

**TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA *FANPAGE FACEBOOK*
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA MENGENAI INFORMASI
GANGGUAN PELAYANAN AIR MELALUI MEDIA PUBLIKASI
*FACEBOOK***

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Fathimatuz Zuhro

NRP : 1423013104

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2017

**TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA *FANPAGE FACEBOOK*
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA MENGENAI INFORMASI
GANGGUAN PELAYANAN AIR MELALUI MEDIA PUBLIKASI
*FACEBOOK***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh :

Fathimatuz Zuhro

NRP : 1423013104

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

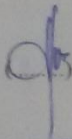
**TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA *FANPAGE FACEBOOK*
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA MENGENAI
INFORMASI GANGGUAN PELAYANAN AIR MELALUI MEDIA
PUBLIKASI *FACEBOOK***

OLEH :

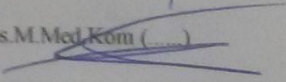
FATHIMATUZ ZUHRO

NRP : 1423013104

Skrripsi ini telah di setuju oleh dosen pembimbing penulisan skripsi
untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing I : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos.,M.I.Kom. 

NIK. 142.10.0651

Pembimbing II : Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos.M.Med.Kom (.....) 

NIK : 142.09.0634

Surabaya, 28 April 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Senin, 22 Mei 2017.

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,
Yuli Nugraheni, S.Sos.,M.Si.
NIK.142.09.0647



Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos.,M.Si. (.....)
NIK.142.09.0647
2. Sekretaris : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom (.....)
NIK.142.09.0634
3. Anggota : Theresia Intan P., S.Sos., M.I.Kom (.....)
NIK. 142.10.0651
4. Anggota : Noveina S. Dugis., S.Sos., MA (.....)
NIK. 142.11.0708

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Fathimatuz Zuhro

NRP : 1423013104

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

**TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA *FANPAGE FACEBOOK*
PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA MENGENAI INFORMASI
GANGGUAN PELAYANAN AIR MELALUI MEDIA PUBLIKASI
*FACEBOOK***

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 5 Juni 2017

Penulis



Fathimatuz Zuhroh

NRP. 1423013104

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Fathimatuz Zuhro

NRP : 1423013104

Menyutujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA
FANPAGE FACEBOOK PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA
MENGENAI INFORMASI GANGGUAN PELAYANAN AIR
MELALUI MEDIA PUBLIKASI FACEBOOK**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Juni 2017

Yang menyatakan



Fathimatuz Zuhro

KATA PERSEMBAHAN

Tak ada kata yang lebih indah selain mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT, karena atas kehendak dan rahmatNya, Puji Syukur Alhamdulillah skripsi ini, bisa saya selesaikan dengan baik. Selain itu, semangat dan doa orang tua juga mampu memberikan motivasi bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan skripsi ini.

Setiap manusia pasti membutuhkan pertolongan dari orang lain. Disinilah peran orang disekeliling kita yang bersedia membantu dan membagikan informasinya. Seperti halnya teman yang selalu memberikan perhatian hingga dosen-dosen yang baik dan tanpa pamrih membagikan dan bimbingannya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada seluruh teman dan dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahNya penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan judul *TINGKAT PENGETAHUAN ANGGOTA FANPAGE FACEBOOK PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA MENGENAI INFORMASI GANGGUAN PELAYANAN AIR MELALUI MEDIA PUBLIKASI FACEBOOK*. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan memberikan dukungannya, sehingga pelaksanaan kerja praktek ini dapat berjalan dengan lancar:

1. Kepada ALLAH SWT karena berkat rahmatNya saya bisa menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik
2. Orangtua saya yang paling saya hormati dan sayangi, Bapak Jonny Sibih dan Ibu Evi Sulviah, terimakasih banyak atas doa maupun semangat yang diberikan penulis dapat menyelesaikan lapooran ini dengan lancar.
3. Ibu Theresia Intan P., S.Sos., M.I.Kom dan Ibu Anastasia Yuni Widyaningrum, Sos. Med.Kom yang merupakan dosen pembimbing yang selalu memberikan ilmunya hingga terselesaikan skripsi ini dengan baik
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
5. Keluarga Besar Growing Gymbo, ms rani, mr apid, ms nuri, ms stella, ms tania, ms nanada serta anak-anak growing gymbo.

