaduan. Alasan mereka hampir sama yaitu kemudahannya menggunakan aplikasi tersebut. Hampir semuanya menggunakan media chat untuk melaporkan pengaduan.

b. Integrasi

Pada wawancara yang dilakukan oleh staf PDAM Kota Parepare yaitu bersama Ibu Marwa beliau mengatakan:

“proses sosialisasi yang kami lakukan melalui berbagai media yaitu media radio, koran dan sosial media, sosial media yang sering banyak digunakan yaitu WhatsApp”.⁶⁴

⁶² Alif, Pelanggan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Jl. Usman Djafar, Tanggal 01 Oktober 2022.

⁶³ Putri Zaskia, Pelanggan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Jl. Veteran, Tanggal 01 Oktober 2022.

Lebih lanjut Ibu Indah yang merupakan salahsatu admin PDAM Kota

Parepare menambahkan:

“kami menggunakan berbagai macam media untuk memperkenalkan instansi kami serta melakukan sosialisasi kepada para pelanggan, kehadiran media sangat membantu serta memudahkan pekerjaan yang kami lakukan”.⁶⁵

Dari kedua wawancara yang dilakukan diatas dapat kita pahami bahwa proses integrasi yang dilakukan oleh pihak PDAM yaitu dengan memanfaatkan berbagai macam media. Media yang digunakan yaitu radio, koran, serta media sosial. Wawancara diatas menyebutkan bahwa media sosial yang paling banyak digunakan yaitu pada media WhatsApp, hal ini dikarenakan penggunaannya yang sangat mudah dipahami oleh para pelanggan. Lebih lanjut wawancara diatas juga menyebutkan bahwa kehadiran media sangat memberikan kemudahan serta membantu pihak instansi melakukan pekerjaannya.

c. Adaptasi

Wawancara yang dilakukan bersama Bapak Arya yang merupakan salahsatu staf PDAM Kota Parepare, mengenai adaptasi yang dilakukan bersama pelanggan. Beliau mengatakan:

“keramahan merupakan salhsatu hal yang harus dipegang teguh oleh para staf dan seluruh pekerja di PDAM. Hal ini merupakan salah satu proses adaptasi yang kami lakukan”⁶⁶

Dari wawancara diatas dapat dipahami bahwa ramah kepada pelanggan salah satu hal yang dilakukan oleh seluruh pekerja PDAM Kota

⁶⁴ Marwa, Staf Pembukuan PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁶⁵ Indah, Staf Admin PDAM Kota Parepare, Wawancara di PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁶⁶ Arya, Staf Umum dan Adminitrasi PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

Parepare hal ini juga merupakan salah satu proses adaptasi yang dilakukan. Jika para pekerja ramah hal ini juga berdampak baik terhadap perspektif pelanggan.

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan bersama Bapak Andi yang juga merupakan salah satu staf, beliau mengatakan:

“proses adaptasi yang kami lakukan terhadap pelanggan salahsatunya yaitu dengan memperhatikan semua alat-alat yang akan digunakan untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi, serta menjaga kesehatan para pekerja”⁶⁷

Lebih lanjut wawancara yang dilakukan oleh Ibu Indah yang merupakan admin mengatakan bahwa:

“untuk saya pribadi media WhatsApp merupakan media yang mengantarkan saya melakukan proses adaptasi kepada para pelanggan, karena para pelanggan lebih banyak menggunakan media ini untuk melakukan pengaduan.”⁶⁸

Dari kedua wawancara diatas dapat dicermati bersama bahwa media Whatsapp merupakan media yang sangat banyak menerima pengaduan, hal ini juga menjadi salah satu proses sosialisasi yang digunakan oleh Ibu Marwa. Wawancara bersama bapak Andi mengatakan bahwa untuk melakukan adaptasi yang baik, pihak PDAM harus memperhatikan alat serta menjaga kesehatan para pekerjanya. Alat yang lengkap serta pekerja yang sehat akan memberi kemudahan untuk melakukan perbaikan terhadap laporan yang dilakukan oleh para pelanggan.

