

# **Analisis Penggunaan Media Sosial Perusahaan Dalam Menampung Keluhan Pelanggan Di Pdam Tirta Taman Asri Kota Madiun**

Mazia Duta Sadelfan Putra Santoso<sup>1</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sosiologi, Universitas Negeri Surabaya

[maziaduta.21064@mhs.unesa.ac.id](mailto:maziaduta.21064@mhs.unesa.ac.id)

## **Abstract**

*PDAM TIRTA TAMAN SARI Madiun City is a regional company that focuses on providing clean water in urban areas or in certain areas. This company is a regional company that is directly supervised by the local government, especially the regional government. In its development, this company makes it easy for every customer to understand every problem that exists in PDAMs that are used with various kinds of complaints such as jammed meters, blurry meters, leaking pipes, leaking clutches, long water arrears, small water supply and so on. from PDAM to help its customers use the water that has been programmed, namely by using social media as a medium to accommodate every different customer complaint without any sorting but with operational procedures and standards that are carried out to resolve existing complaints or grievances. The analysis of this research is how the company's social media from PDAM has been able to accommodate existing customer complaints well. The theory used to research this analysis is the theory explained by August Comte which focuses on social dynamics, where there are actions and reactions that arise from the use of social media as a medium or tool to accommodate customer complaints and reactions which affect work and operational impacts. to resolve problems or complaints that have been reported via social media.*

**Keywords:** *Social Media; Social Dynamic; Customer Complain*

## **Abstrak**

PDAM TIRTA TAMAN SARI Kota Madiun merupakan perusahaan daerah yang memiliki fokus pada pengairan air bersih di wilayah perkotaan ataupun di di daerah wilayah tertentu. Perusahaan ini merupakan perusahaan daerah yang dibawah langsung oleh pemerintah setempat terkhususnya pemerintah daerah. Pada perkembangannya perusahaan ini memberikan kemudahan kepada setiap pelanggan untuk memahami setiap permasalahan yang ada pada PDAM yang digunakan dngberbagai macam keluhan seperti meter macet, meter buram, bocor pipa, bocor kopling, tunggakan air melonjang, air kecil dan sebagainya, hal diatas menajdikan pemikirna lebih jauh dari PDAM untu membantu pelangganya dalam menggunkan air yang sudah di programkan yakni dengan menggunakan sosial media sebagai media untuk menanmpung setiap keluhan pelanggan yang berbda-beda tanpa adanya pemilahan tetapi dengan topoksi serta standar operasioanl yag dikerjakan untuk menyelesaikan keluhan atau pengaduan yang ada. Analisis dari penelitisn ini adalah bagaimana media sosial perusahaan dari PDAM apakah sudah mampu menampung dengan baik dari adnaya keluhan pelanggan yang ada. Teori yang digunakan untum meneilit analisis ini adalah teori yang di jelaskan oleh Agust Comte yang berfokus pada social dynaic yang dimana adanya aksi – reaksi yang ditimbulkan dari adanya penggunaan media sosial yang sebagai media atau alat untuk emnapung keluhan pelanggan serta reaksi yang dimana topoksi kerja serta operasional untuk menyelesaikan masalah atau pengaduan yang suda dilaporka melalui media sosial.

**Kata Kunci:** Media Sosial; Dinamika Sosial; Keluhan Pelanggan

## 1. Pendahuluan

Perumda Tirta Taman Asri merupakan perusahaan yang memiliki fokus pada bidang pengaliran air, perusahaan ini merupakan perusahaan negara yang dimana dikendalikan langsung oleh pemerintah daerah. Pada pengertianya PDAM yakni sebuah perusahaan daerah yang berfokus pada distribusi air bersih yang dimana digunakan untuk masyarakat daerah itu sendiri, PDAM sendiri berlokasi pada titik-titik di setiap provinsi, ataupun kabupaten diseluruh Indonesia. Dalam mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat PDAM juga semakin memberikan kemauan serta jangkauan kepada masyarakat untuk tetap bisa menerima informasi secara cepat khususnya dalam penggunaan air yang di berikan oleh PDAM ini sendiri. Upaya yang diberikan sendiri dalam mengikuti perkembangan zaman yang semakin pesat PDAM memberikan terobosan untuk embaut adanya media sosial yang dimana diharapkan mampu menjangkau segala aspek dan bidang dalam struktur masyarakat diseluruh Indonesia. Perkembangan media sosial sendiri hadir dengan membawa kemajuan yang begitu pesat khususnya dalam penggunaan untuk menampung keluhan pelanggan PDAM ini. Pada dasarnya, perusahaan menggunakan sosial media ini untuk berbagi informasi, menjangkau kepada publik serta beberapa hal untuk mencapai kepentingan perusahaan. Media sosial sendiri merupakan sebuah konsep atau kegiatan secara online yang sangat sering digunakan oleh setiap kalangan baik dari segi perusahaan ataupun personal.

