

## **Strategi Komunikasi Pemerintah Nagari dalam Menangani Konflik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) antar Warga di Tanjung Barulak Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar**

**Rahmat Hidayat<sup>1</sup>, Susi Evanita<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Program Doktor Kajian Lingkungan dan Pembangunan, Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang  
e-mail: rahmathidayat1611@gmail.com<sup>1</sup>, susievanita@gmail.com<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan konflik dan menangani keluhan masyarakat Nagari Tanjung Barulak dalam melakukan pengadaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Tindakan ini dilakukan dengan menggunakan strategi komunikasi preventif konflik vertical, sosialisasi dan komunikasi persuasif. Berdasarkan penelitian pada pertemuan pertama yang dilakukan dengan wawancara bersama Bapak Wali Nagari Tanjung Barulak bahwa penulis menjelaskan tentang sanksi merusak atau menghilangkan sarana air minum PDAM pada pasal 15 ayat 3 bahwa Merusak, mencabut dan menghambat jalannya meter air dengan alat bantu serta membalik posisi meter air dari posisi semula, memasang pompa hisap pada meter air dikenakan sanksi pengaliran air diputus sementara (disegel) dan denda sepuluh kali pemakaian air tertinggi selama setahun. Berdasarkan hal ini Pemerintah Nagari bertanggung jawab membayar denda kepada PDAM agar pihak PDAM bersedia untuk melanjutkan operasi pengadaan air bersih kedalam rumah warga Tanjung Barulak.

**Kata kunci:** *Strategi Komunikasi, Konflik, Pengadaan Air PDAM*

### **Abstract**

This study aims to resolve conflicts and handle complaints from the people of Nagari Tanjung Barulak in the procurement of Regional Drinking Water Companies (PDAMs). This action is carried out using a vertical conflict prevention communication strategy, socialization and persuasive communication. Based on the research at the first meeting conducted by interviewing Mr. Wali Nagari Tanjung Barulak that the author explained about the sanctions for damaging or eliminating PDAM drinking water facilities in article 15 paragraph 3 that damages, revokes and blocks the running of the water meter with assistive devices and reverses the position of the water meter from In its original position, installing a suction pump on the water meter is subject to sanctions that the water flow is temporarily cut off (sealed) and a fine of ten times the highest water usage for a year. Tanjung Barulak resident's house.

**Keywords :** *Communication Strategy, Conflict, PDAM Water Supply*

### **PENDAHULUAN**

Strategi komunikasi adalah salah satu elemen utama yang harus diperhatikan untuk menciptakan sebuah proses komunikasi yang efektif. Karena dengan adanya strategi komunikasi, maka interaksi antara komunikator dan komunikan dapat berlangsung secara terarah. Selain itu, strategi komunikasi dapat memberikan kemudahan dalam menerima dan mengartikan pesan atau informasi yang disampaikan oleh komunikator. Seperti sebuah perusahaan atau institusi misalnya, semua pihak-pihak yang ada dalam perusahaan tersebut menggunakan strategi komunikasi guna mempermudah proses penerimaan informasi dan menghambat terjadinya *miss communications*.

Perencanaan strategi komunikasi dapat dijadikan sebagai langkah awal suatu perusahaan untuk melakukan penyesuaian terhadap suatu perubahan. Formulasi strategi dalam hal ini adalah proses merancang dan menyeleksi berbagai strategi yang pada

akhirnya menuntun kepada pencapaian visi dan misi perusahaan (Nawawi, 2010). Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 tahun 1962 kehadiran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Perusahaan ini memiliki aktivitas mulai dari mengumpulkan, mengolah, menjernihkan hingga mendistribusikan air yang layak konsumsi bagi seluruh lapisan masyarakat. Sehingga dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap Kota, kebutuhan akan air bersih yang memenuhi syarat-syarat kesehatan mampu tercukupi.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di salah satu Nagari di Kabupaten Tanah Datar Kecamatan Baripuh yaitu Nagari Tanjung Barulak, situasi Nagari ini pada saat sekarang ini tidak adanya air bersih yang bisa masuk ke rumah masyarakat, masyarakat hanya menampung air hujan dan mengambil air ke sungai, pada tahun 2009 nagari ini mendapatkan bantuan untuk penyaluran air PDAM, masyarakat mengambil air dan membuat kapalo banda di atas bukit di sekitar nagari tersebut.

