

## ABSTRAKSI

Judul Tugas Akhir : Strategi Humas PDAM Tirta Moedal Semarang dalam Penanganan Keluhan Pelanggan  
Nama : Sendri Charitas Saputri  
NIM : D0C006 111

---

PDAM Tirta Moedal adalah satu-satunya instansi yang menyediakan jasa pendistribusian air bersih kepada masyarakat Kota Semarang. Namun seringkali PDAM menuai banyak keluhan dari pelanggannya berkaitan dengan kualitas dan kuantitas air yang dialirkan dan kinerja pelayanan karyawan. Tidak jarang keluhan tersebut disampaikan melalui media massa, sehingga berpengaruh pada citra PDAM dimata masyarakat. Dengan adanya hal tersebut diperlukan adanya strategi yang baik dalam menangani keluhan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai aset utama perusahaan, serta membangun citra positif dimata pelanggan. Hal tersebut menjadi alasan dilakukannya penelitian mengenai strategi humas PDAM Tirta Moedal dalam penanganan keluhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam. Narasumber dalam penelitian ini yaitu Humas, *Customer Service* PDAM Tirta Moedal serta beberapa pelanggan PDAM. Bentuk analisis penelitian ini secara kualitatif.

Dalam melakukan strategi komunikasi, humas harus dapat mengumpulkan data atau fakta yang sedang terjadi (*Fact Finding*), dilanjutkan dengan proses perencanaan dan penyusunan program (*Planning and Programming*), setelah perencanaan tersebut matang barulah dilaksanakan tindakan operasionalnya (*Action and Communication*) dan bila rencana telah selesai dilaksanakan maka humas harus melakukan evaluasi (*Evaluation*) untuk mengukur tingkat keberhasilan strategi yang dilakukan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui penanganan keluhan yang dilakukan humas PDAM Tirta Moedal bersumber beberapa media antara lain dari surat kabar, *hotline service*, dan blangko pengaduan. Keluhan-keluhan tersebut dibagi menjadi tiga jenis yaitu keluhan berdasarkan golongan tarif, pemakaian air, dan kerusakan teknis lapangan. Dalam menangani keluhan tersebut, humas PDAM melakukan kroscek lapangan sebelum mengambil tindakan penyelesaian. Hambatan yang sering ditemui humas PDAM dalam menangani keluhan adalah kurangnya tingkat pemahaman pelanggan mengenai perusahaan, sehingga pelanggan cenderung melakukan protes dan mengeluh. Menurut peneliti, akan lebih baik pula apabila humas PDAM Tirta Moedal memantau kepuasan pelanggan melalui penyebaran kuesioner sehingga PDAM tidak terkesan pasif dalam menggali kebutuhan pelanggan.

Dosen Pembimbing,

**DR. Adi Nugroho**  
NIP.19651017.199311.1.003