Adanya media sosial menjadikan kemajuan yang cukup cepat dalam menangani adanya hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang pada dasarnya juga pelayanan juga berkaitan dengan keluhan, seperti halnya dalam keluhan yang dimiliki oleh pelanggan pdam dalam menggunakan air ataupun permasalahan lain yang memiliki kaitan dengan penggunaan air dari PDAM. Contoh media online yang dimiliki oleh PDAM sendiri dalam menjangkau keluhan yang dimiliki oleh pelanggan yakni terdapat beberapa macam aplikasi yaitu WA (Whatsapp), Instagram, serta media sosial seperti email dan hal yang berkaitan tetapi fokus yang digunakan oleh PDAM Tirta Taman Asri adalah Instagram dan WA (WhatsApp). Menurut dari PDAM adanya penggunaan media sosial selain dari pelayanan keluhan secara offline atau di tempat, menurut perusahaan media sosial juga bisa digunakan sebagai wadah adanya keluhan yang dimiliki oleh pelanggan tanpa harus meninjau langsung masalah yang terjadi dan memastikan permasalahan atau keluhan yang terjadi sesuai dan tidak adanya perubahan diluar tanggung jawab perusahaan. Media sosial perusahaan sendiri langsung dikelola oleh perusahaan khususnya pada divisi litbang dimana divisi ini memiliki tugas untuk menjabarkan serta memberikan informasi terkait penggunaan air pelanggan serta keluhan-keluhan yang dimiliki pelanggan yang dimana setelah melakukan pen-sortiran dari adanya keluhan pelanggan maka akan diarahkan pada bagian hubungan langganan. Dalam menghadapi setiap keluhan yang ada PDAM sendiri tidak membedakan secara rinci setiap keluhan yang ada walaupun dengan melakukan pen-sortiran terlebih dulu. Setiap keluhan akan selalu ditangani dengan baik dengan memperhatikan aspek-aspek yang sudah ditetapkan oleh peraturan Perusahaan.

Media sosial sendiri dalam menjalankan perannya dalam perkembangan dunia sangat memiliki peran vital dimana media sosial memberikan beberapa akses kemudahan bagi penggunaannya dalam melakukan hal-hal yang berbagai macam kegiatan contohnya melakukan tindakan komunikasi atau kegiatan tanya jawab di media sosial, dari adanya perkembangan yang dimiliki oleh media sosial ini menjadikan perusahaan juga turut ambil bagian dalam memajukan kepentingan perusahaan. contoh kemajuan dari media sosial perusahaan yakni dalam penggunaan fitur Tanya jawab yang mampu dilakukan di media sosial dimana hal ini secara jelas dimanfaatkan oleh PDAM TIRTA TAMAN SARI kota MADIUN, mereka menggunakan kepentingan media sosial untuk

memajukan perusahaan mereka serta menjadikan adanya rasa tanggung jawab secara langsung eada masyarakat dalam melayani dan mendistribusikan penggunaan air. Dari sini mampu dimengerti bahwasanya media sosial sangat memiliki pengaruh besar dalam dunia perusahaan diaman mamu memilikimmanfaat yang baik dalam menunjang kinerja pperusahaan. PDAM sendiri dalam perkembangannya menggunakan beberapa media sosial untuk menjadikan acuan dalam perkembangan perusahaan seta memberikan rasa aman, nyaman dan responsif kepada para pengguna pengairan air PDAM.