Setelah membangun kapalo banda di atas bukit tersebut, masyarakat membuat Bak bangunan penampung air di setiap jorong, nagari Tanjung Barulak memiliki 11 jorong, di setiap jorong didirikan satu Bak penampung air untuk di alirkan ke rumah warga, setelah didirikan program air bersih tersebut, seluruh alat2 untuk memasukan air ke rumah warga sudah bisa di alirkan, namun tidak seluruh warga mendapatkan air tersebut, hal ini di sebabkan banyak orang memotong selang air tersebut pada malam hari, setelah didirikan air bersih tersebut banyak terjadi konflik antar warga, sehingga setiap selang atau paralon aliran air tersebut banyak yang pecah dan banyak yang sudah terpotong, ada warga yang memotong dari pusat air yang di kapalo banda, sehingga air tidak bisa masuk lagi ke rumah warga, akibat dari hal ini menyebabkan seluruh Bak penampung air tersebut kosong dan tidak terurus, masyarakat sampai saat sekarang ini masih kesulitan dalam mengambil air bersih.



**Gambar 1. Bak Penampung Air PDAM**

Untuk itu, strategi komunikasi yang digunakan untuk menangani keluhan pelanggan harus responsive, informative sehingga solusi yang ditawarkan kepada pelanggan bisa dimengerti dengan mudah dan jelas. Diharapkan dengan adanya strategi komunikasi yang efektif dapat mengubah perilaku komunikasi, sehingga pelanggan yang awal mulanya merasa kurang puas atas layanan perusahaan kemudian menyampaikan keluhan dan tertangani dengan baik tidak menutup kemungkinan pelanggan akan merasa bangga dan merasa dihargai telah menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.

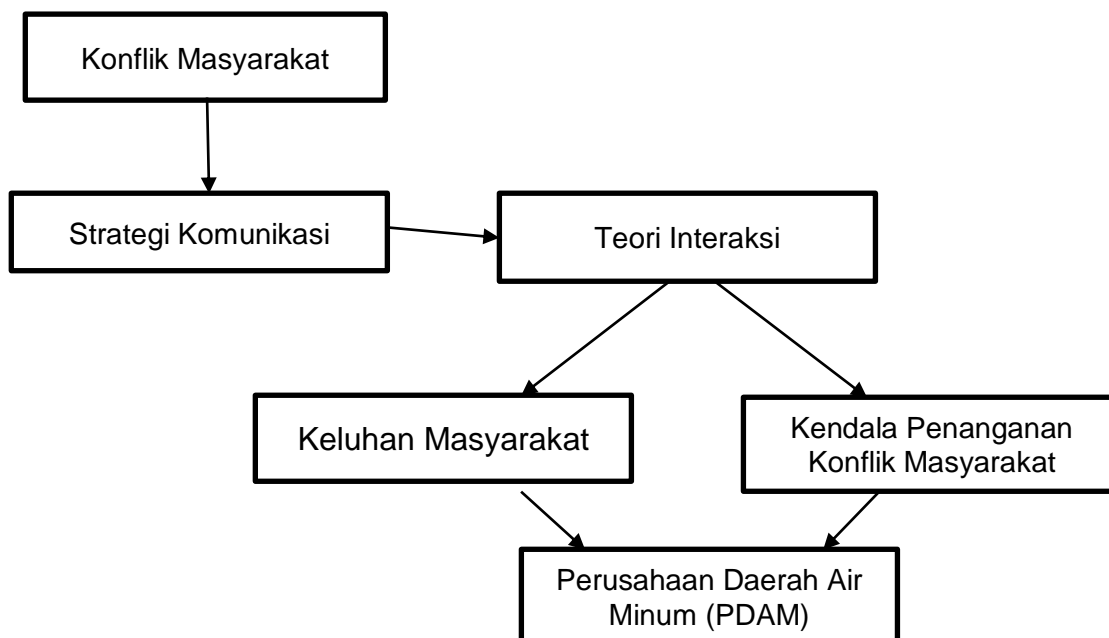
Mengutip Roger dari Hafied Cangara, memberi batasan pengertian strategi komunikasi sebagai suatu rancangan yang dibuat untuk mengubah tingkah laku manusia dalam skala besar melalui transfer ide-ide baru. Middleton seorang pakar perencanaan komunikasi

menyatakan strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai padapengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi optimal.