⁶⁷Andi, Staf Asmen Umum dan Adminitrasi PDAM Kota Parepare, Wawancara di Kantor PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

⁶⁸Indah, Staf Admin PDAM Kota Parepare, Wawancara di PDAM Kota Parepare, Tanggal 05 Oktober 2022.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Efektifitas Penggunaan Media Penyiaran (Radio), Media Sosial (Whatsapp), Media Cetak (Koran) Sebagai Media Pengaduan Pelanggan Pdam Kota Parepare.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sebagai media pengaduan pelanggan pada instansi PDAM Kota Parepare, berjalan dengan efektif. Hal ini dilihat dari hasil wawancara yang berkaitan dengan kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidaknya media yang digunakan, tujuannya pengukuran ini adalah untuk mengetahui keefektifan media tersebut. Berikut penjelasan terkait pengukuran efektifitas.

a. Kejelasan Tujuan

Kejelasan tujuan yang dimaksud adalah tujuan apa yang ingin dicapai oleh instansi atau pengguna media mengapa mereka menggunakannya. Hasil penelitian yang didapatkan peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak instansi dan pelanggan mempunyai tujuan masing-masing mengapa mereka menggunakan media pengaduan. Tetapi tujuan dari keduanya berkaitan, berikut penjelasannya:

- 1) Dari pihak PDAM Kota Parepare. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tujuan diadakannya media pengaduan adalah untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melakukan pengaduan terkait dengan permasalahan yang terjadi. Pada kenyataannya program ini memang sangat diperlukan oleh pihak instansi dan dijadikan sebagai alat untuk mengembangkan instansi tersebut. Dalam teori perencanaan pesan

yang terdapat pada elemen pesan telah dijelaskan mengenai tujuan penggunaan media yaitu berkaitan dengan masa depan. Hal ini terkait dengan pengadaan media pengaduan yang akan berdampak baik terhadap kemajuan instansi.

- 2) Dari pihak pelanggan, Tujuan penggunaannya adalah untuk mengadukan permasalahan-permasalahan air yang terjadi. Penggunaan media sebagai media pengaduan juga berkaitan dengan elemen teori perencanaan pesan, dimana individu mengguna media harus mempunyai tujuan tertentu untuk menyampaikan pesan kepada penerim pesan. Pada kenyataanya penyampaian pesan atau informasi kepada penerima pesan pasti memiliki tujuan tersendiri mengapa ia harus menyampaikannya.

Dari kedua penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa penyediaan media yang dilakukan oleh pihak PDAM sangat berguna bagi para pelanggan, karena mereka betul-betul menggunakannya dengan baik sesuai dengan tujuan diadakannya media pengaduan.

b. Kejelasan startegis

Pemanfaatan media yang dijadikan sebagai media pengaduan merupakan langkah yang sangat strategis dilakukan dalam mengembangkan instansi. Pada kenyataannya zaman sekarang semua manusia tidak akan terlepas dari penggunaan media, hal inilah yang menjadikan pemanfaatan media merupakan hal yang sangat strategis. Media yang disediakan oleh pihak PDAM bermacam-macam diantaranya adalah media radio, media koran, media dan media sosial. Jadi pelanggan bebas memilih media apa saja yang ingin digunakannya. Pemilihan media ini telah dijelaskan dalam teori uses and

gratificatin yaitu pemirsa (pelanggan) sebagai penentu dalam pemilihan media sesuai dengan media apa yang menjadi kebutuhannya.

c. Proses analisis

Proses analisis yang dimaksud adalah bagaimana pihak PDAM dalam menganalisis pesan pengaduan. Pada kenyataannya tujuan dari pengaduan pelanggan adalah untuk mendapatkan solusi yang terjadi. Hal ini telah dijelaskan dalam teori perencanaan pesan yaitu melakukan aksi. Aksi yang dimaksud adalah serangkaian kegiatan yang akan dilakukan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Hasil penelitian yang dilakukan bersama pelanggan, menghasilkan bahwa pihak PDAM sangat merespon dengan cepat serta memberikan solusi dengan baik mengenai permasalahan yang diadukan. Sehingga penulis bisa menyimpulkan bahwa penggunaan media pengaduan sangat efektif bagi pelanggan.

