

**PERAN HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN
PUBLIK PADA PERUMDA TIRTA ULI DI KOTA
PEMATANG SIANTAR**

TUGAS AKHIR

Oleh:

HABIBULLAH MURSYID NAINGGOLAN
2103110044

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

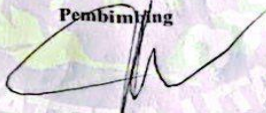
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : Habibullah Mursyid Nainggolan
NPM : 2103110044
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PERAN HUMAS DALAM MENANGANI
KOMPLAIN PUBLIK PADA PERUMDA TIRTA ULI
DI KOTA PEMATANG SIANTAR

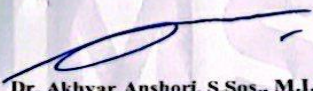
Medan, 8 September 2025

Pembimbing



Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom
NIDN: 0126127401

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0127048401



Dekan

Assoc. Prof. Dr. ARTHIN SALEH, S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : Habibullah Mursyid Nainggolan
NPM : 2103110044
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 11 September 2025
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom

PENGUJI II : H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom

PENGUJI III : Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc., Prof., Dr. Arifin Saleh, S.Sos.



Assoc., Prof., Dr. Abrar Adhoni, S.Sos., M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Habibullah Mursyid Nainggolan**, NPM 2103110044, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

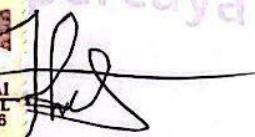
1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 25 September 2025..

Yang Menyatakan,




Habibullah Mursyid Nainggolan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan benar tanpa ada kendala. Tidak lupa sholawat beriring salam penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak kita mendapatkan syafaat-nya di hari akhir nanti.

Skripsi dengan judul “Peran Humas Dalam Menangani Komplain Publik Pada Perumda Tirta Uli Di Kota Pematang Siantar” merupakan tugas akhir yang diwajibkan oleh Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, guna mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orangtua penulis yaitu M. Jamil H. Nainggolan dan Siti Hasnah Panjaitan yang sudah memberi kasih sayang, materi, serta doa demi kelancaran penulis dalam menyusun skripsi. Ucapan terimakasih turut penulis sampaikan kepada kakak kandung penulis, Sartika Eka Bayu Nainggolan yang telah memberi dukungan kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Yurisna Tanjung, MAP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Zulfahmi, M.I.Kom selaku dosen pembimbing akademik.
8. Ibu Dr. Faustyna, S.Sos.,M.M, M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu penulis dan memberi masukan dalam proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menjalani kegiatan perkuliahan.
10. Seluruh pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Kepada teman penulis yaitu Ali, Fahira, Ezra, dan Rafi.
12. Seluruh informan yang menjadi narasumber penulis dalam proses penelitian tugas akhir ini.

Penulis menyadari terdapat berbagai kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini, maka diharapkan saran dan kritik untuk perbaikan atas kekurangan dalam penelitian ini dan penulis berharap tugas akhir ini dapat menambah wawasan bagi masyarakat.

Medan, 6 September 2025

HABIBULLAH MURSYID NAINGGOLAN

2103110044

PERAN HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PUBLIK PADA PERUMDA TIRTA ULI DI KOTA PEMATANG SIANTAR

HABIBULLAH MURSYID NAINGGOLAN
2103110044

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran Humas dalam menjaga citra perusahaan dan membangun kepercayaan publik, khususnya pada Perumda Tirta Uli Kota Pematang Siantar yang bergerak di bidang pelayanan air bersih dan kerap menghadapi berbagai keluhan masyarakat terkait kualitas layanan. Permasalahan utama yang dikaji adalah bagaimana peran Humas dalam menangani komplain publik serta strategi komunikasi yang dijalankan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk peran Humas, mekanisme penanganan keluhan, serta hambatan dan solusi yang ditempuh. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan mengikuti model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Perumda Tirta Uli berperan sebagai komunikator, mediator, dan fasilitator dalam menangani keluhan publik, baik melalui media sosial, telepon, maupun tatap muka. Kendati demikian, masih ditemukan hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) baku, serta respon yang belum selalu cepat ketika terjadi lonjakan pengaduan. Kesimpulannya, peran Humas sudah berjalan cukup efektif, namun masih perlu ditingkatkan melalui optimalisasi media digital, penyusunan SOP yang jelas, serta penguatan koordinasi internal agar pelayanan lebih responsif, kepuasan masyarakat meningkat, dan citra perusahaan tetap terjaga positif.

Kata Kunci: *Humas, Komunikasi Publik, Komplain, Perumda Tirta Uli*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1 Hubungan Masyarakat.....	9
2.2 Peran Humas.....	11
2.3 Teori SCCT.....	13
2.4 Komplain Pelanggan	15
2.5 Komunikasi Krisis	17
2.6 Perumda Tirta Uli Pematang Siantar	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Kerangka Penelitian.....	20
3.3 Definisi Konsep	21
3.4 Kategorisasi Penelitian	24
3.5 Narasumber.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Teknis Analisis Data	27
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.2 Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	49
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	21
Gambar 4.1.1.1 Perumda Tirta Uli Pematang Siantar.....	28
Gambar 4.1.3.1 Wawancara dengan Pimpinan Perumda Tirta Uli	43
Gambar 4.1.3.2 Wawancara dengan Kepala Divisi Humas Perumda Tirta Uli	44
Gambar 4.1.3.3 Wawancara dengan Pejabat Humas Senior Perumda Tirta Uli	44
Gambar 4.1.3.4 Wawancara dengan Petugas Layanan Pelanggan	45
Gambar 4.1.3.5 Wawancara dengan Pelanggan Perumda Tirta Uli	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kategorisasi Penelitian	24
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hubungan masyarakat (Public Relation) merupakan bagian penting dari manajemen organisasi modern yang berperan sebagai proses komunikasi strategis untuk mendorong kemitraan saling menguntungkan antara perusahaan dan audiensnya. Pada era meningkatnya harapan serta pengawasan publik, praktik hubungan masyarakat di institusi memberikan dampak signifikan terhadap kemampuan dalam mempertahankan transparansi, responsivitas, dan kredibilitas. Salah satu komponen utama dalam layanan informasi publik serta komunikasi organisasi adalah peran hubungan masyarakat. (Nugraha et al., 2022)