Teori yang di gunakan dalam penelitian ini Teori *interaksi adaptasi* diperkenalkan oleh Judee Burgoon dengan para rekan-rekannya. Teori ini melihat hubungan antar manusia terjadi sangat kompleks yang tersusun atas berbagai motif dan pola komunikasi. Dalam teori interaksi adaptasi memandang sebuah komunikasi sebagai bentuk adaptasi, dimana setiap proses tergantung dari sifat dan juga bagaimana individu menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Teori oleh Judee Burgoon ini mengulas bahwa komunikasi memiliki beberapa keselarasan hubungan dengan komunikannya, dengan sebuah kombinasi factorfaktor yang sering dikenal dengan RED (*Requirement, Expectation, and Desire*)

Komunikasi Edukatif yaitu komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang mana komunikasi tersebut bersifat mendidik, dan komunikasi ini sangat baik untuk dikuasai oleh atasan dan bawahan. Komunikasi edukatif merupakan hal penting dalam kegiatan belajar mengajar demi terwujudnya situasi pembelajaran yang baik. Melalui komunikasi edukatif antara atasan dan bawahan yang berjalan dengan baik, maka tujuan proses belajar mengajar dapat tercapai (Pawit M. Yususf 2010: 2)

Selanjutnya 1 Minnery (1985:35), mendefinisikan konflik sebagai interaksi antara dua atau lebih pihak yang satu sama lain saling bergantung namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan di mana setidaknya salah satu dari pihak-pihak tersebut menyadari perbedaan tersebut dan melakukan tindakan terhadap tindakan tersebut. Dalam sosiologi konflik disebut juga pertikaian atau pertentangan, dimana pertikaian merupakan bentuk persaingan yang berkembang secara negatif. Hal ini berarti satu pihak bermaksud untuk mencelakakan atau berusaha menyingkirkan pihak lainnya. Pertikaian merupakan usaha penghapusan keberadaan pihak lain. Pengertian ini senada dengan pendapat Soedjono (2002:158), pertikaian adalah suatu bentuk interaksi sosial di mana pihak yang satu berusaha menjatuhkan pihak yang lain atau berusaha mengenyahkan rivalnya.



**Gambar 2 Kerangka Pemikiran**

## **METODE PENELITIAN**

Tujuan komunikasi ini adalah agar masyarakat yang ada di Nagari tanjung Barulak dapat menikmati air bersih yang bisa masuk kerumah masing-masing warga, ketika pegawai

PDAM sudah mendirikan air PDAM di Nagari Tanjung Barulak tidak ada lagi konflik yang terjadi serta tidak ada lagi pipa air yang di potong sehingga menghalangi air untuk masuk ke dalam rumah, selanjutnya agar Wali Nagari Tanjung Barulak dapat mengawasi program tersebut secara efektif. Sasaran Komunikasi pada penelitian ini adalah adanya komunikasi antara Wali Nagari dengan pihak PDAM dan Wali Nagari melakukan komunikasi dengan seluruh masyarakat yang ada di Nagari Tanjung Barulak. , Waktu pada penelitian ini dimulai dari tanggal 16 Mai sampai dengan 5 Juni 2022, sedangkan lokasi penelitian di Nagari Tanjung Barulak, Kecamatan Batipuh, Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat.

Stake holders pada penelitian ini adalah Wali Nagari, Perwakilan Adat dan Ketua Pemuda Nagari Tanjung Barulak. Teknik penyampaian pesan yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik edukatif, merupakan salah satu usaha mempengaruhi khalayak dari suatu pernyataan umum yang dilontarkan, dapat diwujudkan dalam bentuk pesan yang akan berisi pendapat-pendapat, fakta-fakta, dan pengalaman-pengalaman. Mendidik berarti memberikan sesuatu ide kepada khalayak apa sesungguhnya, di atas fakta-fakta, pendapat dan pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan dari segi kebenaran, dengan disengaja, teratur dan berencana, dengan tujuan mengubah tingkah laku manusia ke arah yang diinginkan.