d. Perencanaan yang matang

Perencanaan yang matang akan menghasilkan strategi yang baik. Jadi dapat dikatakan bahwa efektifnya media sebagai media pengaduan berasal dari perencanaan strategis yang matang. Tujuannya adalah untuk memberikan nilai positif bagi instansi.

e. Tersedianya sarana dan prasarana

Keefektifan suatu program tidak akan lepas dari sarana dan prasarana yang tersedia. Prasarana yang dimaksud adalah kursi yang akan diduduki oleh staf dan pekerja lainnya di kantor, meja yang akan dibutuhkan untuk menempatkan komputer di kantor, jaringan ini akan dipadukan dengan komputer yang akan digunakan untuk membalas pesan dan aduan pelanggan

serta mengelola data, kendaraan, dan peralatan pipa lainnya. Dan sarana yang dimaksud adalah berupa program yang tersedia yaitu media pengaduan. Hal ini telah dikaitkan dalam elemen teori perencanaan pesan yaitu pada poin sumberdaya yang merupakan segala sesuatu yang diperlukan dalam melakukan aksi. Aksi yang dimaksud adalah respon yang diberikan oleh pihak PDAM dalam menangani masalah yang dilaporkan pelanggan. Pada kenyataannya tersedianya sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang keefektifan suatu program. Karena prasarana yang tersedia akan menjadi akar solusi dari pengaduan yang diterima.

f. Pelayanan efektif dan efisien

hasil penelitian yang dilakukan bersama para pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM sangat cepat serta tidak lupa juga mereka akan memberikan solusi dalam melakukan pencegahan kerusakan sampai mekanis mereka datang untuk melakukan perbaikan.

Penjelasan mengenai pengukuran efektifitas diatas, Penulis dapat menyimpulkan bahwa hadirnya media yang dimanfaatkan pihak PDAM sebagai media berjalan efektif. Adanya media pengaduan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk melaporkan mengenai permasalahan-permasalahan air yang terjadi. Tujuan tersebut telah tercapai, dan penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan media sebagai media pengaduan merupakan langkah yang sangat strategis karena penggunaannya sangat efektif bagi pengguna.

2. Media yang paling banyak digunakan dalam melakukan pengaduan oleh pelanggan PDAM Kota Parepare.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka Penulis menyimpulkan dari semua wawancara yang dilakukan bersama para pelanggan PDAM semua memilih media sosial WhatsApp dalam melakukan pengaduan, alasannya yaitu:

- a. Penggunaannya yang sangat mudah dilakukan
- b. Menghemat waktu
- c. Menghemat biaya dan
- d. Respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga cepat.

Sebenarnya keempat alasan ini sudah dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial WhatsApp efektif dalam melakukan pengaduan. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Indah yang merupakan admin PDAM Kota Parepare melalui data yang diberikan tentang pelaporan penggunaan media WhatsApp sebagai media pengaduan, berikut tabelnya:

Tabel 4.1

Pengaduan melalui media WhatsApp, Januari-November 2022

No	Bulan	Jumlah Layanan Pengaduan
1	Januari	55
2	Februari	42
3	Maret	51
4	April	48
5	Mei	45
6	Juni	39
7	Juli	44
8	Agustus	69
9	September	38
10	Oktober	26
11	November	26

3. Efektifitas Penggunaan Media *Whatsapp* Sebagai Media Pengaduan Pelanggan PDAM Kota Parepare.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka Penulis menyimpulkan bahwa penggunaan media WhatsApp sebagai media pengaduan terbilang efektif. Banyaknya pengguna WhatsApp yang menjadikan media ini juga populer di kalangan masyarakat dan pelanggan PDAM. Pada dasarnya dalam teori uses and gratification telah dijelaskan bahwa khalayak merupakan penentu mengenai pemilihan media yang akan mereka gunakan. Penjelasan diatas dapat dicermati bahwa PDAM menghadirkan beberapa media yang dijadikan sebagai media pengaduan, tetapi banyak pelanggan yang menggunakan media WhatsApp sebagai media pengaduan. Hal ini berkaitan dengan teori uses and gratification bahwa khalayak (pelanggan) akan memilih media sesuai dengan kebutuhan yang ingin mereka penuhi. Untuk mengetahui keefektifan media WhatsApp sebagai media pengaduan, berikut penjelasan terkait pengukuran efektifitas, yaitu:

a. Pencapaian Tujuan

Seperti yang dijelaskan diatas bahwa adanya media media WhatsApp sebagai media pengaduan yaitu memberikan kemudahan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan bersama para pelanggan menghasilkan bahwa dengan adanya media pengaduan lebih memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pengaduan. Pengaduan yang dilakukan oleh pelanggan telah sesuai dengan langkah perencanaan pesan berpusat pada penerima yang terdapat dalam teori perencanaan pesan berikut langkahnya:

1. Menentukan tujuan, pelanggan menggunakan media pengaduan bertujuan untuk melaporkan masalah yang terjadi.
2. Menganalisis pihak penerima, pelanggan akan mencari tahu mana nomor admin PDAM tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pengaduan yang dilakukan diterima oleh admin PDAM.
3. Menentukan ide, dalam melakukan pengaduan pelanggan memberikan bahasa yang jelas dan simpel agar aduan yang disampaikan dapat dipahami oleh admin PDAM.
4. Memilih saluran media yang tepat, hasil wawancara menunjukkan bahwa media yang banyak digunakan adalah media WhatsApp. Alasannya adalah karena penggunaannya yang mudah dipahami.

Dari hasil penelitian yang dilakukan bersama staf PDAM dan pelanggan menghasilkan, bahwa terjadi feedback antara tujuan PDAM mengadakan program tersebut dengan pelanggan yang aktif menggunakan program tersebut.

4. Penggunaan Media *Whatsapp* Telah Sesuai Dengan Kriteria Efektivitas.

Rumusan masalah ke dua telah menghasilkan bahwa menggunakan WhtasApp memang sangat efektif digunakan dalam melakukan pengaduan. Hasil penelitian juga menghasilkan bahwa media WhatsApp telah sesuai dengan kriteria efektifitas. Hal ini dapat diukr dari kriteria media Whatsap, berikut penjelasnya.

a. Produktifitas

Penggunaan media WhatApp sebagai media pengaduan sangat efektif. Media WhatsApp sangat tren digunakan oleh masyarakat baik itu kalangan

orang tua maupun remaja. Alasan penggunaannya adalah karena simpel dan mudah untuk dipahami. Alasan inilah yang membuat media WhatsApp merupakan salahsatu media pengaduan yang produktifitas untuk menggapai tujuan yaitu memberikan kemudahan dalam hal pelayanan.

Alasan yang diberikan oleh pelanggan termasuk pada kriteria efektifitas yaitu masyarakat (pelangan) nyaman menggunakan media WhatsApp. Serta respon pelanggan mengenai media tersebut memberikan respon yang positif. Sehingga dapat di simpulkan bahwa tujuan program media pengaduan telah tercapai. Tercapainya tujuan tersebut maka program ini bisa dikatakan efektif.

b. Kemampuan Adaptasi Kerja

Respon yang diberikan oleh pihak PDAM ketika menerima pesan WhatsApp yang berisi tentang pengaduan permasalahan yang terjadi, mereka langsung sigap untuk merepon serta mereka juga langsung memberikan solusi kepada pelanggan tentang hal apa yang harus mereka lakukan sembari menunggu kedatangan mekanis yang ditugaskan. Pada dasarnya hal ini memang harus dilakukan untuk mencapai tujuan serta memberikan intropeksi diri kepada instansi untuk berkembang menjadi lebih baik.

c. Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kinerja suatu instansi yang harus menilai adalah pelanggan. Penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja dari pihak instansi PDAM sangat produktif dalam menerima serta menangani aduan dari pelanggan. Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga, keberhasilan yang didapatkan adalah berhasil memberikan

kemudahan pelayanan kepada pelanggan baik itu pelanggan yang jauh maupun dekat dari jangkauan kantor.

