

**Peran Humas Perumda Air Minum Sendang
Kamulyan dalam Menanggapi Keluhan
Pelanggan: Studi Kasus di Kabupaten Batang**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan program DIII Hubungan Masyarakat K. Batang
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Rania Fideli Rahma Santosa

NIM. 40011222066045

**DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT
BADAN PENGELOLA KAMPUS DI LUAR KAMPUS UTAMA
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Rania Fideli Rahma Santosa
NIM : 40011222066045
Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat K. Batang
Judul : Peran Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan
dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan: Studi Kasus di
Kabupaten. Batang

Tugas Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program DIII Hubungan Masyarakat K. Batang pada Program Studi Di Luar Kampus Utama (PSDKU) Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Disetujui oleh:

Tanggal: 26 Juni 2025

Pembimbing

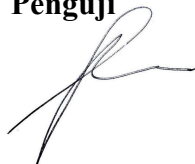


Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom

NPPU. H.7.198710212021081001

Tanggal: 26 Juni 2025

Penguji



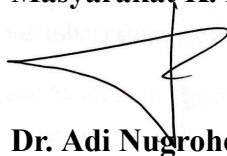
Rukti Rumekar, S. Hum., M.I.Kom.

NIP. 7.199412012021082001

Disahkan oleh:

Tanggal: 26 Juni 2025

**Ketua Program Studi DIII Hubungan
Masyarakat K. Batang**



Dr. Adi Nugroho, M.Si.

NIP. 1965101719931110001

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat pahala (dari kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat siksa (dari kejahatan yang diperbuatnya). Mereka berdoa, “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir.” (QS. Al-Baqarah:286).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan baik. Dengan penuh rasa syukur dan hormat, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibunda tercinta Isnen Ambar Santosa dan Mieke Retno Juliarti serta adik-adikku Rafiffi Ali Hanan Santosa, Maritza Rahma Dhiany Santosa dan Rizky Alia Rahma Santosa tersayang yang telah banyak berkorban, dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
2. Sahabat-sahabatku Azza Raudhatul Shofan dan Hazel tersayang yang tak pernah lelah mendukung, memotivasi serta memberi nasehat.
3. Bapak Dr. Adi Nugroho, M.Si., selaku Ketua Program Studi D-III Hubungan Masyarakat, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta semangat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih atas perhatian dan dorongan yang telah bapak berikan.
4. Bapak Nikolaus Ageng Prathama, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan saran-saran serta petunjuk dan bimbingan kepada penulis.
5. Seluruh dosen Program Studi D-III Hubungan Masyarakat (Mbak Rukti, Mas Niko, Mas Mj, Mbak Ira) atas segala ilmu, bimbingan, dan inspirasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah membentuk cara berpikir yang kritis dan membekali penulis dengan pengetahuan yang berharga untuk menghadapi dunia profesional.
6. Nurofikoh selaku teman seperjuangan saya, dalam penyusunan tugas akhir

ini dan saya tidak merasa sendirian terimakasih banyak atas kebaikan dan ketulusannya

7. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Rania Fideli Rahma Santosa, Terimakasih yang sudah kuat untuk melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga kepada diri saya sendiri, ayolah terus bertahan dalam segala hal, dan tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik lagi di hari ini, dan masa yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, kekuatan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **”Peran Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan: Studi Kasus di Kabupaten Batang”**.

Tugas Akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D III Hubungan Masyarakat K. Batang Universitas Diponegoro Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dari keluhan pelanggan di media sosial dalam meningkatkan performa pada instansi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan di Kabupaten Batang.

Atas bantuan dan dorongan tersebut, penulis hanya bisa berdoa semoga amal baik yang telah diberikan kiranya dibalas oleh Allah SWT., dan penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 24 Juni 2025

Penulis



Nama Rania Fideli Rahma Santosa

NIM 40011222066045

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kabupaten Batang sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima dan transparansi, humas berperan strategis menjaga citra perusahaan serta menjalin komunikasi dua arah. Masalah utama yang melatarbelakangi penelitian ini antara lain adalah gangguan distribusi air tanpa pemberitahuan, lambatnya respon terhadap keluhan pelanggan, serta kurangnya keterlibatan media digital resmi sebagai sarana komunikasi interaktif. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada sejauh mana kompetensi komunikasi humas mampu memenuhi harapan pelanggan dan membangun kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui analisis isi terhadap media resmi perusahaan, dokumentasi, serta observasi terhadap strategi komunikasi yang dilakukan humas. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus utama dari analisis terletak pada tiga dimensi utama teori kompetensi komunikasi (Spitzberg & Cupach), yaitu keterampilan, pengetahuan, dan motivasi humas, yang kemudian dikaitkan dengan tiga dimensi Excellent Service (Parasuraman dkk.), yaitu reliability, responsiveness, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Perumda Air Minum Sendang Kamulyan menjalankan perannya secara cukup responsif dan komunikatif, terutama melalui media lokal dalam situasi krisis seperti kerusakan sumber air Tuk Bismo akibat banjir. Humas mampu menyampaikan informasi secara empatik dan teknis kepada pelanggan, namun masih ditemukan kelemahan dalam konsistensi pembaruan informasi, keterlibatan digital, dan inklusivitas informasi untuk kelompok rentan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa humas memiliki peran penting sebagai penghubung antara perusahaan dan masyarakat. Direkomendasikan agar perusahaan meningkatkan penggunaan media digital sebagai saluran komunikasi dua arah dan menerapkan strategi komunikasi krisis yang lebih inklusif dan adaptif ke depan.