PDAM TIRTA TAMAN SARI sendiri memiliki 3 media sosial sebagai saran untuk manjangkau setiap keluhan pelanggan contohnya seperti Instagram, Whatsapp, dan Facebook dimana 3 alat ini menjadi penunjang dalam mencakup keluhan pelanggan secara online. Beberapa macam keluhan pelanggan dimana seperti adanya Tagihan melonjak, meter air buram, Bocor koping, air keluar kecil, pipa bocor serta meteran air yang tidak sesuai yang bisa berjalan mundur atau maju dengan penggunaan air yang sudah ditentukan hal-hal ini menjadikan beberapa keluhan dalam masyarakat yang dimana media sosial inilah yang menjadikan saran efisiensi cepat dalam emanangani masalah atau keluhan yang dimiliki oleh pelanggan. Maka dari hal ini beradaskan dari latar belakang yang ada peneliti berfokus untuk menganalisis bagaimana media sosial dalam menampung setiap keluhan pelanggan yang ada. Hal ini lah peneliti mengambil judul yakni **“Analisis Penggunaan Media Sosial Perusahaan Dalam Menampung Keluhan Pelanggan Di Pdam Tirta Taman Asri Kota Madiun”** disini peneliti memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan lebih jauh kepada pembaca untuk mengerti dan menganalisis secara jelas apakah media sosial mampu secara benar dapat menampung keluhan pelanggan dari pengguna PDAM TIRTA TAMAN SARI ini.

## **2. Kajian Pustaka**

### **2.1 Pengertian Media Sosial**

Media sosial merupakan sebuah media yang berkaitan dengan kegiatan secara online dimana para pemakai atau yang menggunakan diberikan keleluasaan untuk melakukan partisipasi, menghasilkan, ada beberapa pendapat atau pemikiran lain terhadap media sosial yakni adalah media online yang membantu adanya suatu interaksi lingkup sosial, pada dasarnya media sosial diciptakan dengan menggunakan teknologi yang memiliki basis dengan web yang dimana dari adanya tindakan yang saling terhubung ini media sosial dapat digunakan sebagai komunikasi, secara jelas media sosial membawa setiap orang untuk ikut memiliki kontribusi atau bisa disebut sebagai *feedback* dimana mampu bertanya memberi komentar atau membagi informasi dalam kecepatan waktu yang tak terbatas.

### **2.2 Pertumbuhan Media Sosial**

Semakin berkembangnya zaman yang semakin maju media sosial semakin diutamakan karena penggunaan media sosial sangat mudah untuk digunakan dan dijangkau, khususnya bagi orang-orang yang memiliki adanya media sosial, penyampaian informasi serta hal-hal yang berkaitan dengan interaksi dalam media sosial jika menggunakan media sosial sangat mudah digunakan serta tidak memakan biaya atau tenaga yang banyak dalam menggunakannya, berbanding dengan media informasi yang bersifat tradisional dimana media ini adalah media yang bersifat memakan banyak biaya dan membutuhkan banyak tenaga serta jangkauan yang terbatas, seperti halnya koran, radio serta media tradisional lainnya. Pada dasarnya juga pertumbuhan dalam media sosial yang semakin berkembang sangat memudahkan manusia dalam memodifikasi setiap gambar, model grafis serta hal-hal yang berkaitan ini juga sangat berkaitan dengan pengguna

pdam yang dimana mengguakan media sosial sebgai media pembantu untuk menjelaskan setiap aporan serta keluhanya dalam berlangganan atau memakai penggunaan air PDAM khususnya pada pelanggan PDAM TIRTA TAMAN SARI KOTA MADIUN.

### **2.3 Fungsi serta Peran Media Sosial**

Pada dasarnya sendiri media sosial mampu digunakan untuk menunjang sistem dalam perusahaan karena dengan model yang mampu diakses oleh siap saja menjadikan media sosial sebagai media bantu untuk perusahaan dalam menjangkau setiap pelanggannya. Media sosial juga sangat memiliki pengaruh besar dalam menjangkau pelanggan yang diinginkan oleh perusahaan khususnya bagi pelanggan PDAM dimana pelanggan dapat melakuakn kontak langsung jika terjadi adanya masalah serta keluhan-keluhan yang ada tanpa harus melakukan kedatangan ke tempat kantor ataupun secara offline jika pelanggan melaporkan masalah melalui media online dengan keluhan yang tepat maka sebagai pengguna media sosial perusahaan juga akan langsung menindaklanjuti adanya keluhan yang ada pada pelanggan PDAM.

