

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dunia sudah beranjak serta sudah berubah pada zaman revolusi industri sebagai hasil dari globalisasi dan perkembangan teknologi. Era baru ini ditandai dengan melonjaknya pola komunikasi digital, yang menghasilkan komunikasi peran utama untuk kehidupan pribadi dan usaha. Komunikasi saat ini menjadi sangat penting berkaitan dengan pemerintahan, ekonomi, sosial budaya, serta pendidikan. Menurut Hafizah & Kusumayanti (2020), informasi merupakan proses pengelolaan informasi dan salah satu sumber daya serta prioritas penting organisasi guna menjadikan keputusan. Tetapi, organisasi ialah kelompok individu yang tertata secara sistematis dengan aturan serta ruang lingkup tertentu yang telah disetujui untuk mencapai tujuan bersama (Ummah, 2019).

Komunikasi kedalam atau biasa disebut berperan dengan baik serta penting maupun berguna dalam alur penyebaran sebuah infomasi dalam sebuah organisasi, dimana adanya informasi merupakan dari sebuah aspek penting yang sudah ada pada sebuah organisasi ataupun instansi yang ada. Adapun adanya sebuah penyampaian serta penerimaan sebuah informasi yang baik melewati sebuah komunikasi internal, para anggota organisasi juga mampu menyamakan pandangan ataupun perspektif serta sebuah visi dan misi keberlangsungan adanya organisasi dengan tujuan bersama dengan tujuan yang ada.

Pelayanan secara *public* maupun umum merupakan dari bentuk kegiatan ataupun rangkaian yang diterapkan oleh sebuah pemerintahan, baik berada di pihak pusat maupun yang berada di daerah dan juga BUMN ataupun BUMD,

pada sebuah usaha barang maupun sebuah jasa guna memenuhi semua kebutuhan – kebutuhan Masyarakat inginkan dan butuhkan dalam bentuk apapun. (Antoni, 2020). Inti dari pelayanan tersebut adalah memberikan layanan yang telah sesuai pada aturan dan tata cara yang ditentukan, dengan adanya tujuan utama dalam memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Indonesia ada tiga masalah serta Pembangunan, yang pertama adalah birokrasi yang lamban, tidak efektif , dan tidak mampu memberikan layanan prima bagi Daninvestor. Yang kedua adalah korupsi, di mana penyelenggara negara yang berkelanjutan menyalahgunakan keuangan negara. Yang ketiga adalah masalah infrastruktur yang tidak memadai dan keterbatasan anggaran untuk pembangunan dan pemeliharaan. Karena ada hubungan secara langsung antara penyedia layanan serta konsumen, mal administrasi adalah salah kesatuan masalah paling lazim dalam pelayanan publik (Kurniawan, 2016).

Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama pemerintah seperti menghasilkan tata kelola pada pemerintahan yang sangat baik (*good governance*). Pelayanan umum serta pelayanan publik juga yang efektif memerlukan strategi komunikasi yang tepat untuk menyebarkan informasi secara cepat, akurat, dan merata. Hal ini menjadi tantangan besar, terutama bagi perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik, seperti Perumda Tirta Patriot, yang bertanggung jawab terhadap penyediaan air bersih untuk masyarakat.

Dalam kehidupan zaman sekarang, air merupakan dari bagian salah satu elemen maupun komponen yang sangat erat pada kehidupan - kehidupan manusia yang menjadikan kebutuhan yang sangat dasar dan utama pada kualitas - kualitas dan keberlanjutan hidup manusia dan makhluk hidup lainnya. Oleh

sebab itu, air harus ada dan selalu tersedia didalam kuantitas dan kualitas yang mencukupi. Selain itu juga air adalah sebagai merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Menurut (Peraturan Daerah Kota Bekasi, 2014), Air PDAM adalah air bersih yang layak digunakan untuk berbagai keperluan, seperti mencuci hingga diminum (setelah direbus). PDAM mengolah air dari sumber seperti waduk atau sungai besar di daerahnya dan menyalirkannya melalui jaringan pipa ke rumah-rumah warga. Pemanfaatan air PDAM dapat membantu menghemat waktu dan tenaga. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot di Kota Bekasi telah berhasil mengambil alih sebagian aset dari PDAM Tirta Bhagasaki. Proses penggabungan kedua perusahaan air minum ini telah berlangsung selama kurang lebih 7 tahun dan akhirnya selesai pada tahap awal di awal tahun 2023.

