

**PERSEPSI NETIZEN TERHADAP KUALITAS PENANGANAN
KELUHAN MELALUI MEDIA SOSIAL PDAM TIRTA
MOEDAL KOTA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Program Diploma III Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :
Dessy Putri Wahyuni
14030114060017**

**PROGRAM STUDI DIII HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2017

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
(TUGAS AKHIR)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Dessy Putri Wahyuni

Nomor Induk Mahasiswa : 14030114060017

Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya susun dengan judul :

**“Persepsi Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial
PDAM Tirta Moedal Kota Semarang”**

Adalah **benar-benar hasil karya sendiri** dan bukan merupakan plagiat dari Tugas Akhir atau Karya Ilmiah orang lain atau jiplakan karya orang lain. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Agustus 2017

Dessy Putri Wahyuni
14030114060017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Persepsi Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang
Nama Penyusun : Dessy Putri Wahyuni
NIM : 14030114060017
Program Studi : D III Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D III Hubungan Masyarakat

Semarang, 30 Agustus 2017

Dekan,

Wakil Dekan,

Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing

Drs. Joyo N S Gono, M.Si

NIP. 19611026 198702 1 001

(.....)

Dosen Penguji

Agus Naryoso, S.Sos, M. Si

NIP. 19750831 200212 1 002

(.....)

Drs. Joyo N S Gono, M.Si

NIP. 19611026 198702 1 001

(.....)

MOTTO

*Dan Dia memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka –
sangkanya.*

*Dan Barangsiapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan
mencukupkan (keperluan)nya.*

Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dihendaki)Nya.

*Sungguh, Allah telah mengadakan ketentuan bagi se-tiap
sesuatu.*

(QS At – Talaq : 3)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk yang tersayang,

Ibu dan Ayah yang selalu mendo'akan, *mensupport dan terima kasih untuk semua kesabaran yang tulus dari ayah ibu.*

Mas Tofan yang selalu memberikan semangat dan juga do'a untuk adikmu ini *segera menyelesaikan studi Diploma III.*

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayahnya dan karunia-Nya. Sehingga penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir, Penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala limpahan kenikmatan, kemudahan, kesehatan dan rezeki yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Dr. Sunarto M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat FISIP UNDIP dan selaku dosen penguji Tugas Akhir.
4. Drs. Joyo NS Gono, M.Si terimakasih telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
5. Dra. Sri Widowati Herieningsih, M.S., selaku Dosen Wali penulis.
6. Pak Joko Purwanto selaku Kepala Sub.Bagian Humas dan Protokol, terima kasih telah mengizinkan peneliti untuk dapat melakukan penelitian pada Instansi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang
7. Pak Didik Muryanto selaku Pembimbing Lapangan PKL PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, terima kasih telah mengarahkan pembimbing selama proses penelitian.

8. Dany Hasanain Yahya, yang telah menjadikan hidup lebih berwarna dan penuh keceriaan yang sabar menemani penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir, memberikan do'a, motivasi serta nasehat kepada penulis.
9. Lidya Intan Pratamawati, teman seperjuangan dibangku kuliah, teman sekos, sesama pejuang Ldr, terima kasih untuk bantuan, motivasi dan do'a.
10. Anggun, Herny, Intan dan Yunita yang selalu memberikan keceriaan, motivasi dan do'a kepada penulis sehingga penulis lebih giat untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
11. Sahabat LDR ku tempat berkeluh kesah Ony Uliyah, Ainun Nadhiroh, dan Norma Nurdiana.
12. Teman Seperbimbingan Febrica, Widya, Prima dan Rio terima kasih telah memberikan nasehat serta arahan bagi penulis.
13. Teman-teman Public Relations angkatan 2014.
Terimakasih atas kebersamaannya dari tahun 2014 sampai 2017 ini, Semoga kedepannya kita semua lebih sukses dan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah kita dapat selama dibangku perkualihan.
Kebersamaan kita selama dibangku kuliah ini akan menjadi history.
14. Dan semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Persepsi Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat FISIP UNDIP.

Penelitian ini bertujuan guna mendeskripsikan persepsi netizen atas layanan penanganan keluhan yang dibuat oleh Humas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi bagi pihak Humas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang untuk mengetahui persepsi netizen atas layanan penanganan keluhan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan tersusun tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak sehingga terselsaikan penelitian Tugas Akhir ini. Penulisan pada Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang memerlukan.