Dalam melakukan penelitian serta menemukan solusi pada penelitian ini menggunakan media komunikasi secara lisan dan menggunakan media zoom kepada Wali Nagari, Perwakilan adat dan ketua pemuda di Nagari Tanjung Barulak. Pengukuran target capaian yang digunakan pada penelitian ini adalah Prespektif proses internal dan Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan Perspektif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kondisi Pemandian Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Nagari Tanjung Barulak terlihat bahwa masyarakat melakukan aktivitas mandi dan mencuci dengan berkunjung ke sungai terdekat dari rumah masyarakat seperti yang terlihat pada gambar di bawah ini



**Gambar 3 Data lokasi aktivitas mandi masyarakat**

Setelah melakukan penelitian selama dua bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan wawancara dengan beberapa informasi yang terkait dengan kondisi pemandian masyarakat di Nagari Tanjung Barulak sangat tidak efektif sebab dengan kondisi zaman yang semakin maju membuat masyarakat tidak nyaman. Kondisi seperti ini di jalankan oleh masyarakat dari dulu sampai dengan tahun 2010. Banyak sekali masyarakat yang mengeluh dengan kondisi yang terjadi.

### **Pengadaan air PDAM**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan dengan melakukan wawancara dan informasi yang terkait dengan fasilitas pengadaan air bersih PDAM di Nagari Tanjung Barulak yang memicu konflik antar warga dapat dilihat gambar sebagai berikut :



**Gambar 4 Fasilitas PDAM**

Setelah dilakukan penelitian selama 2 bulan dengan metode wawancara dan dokumentasi yang di temukan terlihat bahwa pada tahun 2009 Wali Nagari Tanjung Barulak menjalankan program pengadaan air bersih dengan bekerja sama dengan PDAM, Nagari Tanjung Barulak memiliki 11 jorong, dalam 11 jorong 5 jorong didirikan bak penampungan air untuk di salurkan ke rumah warga, pusat air tersebut di ambil dari atas bukit bernama bukit panah gadang.

#### **Konflik Perusakan Fasilitas PDAM**



**Gambar 5 Data Pipa air PDAM di Nagari Tanjung Barulak**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemui pada gambar diatas, terlihat kondisi pusat pipa air PDAM, pipa tersebut digunakan untuk menyalurkan air kepada 5 titik bak air yang terletak di 5 jorong di Nagari Tanjung Barulak untuk disalurkan ke rumah warga, pengadaan air PDAM ini hanya bertahan selama 2 tahun, hal ini disebabkan karena pipa untuk penyaluran air tersebut sering dirusak oleh warga, pipa yang berada di sekitasr bak untuk di salurkan ke rumah warga juga di rusak oleh sebagian masyarakat. Setiap hari terjadi konflik antar warga karena ada pemutusan pipa penyaluran air.

Berdasarkan konflik yang sering terjadi Wali Nagari, Lembaga adat, ketua pemuda tidak menemukan pelaku yang merusak fasilitas tersebut, sehingga Wali Nagari melakukan pemutusan kontrak pengadaan air bersih dengan pihak PDAM, dengan keputusan wali

nagari menyebabkan masyarakat kesulitan air bersih sampai pada saat sekarang, masyarakat kembali pergi mandi dan mencuci ke sungai terdekat.

### **Bagaimana strategi komunikasi Wali Nagari dalam menangani keluhan masyarakat dan konflik yang terjadi Nagari Tanjung Barulak ?**

Pola komunikasi dalam penyelesaian konflik perusakan fasilitas air PDAM yang dimaksudkan pada fokus penelitian ini, yaitu meliputi pendekatan dan strategi sebagai upaya penyelesaian maupun upaya preventif konflik vertikal antara warga masyarakat, Wali Nagari, ketua pemuda dan Kepala adat di Nagari Tanjung Barulak Kabupaten Tanah Datar. Upaya preventif adalah upaya pencegahan masalah berupa tindakan pengendalian sosial untuk mencegah atau mengurangi kemungkinan terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang.