d. Kemampuan Berlaba

Penggunaan media WhatsApp memang benar-benar populer, kepopuleran yang di raihanya tidak lain karena penggunaannya yang sangat mudah untuk dipahami. Hal ini sesuai dengan teori Uses and Gratification yang berpendapat bahwa khalayak sangat aktif dalam melakukan pemilihan social media yang mana dibutuhkan oleh diri individu itu sendiri. Pemilihan media yang dimaksud adalah pemilihan yang dapat memenuhi kebutuhan psikologis dan socialnya. Perhatian khalayak terhadap media komunikasi serta isinya ditentukan oleh sikap yang dinampakkan oleh khalayak itu sendiri.

e. Pencarian Sumber Daya

Dapat memberikan kesimpulan bahwa benar pemberian pelayanan yang baik akan beradampak pula kepada instansi tersebut. Seperti yang dikatakan diatas bahwa terdapat 4 fitur WhatsApp, salahsatunya adalah story WA, disinilah pertama kali saudara Isnawati mengenal PDAM. Benar yang diungkapkan oleh bapak Erfendy bahwa pelayanan yang baik akan memberikan nilai plus kepada instansi tersebut, karena secara tidak langsung hal ini bisa menarik pelanggan.

Penjelasan mengenai kriteria efektivitas diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan media WhatsApp telah sesuai dengan kriteria efektivitas, yaitu pelanggan aktif menggunakan media WhatsApp karena pihak PDAM memberikan respon yang baik sehingga tercapainya kriteria produktifitas. Adaptasi yang dilakukan oleh pihak PDAM kepada

pelanggan sangat baik dan berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap kerja pihak PDAM, hal ini secara tidak langsung membangun nilai positif dalam diri pelanggan kepada instansi dan berdampak baik pada pengembangan PDAM Kota Parepare.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian yang dilakukan, maka Penulis dapat menyimpulkan bahwa hadirnya media yang dimanfaatkan pihak PDAM sebagai media pengaduan berjalan efektif. Adanya media pengaduan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk melaporkan mengenai permasalahan air yang terjadi. Tujuan tersebut telah tercapai, dan penulis dapat menyimpulkan bahwa penggunaan media sebagai media pengaduan merupakan langkah yang sangat strategis karena penggunaannya sangat efektif bagi pengguna.
2. Hasil penelitian yang dilakukan bersama para pelanggan PDAM semua memilih media sosial WhatsApp dalam melakukan pengaduan karena penggunaannya yang sangat mudah dilakukan, menghemat waktu, menghemat biaya dan respon yang diberikan oleh pihak PDAM juga cepat. Sebenarnya keempat alasan ini sudah dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial WhatsApp efektif dalam melakukan pengaduan.
3. Hasil penelitian yang dilakukan maka didapatkan hasil bahwa media WhatsApp sangat efektif digunakan dalam melakukan pengaduan. Karena telah sesuai dengan pengukuran efektifitas yaitu: telah mencapai tujuan diadakannya media pengaduan ini yaitu untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melakukan pengaduan walau jarak yang jauh

dari kantor. Penggunaannya yang simpel dan mudah untuk dipahami serta kepopulerannya yang menjadikan media ini sangat mudah bersosialisasi pada pelanggan. Hal inilah yang membuat pelanggan tertarik untuk menggunakannya.

B. Saran

- a. Disarankan kepada para staf dan pekerja PDAM Kota Paepare untuk lebih memperhatikan masalah dan pengaduan pelanggan. Dan menyikapi dengan sigap pengaduan pelanggan, dan mengatasi tantangan-tantangan yang terjadi dalam instansi dan menyelesaikannya dengan baik.
- b. Disarankan juga kepada para pelanggan PDAM untuk lebih baik dalam menyampaikan pengaduan dengan menggunakan tuturkata yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quran Alqarim

Abuddin Nata, 2014, *Metodologi Studi Islam* (Cet. XVIII: Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).

Agus Tulus, 2009, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” (Jakarta: Gramedia Utama Ridwan).

Ahmad Nur, 2015, *Radio Sebagai Sarana Media Massa Elektronik*, Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam, Vol 3 No2.