Pada tahap awal ini, tiga cabang PDAM Tirta Bhagasaki, yaitu Harapan Baru, Wisma Asri, dan Pondokgede, telah resmi bergabung dengan Tirta Patriot. Proses penggabungan ini meliputi perpindahan pelanggan dan karyawan. Dengan demikian, sejak pada April 2023, konsumen di ketiga wilayah tersebut kini sudah mendapatkan pelayanan air bersih dari Tirta Patriot. Penggabungan ini membuat jumlah pelanggan Tirta Patriot bertambah menjadi 70 ribu. Sebelumnya, perusahaan PDAM Tirta Patriot Bekasi 40 ribu pelanggandan sama dengan 5% dari sejumlah rumah - rumah tangga Kota Bekasi yang memaksimalkan sebesar 750 ribu. Tahun 2024 mendatang Perumda Tirta Patriot melakukan strategi kembali mengenai mengakuisisi aset PDAM Tirta Bhagasaki di Kota Bekasi. Sehingga seluruh layanan air bersih di Kota Bekasi akan dilayani penuh oleh Perumda Tirta Patriot. Target ke depan, Tirta Patriot ingin mengelola

seluruh layanan air bersih di Kota Bekasi sehingga seluruh warga bisa menikmati layanan yang lebih baik.



**Gambar 1. 1 Data Perumda Tirta Patriot**

Sumber : peneliti, 2024

Pengalihan aset pelanggan serta karyawan telah usai. Pada awal bulan April 2023, semua pelanggan di 3 wilayah yang memiliki cabang tersebut telah dilayani secara resmi oleh Perumda Tirta Patriot. Informasi serta penyampaian ini disiarkan secara resmi pada 5 April 2023 melalui platform Instagram @tirtapatriot. Perumda Tirta Patriot akan membentuk penyedia air bersih BUMD sejumlah 70 ribu pelanggan setelah pengalihan tiga wilayah baru ini. Lalu penyerahan beberapa aset - aset PDAM Tirta Bhagasaki di Kota Bekasi, Perumda Tirta Patriot akan mempunyai 30 ribu pelanggan pengembangan.

Menurut UU No. 5 Tahun 1962, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah yang menyediakan jasa pelayanan umum di bidang air minum. Penyediaan air bersih menjadi kegiatan penting untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia, baik untuk keperluan sehari-hari maupun lainnya. Air yang disediakan harus memenuhi standar kualitas dan kuantitas, di mana kualitasnya meliputi aspek fisika, kimia, dan biologi, sesuai standar baku air untuk rumah tangga.

Tirta Patriot dan Tirta Bhagasaki adalah perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih, dengan Tirta Patriot dimiliki oleh Pemerintah Kota Bekasi dan Tirta Bhagasaki oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi. Sebelumnya, sebagian aset Tirta Bhagasaki berada di wilayah Kota Bekasi, tetapi kini seluruhnya telah diserahkan kepada Tirta Patriot sebagai bagian dari pengelolaan aset daerah.(Kurniawati, 2024)

Sebagai salah satu perusahaan daerah yang memiliki tugas strategis, Perumda Tirta Patriot menghadapi berbagai tantangan dalam penyebaran informasi, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, pengelolaan teknologi komunikasi, dan kendala birokrasi. Jika komunikasi organisasi tidak berjalan dengan baik, hal ini dapat menghambat penyampaian informasi penting terkait layanan, seperti jadwal pemeliharaan, gangguan distribusi air, atau program-program baru yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan.

Pesatnya permintaan akan air bersih di Kota Bekasi sejalan dengan pertumbuhan kota yang cepat, menuntut pengelolaan air yang profesional dan manajemen yang baik. Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi, sebagai BUMD milik pemerintah daerah, tidak hanya berorientasi pada laba tetapi juga bertanggung jawab memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen. Situasi ini

menjadi tantangan besar karena di satu sisi, pertumbuhan penduduk mengurangi ketersediaan air, sementara di sisi lain permintaan terus meningkat. Perumda Tirta Patriot bertujuan menyediakan air bersih yang sehat dan memadai untuk kebutuhan rumah tangga dan industri (Perumda Tirta Patriot, 2020).