Hal ini memiliki arti penting dalam organisasi layanan publik, karena kepuasan pemangku kepentingan serta kepercayaan merupakan faktor utama bagi keberhasilan operasional dan legitimasi publik. Lembaga yang menyediakan utilitas penting seperti air, listrik, dan sanitasi beroperasi di bawah pengawasan publik secara konstan akibat sifat mendasar layanan tersebut. Organisasi semacam ini diharapkan dapat mempertahankan standar tinggi terkait keandalan, aksesibilitas, dan responsivitas, sebab setiap gangguan akan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat. Dalam kondisi demikian, kekhawatiran publik bukan hanya tak terelakkan, melainkan juga sangat signifikan. Alih-alih dipandang sebagai ungkapan ketidakpuasan semata, keluhan seharusnya dimaknai sebagai mekanisme umpan balik penting yang mencerminkan kinerja layanan, kepuasan pengguna, serta ruang perbaikan institusi. Apabila dikelola dengan

tepat, keluhan dapat memperkaya proses pengambilan keputusan, mendorong inovasi layanan, dan memperkuat akuntabilitas publik. Setiap keluhan merupakan peluang untuk melakukan perbaikan sekaligus menjadi pelajaran berharga yang patut diingat. (Mantaring & Gabriel, 2019)

Pemerintah Daerah Pematangsiantar mengawasi penyediaan serta pengelolaan air bersih melalui perusahaan publik daerah yang dibentuk khusus untuk menjamin distribusi air secara andal dan merata. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Uli merupakan perusahaan milik pemerintah yang menyediakan air minum bersih serta aman bagi masyarakat Kota Pematangsiantar. Sebagai penyedia utama utilitas air di wilayah tersebut, lembaga ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari warga, dunia usaha, dan institusi publik. Dengan mempertimbangkan pentingnya layanan tersebut, masyarakat secara ketat memantau kualitas, kontinuitas, serta aksesibilitas pasokan air.

Seiring bertambahnya populasi Kota Siantar dan meningkatnya permintaan perkotaan, Perumda Tirta Uli menghadapi tantangan besar akibat keterbatasan infrastruktur, jaringan distribusi yang menua, kualitas air yang tidak merata, serta kompleksitas operasional yang terus meningkat. Permasalahan semacam ini sering mengarah pada ketidakpuasan publik yang disampaikan melalui keluhan terkait pemadaman layanan, ketidaksesuaian tagihan, tekanan air rendah, serta keterlambatan yang dipersepsikan dalam tanggapan maupun penyelesaian. Kekhawatiran seperti ini merupakan hal wajar dalam industri utilitas publik. Akan tetapi, permasalahan yang terus berulang menunjukkan adanya persoalan sistemik yang mendasar jika tidak segera diatasi, dan kondisi tersebut dapat mengurangi

kepercayaan masyarakat. Dalam konteks demikian, keluhan publik bukan sekadar masalah transaksional, melainkan mencerminkan sikap masyarakat yang lebih luas terhadap kinerja, akuntabilitas, serta responsivitas institusi. Pemerintah seharusnya memandang keluhan sebagai peluang untuk memperbaiki layanan sekaligus menilainya sebagai masukan berharga .(Ali et al., 2023). Cara penanganan keluhan memberikan dampak signifikan terhadap kredibilitas organisasi serta hubungannya dengan masyarakat. Proses manajemen keluhan mencakup pengumpulan fakta untuk menetapkan kebenaran sambil tetap bersikap adil terhadap pengadu maupun pihak terkait, sedangkan komitmen manajemen senior memiliki peran penting dalam memimpin serta mendukung pegawai yang berada di garis depan.n (Mantaring & Gabriel, 2019).

Divisi Hubungan Masyarakat Perumda Tirta Uli memiliki tanggung jawab utama untuk menangani komunikasi publik organisasi, mengatasi persoalan komunitas, serta menjaga reputasinya. Penerapan hubungan masyarakat yang efektif tidak hanya mencakup penyampaian informasi dan promosi narasi positif, tetapi juga melibatkan pendengaran aktif terhadap opini publik, penilaian atas sifat serta keluhan, dan peningkatan respons institusi

Hubungan masyarakat pada instansi pemerintah menerbitkan publikasi, menyediakan layanan publik, serta meningkatkan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat (Prastowo, 2020). Praktisi hubungan masyarakat idealnya menempati posisi sebagai penghubung antara institusi dan para pemangku kepentingannya, mengubah kekhawatiran publik menjadi wawasan yang dapat ditindaklanjuti, sekaligus memastikan komunikasi berjalan secara transparan, tepat waktu, dan

dua arah. Walaupun peran hubungan masyarakat penting dalam mengelola ketidakpuasan publik, namun masih sedikit informasi mengenai cara Divisi PR Perumda Tirta Uli beroperasi di bidang ini. Meskipun organisasi telah menyediakan mekanisme pengaduan melalui meja layanan pelanggan, hotline telepon, dan platform media sosial, belum terdapat penilaian komprehensif mengenai sejauh mana saluran tersebut terintegrasi secara efektif ke dalam strategi hubungan masyarakat yang lebih luas.

Selain itu, manfaat terukur dari kegiatan hubungan masyarakat dalam meningkatkan penyelesaian pengaduan, meningkatkan kepuasan publik, maupun membatasi ancaman reputasi belum dianalisis secara menyeluruh. Sejumlah penelitian menekankan pentingnya komunikasi efektif serta partisipasi pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Namun, banyak penelitian saat ini berfokus pada pelayanan pelanggan, sistem manajemen keluhan, atau responsivitas organisasi dalam arti luas, sementara perhatian terhadap kontribusi spesifik fungsi hubungan masyarakat masih terbatas.