### **3. Metode Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan metode kualitatif dimana dengan melakukan adnaya studi kasus yang dengan tujuan agar mampu mengetahui secara jelas kasus pada keluhan yang dimiliki oleh pelanggan dengan berbasis media online ini. Sumber data yang diperoleh dalam melakukan penelitian berasal dari wawancara atau sebagai data sekunder dan juga data premier yang dimana ada pada penetiiai sebelumnya yang juga membahas keluhan atau topic permasalahan yang sama tetapi di perbaharui dengan beberapa hal-hal sesuai dengan kota atau tempat penelitian. Wawancara sendiri dilakukan secara mendalam oleh penelti kepada pelanggan serta pegawai PDAM yang dimana pernah memberikan keluhan kepada PDAM baik secara online maupun offline. Teknik pengupulan data juga dilakukan oleh penelti sebagai bantu untuk menjelaskan serta menganalisis bagaimana keluhan pelanggan di media sosial PDAM TIRTA TAMAN SARI KOTA MADIUN INI.

Teori yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah August Comte yang memandang sebagai social dynamic dimana teori ini menjelaskan secara jelas bahwa adanya tindakan aksi-reaksi yang terjadi di sistem sosial mnuju sosial lain. Pada dasarnya teori ini berkaitan dengan penelitian yang diamna memandang bahwa adanya media sosial yang menjadi titik aksi yang ditimbulkan dari pengguna PDAM dimana dapat melakukan pengaduan serta keluhan yang dimana ini menejelaskan sebagai aksi serta dihasilkan menjadi pengerjaan dan membenaran sesuai topoksi atau standar kerja dari adanya masalah atau pengaduan yang sudah dijelsakan di media sosial yang digunakan oleh PDAM TIRTA TAMAN SARI KOTA MADIUN.

#### **3.1 Pengumpulan data**

Dalam melakukan oenulisan artikel data-data yang memiliki keterkaitan dengan penulisan artikel bersumber dari:

##### **a. Studi lapangan**

Peneltian yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke tempat lapangan atau perusahaan yang dimana menjadi titik penelitian atau objek penelotian denganteknik pengumpulan data melalui wawancara, juga observasi.

**b. Studi kepustakaan**

Studi yang dimana peneliti melakukan pengumpulan data-data untuk penelitian dengan mempelajari dari berbagai bentuk kajian atau bahan tertulis seperti buku ataupun referensi lain yang bersifat secara tertulis.

**3.2 Pelaporan****a. Waktu dan Tempat penelitian**

Studi atau penelitian dilakukan selama 3 bulan dimulai dari agustus 2023 hingga oktober yang sedang berjalan yang bertempat pada instansi atau kantor pusat PDAM KOTA MADIUN di Jln.Sulawesi Kartoharjo Kota Madiun.

**4. Hasil dan Pembahasan****Analisis Penggunaan Sosial Media Perusahaan**

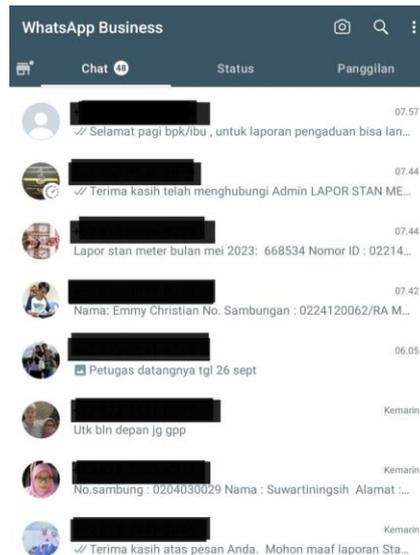
Pada dasarnya media sosial merupakan sebuah situs dimana orang mampu membuka nya dengan mudah dan langsung terhubungn secara langsung ke seluruh dunia. Adanya media sosial juga menjadikan manusia untuk menghilangkan atasan-batasan dalam melakukan tindakan sosial, dalam media sosial sendiri tidak adanya pembatasan dalam ruang dan waktu dimana saja dan kapan saja mereka dapat melakukan setiap kegiatan di media sosial khususnya dalam tindakan komunikasi sosial ini menjadikan bahwa media sosial merupakan sebuah media penhubungan yang tidak bisa dihindarkan dari kegiatan sosial. Bagi kalangan masyarakat Indonesia media sosial merupakan sebuah alat yang sangat dibutuhkan untuk menggapai setiap informasi secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukannya. Perkembangan media sosial yang semakin pesat menjadikan adanya kemunculan beberapa fitur Tanya jawab dalam penggunaannya hal ini sangat dimanfaatkan oleh perusahaan khususnya pada fokus penelitian yakni pada perusahaan daerah PDAM TIRTA TAMAN SARI kota Madiun ini.

