

BAB II

PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG

2.1 Sejarah PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang ialah satu – satunya perusahaan air yang dikelola oleh Pemerintah Kota Semarang, PDAM memiliki 5 cabang yaitu : Cabang Selatan, Cabang Barat, Cabang Tengah, Cabang Timur, dan Cabang Utara. PDAM memiliki visi yaitu Menjadi Penyedia Air Minum Pilihan Masyarakat dan Terbaik di Indonesia dan memiliki misi yaitu Professional dalam pengelolaan perusahaan, Memberikan pelayanan prima secara efektif dan efisien, Menyediakan air minum yang terjangkau masyarakat dengan memenuhi standart kualitas, kuantitas dan kontinuitas, Mengembangkan kapasitas karyawan dengan menerapkan teknologi tepat guna dan Memberikan kontribusi pendapatan asli daerah yang berkesinambungan.

Di zaman penjajahan belanda pada tahun 1911 sampai 1923 telah membangun empat sumber alam yaitu adalah Mudal Besar dan Mudal Kecil, Lawang dan Ancar. Di tahun 1923 sampai dengan 1932 di bangun kembali dua sumber alam yaitu adalah Kalidoh Besar dan Kalidoh kecil, selanjutnya kalidoh kecil pada tahun 1979 diserahkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ungaran. Pada tahun 1942 sampai 1945 ialah dimana penjajahan jepang dan pada tanggal 8 desember 1942 samapai dengan 14

agustus 1945 “Gemeente Water Leiding Semarang” dirubah dalam bahasa jepan menjadi “Semarang Siya Kusyo” artinya ialah Perusahaan Daerah Air Minum Semarang.

Di jaman kemerdekaan sampai dengan sekarang tepatnya pada tahun 1959 sampai dengan 1965 dimulai kembali pembangunan untuk Instalasi Penjernihan Kaligarang bahan baku diambil dari air sungai kaligarang dengan debit 500 ldt (IPA TGM), Di tahun 1952 kembali lagi dibangun dua sumur artesis di jalan Purwogondo dan di jalan Arjuno. Pembangunan terus terjadi di tahun 1967 sampai dengan 1984 pembanguana sumur artesis dikerjakan dan kantor pusat PDAM ialah Sumur artesis berada di Ronggowarsito, Kinibalu, Brumbungan, Manyaran, Mijen, Rejosari, Seleses, Abimanyu, Senjoyo, Jangli, Raden Patah, Gondoriyo, Erowati, Citadui, Blimbing, Bugangan dan Keconowungu.

Di Tahun 1994 Pembangunan IPA Kaligarang dengan kapasitas sebesar 250 ldt & 150 l/dt, IPA Pucang Gading sebesar 50 l/dt, dan mengoptimalkan IPA Miniplant Kaligarang dari 40 l/dt menjadi 80 l/dt. Pada Tahun 1997 – 1999 dengan bantuan dana dari ABRD, PDAM Tirta Moedal Kota Semarang membangun reservoir kedung Mundu, Pemasangan Pipa Transmisi Kudu – Kedung Mundu dan Pipa Distribusi. Dibangun Instalasi Pengolahan Air Kududi tahun 2002 dengan kapasitas 1250 ldt, untuk dapat memenuhi kebutuhan aliran di wilayah Timur dan sebagian Tengah.

(Sumber : Company Profile PDAM 2016)

2.2 Humas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Dalam Menangani Keluhan Melalui Media Sosial

Menurut data yang peneliti dapat dari media sosial PDAM Moedal Kota Semarang menunjukan banyaknya data keluhan dari netizen keluhan yang sering disampaikan yaitu mengenai air tidak mengalir, pipa PDAM yang mengalami kebocoran, pembengkakan biaya pembayaran bulanan, dan pemasangan aliran air baru.