Penelitian sebelumnya yang ditulis oleh Dewi & Djalaluddin (2016) mengkaji strategi hubungan masyarakat PDAM Kota Ternate dalam menangani persoalan terkait sumber mata air Ake Gaale. Dengan menggunakan metode kualitatif, studi tersebut mengungkapkan empat langkah penting, yaitu identifikasi masalah, perencanaan, tindakan, serta evaluasi. Karena hasil yang belum memadai, PDAM melibatkan pemerintah setempat sebagai mediator. Untuk merespons kekhawatiran publik dan memulihkan kepercayaan, praktisi hubungan masyarakat menerapkan teknik komunikasi interpersonal dan komunikasi massa. Pada

penelitian lain yang dilakukan oleh (Fitri, 2023). Penelitian tersebut menemukan bahwa tim hubungan masyarakat PT KAI bekerja sama dengan seluruh divisi manajemen untuk mengimplementasikan strategi manajemen krisis yang proaktif serta terstruktur, mencakup komunikasi digital, proses pengembalian dana cepat, dan transparansi demi menjaga kepercayaan publik serta kepuasan layanan, yang pada akhirnya memperoleh pengakuan atas manajemen krisis yang efektif. Selanjutnya, meskipun banyak penelitian telah dilakukan di wilayah metropolitan maupun pada tingkat nasional, penelitian empiris mengenai dampak hubungan masyarakat di lingkungan urban yang lebih kecil atau pada utilitas publik regional masih relatif terbatas.

Keterbatasan pengetahuan empiris menciptakan peluang penting bagi penelitian akademis, terutama melalui pendekatan kualitatif yang memungkinkan pemeriksaan mendalam terhadap perspektif, pengalaman, serta taktik praktisi hubungan masyarakat dalam merespons kekhawatiran publik. Pemahaman yang baik mengenai kontribusi hubungan masyarakat dalam menangani kekhawatiran komunitas di Perumda Tirta Uli sangat diperlukan untuk mengidentifikasi variabel sosial maupun organisasi yang memengaruhi strategi komunikasi publik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki tugas, tanggung jawab, dan rintangan spesifik yang dihadapi unit hubungan masyarakat ketika berurusan dengan keluhan publik di Perumda Tirta Uli. Studi ini bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap pengetahuan hubungan masyarakat yang lebih kontekstual dan berbasis praktik dalam penyampaian layanan pemerintah daerah,

yang pada akhirnya akan menginformasikan strategi komunikasi yang lebih responsif dan berorientasi pada komunitas di lembaga utilitas daerah.

1.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya membahas peran hubungan masyarakat dalam menangani komplain masyarakat di Perumda Tirta Uli di Kota Pematang Siantar, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat di generalisir di Instansi lain.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana unit hubungan masyarakat di Perumda Tirta Uli memandang peran dan tanggung jawab mereka dalam menangani keluhan publik ?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi unit hubungan masyarakat di Perumda Tirta Uli mengenai peran dan tanggung jawab humas dalam mengelola keluhan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi strategi dan tantangan yang dihadapi oleh unit hubungan masyarakat dalam menangani ketidakpuasan publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memajukan teori komunikasi serta hubungan masyarakat, khususnya dalam konteks penyampaian layanan sektor publik. Penelitian ini juga memberikan wawasan empiris mengenai peran, perspektif, dan strategi komunikasi praktisi hubungan masyarakat dalam menangani keluhan publik, sekaligus memperdalam pemahaman tentang

hubungan masyarakat sebagai fungsi komunikasi strategis dalam organisasi utilitas regional. Selain itu, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai praktik hubungan masyarakat di institusi publik perkotaan yang lebih kecil, yang sering kali kurang terwakili dalam kajian akademik.

Penelitian ini memberikan informasi penting bagi Perumda Tirta Uli maupun lembaga sektor publik lainnya yang berupaya meningkatkan strategi hubungan masyarakat. Temuan penelitian ini dapat membantu membentuk strategi komunikasi yang lebih responsif serta berorientasi pada masyarakat, sekaligus meningkatkan kapasitas departemen hubungan masyarakat dalam mengelola kekhawatiran publik secara efektif. Selain itu, temuan tersebut dapat mendukung profesional hubungan masyarakat dan pengambil keputusan untuk merancang pelatihan terfokus, memperbaiki prosedur penanganan keluhan, serta membangun hubungan yang lebih kuat antara lembaga dan masyarakat yang dilayani.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini menguraikan teori-teori yang berisi tentang hubungan masyarakat dalam organisasi layanan publik, peran dan tanggung, strategi dan tantangan dalam manajemen keluhan masyarakat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan memaparkan pembahasan sesuai dengan hasil penelitian yang telah diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini menjelaskan simpulan dan saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat (public relations) merupakan elemen krusial dalam setiap organisasi atau lembaga. Keberadaan hubungan masyarakat sangat dibutuhkan karena berperan penting dalam menjaga keberlangsungan organisasi. Fungsi utama hubungan masyarakat adalah membangun serta mempertahankan citra positif institusi yang diwakilinya sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahpahaman maupun munculnya isu-isu yang berpotensi merugikan organisasi. (Khorotunniswah, 2020) British Institute of Public Relations (IPR) mendefinisikan hubungan masyarakat sebagai rangkaian usaha yang disusun secara terencana dan berkesinambungan untuk membangun serta memelihara hubungan harmonis, menciptakan niat baik, dan menumbuhkan saling pengertian antara organisasi dengan publiknya.

