

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Analisis terhadap strategi komunikasi Humas PDAM Surya Sembada dalam menangani krisis akibat peristiwa gangguan air yang terjadi di dua wilayah yaitu wilayah Surabaya Barat dan Surabaya Utara, analisis ini dilakukan berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Humas PDAM melakukan komunikasi kepada warga terdampak di wilayah Kandangan, Kendung, perumahan Western Village dan Jatisrono Barat melalui berbagai macam saluran komunikasi. Dalam melakukan komunikasi kepada warga dari empat wilayah tersebut PDAM melakukan komunikasi dalam upaya melakukan pendekatan dengan warga khususnya warga terdampak melalui saluran Televisi, Radio, Koran, Media Online, Media Sosial dan saluran Tatap Muka Langsung (Temu Pelanggan). Sedangkan media yang digunakan oleh PDAM dalam mengadakan konferensi pers terkait mengupdate informasi tentang peristiwa gangguan distribusi air yang terjadi yaitu mengundang Arek News TV, MediaBidik.com, Merdeka.com Jawa Timur, BeritaSurabaya.com, Surabayanewsweek.com KabarJagad.com, Bisniskini.com, Suarasurabaya.net, Centroone.com, d-onenews.com, Inews TV, Suarapubliknews.net dan Inews. media-media tersebut terdiri dari media Televisi, Radio, Online, dan Koran. PDAM memilih media-media tersebut karena merupakan media lokal dan menyasar pemirsa yang merupakan pelanggan PDAM di Surabaya, dan profil profil pendengarnya sesuai dengan yang diinginkan oleh

PDAM, mendekati profil pelanggan PDAM Surabaya dari berbagai kalangan.

Hal ini merupakan bentuk dari upaya Humas PDAM dalam menangani krisis akibat gangguan distribusi air khususnya pada pemberitaan negatif di media massa. Humas dalam hal ini bertugas mengelola pemberitaan negatif menjadi positif dengan memantau pemberitaan di media massa melalui media monitoring dan media clipping kemudian segera menanggapi dan merespon pemberitaan tersebut dengan cara menyediakan dan menyebarluaskan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PDAM yang meliputi program-program jangka pendek dan jangka panjang sebagai upaya mengatasi krisis. Selain merespon pemberitaan tersebut juga untuk mencegah pemberitaan-pemberitaan negatif sebagai langkah dalam membangun dan mempertahankan reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat.

V.2 Saran

V.2.1 Saran Praktis

Berdasarkan hasil analisis terhadap strategi komunikasi humas PDAM Surya Sembada dalam menangani krisis akibat peristiwa gangguan distribusi air, terdapat beberapa kekurangan. Saat ini PDAM masih belum membentuk tim manajemen krisis melainkan sedang dalam proses penyusunan. Terkait dalam penyampaian informasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Surya Sembada kepada pelanggan, hal tersebut masih belum maksimal sehingga proses dalam penyampaian informasi perlu untuk lebih diperlancar lagi. Kurang memanfaatkan media sosial yang dimiliki seperti facebook, twitter dan instagram untuk menyebarkan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh PDAM terkait masalah gangguan air yang dihadapi.

V.2.2 Saran Akademis

Penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat melakukan pendalaman mengenai kelanjutan strategi komunikasi humas PDAM yang baru dalam menangani krisis akibat peristiwa gangguan distribusi air.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ardianto, Elvinaro. 2016. Metodologi Penelitian untuk Public Relations

Effendy, Onong. 2019. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

I Gusti Ngurah Putra. Manajemen Hubungan Masyarakat. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Kriyantono, Rachmat. 2015. Public Relations Issue & Crisis Management. Jakarta: Prenadamedia Group

Kriyantono, Rachmat. 2014. Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep (Konsep & Aplikasi). Jakarta: RajaGrafindo Persada

Soemirat, Soleh dan Arianto, Elvinaro. 2012. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta cv

Yin, Robert. 2015. Studi Kasus Desain & Metode. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Jurnal

Satlita, Lena. Strategi Komunikasi dalam Menangani Krisis Organisasi (diakses tanggal 14/11/2017)

Penelitian Terdahulu

Debora Imaculata. Manajemen Krisis Humas PDAM Surya Sembada Pada Peristiwa Air Keruh Akibat Pengoperasian Rumah Pompa Wonocolo Ketegan. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. 2016

Wira Putra Alam. Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Walikotamadya Jakarta Barat Dalam Menghadapi Bencana Banjir Di Wilayah Jakarta Barat. Universitas Mercu Buana Jakarta. 2008

Koran

Surya edisi 16 November 2017

Website

<http://surabaya.tribunnews.com/2017/08/07/tiga-minggu-air-tidak-mengalir-warga-kendung-demo-pdam-surya-sembada> (Di akses tanggal 4/10/2017)

<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3613381/krisis-air-juga-dirasakan-perumahan-elit-western-village> (Di akses tanggal 29/08/2017)

[https://www.youtube.com/watch?v= TlYsgjCeMs](https://www.youtube.com/watch?v=TlYsgjCeMs) (Di akses tanggal 12/11/2017)

<http://www.pdam-sby.go.id>

<https://www.jpnn.com/news/janji-semua-rumah-harus-dialiri-pdam?page=4> (Di akses tanggal 19/01/ 2018, pkl 12.30)

<http://surabaya.tribunnews.com/2017/12/28/lewat-strategi-begini-pdam-optimistis-tahun-depan-seluruh-warga-surabaya-dapat-air-bersih> (Di akses tanggal 19/01/2018, pkl 13.00)

<http://surabaya.tribunnews.com/2017/11/19/pdam-surya-sembada-layani-pelanggan-via-aplikasi-android-pantau-pemakaian-air-kian-mudah> / (Di akses tanggal 19/01/2018, pkl 11.30)

<https://bisniskini.com/2017/12/14/tahun-2018-pdam-surya-sembada-surabaya-tanam-investasi-total-rp-520-miliar/> 19/1/2018/ 13.44

<https://bisniskini.com/2017/11/07/gangguan-air-pdam-surya-sembada-kota-surabaya-siapkan-mobil-tangki/> 19/1/2018 /13.53