

BAB IV

PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan temuan penelitian mengenai persepsi Netizen terhadap kualitas penanganan keluhan melalui media sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Keluhan dari para pelanggan maupun netizen muncul ketika harapan mereka tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, sehingga hal tersebut yang membuat para netizen merasa tidak puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh admin maupun teknisi. Admin sebagai orang yang bertugas menjawab keluhan dari netizen berupaya untuk segera menyelesaikan keluhan tetapi admin juga berkoordinasi pada teknisi lapangan yang terjun langsung untuk memperbaiki kendala yang ada, saat teknisi mulai bekerja dilapangan maka humas atau admin media sosial hanya bisa memantau dari jauh karena itu diluar kinerja admin. Sehingga admin harus menunggu konfirmasi dari teknisi yang terjun kelapangan terkadang terjadi kendala yang menghambat proses perbaikan. Tetapi terkadang netizen yang kurang bersabar terus mengeluhkan ke media sosial PDAM, banyaknya keluhan yang disampaikan membuat kinerja teknisi menjadi lambat karena saat dilapangan terkadang berbeda-beda persoalan yang ditangani. Sehingga admin hanya bisa memberikan informasi dan juga pengertian kepada netizen untuk bersabar.

Pada dasarnya media sosial merupakan perkembangan mutakhir dari teknologi - teknologi web baru berbasis internet, yang memudahkan semua

orang untuk dapat berkomunikasi, berpartisipasi, saling berbagi dan membentuk sebuah jaringan secara online, sehingga dapat menyebarluaskan konten mereka sendiri. Post di blog, tweet, atau video YouTube dapat direproduksi dan dapat dilihat secara langsung oleh jutaan orang secara gratis (Zarella, 2010: 2-3).

Dengan adanya media sosial membuat humas dapat berinteraksi langsung dengan pelanggan maupun netizen yang menyampaikan keluhan, kritik dan saran ke media sosial PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Pada dasarnya media sosial ialah memudahkan semua orang untuk berkomunikasi, berpartisipasi, dll. Semesti semua keluhan yang disampaikan netizen ke media sosial PDAM dapat direspon dan diselesaikan permasalahannya, tetapi disini SDM sebagai admin sangat terbatas sehingga admin tidak maksimal dalam menjawab keluhan yang ada.

Humas PDAM tentu harus bisa mengupdate informasi terbaru dan disebarluaskan keseluruh media sosial PDAM sehingga pesan tersebut dapat diterima oleh netizen. Melalui Platform online lebih memudahkan kinerja admin untuk dapat menyebarkan informasi secara cepat dan lebih efisien waktu, karena platform online memiliki kelebihan yaitu cukup membuat status dilamam facebook dan setelah itu akan terkoneksi ke media sosial lainnya sehingga dalam waktu bersamaan informasi tersebut akan ada diseluruh media sosial PDAM.

Jadi kinerja admin lebih cepat dan efisien walaupun keterbatasan admin media sosial, kecanggih teknologi sudah sangat berkembang dengan pesat maka admin juga harus bisa mengupgrade fitur-fitur yang dapat membantu kinerjanya dalam proses menjawab, menyebarkan informasi ke netizen.

Pada penelitian ini keseluruhan indikator menunjukkan persepsi yang baik, tetapi pada penelitian ini juga ditemukan jika masih ada persepsi yang tidak baik dari Netizen untuk admin media sosial PDAM. Persepsi yang tidak baik ini harus segera diubah menjadi persepsi yang baik, dengan adanya persepsi yang tidak baik ini dapat meningkatkan kinerja admin kedepannya agar lebih baik lagi dalam merespon maupun menyelesaikan persoalan keluhan dari para Netizen