Semarang, 30 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAKSI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.3.1 Manfaat Teoritis	14
1.3.2 Manfaat Praktis	14
1.4 Kerangka Konsep.....	14
1.5 Definisi Konseptual	19
1.6 Definisi Operasional	20
1.7 Metodologi Penelitian.....	22
1.7.1 Tipe Penelitian.....	21

1.7.2	Populasi	22
1.7.3	Sampel.....	22
1.7.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
1.7.5	Jenis dan Sumber Data	24
	a. Data Primer.....	24
	b. Data Sekunder	24
1.7.6	Alat dan Teknik Pengumpulan Data	25
	a. Alat Pengumpulan Data.....	25
	b. Teknik Pengumpulan Data	25
1.7.7	Tahap Pengolahan Data.....	25
	a. Editing	25
	b. Koding	25
	c. Tabulasi	26
1.7.8	Analisis Data	26
 BAB II PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG.....		27
2.1	Sejarah PDAM Moedal Kota Semarang	28
2.2	Humas PDAM Moedal Kota Semarang dalam menangani keluhan melalui media sosial	29
 BAB III PERSEPSI NETIZEN TERHADAP KUALITAS PENANGANAN KELUHAN MELALUI MEDIA SOSIAL PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG		32
1.1	Identitas Responden	32
1.2	Penilaian Netizen terhadap kualitas penanganan keluhan melalui media sosial.....	39
1.3	Respon Netizen mengenai jawaban yang telah dijawab oleh admin media sosial.....	46
1.4	Daya tanggap admin dalam merespon keluhan Netizen	52

BAB IV PEMBAHASAN	60
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	32
Tabel 3.2	Karakteristik Responden berdasarkan umur	33
Tabel 3.3	Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan	34
Tabel 3.4	Karakteristik Responden berdasarkan kapan terakhir kali menyampaikan keluhan di media sosial PDAM	35
Tabel 3.5	Karakteristik Responden berdasarkan keluhan yang disampaikan ke media sosial PDAM.....	36
Tabel 3.6	Karakteristik Responden berdasarkan media sosial yang digunakan saat menyampaikan keluhan ke media sosial PDAM	37
Tabel 3.7	Karakteristik Responden berdasarkan media sosial PDAM memudahkan dalam menyampaikan keluhan	38
Tabel 3.8	Karakteristik Responden berdasarkan keluhan yang disampaikan ditanggapi oleh admin media sosial	39
Tabel 3.9	Karakteristik Responden berdasarkan admin menanggapi keluhan dan menyertakan solusi	40
Tabel 3.10	Karakteristik Responden berdasarkan solusi yang diberikan admin sesuai dengan keinginan.....	41
Tabel 3.11	Karakteristik Responden berdasarkan admin menjanjikan untuk menyelesaikan keluhan	42
Tabel 3.12	Karakteristik Responden berdasarkan admin menanggapi dan menyelesaikan keluhan dengan baik	43
Tabel 3.13	Karakteristik Responden berdasarkan jawaban dari admin menggunakan bahasa yang mudah dipahami	46

Tabel 3.14 Karakteristik Responden berdasarkan jawaban admin sesuai dengan harapan	47
Tabel 3.15 Karakteristik Responden berdasarkan jawaban admin dapat dipertanggung jawabkan	48
Tabel 3.16 Karakteristik Responden berdasarkan kepuasan atas jawaban yang telah diberikan admin	49
Tabel 3.17 Karakteristik Responden berdasarkan admin merespon dengan cepat dan tepat keluhan	52
Tabel 3.18 Karakteristik Responden berdasarkan keterlambatan admin dalam merespon keluhan.....	53
Tabel 3.19 Karakteristik Responden berdasarkan permintaan maaf admin ketika terlambat menjawab keluhan.....	54

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	Indikator Penilaian Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media sosial.....	45
Diagram 3.2	Respon Netizen mengenai jawaban yang telah dijawab oleh admin media sosial	51
Diagram 3.3	Daya tanggap admin dalam merespon keluhan Netizen.....	56
Diagram 3.4	Kesimpulan Ketiga Indikator (Penilaian Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media sosial, Netizen mengenai jawaban yang telah dijawab oleh admin media sosial dan Daya tanggap admin dalam merespon keluhan Netizen Terhadap Kualitas penanganan keluhan melalui media sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Keluhan Netizen di Facebook PDAM Tirta Moedal	6
Gambar 1.2	Keluhan Netizen di Facebook PDAM Tirta Moedal	7
Gambar 1.3	Keluhan Netizen di Facebook PDAM Tirta Moedal	8
Gambar 1.4	Keluhan Netizen di Twitter PDAM Tirta Moedal	8
Gambar 1.5	Keluhan Netizen di Twitter PDAM Tirta Moedal	9
Gambar 2.1	Data Keluhan Netizen di Facebook	12
Gambar 2.2	Data Keluhan Netizen di Twitter	12

