ABSTRAK

Efektivitas komunikasi eksternal menjadi aspek penting dalam meningkatkan penyebaran informasi kepada pelanggan, terutama dalam layanan publik seperti Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi. Peneliti melakukan pra-survei di Perumda Tirta Patriot dan menemukan fenomena ketidaksamarataan dalam penyebaran informasi yang menyebabkan pelanggan tidak memperoleh informasi secara merata. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar efektivitas komunikasi eksternal terhadap standar penyebaran informasi kepada pelanggan di Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner (angket) yang disebarkan kepada pelanggan. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan uji validitas untuk mengetahui keabsahan kuesioner dan uji reliabilitas untuk menilai konsistensi instrumen penelitian. Peneliti menggunakan bantuan software SPSS versi 25 untuk mempermudah proses analisis data.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai rata-rata dari setiap dimensi efektivitas komunikasi eksternal adalah sebagai berikut: penerima komunikasi (68,4%), isi pesan (72,1%), ketepatan waktu (64,3%), saluran komunikasi (70,5%), format atau bentuk kemasan pesan (66,8%), dan sumber informasi (71,2%). Hasil akhir dari analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa persentase keseluruhan efektivitas komunikasi eksternal di Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi adalah 72%, yang menunjukkan bahwa komunikasi eksternal berada dalam kategori cukup efektif dalam penyebaran informasi kepada pelanggan dan 28% tidak di teliti oleh peneliti.

Kata Kunci: Komunikasi Eksternal, Penyebaran Informasi, Perumda Tirta Patriot, Efektivitas Komunikasi.

ABSTRACT

The effectiveness of external communication is an important aspect in increasing the dissemination of information to customers, especially in public services such as Perumda Tirta Patriot Bekasi City. Researchers conducted a pre-survey at Perumda Tirta Patriot and found the phenomenon of inequality in the distribution of information which caused customers not to receive information evenly. The purpose of this research is to analyze how effective external communication is on the standards for disseminating information to customers at Perumda Tirta Patriot, Bekasi City.

This research uses a descriptive quantitative approach with survey methods. Data collection techniques are carried out through questionnaires distributed to customers. Data analysis uses descriptive statistics with a validity test to determine the validity of the questionnaire and a reliability test to assess the consistency of the research instrument. Researchers used SPSS version 25 software to simplify the data analysis process.

Based on the research results, the average value of each dimension of external communication effectiveness is as follows: communication recipient (68.4%), message content (72.1%), timeliness (64.3%), communication channel (70.5%), message format or form (66.8%), and information source (71.2%). The final results of the descriptive statistical analysis show that the overall percentage of external communication effectiveness at Perumda Tirta Patriot Bekasi City is 72%, which shows that external communication is in the quite effective category in disseminating information to customers and 28% was not examined by researchers.

Keywords: External Communication, Information Dissemination, Perumda Tirta Patriot, Communication Effectiveness.