Kata Kunci: Humas, pelayanan publik, keluhan pelanggan, komunikasi, Perumda Air Minum

ABSTRACT

This study aims to analyse the role of the Public Relations Department of Perumda Air Minum Sendang Kamulyan in responding to customer complaints in Batang County, as part of improving the quality of public services. In the context of increasing public demand for excellent and transparent service, the PR department plays a strategic role in maintaining the company's image and facilitating two-way communication. The main issues underlying this study include unannounced water distribution disruptions, slow response times to customer complaints, and insufficient use of official digital media as an interactive communication channel. Therefore, this study focuses on the extent to which the communication competencies of the Public Relations Department can fulfil customer expectations and build public trust. The study employed a descriptive qualitative approach using case study methodology. Data collection techniques include content analysis of official company media, documentation, and observation of communication strategies implemented by the PR department. Data were analysed using the Miles and Huberman interactive model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.. The main focus of the analysis is on the three main dimensions of the theory of communication competence (Spitzberg & Cupach), namely the skills, knowledge and motivation of the public relations department, which are then linked to the three dimensions of Excellent Service (Parasuraman et al.), namely reliability, responsiveness and empathy. The results of the study show that the Humas of Perumda Air Minum Sendang Kamulyan fulfil their role responsively and communicatively, particularly through local media in situations of crisis such as the damage to the Tuk Bismo water source caused by flooding. Although the PR department is able to convey information empathetically and technically to customers, there are still weaknesses in terms of consistency in updating information, digital engagement, and inclusivity of information for vulnerable groups. Overall, this study confirms that PR has an important role as a link between companies and society. It is recommended that companies increase their use of digital media as a two-way communication channel and implement more inclusive and adaptable crisis communication strategies in the future.

Keywords: Public Relations, Public Service, Customer Complaints, Communication, Perumda Air Minum

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
MOTTO.....	3
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	4
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR TABEL.....	12
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoretis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
1.4.3. Manfaat Sosial.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
1.6. Metode Penelitian.....	9
1.6.1. Subyek Penelitian.....	9
1.6.2. Sumber dan Jenis Data.....	9
1.6.2.1. Data Primer.....	9
1.6.2.2. Data Sekunder.....	9
1.6.3. Teknik Pengumpulan Data.....	10
1.6.4. Teknik Analisis Data.....	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA DAN PROFIL INSTASI.....	13
2.1. State Of The Art.....	13
2.2. Kerangka Teoretis dan Konsep.....	15
2.2.1. Theory of Communication Competence.....	15
2.2.2. Excellent Service Theory.....	17
2.2.3. Peran Humas dalam Manajemen Keluhan.....	20
2.3. Operasionalisasi Konsep.....	21
2.4. Profil Instansi.....	23
2.4.1. Sejarah Singkat Perumda Air Minum Sendang Kamulyan.....	23
2.4.2. Profil Perumda Air Minum Sendang Kamulyan Kabupaten Batang...	24
2.4.3. Visi dan Misi.....	24

2.4.4. Struktur Organisasi.....	25
BAB III PEMBAHASAN.....	26
3.1. Respons Krisis: Transparansi Informasi dan Solusi Teknis.....	26
3.2. Strategi Media: Membangun Narasi Pemulihan melalui Saluran Lokal...	28
BAB IV PENUTUPAN.....	33
4.1. Simpulan.....	33
4.2. Keterbatasan Penelitian.....	34
4.3. Rekomendasi Penelitian.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perumda Air Minum Sendang Kamulyan.....	23
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Sendang Kamulyan Sumber: Peraturan Bupati Batang Nomor 64 Tahun 2020.....	25
Gambar 3.1. Tuk Bismo Rusak Parah, PAM Sendang Kamulyan Cari Sumber Mata Air Baru.....	29
Gambar 3.2. Air Bersih Batang Normal Kembali Setelah Banjir, Sumber Pager Ukir Jadi Penyelamat.....	29
Gambar 3.3. Setelah Berbulan-bulan Alami Gangguan, Pasokan Air dari Perumda Air Minum Sendang Kamulyan Akhirnya Normal Kembali.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>State Of The Art</i>	15
--	----