ABSTRAKSI

Judul Tugas Akhir : **Persepsi Netizen Terhadap Kualitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang**
Nama : **Dessy Putri Wahyuni**
NIM : **14030114060017**

PDAM adalah instansi milik Pemerintah Kota Semarang yang bergerak pada bidang pelayanan jasa penyedia air. Untuk meningkatkan pelayanan PDAM membuat media sosial. Pada media sosial tersebut ditemukan banyaknya keluhan dari para Netizen. Namun tidak semua keluhan ditanggapi oleh admin, hal tersebut dibuktikan dengan rekapitulasi keluhan pada media sosial dari bulan januari–mei tahun 2017. Berdasarkan masalah tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai persepsi Netizen terhadap kualitas penanganan keluhan melalui media sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep persepsi menurut Philip Kotler dalam Wasesa, 2005:13. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder, *Penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling dengan teknik Sampling Purposive*. Peneliti mengajukan pertanyaan melalui media kuesioner pada Netizen dengan sampel sebanyak 50 responden yang pernah menyampaikan keluhan di media sosial PDAM.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi Netizen dengan menggunakan indikator penilaian Netizen terhadap kualitas penanganan keluhan melalui media sosial termasuk Baik (58%). Indikator kedua adalah respon Netizen mengenai jawaban yang telah dijawab oleh admin media sosial termasuk baik (54%). Dan pada indikator ketiga daya tanggap admin dalam merespon keluhan media sosial termasuk tidak baik (66%). Berdasarkan hasil temuan yang ada menunjukkan jika persepsi Netizen kepada layanan penanganan keluhan media sosial PDAM baik (62%) dan juga ditemukan persepsi yang tidak baik (38%). Persepsi yang tidak baik muncul ketika keluhan di media sosial tidak direspon dan diselesaikan oleh admin media sosial. Untuk menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan netizen admin berkoordinasi dengan bagian teknisi lapangan yang bertugas untuk menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh netizen melalui media sosial PDAM. Banyaknya netizen yang mengeluhkan di media sosial membuat kinerja admin dan teknisi menjadi tidak maksimal.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas penanganan keluhan, Keluhan Media Sosial

ABSTRACT

The Title of Final Project : **The Netizen's Perception On Quality Of Complaint's Handling Through Social Media PDAM Tirta Moedal Semarang City**
Name : **Dessy Putri Wahyuni**
NIM : **14030114060017**

PDAM is a government-owned institution of Semarang which is engaged in water services. PDAM create social media to improve the service. On that social media, we can found a lot of complaints from the Netizen. But not all complaints responded by the admin, it is evidenced by the recapitulation of complaints on social media from January-May 2017. Based on this problem, researchers do research about Netizen's perception of quality of complaint handling through social media PDAM Tirta Moedal Semarang City. The concept used in this research is the concept of perception according to Philip Kotler in Wasesa, 2005: 13. This research uses quantitative descriptive research methods. Data source from primary data and secondary data, This research use Non Probability Sampling with Purposive Sampling technique. Researchers ask questions through the media questionnaire on Netizen with a sample of 50 respondents who once divided in social media PDAM.

Based on the results of research on Netizen's perception by using Netizen's rating of the quality of complaints handling through social media indicator, the services was Good (58%). The second indicator is the Netizen response to answers that have been answered by social media admin was good (54%). And on the third indicator of admin responsiveness in social media complaint responses was not good (66%). Based on the findings, it shows whether Netizen's perception towards PDAM have a good quality of social media complaint's handling service (62%) and also found the perception towards PDAM have a bad quality of social media complaint's handling service (38%). Bad perception arises when in social media is not responded and implemented by social media admin. To solve the problem, admin coordinate with the field technicians to solve the problems that complained by netizens through PDAM social media. Alot number of netizens who complained about social dimedia make the performance of admin and technicians to be not maximal.

Keywords: Perception, Quality of Complaint Handling, Social Media Complaint