Tindakan preventif atau pencegahan ini dilakukan baik secara pribadi maupun berkelompok. Tindakan preventif dilakukan karena manusia menyadari adanya potensi terjadi konflik apabila tidak diantisipasi. Pola ini merupakan bentuk yang terstruktur di dalamnya terdapat unsur holistik, melengkapi dan bekerja sama. Pola komunikasi ini ditujukan untuk membangun upaya kerjasama antar masyarakat, Wali Nagari dan Kepala adat dalam penyelesaian konflik.

Berdasarkan penelitian pada pertemuan pertama yang dilakukan dengan wawancara bersama Bapak Wali Nagari Tanjung Barulak bahwa penulis menjelaskan tentang sanksi merusak atau menghilangkan sarana air minum PDAM pada pasal 15 ayat 3 bahwa Merusak, mencabut dan menghambat jalannya meter air dengan alat bantu serta membalik posisi meter air dari posisi semula, memasang pompa hisap pada meter air dikenakan sanksi pengaliran air diputus sementara (disegel) dan denda sepuluh kali pemakaian air tertinggi selama setahun. Apabila dalam jangka waktu 1 (satu) bulan tidak memenuhi ketentuan tersebut, maka meter air dicabut, dan bila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak meter air dicabut tidak memenuhi ketentuan tersebut, untuk menyambung kembali dikenakan biaya sesuai dengan biaya sambungan baru ditambah melunasi denda sebelumnya. Aturan ini harus di sampaikan kepada kepala suku dan ketua pemuda agar bisa disampaikan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada pertemuan kedua penulis menggunakan strategi komunikasi preventif dengan berkomunikasi dengan Wali Nagari, Kepala adat dan ketua Pemuda, dalam pertemuan tersebut penulis mengajak kepada Petinggi Nagari untuk mensosialisasikan aturan tersebut kepada masyarakat, kalau masyarakat tidak ingin sulit menikmati air bersih untuk masuk ke dalam rumah, masyarakat harus mematuhi peraturan yang telah di tetapkan. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode sosialisasi bersama Wali Nagari, Kepala Adat dan Ketua Pemuda di temukan bahwa, keterangan dari beberapa masyarakat menyatakan:

Kami sangat senang dengan adanya pengadaan air PDAM yang telah dilakukan sebelumnya, Namun kami merasa tidak nyaman sebab air tidak lancar masuk ke rumah kami, kami melihat bahwa ada beberapa warga disekitar pusat aliran air tepatnya di bukit panagadang melakukan pemutusan pipa air dan disambungkan ke rumah mereka masing-masing, mereka melakukan aksi tersebut dimalam hari dan disiang hari sebab mereka tidak ingin membayar tagihan dari PDAM.

Setelah mendengar keterangan dari beberapa masyarakat penulis mengajak Wali Nagari kemabali ke Kantor dan penulis melakukan komunikasi formal kepada Wali Nagari dendengan hasil sebagai berikut :

Sesuai dengan keterangan dari BapakWali Nagari bahwa, perangkat Nagari memang tidak melakukan pengawasan sampai ke Bukit Panagadang tersebut sebab lokasi nya sangat jauh, ini memang kelalaian dari perangkat Nagari, warga disekitar pusat air tersebut tidak melakukan registrasi untuk pengadaan air PDAM sebelumnya, efek dari kelakuan warga tersebut mengakibatkan warga yang lain memutus pipa air di sekitar bak penampungan sehingga terjadi konflik antar warga. Sekarang saya sudah mengetahui penyebab terjadinya konflik yang terjadi selama air PDAM didirikan sebelumnya.

Perusakan Pipa Air yang dilakukan warga di jorong panah gadang tepatnya di pusat aliran air PDAM penyebab terjadinya konflik sehingga merugikan seluruh warga, Hal ini disebabkan tidak adanya pengawasan dan komunikasi tegas yang dilakukan oleh Wali Nagari. Menurut Robbins (2002), tidaklah mudah untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif tersebut, karena adanya hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. Terdapat hambatan komunikasi yang dihadapi oleh Wali Nagari Kepala Adat dan Ketua Pemuda Tanjung Barulak dalam penyelesaian konflik perusakan fasilitas air PDAM dan keluhan warga.

