

Komunikasi Digital Humas Perumda Tirta Musi Palembang Unit Karang Anyar dalam Meningkatkan Transparansi Publik melalui *Call Center* guna Merespon Pelayanan Masyarakat

Digital Communication of Perumda Tirta Musi Palembang Karang Anyar Unit in Increasing Public Transparency through Call Centers to Respond The Community Services

Diana Ramadani¹ Try Rejeki², Aditia Fiqri Andriano³
UIN Raden Fatah Palembang, JL.Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, (0711)354668
Korespondensi: ramadanidiana260@gmail.com

Abstract

This research aims to evaluate how the digital public relations (PR) communication of Perumda Tirta Musi Palembang, Karang Anyar Unit, can enhance public information disclosure through its call center service as a tool to provide responsive services to the community. The methodology used in this research is qualitative with a descriptive approach. There were five informants in this study, consisting of two PR officers, two customer service officers, and one customer from Perumda Tirta Musi. Data collection was done through semi-structured interviews, observation, and documentation collection. The data analysis process included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that the call center functions as the main digital PR communication channel for disseminating information about service disruptions, receiving complaints, and providing quick responses to the public. The key findings indicate that the use of the call center can increase information disclosure and speed up service response, although challenges such as increasing complaint volume and limited officer resources remain. This research concludes that digital communication through the call center contributes significantly to supporting public transparency and more responsive services at Perumda Tirta Musi Palembang, Karang Anyar Unit.

Keywords: *digital communication, public relations, public information disclosure, call center, public service, Perumda Tirta Musi.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana komunikasi digital humas Perumda Tirta Musi Palembang Unit Karang Anyar dapat meningkatkan keterbukaan informasi publik melalui layanan call center sebagai alat untuk memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Terdapat lima informan dalam penelitian ini, terdiri dari dua petugas humas, dua petugas layanan pelanggan, dan satu pelanggan dari Perumda Tirta Musi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan pengumpulan dokumentasi. Proses analisis data meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa *call center* berfungsi sebagai saluran utama komunikasi digital humas dalam menyampaikan informasi mengenai gangguan layanan, menerima keluhan, serta memberikan tanggapan cepat kepada publik. Temuan utama dari penelitian ini mengindikasikan bahwa penggunaan call center dapat meningkatkan keterbukaan informasi dan mempercepat respons terhadap pelayanan, meskipun masih terdapat tantangan seperti meningkatnya jumlah keluhan dan terbatasnya sumber daya petugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi digital melalui *call center* berkontribusi signifikan dalam mendukung transparansi publik dan pelayanan yang lebih responsif di Perumda Tirta Musi Palembang Unit Karang Anyar.

Kata kunci: komunikasi digital, humas, keterbukaan informasi publik, call center, pelayanan masyarakat, Perumda Tirta Musi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur utama dalam mengevaluasi seberapa efektif kinerja pemerintah dan badan usaha milik daerah, terkhusus dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat seperti penyediaan air bersih. Perumda Tirta Musi Palembang sebagai penyedia air minum memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang jelas, cepat, dan responsif kepada warga. Dalam hal ini, peran humas sangat penting, terutama dengan memanfaatkan komunikasi digital sebagai alat untuk menyampaikan informasi dan menangani pengaduan masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi mendorong lembaga pelayanan publik untuk menerapkan saluran komunikasi digital, salah satunya adalah lewat layanan call center. Call center bukan hanya sekadar tempat untuk mengadukan masalah, tetapi juga berfungsi sebagai saluran komunikasi dua arah antara institusi dan masyarakat. Melalui call center, masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai gangguan layanan, jadwal perbaikan, sekaligus menyampaikan keluhan secara langsung. Hal ini berperan penting dalam meningkatkan transparansi publik dan responsivitas layanan, khususnya di Unit Karang Anyar Perumda Tirta Musi Palembang.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan. Namun, kebanyakan penelitian tersebut masih terfokus pada aspek teknis pelayanan atau penggunaan media digital secara umum, seperti media sosial dan situs resmi. Penelitian yang secara khusus mengkaji peran komunikasi digital humas melalui call center dalam meningkatkan transparansi publik dan responsivitas layanan masyarakat, terutama di BUMD sektor air minum pada tingkat unit pelayanan, masih tergolong sedikit.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan fokus yang

