

NASKAH PUBLIKASI

**PERENCANAAN DISTRIBUSI AIR BERSIH DI
KAMPUNG YOKIWA DISTRIK SENTANI TIMUR
KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik (S.T)
Pada Jurusan Teknik Mesin Program Strata Satu (S-1)Fakultas Teknik Universitas
Cenderawasih*



Oleh:

Yakobus Jitmau
20180611034023

**PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH**

LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
PERENCANAAN DISTRIBUSI AIR BERSIH DI
KAMPUNG YOKIWA DISTRIK SENTANI TIMUR
KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA

Disusun oleh :

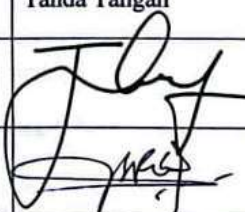
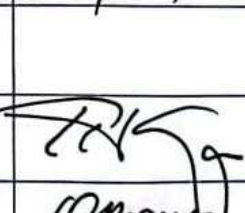
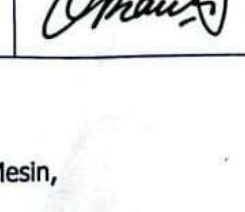
YAKOBUS JITMAU

NIM. 20180611034023

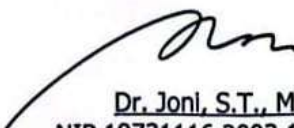
Telah diujikan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Program Studi S-1 Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Cenderawasih.

Jayapura, 27 Oktober 2022

Menyetujui :

Nama / NIP Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
<u>Dr. Johni J. Numberi, M.Eng.</u> NIP.197608262009121002	Ketua	
<u>Selyus Rantepulung, S.T., M.T</u> NIK. 0009077202	Sekretaris	
<u>Eka Irianto Biftime, S.T., M.T</u> NIK. 0001058502	Anggota	
<u>Dr. Ir.Pither Palamba, S.T., M.T.</u> NIP. 19740604 200312 1 001	Anggota	
<u>Dr. Obet T. Ranteallo, S.T., M.T.</u> NIP. 196910112004011001	Anggota	

Menyetujui
Ketua Program Studi S1 Teknik Mesin,


Dr. Joni, S.T., M.T.
NIP.19731116 2003 12 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**PERENCANAAN DISTRIBUSI AIR BERSIH DI
KAMPUNG YOKIWA DISTRIK SENTANI TIMUR
KABUPATEN JAYAPURA PROVINSI PAPUA**

Disusun oleh :

YAKOBUS JITMAU

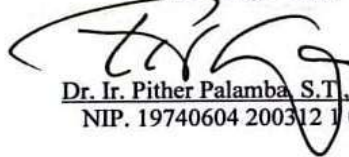
NIM. 20180611034026

Telah diujikan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Program Studi S-1 Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Cenderawasih

Jayapura, 27 Oktober 2022

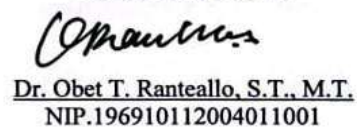
Menyetujui :

Pembimbing Utama,



Dr. Ir. Pither Palamba, S.T., M.T.
NIP. 19740604 200312 1 001

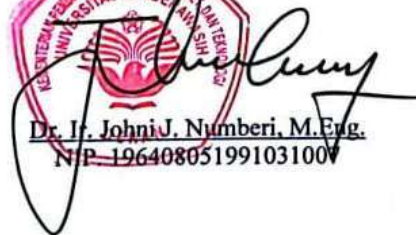
Pembimbing Kedua,



Dr. Obet T. Ranteallo, S.T., M.T.
NIP. 196910112004011001

Mengesahkan:

Fakultas Teknik
Universitas Cenderawasih
Dekan,



Dr. Ir. Johni J. Numberi, M.Eng.
NIP. 196408051991031001

Jurusan Teknik Mesin
Ketua,



Dr. Obet T. Ranteallo, S.T., M.T.
NIP. 196910112004011001

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi dalam mengatasi keluhan pelanggan melalui di kampung YOKIWA Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang tapsel. Sebagai kampung yang bergerak dalam mendistribusikan air bersih ke pelanggan tentu saja Humas PDAM harus mampu menerima respon pelanggan serta dapat mengatasi keluhan pelanggan, yang mana kepuasan pelanggan adalah tujuan utama untuk keberlangsungan daerah kampung YOKIWA. Penelitian ini menggunakan teori Image Restoration dalam menangani keluhan pelanggan di Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini terdapat beberapa informan yaitu Kabag Humas, Kabag Umum serta pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapsel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dalam menangani keluhan pelanggan yaitu dengan menerima dengan baik setiap pelanggan yang memiliki keluhan, selalu menganggap setiap keluhan pelanggan merupakan suatu hal harus penting tanpa melihat besar kecilnya keluhan pelanggan serta mencari solusi terbaik agar keluhan pelanggan cepat terselesaikan

ABSTRACT

This research was conducted to find out how the communication strategy in overcoming customer complaints through the village of YOKIWA Regional Drinking Water (PDAM) Tirtanadi Tapsel Branch. As a village that is engaged in distributing clean water to customers, of course, PDAM Public Relations must be able to receive customer responses and be able to handle customer complaints, where customer satisfaction is the main goal for the sustainability of the YOKIWA village area. This study uses Image Restoration theory in handling customer complaints in the Tirtanadi Regional Water Supply Area (PDAM) Tapsel Branch. The research method used is a quantitative method using observation, interviews and documentation methods to collect data. In this research, there are several informants, namely the Head of Public Relations, Head of General Affairs and customers of PDAM Tirtanadi Tapsel Branch. The results of this study indicate that the Communication Strategy of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtanadi in handling customer complaints is to properly accept every customer who has a complaint, always consider every customer complaint to be an important matter regardless of the size of customer complaints and find the best solution. so that customer complaints are quickly resolved