Azwar, 2018, *Pilar Jurnalistik*, (Jakarta: Prenadamedia grup)

Bahctiar S. Bachri, 2019, *Meyakinkan Validasi Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*, Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol 10.

Baswori dan Suwandi, 2008, *memahami penelitian kuanlitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta).

D. McQuail.J.G Blumler & J. Brown, 1992, *The Television Audience: A Revised Perspective dalam McQuail (Ed), Sicioogy Of Mass Communication*, Penguin Book.

Departement Agama RI, *al-hikmah_al-Quran dan Terjemahannya*.

Dimianus Ding, 2014, “*Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan*”, Jurnal Ilmu Pemerintah, Vol 02 N0. 02.

Gunawan, I. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: teori dan praktik*. Bumi Aksara.

Hans Karunia H, Nauvaliana Asri, Dr Irwansyah. *Fenomena Penggunaan Media Soial: Studi Pada Teori Uses And Gratification*, Vol 3 Nomor 13.

Hans Karunia H, Nauvaliana Asri, Dr Irwansyah. *Fenomena Penggunaan Media Soial: Studi Pada Teori Uses And Gratification*, Vol 3 Nomor 13.

Haris Hardiansyah, 2013, *waawancara, Observasi, dan Fokus Group* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada).

Iga Rosalina, 2012, “*Efektivitas Program Nasional Permberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Didesa Mantren Kecamatan Kranggrejo Kabupaten MADetaan*”, Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol 1 No. 1.

Laksana, Manajemen Pemasaran, 2008, Yogyakarta: Penerbit Graha.

- Lexy J. Moleong, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Mahfid Muhfid, 2005, *Komunikasi dan Regulasi Penyiaran*, Kencana Predana Media Group.
- Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif* ,(Malang: UIN Maliki PRESS Anggota IKA PI.
- Moh. Parbu Tika, 2005, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kerja Perusahaan* (Jakarta: Bumi Aksara).
- Morrison, 2013, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Pranadamedia Group).
- Morrison, 2013, *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*, (Jakarta: Pranadamedia Group).
- Muhammad Kamal Zubair and Dkk, 2020, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020* (Parepare: IAINParepare Nusantara Pres).
- Ni Wayan Budiani, 2007, “Efektivitas Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhaki Eka Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timor Kota Denpasar”, (Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT Vol 2.
- P. Joko subagyo, 2004, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta).
- Raditya Aridya, 2019, “Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan Gas Bumi”, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Raldy H. Mokoginta, Jonhy H. Posuma dan Novie Palar, 2021, “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan (Kinalang) Pada Era New Normal Di Kota Kotamobagu, Vol VII.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Said Deri Andika, 2019, “Pengaduan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Langsa.” *Jurnal Informatika dan Teknologi*, Volume 2 Nomor 1.
- Salim dan Sayhrum, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan* (Bandung: Citapustaka Media)
- Seperdi Haja, Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar Ditinjau Dari Aspek Teknis, *Jurnall Spektarn*, Volume 3 Nomor 1.

- Stephan W, Little John, 2001, *Theoritis Of Human Communication*, (Belmont: USA Wadsworth Group).
- Suci Ariska, 2019, *Analisis Beban Kerja Bidang Pengelolaan Sampah Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pekanbaru*, JOM FISIP, vol 6.
- Sugiono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif: dilengkapi dengan contoh proposal dan penelitian*, (Bandung: Alfabet).
- Suryanto, 2017, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, CV Pustaka Setia.
- Sutrisno, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana).
- Sydarwan Danin, 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif (Cet.I: Bandung: CV. Pustaka Setia)*.
- Wayan Aryawan, 2018, *Strategi Manajemen Program Siaran Radio Dalam Menarik Minat Pendengar Studi Di Radio Komunitas Dwijendra*.
- Werner J. Severin & James W Tankard Jr, 2011, *Teori Komunikasi sejarah metode dan terapan di Dalam Massa*, Kencana Prenamedia Group.
- Willing Barus, 2010, *"Sedia Jurnalistik"*, (Jakarta Gelora Aksara Pratama).
- Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *Quanta*, 2(2).