6. Sahabat yang selalu mendukung dan memberi masukan dan dukungan yaitu amelia mardela, lia mega, Grasella, Devina Felbania serta lina.
7. Fikomers 2103 yang selalu membantu penulis saat kebingungan membuat proposal skripsi
8. Teman-teman SMA yang selalu mendukung Intan, Vina, Ridha, Dinda, Zata, Maudy, Aulia.
9. Seluruh rekan, kerabat, sahabat dan teman-teman semuanya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu pengerjaan laporan ini.

Penulis menyadari dalam laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan kerja praktek ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya pembaca pada umumnya. Terimakasih.

ABSTRAK

Model komunikasi Harold D. Lasswell menerangkan *Who, says what, in which channel, to whom and with what effect*. Menurut Mulyana (2011:36) efek komunikasi terdiri kongnitif, konatif, dan afektif. Penelitian ini hanya membahas efek kongnitif, yakni bagaimana tingkat pengetahuan anggota *fanspage facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya. mengenai informasi gangguan pelayanan air pada media publikasi *Facebook*.

Teori yang digunakan adalah teori tingkat pengetahuan Engel (1994: 330-333). Teori ini menyatakan bahwa seberapa banyak informasi yang tersimpan dalam ingatan ketika seseorang menerima informasi, apakah tinggi, sedang, dan rendah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei pada 400 responden anggota *fanspage facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya.

Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat pengetahuan anggota *fanspage Facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya mengenai informasi gangguan pelayanan air pada media publikasi *Facebook* adalah tinggi pada indikator wilayah, waktu dan saran. Sedangkan pada indikator penyebab dan akibat dari gangguan air rendah.

Kata kunci : tingkat pengetahuan, pesan, *Facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya

ABSTRACT

Models of communication harold d.Lasswell make clear who, says what, in which channel, to whom and with what effect. According to mulyana (2011: 36) the effect of communication consisting kongitif, konatif, and and affective. This research is only discuss effect kongitif, namely what is the level knowledge a member of fanspage facebook pdam solar sembada surabaya. On information disorder water service in a media publication facebook.

The theory used s a theory level knowledge engel (1994: 330-333). This theory stated that how much stored information to memory when one receives information, are high, and, and low. This research uses the quantitative by doing the survey was 400 member respondents fanspage facebook PDAM Surya Sembada Surabaya.

The results from the research shows the level of knowledge of the members of the Facebook fanpage PDAM Surya Sembada Surabaya on water service interruption information on publication media Facebook is high in the region indicator, time and suggestions .while on the indicator the cause and effect of low water disorders.

Key Words : knowledge level, messages, Facebook PDAM Surya Sembada Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	16
I.3 Tujuan Penelitian.....	16
I.4 Manfaat Penelitian.....	16
I.5Metode Penelitian	17

I.6 Batasan Penelitian.....	17
BAB II. Tinjauan Pustaka.....	18
II.1.1 Model teori Harold D. Lasswell.....	18
II.1.2 Pengetahuan sebagai hasil efek kognitif.....	19
II.1.3 Informasi.....	21
II.1.4 Gangguan pelayanan air.....	22
II.1.5 E-PR sebagai sarana publikasi.....	23
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	27
II.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III. Metode Penelitian.....	31
III.1. Pendekatan dan jenis penelitian.....	31
II.2. Metode penelitian.....	32
II.3 Indentifikasi variabel penelitian.....	32
III.4 Definisi Konseptual.....	32
III.5 Definisi operasional.....	34
III.6 Populasi dan sampel.....	38
III.7 Teknik penarikan sample.....	40
III.8 Teknik pengumpulan data.....	40

III.9 Validitas dan reliabilitas.....	41
III.10 Teknik analisis data.....	43
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	45
IV.1.1 Profil PDAM Surya Sembada Surabaya.....	48
IV.1.2 Visi Misi PDAM Surya Sembada Surabaya.....	52
IV.1.3 Logo PDAM Surya Sembada Surabaya.....	53
IV.1.4 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Surabaya.....	54
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
IV.2.1 Uji Validitas.....	54
IV.2.2 Uji Reliabilitas.....	56
IV.3 Uji Hasil Penelitian.....	64
IV.3.1 Temuan Data dan Pembahasan.....	64
IV.3.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	58
IV.3.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
IV.3.2.2 Karakteristik Berdasarkan Umur.....	60