Aktivitas hubungan masyarakat pada hakikatnya merupakan proses komunikasi. Komunikasi yang dijalankan oleh humas memiliki ciri khas tertentu yang dipengaruhi oleh fungsi humas, sifat organisasi tempat aktivitas berlangsung, perilaku individu yang terlibat, serta faktor eksternal yang memberikan pengaruh. Dalam praktiknya, ciri penting komunikasi humas adalah adanya komunikasi dua arah atau timbal balik yang menjadi prasyarat utama pelaksanaannya (Multi et al., 2019). Setiap organisasi pada dasarnya melaksanakan aktivitas public relations atau humas dengan pola yang serupa, meskipun perbedaannya tetap tampak karena dipengaruhi oleh karakter masing-masing organisasi. Ruang lingkup

aktivitas humas, sesuai dengan fungsi dan cirinya yang telah diuraikan sebelumnya, biasanya dikategorikan berdasarkan jenis organisasi, yakni humas pemerintah, humas perusahaan, dan humas internasional. Oleh sebab itu, lingkup public relations meliputi hubungan dengan publik internal sekaligus publik eksternal..(Pramungkas, 2020)

Dalam konteks ini, seorang public relations officer (PRO) dituntut untuk terus melaksanakan aktivitas komunikasinya yang meliputi:

- a. Komunikasi dengan *Public Intern*, yang meliputi:
 - Hubungan dengan karyawan
 - Hubungan dengan pemegang saham (bagi perusahaan)
- b. Komunikasi dengan *Publik Ekstern* yang meliputi:
 - Hubungan dengan langganan
 - Hubungan dengan masyarakat sekeliling
 - Hubungan dengan pers
 - Hubungan dengan pemerintah

Secara umum, fungsi humas terbagi ke dalam empat bagian. Pertama, humas berfungsi mendukung berbagai kegiatan perusahaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, humas berperan menciptakan komunikasi dua arah antara perusahaan dan masyarakat. Ketiga, humas melayani publik sekaligus bertindak sebagai mediator dalam negosiasi dengan pihak eksekutif perusahaan terkait isu-isu yang menyangkut kepentingan masyarakat. Keempat, humas bertugas membangun dan memelihara hubungan harmonis antara perusahaan dengan lingkungan masyarakat.

Selanjutnya, empat fungsi tersebut dapat dipadatkan menjadi dua fungsi pokok, yaitu humas sebagai penyebar informasi dan humas sebagai pengumpul informasi. Saat menjalankan perannya sebagai penyebar informasi, humas berkewajiban menyampaikan berbagai informasi penting mengenai organisasi kepada publik. Sebaliknya, ketika berperan sebagai pengumpul informasi, humas menghimpun data mengenai opini publik, baik berupa kritik, saran, apresiasi, pendapat, maupun tingkat kepuasan masyarakat.

Humas, atau hubungan masyarakat, menempati posisi yang sangat strategis, khususnya pada instansi pemerintahan dan lembaga publik. Ruslan (2011) menjelaskan bahwa humas merupakan sebuah seni yang mengintegrasikan berbagai bidang ilmu, seperti manajemen, komunikasi, psikologi, sosial, dan pemasaran. Peran utamanya adalah menciptakan citra positif, sehingga organisasi, perusahaan, gagasan, maupun produk dapat memperoleh kepercayaan serta dukungan dari masyarakat. (Leliana & Gogali, 2019). Seiring dengan perkembangan zaman, pandangan tentang peran humas telah bergeser. Dalam konteks modern, humas tidak lagi sekadar menjalankan tugas seremonial, seperti hadir dalam undangan atau menyampaikan surat resmi. Kini, humas dituntut untuk mampu menciptakan komunikasi yang efektif dan menjalin kolaborasi, sehingga dapat membangun citra positif (*good will*) di mata para stakeholder.

2.2 Peran Humas

Humas memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah organisasi atau lembaga. Dalam penerapannya, humas biasanya berperan dalam dua ranah utama, yakni sebagai teknisi dan sebagai manajer. Peran teknisi menitikberatkan pada

kemampuan praktis, misalnya menulis serta menyunting naskah, menyiapkan siaran pers, mendokumentasikan kegiatan, hingga menjalin kemitraan dengan media. Sebaliknya, peran manajerial lebih diarahkan pada langkah strategis, yaitu membantu organisasi mengidentifikasi sekaligus menyelesaikan persoalan yang terkait dengan fungsi kehumasan.

Menurut Dozier & Broom, peran public relations atau hubungan masyarakat dalam sebuah organisasi dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori, yaitu:

- a. *Expert Prescriber*; yakni berperan dalam memberikan solusi bagi perusahaan atau organisasi dalam menghadapi serta menyelesaikan permasalahan yang berkaitan dengan publiknya.
- b. *Communication Fasilitator*, PRO (*Public Relation Officers*), yaitu peran PRO (Public Relations Officer) sebagai penghubung atau mediator yang membantu manajemen dalam memahami kebutuhan serta harapan dari publiknya.
- c. *Problem solving process fasilitator*; yaitu peran humas dalam mendampingi pimpinan organisasi, baik dengan memberikan nasihat (adviser) maupun turut berperan dalam pengambilan keputusan atau tindakan terkait permasalahan dengan publik
- d. *Communication technician*, yaitu peran humas dalam menyediakan dukungan teknis di bidang komunikasi, yang pelaksanaannya menyesuaikan dengan level atau bagian dalam organisasi, mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana.

2.3 Teori SCCT (*Situational Crisis Communication Theory*)

Menurut W. Timothy Coombs, *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) menjelaskan bahwa tanggapan organisasi terhadap krisis sangat dipengaruhi oleh persepsi publik mengenai sejauh mana organisasi dianggap bertanggung jawab. Oleh sebab itu, pemilihan strategi komunikasi yang sesuai menjadi hal yang esensial ketika menghadapi krisis, karena dapat berfungsi untuk menenangkan keadaan sekaligus mengembalikan kepercayaan masyarakat. (Faustyaa, 2024). Dalam SCCT, krisis dibedakan ke dalam tiga klaster, dimana masing-masing klaster merepresentasikan tingkat tanggung jawab yang sebanding atas terjadinya krisis, yaitu:

- a. **Klaster korban (*Victim cluster*)**, dalam kategori ini organisasi dianggap sebagai pihak yang ikut terdampak sehingga tingkat tanggung jawab yang disematkan relatif rendah. Dengan demikian, risiko terhadap reputasi organisasi hanya bersifat ringan. Apabila organisasi tidak memiliki catatan krisis serupa sebelumnya, maka penyampaian pernyataan resmi dinilai sudah mencukupi. Akan tetapi, jika terdapat riwayat krisis yang sama, maka strategi respons krisis yang tepat adalah dengan menggunakan pendekatan *diminish*.
- b. **Klaster kecelakaan (*Accidental cluster*)**, krisis yang termasuk dalam kategori ini terjadi karena tindakan organisasi yang tidak disengaja, sehingga kondisi tersebut dianggap berada di luar kendali organisasi. Ancaman terhadap reputasi berada pada level menengah karena tanggung jawab organisasi dalam klaster ini relatif kecil. Strategi komunikasi yang

dapat digunakan adalah respons *diminish* apabila organisasi tidak memiliki riwayat krisis serupa, sedangkan apabila terdapat catatan krisis yang sama, maka organisasi sebaiknya menggunakan respons *rebuild*.