Mengikuti dengan perkembangan yang semakin cepat menjadikan perusahaan untuk memajukan keperluan dan jangkauannya dalam merangkul publik agar adanya pengenalan serta ketertarikan terhadap produk ataupun program-program yang diberikan dari perusahaan itu sendiri, PDAM TIRTA TAMAN SARI sebagai perusahaan daerah yang dimana mengikuti perkembangan media sosial dimana dengan tujuan yang sama yakni merangkul publik atau setiap pelanggan pengguna PDAM untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan serta keluhan yang dimiliki oleh pelanggan. Sebagai bentuk upaya yang jelas dilakukan oleh PDAM, perusahaan daerah ini mengembangkan penggunaan media sosial seperti whatsapp, instagram, email serta media lainnya untuk agar terhubungnya dengan pelanggan yang dimana difokuskan jika terjadi adanya perubahan informasi yang dilakukan PDAM kepada pelanggan serta, hal-hal yang bagi masyarakat menjadi keluhan dalam penggunaan langganan air dari PDAM TIRTA TAMAN SARI. Peneliti berusaha menganalisa bagaimana penggunaan aplikasi media sosial dalam menampung keluhan pelanggan PDAM.

**Implementasi Aplikasi Whatsapp Sebagai Media Penampung Keluhan**

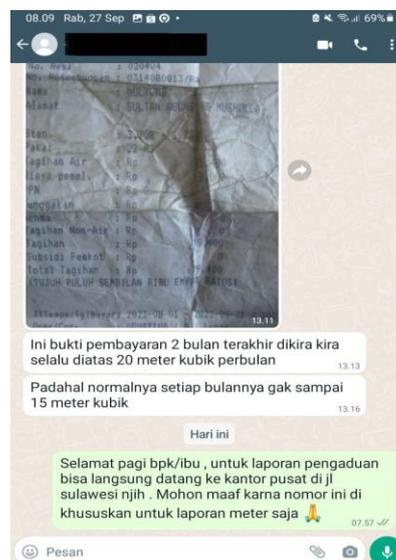
Sebagai media sosial utama bagi PDAM TRITA TAMAN SARI adalah aplikasi Whatsapp dimana aplikasi ini menjadi aplikasi yang sering digunakan dan sangat mudah dioperasikan, maka dari hal inilah sebagai perusahaan daerah yang memiliki tanggung jawab terhadap pelanggan pengguna dengan skala banyak maka PDAM bergerak melalui media sosial whatsapp ini. Dari adanya penggunaan whatsapp sebagai aplikasi utama dalam menggunakan media sosial ini merubah

cara pandang perusahaan yang dimana mampu mengerti setiap keluhan pelanggan yang memiliki masalah yang bermacam-macam jenis nya dalam penggunaan air PDAM seperti halnya kebocoran pipa, meter macet, bocor kopling, serta hal-hal dari kegiatan perusahaan sendiri yang mampu memudahkan pekerjaan atau proses pekerjaan kantor contohnya seperti pemberitahuan kepada pelanggan terhadap penggunaan air yang meningkat, biaya tunggakan air yang meningkat serta hal-hal yang berkaitan maka secara jelas penggunaan aplikasi media sosial ini dalam menampung keluhan pelanggan mampu berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional atau tupoksi perusahaan dimana menggunakan media sosial atau whatsapp sebagai alat media yang digunakan untuk menampung keluhan pelanggan pengguna PDAM ini.



Gambar 1.1

Gambar 1.1 menjelaskan penggunaan sosial media seperti whatsapp digunakan oleh PDAM sebagai media untuk menerima keluhan pada masukan pelanggan dalam menggunakan air dari penyaluran PDAM, konsep dari adanya WA sebagai media sosial penghubung memberikan gambaran jelas kepada PDAM untuk menindak lanjuti bagaimana permasalahan atau keluhan yang dihadapi oleh pelanggan dan dikerjakan sesuai dengan tupoksi dan standar operasional yang jelas.