Komunikasi dilakukan melalui proses sosialisasi secara bersama dengan menyampaikan pesan yang diharapkan masyarakat dapat memahami bagaimana menjaga fasilitas, pada lain hal proses komunikasi menimbulkan adanya sikap skeptis dan apatis masyarakat terhadap aturan, diantara hal yang mempengaruhi sikap masyarakat tersebut adalah faktor eksternal yang tumbuh dan berkembang dari luar masyarakat.

Carl. I. Hovland dalam Purba dkk. (2006), mengatakan proses komunikasi adalah dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang-lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikan). Komunikasi Antar Pribadi adalah komunikasi yang berlangsung antara dua individu atau lebih yang dapat berlangsung secara tatap muka (*face to face*).

### **Bagaimana strategi komunikasi Wali Nagari Tanjung Barulak dalam melakukan pengadaan air PDAM ?**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nagari Tanjung Barulak sangat kesulitan dengan air bersih untuk dapat disalurkan ke rumah masing-masing warga, warga sudah banyak mengeluh dan menyampaikan aspirasi agar Wali Nagari dapat melakukan program pengadaan air bersih kembali. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.32 tahun 2017 dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan air adalah Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi meliputi parameter fisik, biologi, dan kimia yang dapat berupa parameter wajib dan parameter tambahan Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi tersebut digunakan untuk memelihara kebersihan perorangan seperti mandi dan sikat gigi, serta untuk keperluan cuci bahan pangan, peralatan makan, dan pakaian. Selain itu Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi dapat digunakan sebagai air baku air minum

Sedangkan didalam UU No. 7 tahun 2004 mengatakan bahwa yang dimaksud dengan air adalah semua air yang terdapat pada, diatas ataupun dibawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian ini air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang berada di darat. Air permukaan adalah semua air yang terdapat pada permukaan tanah. Air tanah adalah air yang terdapat dalam lapisan tanah atau bantuan dibawah permukaan tanah. Sumber air adalah tempat atau wadah air alami dan buatan yang terdapat pada, diatas ataupun dibawah permukaan tanah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai satu-satunya perusahaan jasa yang mendistribusikan air bersih keseluruh masyarakat Nagari Tanjung Barulak dan masuk sebagai salah satu perusahaan jasa nirlaba yang berorientasi kepada masyarakat luas. Perusahaan yang memiliki karakteristik *Inseparability* memiliki ciri khusus yaitu interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa yang keduanya saling mempengaruhi hasil atau *outcome* dari jasa atau layanan tersebut.

Sesuai dengan hasil penelitian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menikmati air bersih agar bisa disalurkan ke rumah warga kembali, penulis menggunakan strategi komunikasi persuasif kepada Wali Nagari, yaitu fungsi untuk melakukan pendekatan secara emosional. Di dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh seorang bawahan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibandingkan kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

Dalam melakukan strategi komunikasi persuasif penulis memberikan keterangan bahwa Bapak Wali Nagari memiliki kewenangan yang kuat untuk menjalankan aspirasi masyarakat, penulis mengusulkan untuk menjalin hubungan dengan Direktur PDAM Kabupaten Tanah Datar agar bisa melakukan pengadaan air kembali di Nagari Tanjung Barulak. Berdasarkan hasil komunikasi yang dilakukan Wali Nagari memberikan Keterangan sebagai berikut :

Kami dari Pemerintah Nagari sudah melakukan komunikasi dengan pihak PDAM, Direktur PDAM bersedia melakukan operasi pengadaan air di Nagari Tanjung Barulak, Namun selesaikan dulu denda perusakan fasilitas yang telah dilakukan oleh warga sebesar 120.000,000 dan memindahkan pusat penampungan air agar tidak terjadi lagi konflik. Saya terkendala dengan anggaran denda kepada PDAM dan anggaran pembuatan kapalo banda yang baru untuk penampungan air.