- c. **Klaster kesengajaan (*Preventable / Intentional cluster*)**, pada kategori ini organisasi dipandang memiliki tanggung jawab yang besar atas terjadinya krisis, karena secara sadar menempatkan publik dalam situasi berisiko, melakukan pelanggaran, atau tindakan yang dianggap tidak etis maupun melawan hukum. Kondisi ini menimbulkan ancaman serius terhadap reputasi organisasi. Oleh karena itu, terlepas dari ada atau tidaknya riwayat krisis sebelumnya, strategi respons yang paling tepat adalah menggunakan pendekatan *rebuild*. (Faustyaa, 2024)

Pokok utama dari teori ini adalah penekanan pada upaya melindungi publik serta stakeholder dari dampak kerugian maupun kerusakan, bukan semata-mata menjaga reputasi organisasi. Coombs menjelaskan adanya pendekatan tiga tahap atau *Three-Staged Approach* dalam komunikasi krisis, yang terdiri atas tahap *Pre-Crisis* (sebelum krisis), *Crisis Event* (ketika krisis berlangsung), dan *Post-Crisis* (setelah krisis). Sebelum melaksanakan langkah komunikasi untuk mengendalikan krisis, suatu organisasi perlu terlebih dahulu menentukan strategi manajemen krisis yang akan digunakan. Terdapat tiga strategi utama dalam menghadapi krisis, yaitu:

- a. *Defensive Strategy* (Strategi Defensif), yaitu pendekatan dengan langkah-langkah seperti menunda atau memperlambat tindakan, memilih untuk

tidak melakukan aksi tertentu, serta memperkuat posisi organisasi dengan sikap yang tegas.

- b. *Adaptive Strategy* (Strategi Adaptif), yaitu strategi yang dijalankan melalui berbagai langkah seperti melakukan perubahan kebijakan, mencari solusi atau alternatif yang lebih inovatif, menjalin kerja sama, serta membangun citra positif bagi organisasi.
- c. *Dynamic Strategy* (Strategi Dinamis), merupakan strategi yang bersifat lebih ambisius dan berpotensi membawa perubahan mendasar pada karakter perusahaan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh mencakup merger atau akuisisi, melakukan investasi baru, menjual saham, meluncurkan produk baru atau menarik produk lama dari pasar, menjaga retentivitas, hingga menciptakan isu tertentu untuk mengalihkan perhatian publik. (Reynaldin & Saputra, 2024)

2.4 Komplain Pelanggan

Pelanggan atau konsumen yang membeli produk maupun jasa umumnya berharap bahwa apa yang mereka peroleh dapat memberikan kepuasan setelah dimanfaatkan. Rasa puas atau tidak puas biasanya timbul saat konsumen melakukan evaluasi terhadap produk atau jasa tersebut setelah pemakaian. (Sanjayawati, 2019)

Perilaku komplain dari pelanggan dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, antara lain: 1) menyampaikan keluhan secara langsung kepada perusahaan dengan cara tertentu, 2) menghindari penggunaan produk atau jasa perusahaan serta memengaruhi konsumen lain untuk melakukan hal serupa, baik dengan

menyuarakan keluhan maupun memilih diam, 3) menempuh jalur terbuka dengan melibatkan pihak ketiga, misalnya lembaga perlindungan konsumen, media, atau mengajukan tuntutan resmi untuk memperoleh kompensasi, 4) melakukan aksi boikot terhadap perusahaan atau organisasi, dan 5) mendirikan alternatif perusahaan lain yang menawarkan barang atau jasa sejenis sebagai bentuk pengganti.

Malcnis menjelaskan bahwa pelanggan dapat mengajukan berbagai macam keluhan. Ia kemudian mengklasifikasikan komplain tersebut menjadi empat tipe pelanggan yang dibedakan berdasarkan perilaku saat menyampaikan keluhan, yaitu:

- a. *Passives*, yaitu tipe pelanggan dengan kecenderungan paling rendah untuk menyampaikan keluhan. Umumnya mereka bersikap pasif atau kurang peduli terhadap rasa kecewa yang dialami atas produk maupun jasa dari perusahaan (*These customers who are least likely to complain*).
- b. *Voicers*, yaitu pelanggan yang cenderung langsung menyampaikan keluhan mereka kepada perusahaan. Tipe ini dinilai konstruktif karena lebih memilih memberi masukan dibandingkan menyebarkan pengalaman negatif kepada publik. (*Those who are likely to complain directly to the retailer or service provider*)
- c. *Irates*, yakni pelanggan yang cukup vocal dalam mengungkapkan kekecewaannya. Mereka biasanya menyampaikan keluhan kepada perusahaan, namun pada saat yang sama juga membagikan pengalaman negatif tersebut kepada konsumen lain. (*Those who angry customers that*

are most likely to engage in negative word of mouth, stop patronage, and complain to the provider but not to a third party such as the media or government)

- d. *Activist*, yaitu tipe pelanggan yang sangat aktif dalam mengekspresikan ketidakpuasannya. Mereka tidak hanya mengajukan komplain langsung, tetapi juga kerap melibatkan pihak ketiga, seperti lembaga konsumen atau media, untuk menekan perusahaan agar memberikan tanggapan atau ganti rugi (*They engage heavily in all types of complaining, including complaining to a third party*).

