

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian tentang tingkat pengetahuan anggota *fanpage Facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya mengenai informasi gangguan pelayanan air melalui media publikasi *Facebook* maka didapatkan hasil bahwa tingkat pengetahuan anggota *fanpage Facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya adalah tinggi.

Melalui kuesioner 400 responden yang dipilih secara acak untuk mengisi kuesioner, memiliki tingkat pengetahuan tinggi yakni pada indikator wilayah, waktu dan saran mengenai gangguan air yang di informasikan oleh humas PDAM Surya Sembada Surabaya. Dikarenakan informasi tersebut paling banyak di lihat oleh responden yang dipublikasikan melalui *Facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya . Sedangkan yang rendah pada indikator penyebab dan akibat dari gangguan pelayanan air karena informasi tersebut jarang dilihat oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa informasi berkaitan dengan gangguan air yang di publikasikan melalui media sosial salah satunya adalah *Facebook* tersampaikan dengan baik kepada pelanggannya terutama anggota *fanpage Facebook* PDAM Surya Sembada Surabaya.

## V.2 Saran

Saran peneliti adalah penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian serupa lainnya atau penelitian ini dapat disempurnakan seara lebih baik lagi dikemudian hari, selain itu, berdasarkan data tingkat pengetahuan dari responden tergolong tinggi, namun dari informasi mengenai gangguan air terutama mengenai penyebab dan akibat dari gangguan air serta wilayah yang berdampak lebih di di detailkan lagi wilayahnya. peneliti mengharapkan dari pihak PDAM Surya Sembada tidak hanya menginformasikan melalui media sosial *Facebook* tetapi juga melalui media sosial lainya yang banyak di gunakan oleh masyarakat seperti *Instagram* hal in dapat memungkinkan untuk mempublikasikan pesan secara maksimal sehingga responden dapat mengetahui pesan tersebut secara jelas.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bungin, B. 2001. Metode Penelitian Sosial: Format Format Kuantitatif & Kualitatif. Surabaya: Airlangga University Press.
- Cutlip, M Scott DKK. 2006. Effective Public Relations. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Dewi, A. W. 2010. Teori & Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia. Yogyakarta: Nuh Medika.
- Effendy, Onong. 1986. Human Relation dan Public Relation. Bandung : Cv mandar maju
- Effendy, Onong.2000. Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.Bandung : PT Citra Aditya Bakti
- Engel, James Dkk. 1994. Perilaku Konsumen. Jakarta : Binarupa Aksara
- Hurlock, E. B. 1987. Perkembangan Anak Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Hurlock, E. B. 1996. Psikologi Perkembangan Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono,Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : kencana
- Mubarak, Wahid Iqbal. 2007. Promosi Kesehatan.Yogyakarta: GrahaIlmu.
- Mulyana, 2010. Ilmu komunikasi suatu pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pendidikan dan perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta

Ruslan, Rosady. 2010. Metode Penelitian Public Reltions dan Komunikasi. Jakarta : Rajawali Pers

Ruslan, Rosady. 2006. Manajemen Public Relation dan media Komunikasi. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Sari, Betty Wahyu Nila. 2012. Humas Pemerintahan. Yogyakarta : Graha Ilmu

Silalahi Ulber. 2009. Metode Penelitian Sosial. Bandung : PT Refika Aditama.

Singarimbun, Masri., Effendi, Sofian. 2006. metode penelitian survei. Jakarta Pustaka LP3ES

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2015. Dasar-dasar Public Relations. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

## OUTLINE

([http://www.pdamsby.go.id/page.php?get=tampil\\_berita&id=480001&bh\\_s=0#.VsRvHTGoY3A](http://www.pdamsby.go.id/page.php?get=tampil_berita&id=480001&bh_s=0#.VsRvHTGoY3A)), diakses pada 24 februari 2016 pukul 20.00

<http://www.pdam-sby.go.id/>, diakses pada 24 februari 2016 pukul 20.00

<https://www.facebook.com/pdam.suryasembada/> , diakses pada 25 februari 2016 pukul 18.00

[https://web.facebook.com/pg/pdam.suryasembada/likes/?ref=page\\_internal](https://web.facebook.com/pg/pdam.suryasembada/likes/?ref=page_internal) diakses pada selasa, 21, maret 2017 pukul 14.00

<https://www.facebook.com/pdam.suryasembada/> diakses, 13 Januari 2017pukul 15.00

[https://web.facebook.com/pg/pdam.suryasembada/likes/?ref=page\\_internal](https://web.facebook.com/pg/pdam.suryasembada/likes/?ref=page_internal) diakses selasa, 21, maret 2017 pukul 18.00

<http://www.pdam-sby.go.id/>, diakses 12 Januari 2017 pukul 19.00

<https://www.facebook.com/pdam.suryasembada/> diakses 21 maret 2017 pukul 18.30

## WAWANCARA

Rahmat, Humas PDAM Surya Sembada Surabaya, Senin 29 Febuari 2016

Aditya Humas PDAM Surya Sembada Surabaya , Jumat, 11 maret 2016

Prapti, 37 ibu rumah tangga selasa, 21 Maret 2017 .

Ripka, Pegawai Swasta ,28,selasa,21 Maret 2017

Singih ing, 40, wiraswasta (pengusaha bengkel),Jumat, 3 February 2017

Nanik ,Humas PDAM Surya Sembada ,Surbaya 21 febuari 2017

Lisa ,25, pegawai swasta Rabu 22 maret 2017.

Herlika, Pegawai Negeri Sipil 24 febuari 2017.

Aditya Humas PDAM Surya Sembada Surabaya, Jumat,24 Maret 2017

Ani 39, Pegawai Negeri Sipil 27 febuari 2017

Diana, Ibu Rumah Tangga 40 Jumat, 3 Maret 2017.