menempatkan call center sebagai alat komunikasi digital humas untuk membangun transparansi publik dan meningkatkan responsivitas layanan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya mengkaji fungsi operasional call center, tetapi juga menganalisis perannya sebagai saluran komunikasi strategis humas dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana komunikasi digital humas Perumda Tirta Musi Palembang Unit Karang Anyar melalui call center dapat meningkatkan transparansi publik dan responsivitas layanan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan akademis dalam pengembangan kajian komunikasi humas di sektor pelayanan publik, serta menjadi referensi praktis bagi Perumda Tirta Musi Palembang untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat.



Gambar 1. Memudahkan Pelanggan PDAM Tirta Musi Mendapatkan informasi maupun menyampaikan keluhannya.

Sumber : Akun Instagram Perumda Tirta Musi

Wawancara Ibu Arma Rika & Ibu Zainab Menegaskan: “Bahwa dengan adanya layanan *call center*, dapat mempermudah masyarakat untuk melaporkan masalah keluhan tentang kerusakan pipa, masalah air dll dan menurut mereka semenjak ada call center masalah air cepat di lakukan dan di respon pada pihak PDAM.

Namun, mengatur pengaduan masyarakat dalam layanan penyediaan air minum bukanlah tugas yang mudah. Penelitian oleh Tiana Lisa (2023) menunjukkan bahwa mekanisme

pengaduan di Perumda Tirta Musi masih menghadapi berbagai masalah, terutama karena terbatasnya kemampuan petugas dalam menangani banyaknya keluhan, khususnya saat terjadi gangguan teknis seperti kebocoran pipa dan pemadaman aliran air. Jika tidak disertai dengan komunikasi yang cepat, jelas, dan terbuka, kondisi ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat.

Sejalan dengan itu, Algiifari dan Yusalia (2025) menemukan bahwa strategi komunikasi publik Perumda Tirta Musi telah disusun secara terencana, mulai dari pengaturan pesan, pemilihan saluran komunikasi (media sosial, layanan telepon, dan sistem pengaduan), hingga penilaian dampak komunikasi terhadap pandangan masyarakat. Penemuan ini menunjukkan bahwa komunikasi digital, termasuk lewat call center, memiliki peran penting dalam membangun citra perusahaan dan mempertahankan kepercayaan publik. Namun, penelitian ini belum secara spesifik mencermati bagaimana penerapan komunikasi publik melalui call center di unit operasional tertentu serta tantangan yang dihadapi di lapangan.

Dari penjelasan tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa komunikasi digital melalui call center merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, dan responsivitas Perumda Tirta Musi terhadap pengaduan dari masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada Unit Karang Anyar Perumda Tirta Musi Palembang sebagai kasus studi untuk meneliti lebih dalam tentang bagaimana pelaksanaan komunikasi publik melalui call center, tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan pelanggan, serta potensi perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggali secara menyeluruh cara komunikasi digital yang

dilakukan oleh humas Perumda Tirta Musi Palembang Unit Karang Anyar dalam meningkatkan keterbukaan kepada publik melalui layanan call center. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Perumda Tirta Musi Palembang Unit Karang Anyar. Subjek penelitian dipilih secara purposif dengan kriteria informan yang mencakup masyarakat pelanggan yang pernah memanfaatkan layanan call center, pernah mengajukan pengaduan atau meminta informasi, serta menerima tanggapan dari petugas call center. Terdapat dua orang informan yang menjadi bagian dari penelitian, yang dipilih berdasarkan relevansi pengalaman mereka dengan fokus penelitian ini. Observasi dilakukan selama dua hari dengan mengamati bagaimana pelayanan call center serta tanggapan petugas terhadap keluhan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi, sementara analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup penarikan dan verifikasi kesimpulan, sehingga diperoleh pemahaman yang sistematis mengenai praktik komunikasi digital humas dan responsivitas layanan publik. Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode utama: wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi.