2.5 Komunikasi Krisis

Dalam kehidupan manusia, komunikasi berperan penting karena menjadi aspek vital, baik pada level individu, dalam kelompok, maupun dalam organisasi. (Hardiyanto, 2017). Demikian juga, komunikasi krisis (*Crisis Communication*) termasuk dalam aktivitas komunikasi yang menitikberatkan pada penyampaian pesan yang sesuai dengan keadaan krisis sekaligus menjamin adanya jalur komunikasi terbuka. Secara garis besar, komunikasi krisis dapat dipahami sebagai proses menghimpun, mengolah, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan dalam upaya merespons dan menangani kondisi krisis. (Budiyanto, 2020). Dalam konteks komunikasi krisis, komunikator harus mampu memilih metode yang paling sesuai untuk menyampaikan informasi serta memberikan peringatan kepada publik ketika menghadapi situasi yang sarat dengan ketidakpastian.

Pada saat krisis, strategi komunikasi yang digunakan dikenal sebagai *crisis communication*, yakni bagian penting dari strategi manajemen krisis. Coombs

(2010) menjelaskan bahwa komunikasi krisis merupakan proses menghimpun, mengolah, serta menyampaikan informasi yang diperlukan dalam mengatasi kondisi krisis. Oleh karena itu, komunikasi dapat dianggap sebagai elemen utama dalam manajemen krisis. (Wijayanti, 2022). Manajemen dapat dipahami sebagai suatu proses yang mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian terhadap aktivitas anggota organisasi. Proses ini juga melibatkan penggunaan sumber daya organisasi secara optimal untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. (N. Nasution, 2017).

Isi pesan, cara penyampaian, serta waktu komunikasi merupakan aspek krusial yang menentukan keberhasilan pengendalian krisis. Faktor-faktor ini dapat membantu menenangkan situasi atau justru memperburuk keadaan bila tidak dikelola dengan baik. Komunikator idealnya berasal dari pihak internal perusahaan yang sedang mengalami krisis, dengan proses penunjukan yang cepat dan tepat. Pesan utama yang disampaikan harus berfungsi sebagai penjelasan mengenai langkah-langkah perusahaan dalam menghadapi krisis, sehingga penerapan manajemen krisis yang efektif menjadi keharusan..(Fitri, 2021).

2.6 Perumda Tirta Uli Pematang Siantar

Penyediaan air minum merupakan bentuk pelayanan publik yang mendasar dan wajib dipenuhi oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyediaan air minum termasuk dalam kategori pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

Sejarah penyediaan air minum di Kota Pematangsiantar bermula pada tahun 1916 ketika Perkebunan Siantar Estate, sebagai pihak swasta, memprakarsai pembangunan sistem distribusi air. Pembuatan bak penampung di Mata Air Simarito dengan kapasitas awal 15 liter per detik menjadi langkah awal dalam pengelolaan air bersih. Kemudian pada tahun 1929, pemerintah Belanda mengambil alih pengelolaan tersebut dan mendirikan Gemeente Waterleiding Bedrijf (Perusahaan Air Kota). Perubahan ini menandai awal proses pelembagaan layanan publik, ketika penyediaan air difokuskan untuk melayani kebutuhan masyarakat perkotaan yang terus berkembang. Dinamika ini menunjukkan bagaimana pengelolaan air di Pematangsiantar dengan kerangka regulasi:

- Tahun 1976: Berdasarkan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 1976, Dinas Air Minum Kota Madya Tingkat II dialihkan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Uli.
- Tahun 2020: Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pematangsiantar No. 3 Tahun 2020, PDAM Tirta Uli berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Uli.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan menyelidiki sekaligus menafsirkan pengalaman subjektif, pandangan, dan pemaknaan individu terkait fenomena sosial, khususnya peran humas dalam mengelola pengaduan publik pada layanan daerah. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha memahami cara individu berinteraksi dengan serta memberi makna terhadap lingkungan mereka. (Ugwu & Eze Val, 2023)

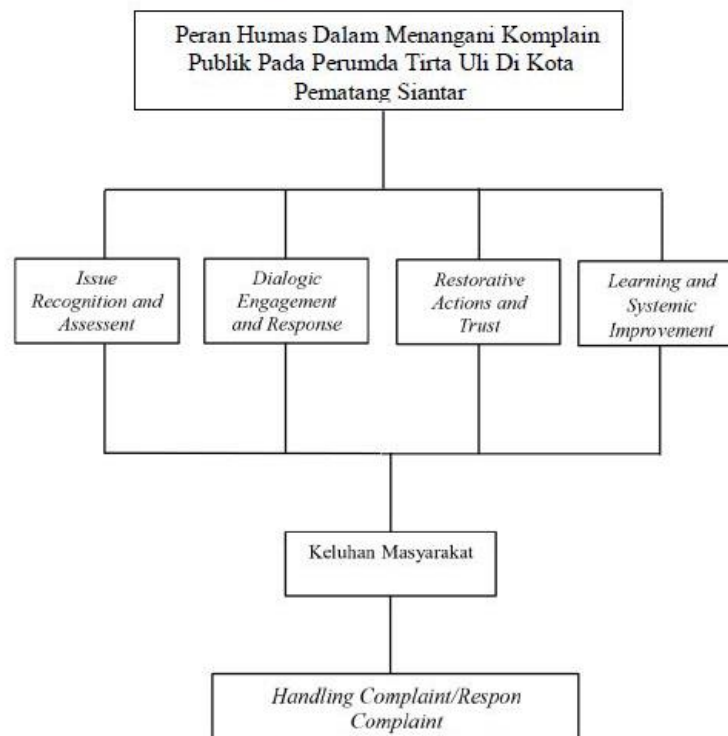
Metode penelitian kualitatif berguna untuk mengeksplorasi perilaku manusia yang kompleks dan memahami proses institusional dalam kondisi alami, bukan untuk melakukan pengukuran variabel atau pengujian hipotesis yang telah ditentukan. Metodologi ini bertujuan memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena sosial, budaya, dan perilaku manusia dengan cara mengumpulkan serta menganalisis data yang bersifat deskriptif, naratif, dan interpretatif. (Faustyna, 2023) . Paradigma kualitatif memungkinkan peneliti untuk berinteraksi langsung dengan peserta, memungkinkan penyelidikan mendalam tentang praktik komunikatif, dinamika hubungan, dan hambatan institusional yang dihadapi oleh praktisi humas dalam tugas profesional mereka.