Gambar 1.2

Gambar 1.2 merupakan penjelasan dimana terdapat adanya keluhan pelanggan yang dimana penggunaan air serta pelonjakan yang melebihi batasnya, pelanggan melaporkan biaya pembayaran yang mahal serta kejelasan informasi mengapa pembayaran menjadi mahal, kemudian dari perusahaan menjelaskan bagaimana kondisi tersebut terjadi dan menganjurkan untuk ke kantor pusat serta agar dapat menjelaskan secara jelas bagaimana proses penyelesaian dari keluhan pelanggan yang ada.

### Implementasi aplikasi Instagram Sebagai Media Penampung Keluhan

Selain menggunakan whatsapp sebagai media sosial untuk menampung setiap keluhan pelanggan Perumda Tirta Taman Sari Kota Madiun juga menggunakan media lain sebagai media sosial dalam menampung setiap keluhan pelanggan yang ada, adanya pemikiran dalam membuat media online lain adalah bawasannya untuk lebih mudah dalam masyarakat menjangkau setiap program atau keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pelanggan pengguna PDAM, melalui media sosial instagram jangkauan kepada setiap masyarakat menjadi lebih luas karena mengikuti dengan adanya algoritma internet yakni yang bisa bersifat seluruh dunia pdam memberikan program layanan pengaduan untuk menjangkau setiap pelanggan yang ada dan keluhan yang dihadapi oleh pengguna PDAM. Contoh halnya seperti postingan feed atau konten yang berisikan seperti gambar ini.



**Gambar 2.1**

Gambar 2.1 merupakan gambar yang menjelaskan bagaimana PDAM menggunakan media sosial instagram sebagai media untuk menampung setiap keluhan yang dimiliki pelanggan, dengan konsep yang sama dimana setiap keluhan pelanggan yang bersifat urgensi ataupun membutuhkan bantuan secara langsung maka bisa dianjurkan menggunakan wa atau telfon ponsel secara langsung untuk dapat menindaklanjuti sesuai topoksi kerja atau penyelesaian permasalahan yang dimiliki oleh para pelanggan PDAM.



**Gambar 2.2**

Gambar 2.2 merupakan gambar yang bisa dianalisa secara jelas bahwa adanya respon dari perusahaan yang menggunakan media sosial sebagai penampung keluhan pelanggan dimana adanya permasalahan pelanggan yang dimana langsung direspon oleh perusahaan ini menjadikan sebagai bentuk bahwa media sosial perusahaan bisa menjadi media untuk menampung adanya keluhan pelanggan pengguna PDAM.

### **Analisis Media Sosial Bagi Pelanggan Pengguna PDAM**

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui beberapa kegiatan wawancara kepada pelanggan mereka menjelaskan bawahannya baik adanya jika perusahaan menggunakan media sosial dalam menjangkau pelanggan, dengan hadirnya penggunaan media sosial sendiri menurut mereka membawa beberapa kemajuan dasar dalam kegiatan masyarakat khususnya bagi pelanggan PDAM dimana mereka merasa sangat terbantu dengan adanya media sosial. Masyarakat melihat bahwa sangat terbantu dengan adanya penggunaan media sosial sebagai bentuk perusahaan, penyampaian beberapa masalah pelanggan seperti adanya kebocoran air, meter yang macet, tunggakan air yang melonjak serta hal-hal yang berkaitan dengan keluhan pelanggan menurut masyarakat mereka sangat terbantu dengan adanya media sosial yang di bentuk oleh perusahaan. menurut pelanggan pengguna sendiri adanya keluhan yang disampaikan menjadikan bahwa adanya atensi dari pengguna yang dimana pada hasil akhirnya adalah untuk menunjang perusahaan agar mejadi lebih baik serta juga dapat membernarkan jika ada hal yang dirasa kurang menurut pelanggan pengguna PDAM ini.