Metode yang paling penting dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dan pengkajian dokumen. Studi ini akan mengambil Perumda Tirta Musi sebagai objek penelitian untuk mengeksplorasi cara komunikasi publik, terutama melalui layanan pusat panggilan, diterapkan, tantangan yang muncul dalam menangani keluhan pelanggan, serta seberapa efektif layanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam konteks komunikasi lembaga publik, adanya saluran komunikasi yang responsif adalah faktor penting untuk mengaitkan kepentingan institusi dengan keinginan masyarakat, terutama saat organisasi menghadapi masalah pelayanan publik yang berpengaruh langsung pada kehidupan masyarakat. Ini sejalan dengan pendapat Grunig dan Hunt (1984) yang menyatakan

bahwa komunikasi organisasi yang berhasil harus bersifat dialogis dan memungkinkan adanya pertukaran informasi secara dua arah antara organisasi dan publiknya. Model komunikasi simetris dua arah menekankan pentingnya keterbukaan, saling pengertian, serta keseimbangan kepentingan antara organisasi dan masyarakat (Cutlip, Center, dan Broom, 2000).

Berdasarkan analisis yang dilakukan, call center Perumda Tirta Musi berperan sebagai saluran komunikasi resmi utama yang dikelola secara kolaboratif oleh tim humas dan layanan pelanggan. Penemuan ini menguatkan hasil studi Putra (2021) yang menunjukkan bahwa penggabungan fungsi humas dan pelayanan pelanggan dalam instansi publik dapat meningkatkan konsistensi informasi dan efektivitas dalam menangani keluhan masyarakat. Call center tidak hanya berfungsi sebagai media untuk menyampaikan informasi secara satu arah, melainkan juga berperan sebagai tempat dialog antara organisasi dan masyarakat, bahwa komunikasi publik yang baik harus memungkinkan adanya umpan balik secara langsung dinyatakan Effendy (2017). Saluran call center Perumda Tirta Musi dipromosikan dengan aktif melalui berbagai pengumuman publik, seperti pada saat terjadinya pemadaman air atau perbaikan saluran. Selain itu, pihak humas Tirta Musi juga berinisiatif dalam komunikasi dengan menyebarkan informasi mengenai pemeliharaan pipa dan reservoir melalui media sosial serta situs resmi mereka. Pendekatan ini selaras dengan temuan Kent dan Taylor (2002) yang menyatakan bahwa komunikasi digital yang terbuka dan mudah diakses dapat memperkuat hubungan antara organisasi dengan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan mendorong publik untuk menghubungi call center ketika menghadapi masalah layanan, organisasi menunjukkan komitmen terhadap nilai transparansi dan akuntabilitas publik. Keterbatasan kapasitas operator menyebabkan saat krisis (seperti pemadaman atau perbaikan), jumlah panggilan atau pesan yang masuk melebihi kemampuan untuk merespons semua secara langsung. Beberapa responden merasa informasi yang

diberikan oleh humas kepada masyarakat di Unit Karang Anyar masih kurang, dan mereka mengatakan bahwa tidak semua penduduk mengetahui adanya layanan call center WhatsApp. Ketidakhadiran sistem otomatis (seperti chatbot) yang menangani pertanyaan sederhana menyebabkan operator manusia harus menangani pekerjaan rutin yang memakan waktu, yang dapat mengurangi efisiensi (Heath, 2010).

Hasil dari wawancara dengan petugas pusat panggilan menunjukkan bahwa ada prosedur standar yang berlaku untuk mencatat keluhan pelanggan, memberikan nomor tiket atau konfirmasi, dan melakukan tindak lanjut. Penemuan ini memperkuat penelitian Laksamana (2020) yang mengemukakan bahwa sistem pencatatan keluhan yang terorganisir adalah indikator penting dalam pengelolaan pengaduan di layanan publik. Namun, jumlah operator yang terbatas, terutama pada saat terjadi peningkatan keluhan dalam kondisi krisis seperti pemadaman besar atau hari libur, menjadi hambatan utama terhadap kecepatan respons. Situasi ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan utama dalam pengelolaan pengaduan di sektor layanan publik Tiara Lisa (2023).