Sesuai dengan keterangan wali nagari penulis memberikan pengetahuan bahwa anggaran tersebut bisa kita dapatkan dari warga, langkah yang harus dilakukan kita harus melakukan komunikasi dengan Kepala adat Nagari, selanjutnya kita menyampaikan kendala anggaran yang dihadapi untuk melakukan pengadaan air PDAM, selanjutnya kepala adat Nagari mengundang kepala suku atau ninik mamak di masing-masing jorong, untuk mengundang kepala suku masing-masing jorong dengan menggunakan komunikasi persuasif agar kepala suku masing-masing jorong tidak salah pemahaman dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil penelitian pada pertemuan keempat penulis melakukan wawancara dengan Wali Nagari terkait dengan hasil komunikasi yang dilakukan dengan masing-masing kepala suku terkait kendala yang dihadapi dengan hasil sebagai berikut

Dengan keterangan Bapak Wali Nagari bahwa kepala suku masing-masing jorong membarikan solusi bahwa setiap warga yang ingin memasukan air ke dalam rumah melakukan pembayaran sebesar Rp, 1000.000/rumah dan saya akan melakukan komunikasi dengan pihak Dinas PUPR yang ada di Kabupaten Tanah Datar untuk membantu pembangunan kapalo banda untuk penampungan air bersih.

Hasil rapat yang diadakan oleh Wali Nagari, Kepala adat Nagari serta kepala suku masing-masing jorong perlu di sampaikan kepada masyarakat, strategi komunikasi yang dilakukan dengan kominikasi sosialisasi agar masyarakat tidak memiliki perspektif negatif terhadap keputusan yang telah ditetapkan oleh Wali Nagari. Komunikasi sosial merupakan sebuah fungsi yang mengisyaratkan bahwa komunikasi itu penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan dengan orang lain (Mulyana, 2008: 5)

Selanjutnya Walinagari melakukan komunikasi dengan himbauan pesan, Imbauan pesan adalah aspek yang digunakan untuk menyentuh (stimulasi) khalayak oleh komunikator dalam menyampaikan pesan, agar khalayak berubah. Ada beberapa jenis imbauan yang digunakan dalam Psikologi Komunikasi, yakni imbauan rasional dan emosional, takut dan ganjaran, dan imbauan motivasional. Menggunakan Imbauan rasional rasional artinya meyakinkan orang lain dengan pendekatan logis atau penyajian buktibukti (Rakhmat, 2008 : 298)

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian pada pertemuan pertama yang dilakukan dengan wawancara bersama Bapak Wali Nagari Tanjung Barulak bahwa penulis menjelaskan tentang sanksi merusak atau menghilangkan sarana air minum PDAM pada pasal 15 ayat 3 bahwa Merusak, mencabut dan menghambat jalannya meter air dengan alat bantu serta membalik posisi meter air dari posisi semula, memasang pompa hisap pada meter air dikenakan sanksi pengaliran air diputus sementara (disegel) dan denda sepuluh kali pemakaian air tertinggi selama setahun. Apabila dalam jangka waktu 1 (satu) bulan tidak memenuhi ketentuan tersebut, maka meter air dicabut, dan bila dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak meter air dicabut tidak memenuhi ketentuan tersebut, untuk menyambung kembali



dikenakan biaya sesuai dengan biaya sambungan baru ditambah melunasi denda sebelumnya.

Berdasarkan kesimpulan bahwa solusi yang dapat diberikan kepada Nagari Tanjung Barulak adalah sebagai berikut : Wali Nagari Tanjung Barulak harus melakukan Sosialisasi kepada masyarakat untuk menjaga fasilitas PDAM yang akan didirikan; Wali nagari dan kepala adat Nagari harus membuat aturan tegas terhadap warga yang tidak bisa menjaga fasilitas pengadaan air PDAM; Wali Nagari harus banyak melakukan program FGD untuk masyarakat Tanjung Barulak.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, J, J. Damanik. N Hisyam dan A.J. Whitten. 1984. *Ekologi Ekosistem Sumatera*. Yogyakarta : UG Press.
- Cangara, Hafied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo
- Hutanggalung, Inge, *Teori-teori Komunikasi dalam Pengaruh Psikologi*, Jakarta Barat: PT. INDEKS Permata Puri Media, 2015
- Nawawi Ismail, *Manajemen Strategik Publik*, Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2010.
- Soedjono, 2002. Perencanaan pembangunan di Indonesia : konsep, model, kebijaksanaan, instrumen serta strategi, Airlangga *University Press*, Surabaya.
- Undang-Undang Tentang Perusahaan Daerah. UU No. 5 Tahun 1962, LN No. 10 Tahun 1962, TLN No. 2387.