Secara jelas bagi masyarakat bentuk media sosial yang diciptakan oleh perusahaan adalah upaya yang baik dikarenakan kemudahan akses yang diberikan media sosial menjadikan pelanggan untuk mampu memberikan keluhan atau hal yang menurutnya dirasa kurang tepat dapat disampaikan secara media online tanpa harus menghadiri adanya kedatangan ke kantor perusahaan. jadi secara jelas penggunaan media sosial dalam perusahaan dirasa meruakan terobosan baik dalam menyikapi adanya keluhan pelanggan yang mungkin emiliki permasalahan yang beragam diaman walaupun dengan permasalahan yang beragam ini PDAM tetap mengerjakan ata menyelesaikan keluhan sdengan topoksi serta standar operasianl tanpa adanya pembedaann dalam setiap proses pengerjaanya.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada perusahaan PDAM TIRTA TAMAN SARI KOTA MADIUN ini dapat dipahami adanya penggunaan media sosial perusahaan sangat dapat membantu untuk proses penampungan keluhan pelanggan dimana berbagai macam keluhan pelanggan yang ada pada pengguna PDAM menjadikan media sosial sebagai salah satu upaya yang tepat untuk menjangkau setiap keluhan yang dimiliki oleh pelanggan mulai dari adanya keluhan tentang kebocoran pipa air, meter yang macet, meter buram atau meter tidak terbaca menjadikan bahwa media sosial merupakan salah satu opsi cepat dalam menindak lanjuti adanya keluhan pelanggan yang ada walaupun adanya pengecekan terhadap setiap keluhan di kerjakan secara berkala tetapi PDAM berusaha untuk tidak memilah atau memisahkan setiap keluhan dan selalu memperhatikan setiap keluhan dari pelanggan, pelaporan pengaduan atau keluhan yang dimiliki pelanggan dapat diakses dengan mudah yakni bisa menggunakan whatsapp (WA) serta instagram (IG) yang dimana 2 aplikasi ini menjadi aplikasi premier dalam menanggapi setiap keluhan dari pelanggan yang menggunakan PDAM, adanya media sosial bagi PDAM juga menjadikan sebagai bentuk kemajuan perusahaan dimana PDAM sangat merasa terbantu dengan adanya Media sosial yang dimana juga bisa dikhususkan untuk keluhan pelanggan.

Dari adanya perkembangan sosial media sendiri yang dimana memberikan kemudahan dalam penggunaannya menjadikan pelanggan untuk memberikan rasa kemudahan dalam melakukan pelaporan kepada pihak PDAM jika mengalami beberapa masalah yang dimana pelanggan merasa dirugikan dalam penggunaan PDAM seperti adanya permasalahan dalam meter air, tunjangan pembayaran yang melonjak, serta pelaporan keluhan yang bisa langsung ditanggapi oleh pegawai PDAM, bagi perusahaan juga media sosial merupakan alat yang sangat membantu dalam mengambil serta mengumpulkan beberapa pelaporan pelanggan dimana ini menjadikan adanya rasa dekat terhadap pelanggan menurut dari perusahaan maka dari inilah analisis yang dihasilkan adalah media sosial yang digunakan oleh perusahaan mampu berperan positif dalam menampung semua keluhan pelanggan. Dalam pelaporan di media sosial sendiri secara jelas diungkapkan melalui kegiatan wawancara yakni tidak melakukan pemilahan dalam melakukan penjawaban terhadap pelanggan tetapi secara jelas melakukan tanggapan yang sesuai dengan permasalahan yang ada serta melakukan sistem kerja atau workflow sesuai dengan divisi dan permasalahan dari permasalahannya yang dihadapi oleh pelanggan dimana hal ini seperti jika adanya tunjangan dalam pembayaran dan pelanggan merasa pembayaran terlalu berat maka dari LITBANG selaku divisi utama dalam media sosial melakukan sistem kerja dan melaporkan keluhan yang dihadapi pelanggan kepada HUNLANG (Hubungan Langganan) serta hal ini berlaku juga kepada setiap pelaporan atau keluhan pelanggan yang memiliki berbagai macam jenisnya.

## **Daftar Pustaka**

- [1] Hairil Kurniadi Siradjuddin, D. S. (2018). IMPLEMENTASI PROTOTYPE APLIKASI ELAPOR BERBASIS JEJARING SOSIAL UNTUK. *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer) Ternate*.
- [2] Juwita, R. (2017). MEDIA SOSIAL DAN PERKEMBANGAN KOMUNIKASI. *Jurnal Penelitian Komunikasi* , 47-60.
- [3] Pitaloka, K. P. (2023). STRATEGI HUMAS PDAM KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL. *Commercium* , 28-37.