Observasi di lapangan menunjukkan bahwa waktu untuk memberikan respon awal lewat WhatsApp atau telepon biasanya berlangsung dalam waktu beberapa jam, bergantung pada seberapa banyak pekerjaan yang harus dilakukan oleh operator. Meskipun begitu, pelanggan di daerah Karang Anyar menyatakan bahwa dalam beberapa kasus mereka mendapatkan pembaruan informasi mengenai status perbaikan pipa atau perkiraan pemulihan layanan melalui WhatsApp. Praktik ini meningkatkan transparansi informasi yang mengatakan bahwa kejelasan serta konsistensi informasi dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik Mulyana (2015).

Dalam pengumuman yang dibuat untuk umum mengenai situasi darurat, seperti kebocoran saluran, Perumda Tirta Musi secara

transparan meminta maaf dan menyediakan informasi tentang pusat panggilan. Tindakan ini mencerminkan prinsip-prinsip komunikasi darurat yang menegaskan pentingnya kecepatan, perhatian, dan keterbukaan informasi (Coombs, 2015). Komunikasi yang penuh empati di saat krisis terbukti dapat mengurangi ketidakpuasan masyarakat dan melindungi citra organisasi (Fearn-Banks, 2017).

Namun, kemampuan operator yang terbatas mengakibatkan tidak setiap panggilan atau pesan bisa dijawab secara cepat selama masa krisis. Beberapa orang yang diwawancarai menyampaikan bahwa informasi tentang adanya layanan call center WhatsApp belum tersebar luas di kalangan warga Karang Anyar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa keberhasilan saluran komunikasi publik sangat bergantung pada seberapa sering dan meratanya penyampaian informasi kepada masyarakat Rahmawati dan Prabowo (2022).

Selain itu, tidak adanya sistem otomatis seperti chatbot untuk menjawab pertanyaan dasar membuat operator harus menangani tugas-tugas rutin yang memakan banyak waktu. Sebenarnya, penggunaan teknologi otomatis dalam komunikasi publik terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan demikian, berinvestasi pada sistem ticketing digital dan mengotomatisasi komunikasi merupakan langkah strategis untuk memperkuat efektivitas pusat panggilan sebagai alat untuk transparansi dan akuntabilitas public (Kriyantono, 2020).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa komunikasi digital melalui call center berperan penting dalam strategi humas Perumda Tirta Musi Palembang untuk meningkatkan keterbukaan publik dan pelayanan yang responsif, terutama di Unit Karang Anyar. Melalui call center (telepon dan WhatsApp), pelanggan dapat mengajukan keluhan, menerima informasi terkini, dan

merasakan bahwa perusahaan mendengarkan kebutuhan mereka.

Namun, efektivitas saluran ini masih menghadapi beberapa kendala operasional jumlah operator yang terbatas dan kurangnya sistem otomatisasi seperti chatbot atau sistem tiket yang terencana. Di samping itu, sosialisasi mengenai saluran digital ini kepada masyarakat setempat masih belum menyeluruh, yang berdampak pada rendahnya partisipasi publik secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2000). *Effective public relations* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fearn-Banks, K. (2017). *Crisis communications: A casebook approach* (5th ed.). New York: Routledge.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Heath, R. L. (2010). *The SAGE handbook of public relations*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Kent, M. L., & Taylor, M. (2002). Toward a dialogic theory of public relations. *Public Relations Review*, 28(1), 21–37.
- Kriyantono, R. (2020). *Public relations & crisis management*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Laksamana, A. (2020). Manajemen pengaduan dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 115–128.
- Mulyana, D. (2015). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Putra, A. R. (2021). Peran humas dalam pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 45–60.
- Rahmawati, L., & Prabowo, H. (2022). Strategi komunikasi pelayanan publik di era

- digital. Jurnal Komunikasi Pembangunan, 20(2), 134–148.
- Tiana, L. (2023). Manajemen pengaduan masyarakat dalam pelayanan air bersih. Jurnal Administrasi Negara, 11(1), 77–90