Berikut Laporan Data Keluhan Pada Bulan Januari – Mei 2017 :

LAPORAN DATA KELUHAN PADA MEDIA SOSIAL FACEBOOK
BULAN JANUARI – MEI TAHUN 2017

| No. | Bulan | Air Tidak Mengalir | Pipa PDAM Yang Mengalami Kebocoran | Pembengkakan Biaya Pembayaran | Pemasangan Aliran Air Baru | Jumlah Aduan | Keluhan Yang Sudah di Tangani | Keluhan Yang Belum di Tangani |
|-----|----------|--------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. | Januari | 14 | 3 | - | 2 | 19 | 12 | 7 |
| 2. | Februari | 14 | 2 | - | 3 | 19 | 15 | 4 |
| 3. | Maret | 15 | 3 | - | - | 18 | 13 | 5 |
| 4. | April | 28 | 2 | - | 2 | 32 | 18 | 14 |
| 5. | Mei | 82 | 4 | 1 | 1 | 88 | 56 | 32 |

(Sumber : PDAM Tirta Moedal 2017)

LAPORAN DATA KELUHAN PADA MEDIA SOSIAL TWITTER
BULAN JANUARI – MEI TAHUN 2017

| No. | Bulan | Air Tidak Mengalir | Pipa PDAM Yang Mengalami Kebocoran | Pembengkakan Biaya Pembayaran | Pemasangan Aliran Air Baru | Jumlah Aduan | Keluhan Yang Sudah di Tangani | Keluhan Yang Belum di Tangani |
|-----|----------|--------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. | Januari | 6 | 1 | - | - | 7 | 4 | 2 |
| 2. | Februari | 7 | 1 | - | - | 8 | 8 | - |
| 3. | Maret | 13 | 1 | - | - | 14 | 12 | 2 |
| 4. | April | 15 | 2 | - | - | 17 | 10 | 7 |
| 5. | Mei | 33 | 1 | - | - | 34 | 20 | 14 |

(Sumber : PDAM Tirta Moedal 2017)

Dari laporan data diatas dapat di ketahui jika jumlah keluhan dari bulan januari sampai dengan mei mengalami peningkatan yang signifikan, banyaknya keluhan dari pelanggan mengenai masalah air tidak mengalir, pipa yang bocor, pembengkakan biaya, pemasangan pipa pam.

Netizen maupun pelanggan PDAM yang aktif di media sosial dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya. Media sosial memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan fasilitas pelayanan keluhan lainnya seperti call center dan pengaduan keluhan secara langsung.

Humas PDAM Moedal Kota Semarang adalah admin pada media sosial PDAM, dengan demikian maka akan dapat mempermudah kinerja admin untuk menanggapi keluhan dari Netizen yang menyampaikan keluhannya. Netizen yang ingin keluhan di media sosial PDAM dapat kapan saja menyampaikan tidak ada batasan waktu, pada saat admin merespon dan menyelesaikan persoalan admin menggunakan prosedur yang ada untuk menjawab keluhan yaitu dengan menanyakan nama pelanggan, no langganan, alamat dan no telepon yang dapat dihubungi.

Saat netizen menyampaikan keluhannya, dan admin mulai merespon maka admin akan terlebih dahulu menanyakan mengenai nama pelanggan yang terdaftar di PDAM, no langganan PDAM, alamat rumah dan no telepon yang dapat dihubungi. Data tersebut akan dapat membantu admin untuk mengetahui letak lokasi rumah orang yang menyampaikan keluhan, selanjutnya admin akan

mengidentifikasi kategori pengaduan dan informasi di bagi menjadi 3 kategori yaitu (Administrasi, Financial, dan Teknis).

Ketika admin sudah mengetahui permasalahan yang diadukan lalu admin media sosial berkoordinasi dengan petugas lainnya agar keluhan yang ada untuk segera di selesaikan di masing – masing bagian (Administrasi, Financial, dan Teknis). Jika keluhan berupa pembengkakan biaya bulanan maka bagian administrasi yang akan menyelesaikan, jika air tidak mengalir dan pipa PDAM yang mengalami kebocoran teknis yang akan turun ke lapangan untuk membenahi.