Air merupakan kebutuhan pokok yang berperan penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi. Program PDAM, baik di perkotaan maupun pedesaan, difokuskan pada pelayanan air bersih yang berkualitas untuk menunjang pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi terus berkembang dalam melayani kebutuhan air bersih masyarakat. Berdasarkan data terbaru, wilayah pelayanan mencakup 9 kecamatan dan 31 kelurahan, dengan total pelanggan mencapai 62.265 sambungan rumah. Dalam periode tersebut, volume air yang berhasil terjual tercatat sebesar  $1.067.735 \text{ m}^3$ , menunjukkan tingginya kebutuhan dan konsumsi air bersih di wilayah tersebut. Statistik ini mencerminkan komitmen Tirta Patriot dalam menyediakan layanan air berkualitas bagi masyarakat Kota Bekasi.

Salah satu permasalahan utama yang sering terdengar di kalangan pelanggan PDAM Tirta Bhagasaki Bekasi adalah ketidaksamarataan dalam penyebaran informasi. Sebagai contoh, ketika ada pengumuman penting seperti kenaikan tarif air atau jadwal pemeliharaan jaringan, tidak semua pelanggan menerima informasi tersebut secara merata. Fenomena ini menciptakan kesenjangan komunikasi, di mana beberapa pelanggan seperti pelanggan A, B, dan D mendapatkan informasi, sementara pelanggan C justru tidak mengetahui sama sekali.

Ketidaksamarataan ini menyebabkan kebingungan di kalangan pelanggan dan sering kali memunculkan keluhan karena mereka merasa tidak dilibatkan atau tidak diinformasikan dengan baik. Hal ini tidak hanya mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PDAM, tetapi juga memperburuk citra perusahaan sebagai penyedia layanan publik. Di era di mana transparansi dan keterbukaan informasi menjadi tuntutan utama, komunikasi organisasi yang tidak merata ini menjadi tantangan besar bagi PDAM Tirta Bhagasaki untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan hubungan dengan pelanggan.

Fenomena pengaduan pelanggan yang sering terjadi, seperti kebocoran pipa distribusi, air keruh, tagihan rekening yang naik terus, dan masalah terkait meteran atau stopkran, menunjukkan adanya tantangan dalam efektivitas komunikasi dan penyebaran informasi di Perumda Tirta Patriot. Fenomena ini sangat terkait dengan kualitas komunikasi organisasi dalam menangani keluhan dan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Berikut adalah kaitan antara fenomena pengaduan dengan judul penelitian "**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI EKSTERNAL DALAM STANDAR PENYEBARAN INFORMASI PADA PELANGGAN DI PERUMDA TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI (Studi Deskriptif Eksplanatif Kuantitatif Pada Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi)**"

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada (Sugiyono, 2019b, p. 63), rumusan masalah ialah suatu pertanyaan yang akan ditemukan jawabannya dengan mengumpulkan data. Berikut pertanyaan besar dalam penelitian ini:

**“Bagaimana Efektivitas Komunikasi Eksternal Terhadap Standar Penyebaran Informasi Pada Pelanggan Di Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi”**

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan identifikasi ini yang berasal dari rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar efektifitas komunikasi eksternal yang dilakukan oleh perumda tirta patriot terhadap standar informasi yang diberikan kepada pelanggan?
2. Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi eksternal yang diterapkan oleh Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan efektifitas komunikasi eksternal yang dilakukan oleh perumda tirta patriot terhadap standar informasi yang diberikan kepada pelanggan?
2. Untuk menggambarkan tingkat efektivitas komunikasi eksternal yang diterapkan oleh Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan?

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berikut ini ada beberapa manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis

Pada sebuah penelitian yang sedang diteliti ini memiliki kegunaan teoritis yang penting karena diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang komunikasi organisasi yang berpengaruh terhadap pelayanan public di PDAM Tirta Bhagasaki Kota Bekasi, khususnya dalam strategi komunikasi untuk pelayanan PDAM Tirta Bhagasaki Kota Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan mata kuliah Pengantar Ilmu Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Opini Publik, Agenda PR, dan bidang-bidang lainnya yang berkaitan dengan studi komunikasi. Dengan memanfaatkan teori-teori yang diperoleh dari mata kuliah-mata kuliah tersebut, penelitian dapat dilakukan dengan pendekatan yang lebih terarah dan terinformasi, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih bermakna dan dapat diaplikasikan dalam menjawab permasalahan atau pertanyaan Penelitian yang diajukan.