3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai faktor-faktor atau komponen yang diteliti. Dengan adanya kerangka ini, pembaca dapat

memahami penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kerangka konsep penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep merujuk pada penjelasan mengenai kerangka konsep. Agar lebih mudah dipahami dan untuk menyederhanakan sejumlah uraian teoritis dalam penelitian ini, penulis menyusun konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

a. *Issue Recognition and Assesment*

Unit humas Perumda Tirta Uli harus melakukan monitoring sistematis terhadap suasana publik melalui berbagai sumber, termasuk media sosial, catatan keluhan, masukan masyarakat, dan laporan media lokal. Strategi

proaktif ini memberikan deteksi awal terhadap masalah seperti pasokan air yang tidak teratur, masalah penagihan, atau keterlambatan layanan, yang memungkinkan tindakan organisasi yang tepat waktu dan berbasis informasi. Pengakuan masalah yang efektif mencerminkan prinsip simetri dalam memandang masukan publik sebagai hal yang krusial untuk pemahaman institusi.

b. *Internal Communication and Strategic Integration*

Hubungan masyarakat berfungsi sebagai jembatan komunikasi internal yaitu mengubah keluhan publik menjadi wawasan yang terstruktur bagi pengambil keputusan. Di Perumda Tirta Uli, praktisi hubungan masyarakat mengumpulkan dan mengkomunikasikan wawasan ini kepada departemen terkait seperti unit teknis atau administratif, memungkinkan balasan yang berbasis bukti. Fungsi integratif ini menjamin bahwa umpan balik tidak terisolasi tetapi justru berkontribusi secara signifikan terhadap perencanaan layanan dan revisi kebijakan sehingga memperkuat responsivitas organisasi terhadap kebutuhan masyarakat.

c. *Dialogic Engagement and Response Mechanisms*

Humas bertanggung jawab untuk memfasilitasi komunikasi dua arah dengan pemangku kepentingan. Alih-alih hanya merilis pernyataan, departemen humas Perumda Tirta Uli harus melibatkan publik melalui pertemuan komunitas, platform digital, dan program jangkauan konsumen. Diskusi ini mendorong pemahaman timbal balik, memperjelas masalah layanan, dan menciptakan lingkungan partisipatif di mana publik merasa

didengar dan dihargai. Hal ini adalah premis dasar dari komunikasi simetris bahwa diskusi harus bersifat timbal balik dan berkelanjutan.

d. *Restorative Action and Trust Rebuilding*

Dalam situasi di mana terjadi kegagalan layanan, fungsi hubungan masyarakat sangat penting untuk mengelola akuntabilitas dan citra publik institusi. Di Perumda Tirta Uli, melibatkan komunikasi yang jelas tentang penyebab masalah, merinci langkah-langkah korektif, dan menyampaikan permohonan maaf kepada publik ketika diperlukan. Tindakan ini sangat penting tidak hanya untuk menyelesaikan keluhan tetapi juga untuk memulihkan kepercayaan publik, memperkuat transparansi, dan menunjukkan komitmen organisasi terhadap perbaikan berkelanjutan dan tata kelola yang etis.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan cara mengukur suatu variabel penelitian serta menjelaskan bagaimana variabel tersebut dikategorikan dan dianalisis, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi			Indikator
Peran Humas dalam Menangani Pengaduan Masyarakat	a.	<i>Expert Presciber</i> , berperan dalam memberikan solusi bagi perusahaan dan publiknya.	
			b. <i>Communication Fasilitator</i> , berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan publiknya.
			c. <i>Problem solving process fasilitator</i> , berperan sebagai pendamping, pemberi nasihat dan pengambilan keputusan.
			d. <i>Communication technician</i> , berperan dalam memberi dukungan teknis komunikasi.

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

3.5 Narasumber

Seseorang yang terlibat dalam pengambilan data yang akan diteliti dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang masalah yang akan diteliti disebut narasumber atau informan (Said et al., 2020). Dalam penelitian ini, narasumber dipilih sesuai dengan kriteria penelitian atau sering disebut dengan *Purposive Sampling*. Pengambilan sampel purposive merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan secara sengaja dengan memilih individu atau kelompok yang memiliki karakteristik, kriteria, atau sifat khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. (A. F. Nasution, 2023). Adapun narasumber dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemimpin Kepala Umum Perumda Tirta Uli Siantar
2. Kepala Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) Perumda Tirta Uli Siantar
3. Pejabat Hubungan Masyarakat Senior Perumda Tirta Uli Siantar
4. Petugas Layanan Pelanggan Perumda Tirta Uli Siantar
5. Pelanggan tetap yang terpilih

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dalam penelitian kualitatif merupakan percakapan yang memiliki tujuan tertentu dan biasanya diawali dengan pertanyaan-pertanyaan informal. Proses wawancara ini difokuskan untuk memperoleh informasi dari satu pihak, sehingga hubungan yang terbentuk bersifat asimetris. Dalam

konteks ini, peneliti berperan sebagai pengamat yang memperoleh pemahaman melalui keterlibatan langsung. Pada praktiknya, observasi partisipan kerap dipadukan dengan wawancara serta analisis dokumen guna menghasilkan data yang lebih menyeluruh.

b. Observasi

Pengamatan akan berfokus pada melihat bagaimana profesional PR menangani keluhan secara real time, termasuk bagaimana mereka menerima, membalas, dan menindaklanjuti kekhawatiran publik melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, media sosial, dan pertemuan tatap muka. Selain itu, pengamatan terhadap kolaborasi internal antara PR dan departemen lain akan dilakukan untuk lebih memahami bagaimana elemen institusional mempengaruhi proses penyelesaian keluhan. Catatan lapangan akan dibuat untuk mendokumentasikan perilaku, gaya komunikasi, dan kepatuhan prosedur untuk menilai bagaimana teori diterapkan dalam praktik.

c. Dokumentasi

Tinjauan dokumen akan mencakup pengumpulan dan analisis sumber daya organisasi saat ini seperti kebijakan penanganan keluhan, pedoman komunikasi, catatan keluhan, laporan pelacakan respons, dan keluaran komunikasi publik. Dokumen-dokumen ini akan berfungsi untuk memberikan konteks pada kerangka resmi di mana PR beroperasi, mengungkap taktik strategis yang digunakan, dan menunjukkan jumlah dukungan lembaga yang diberikan oleh kepemimpinan dan departemen lain.