IV.3.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	61
IV.3.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	63
IV.3.3	Deskripsi Tingkat Pengetahuan Responden.....	64
IV.3.3.1	Tingkat pengetahuan mengenai dampak.....	64
IV.3.3.2	Tingkat pengetahuan mengenai waktu.....	67
IV.3.3.3	Tingkat pengetahuan mengenai penyebab.....	72
IV.3.3.4	Tingkat pengetahuan mengenai saran.....	75
IV.3.3.5	Tingkat pengetahuan mengenai akibat.....	77
IV.4	Pembahasan.....	79
IV.4.1	Pembahasan tingkat pengetahuan mengenai.....	80
IV.4.2	Tabulasi silang antara identitas diri dengan indikator tingkat pengetahuan mengenai informasi gangguan pelayanan air melalui media publikasi <i>facebook</i>	82

IV.4.2.1 Tabulasi silang antara umur dengan tingkat pengetahuan mengenai informasi gangguan pelayanan air melalui media publikais <i>facebook</i>	82
IV.4.2.2 Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat pengetahuan mengenai informasi gangguan pelayanan air melalui media publikais <i>facebook</i>	84
IV.4.2.3 Tabulasi silang antara pekerjaan dengan tingkat pengetahuan mengenai informasi gangguan pelayanan air melalui media publikasi <i>facebook</i>	86
IV.4.2.4 Tabulasi silang antara pendidikan dengan tingkat pengetahuan mengenai informasi gangguan pelayanan air melalui media publikais <i>facebook</i>	88
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.. ..	90
V.1 Kesimpulan.....	90
V.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Halaman <i>website</i> PDAM Surya Sembada Surabaya.....	7
Gambar I.2 Halaman <i>facebook</i> PDAM Surya Sembada Surabaya.....	8
Gambar I.3 Halaman <i>twitter</i> PDAM Surya Sembada Surabaya.....	9
Gambar I.4 Halaman informasi gangguan pelayanan air.....	11
Gambar I.5 Keluhan pelanggan pada halaman <i>facebook</i>	13
Gambar IV.1 Jumlah anggota <i>fanpage facebook</i> PDAM.....	46
Gambar IV.2 Informasi gangguan air pada media publikasi <i>facebook</i>	47
Gambar IV.3 Halaman <i>facebook</i> PDAM Surya Sembada Surabaya.....	48
Gambar IV.4 Logo PDAM Surya Sembada Surabaya.....	53
Gambar IV.5 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Surabaya.....	54
Gambar IV.6 Waktu terjadinya gangguan pelayanan air.....	70
Gambar IV.7 Estimasi waktu dari gangguan pelayanan air.....	71
Gambar IV.8 Informasi penyebab dari gangguan air.....	74
Gambar IV.9 Informasi mengenai saran.....	76
Gambar IV.10 Informasi mengenai akibat.....	80

DAFTAR TABLE

Table III.1 Pengukuran tingkat reliabilitas.....	43
Table IV.1 Hasil Uji Validitas	55
Table IV.2 Uji Reliabilitas	57
Table IV.3 Jenis Kelamin.....	59
Table IV.4 Umur.....	60
Table IV.5 Pekerjaan.....	61
Table IV.6 Pendidikan	63
Table IV.7 Tingkat pengetahuan mengenai informasi dampak gangguan.....	65
Table IV.8 Tingkat pengetahuan mengenai informasi waktu.....	67
Table IV.9 Tingkat pengetahuan mengenai informasi penyebab.....	72
Table IV.10 Tingkat pengetahuan mengenai saran	75
Table IV.11 Tingkat pengetahuan mengenai akibat	77
Table IV.12 Kategori tingkat pengetahuan responden.....	80
Table IV.13 Tingkat pengetahuan keseluruhan	81
Table IV.14 Deskripsi tingkat pengetahuan berdasarkan indikator	81
Table IV.15 Tabulasi silang antara umur dengan tingkat pengetahuan ...	83

Table IV.16 Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan tingkat pengetahuan.....	85
Table IV.17 Tabulasi silang antara pekerjaan dengan tingkat pengetahuan.....	87
Table IV.18 Tabulasi silang antara pendidikan dengan tingkat pengetahuan.....	88

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	96
Lampiran 2 Jawaban untuk di cocokan dengan kuesioner.....	109
Lampiran 3 Bukti chat.....	123
Lampiran 4 Hasil Koding.....	140
Lampiran 5 Hasil SPSS.....	166