b. Kegunaan Praktis

Fakta-fakta yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menawarkan data bermanfaat bagi praktisi pemasaran & perusahaan yang ingin memanfaatkan pelayanan public sebagai strategi informasi untuk melaksanakan kegiatan pelayanan public mereka. Penelitian ini juga dapat membantu bisnis dalam mengidentifikasi kekurangan komunikasi organisasi yang diterapkan sebagai komunikasi pelayanan publik.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah dan memberikan gambaran terkait sistematika penulisan skripsi maka dari itu pembahasan ini dilakukan secara menyeluruh, sistematis & mencakup sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan seputar latar belakang penelitian, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, lokasi & waktu penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini menjelaskan seputar kajian teoritis, kajian non teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran & hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan seputar jenis penelitian, teknik pengumpulan data, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel & skala pengukuran, populasi & sampel, teknik analisis data, uji validitas dan reliabilitas.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai objek penelitian, hasil pengumpulan data, karakter responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai simpulan dan saran.

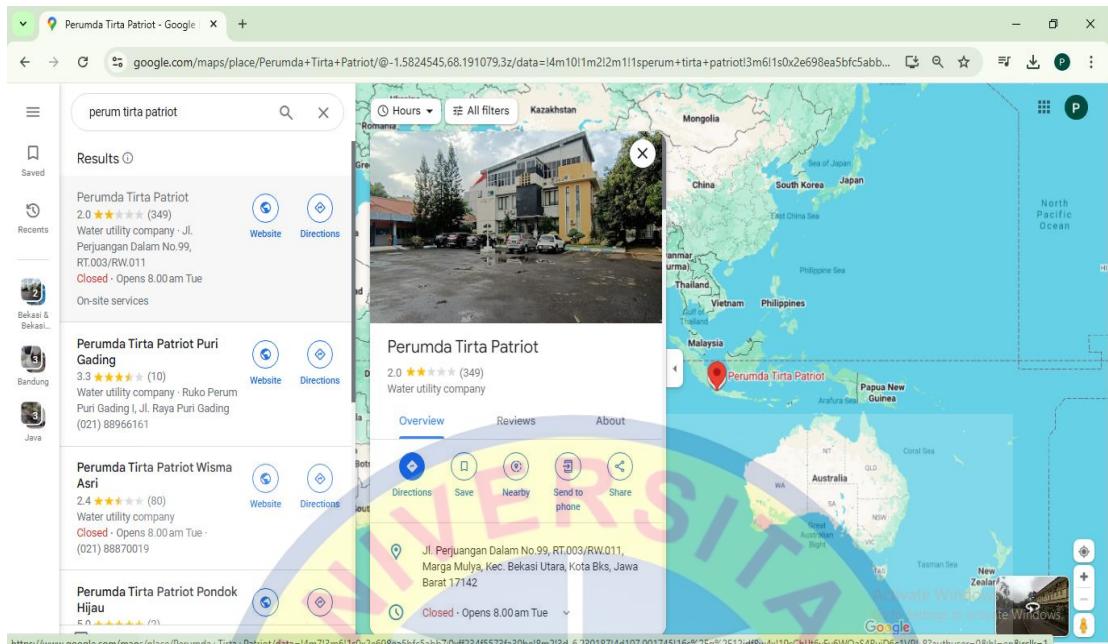
## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi yang terletak di Jl. Perjuangan Dalam No.99, RT.003/RW.011, Marga Mulya, Kec. Bekasi Utara, Kota Bks, Jawa Barat 17142.



**Gambar 1.2 Lokasi Penelitian**

Sumber: Peneliti, 2025

b. Waktu Penelitian

**TABEL 1.1**  
**WAKTU PENELITIAN**

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian 2025					
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Survei Lokasi Penelitian						
Pra-Survei Penelitian						
Penyusunan UP						
Bimbingan UP						
Seminar UP						
Pengumpulan data						
Bimbingan skripsi						
Pengelolaan data						
Penyusunan skripsi						

Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian 2025					
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Bimbingan Skripsi						
Siding skripsi						