3.7 Teknik Analisis Data

a) Reduksi Data

Data lapangan umumnya berjumlah besar dan kurang terstruktur dibandingkan data kuantitatif. Karena itu, dilakukan reduksi data dengan cara merangkum, memilih informasi penting, menyoroti aspek utama, menemukan tema dan pola, serta menghapus data yang tidak relevan.

b) Penyajian Data

Setelah melalui proses reduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data agar lebih mudah dipahami. Penyajian tersebut dapat dilakukan secara sederhana melalui tabel, grafik, bagan, pictogram, atau bentuk visual lainnya

c) Penarikan Kesimpulan

Miles dan Huberman menjelaskan bahwa tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan serta verifikasi. Kesimpulan awal biasanya masih bersifat sementara dan dapat berubah jika pada proses pengumpulan data ditemukan bukti yang lebih kuat.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah Perumda Tirta Uli, yang beralamat di Jl. Besar Panettongah, Naga Huta, Kec. Siantar Marimbun, Kota Pematang Siantar. Waktu penelitian dimulai pada bulan Juli 2025.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Hasil Observasi

Perumda Tirta Uli merupakan perusahaan daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Pematang Siantar dan bergerak dalam penyediaan air minum. Perusahaan ini hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan akses air bersih yang cukup guna mendukung aktivitas sehari-hari. Selain peran ekonominya, Tirta Uli juga melaksanakan fungsi sosial dengan memastikan bahwa layanan air bersih dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.



Gambar 4.1.1.1 Perumda Tirta Uli Pematang Siantar

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

Layanan air minum di Pematang Siantar memiliki sejarah panjang. Pada masa kolonial Belanda, sistem air sederhana dibangun untuk memenuhi kebutuhan

perkebunan, yang kemudian berkembang menjadi infrastruktur pengelolaan air yang dikelola resmi oleh pemerintah daerah hingga menjadi Perumda Tirta Uli. Perjalanan ini menegaskan bahwa penyediaan air minum adalah kebutuhan vital yang terus dipertahankan dari generasi ke generasi.

Kini, Perumda Tirta Uli berperan sebagai penyedia utama air minum di Kota Pematang Siantar. Jaringan distribusi diperluas untuk melayani rumah tangga, instansi, dan pelaku usaha. Dengan sumber air dari berbagai mata air dan instalasi pengolahan, perusahaan berupaya menjaga kualitas air sesuai standar kesehatan, sebagai wujud komitmen memberikan layanan terbaik.

Selain aspek teknis, Tirta Uli memperhatikan pelayanan publik. Keluhan, kritik, dan saran pelanggan dipandang penting untuk meningkatkan mutu layanan. Perusahaan menyediakan saluran pengaduan resmi dan menugaskan Humas sebagai penghubung antara pelanggan dan manajemen. Humas berfungsi sebagai wajah depan perusahaan saat berinteraksi dengan publik. Visi Tirta Uli adalah menjadi perusahaan daerah penyedia air minum profesional, terpercaya, dan berfokus pada kepuasan pelanggan, dengan misi yang menekankan kualitas air, manajemen efektif, dan transparansi. Perumda Tirta Uli menghadapi berbagai tantangan, termasuk keterbatasan sumber air baku, bertambahnya pelanggan, dan persoalan teknis distribusi. Namun, melalui dukungan manajemen, tenaga teknis, dan unit pelayanan, perusahaan terus melakukan perbaikan. Inovasi dan modernisasi sistem pengelolaan air menjadi strategi penting untuk menjaga konsistensi layanan. Sebagai perusahaan daerah, Tirta Uli menyeimbangkan

orientasi finansial dan kesejahteraan masyarakat, mendukung pembangunan daerah melalui layanan air minum dan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah.

Secara keseluruhan, Perumda Tirta Uli memiliki peran ganda: penyedia layanan publik dan pengelola usaha daerah. Keberhasilan dalam menjaga kualitas layanan bergantung pada kemampuan mengelola hubungan dengan masyarakat. Penanganan komplain publik menjadi kunci, karena respons yang cepat, tepat, dan komunikatif menjaga citra perusahaan sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan.

4.1.2 Wawancara

Dalam rangka memahami secara mendalam peran humas dalam menangani komplain publik, peneliti mewawancarai beberapa narasumber yang bekerja di Perumda Tirta Uli Pematang Siantar. Wawancara menggunakan model semi-terstruktur agar pengalaman dan perspektif humas terkait pengelolaan keluhan pelanggan dapat diperoleh secara mendetail. Narasumber dipilih secara purposive dengan mempertimbangkan posisi, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam proses pengelolaan pengaduan publik di perusahaan.

Adapun narasumber dalam penelitian ini meliputi lima kategori, yaitu: (1) Pimpinan atau Kepala Umum Perumda Tirta Uli, (2) Kepala Divisi Hubungan Masyarakat, (3) Pejabat Hubungan Masyarakat Senior, (4) Petugas Layanan Pelanggan, serta (5) Pelanggan tetap yang terpilih. Kategori narasumber ini dipilih untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, mulai dari perspektif pengambil kebijakan, pelaksana teknis, hingga pihak eksternal sebagai penerima layanan. Peneliti melakukan wawancara kepada narasumber pertama yaitu bapak

Dorlim M. Pasaribu, ST yang merupakan pimpinan atau kepala umum Perumda Tirta Uli Pematang Siantar. Peneliti bertanya kepada narasumber terkait pandangan pemimpin umum melihat peran humas dalam menangani pengaduan publik. Menurut Kepala Umum Perumda Tirta Uli Pematang Siantar, peran humas di Perumda Tirta Uli Pematang Siantar diposisikan sebagai penghubung strategis antara organisasi dan masyarakat. Tidak hanya berperan sebagai menyampaikan informasi, namun juga berperan dalam meredam ketidakpuasan publik serta menjaga suasana tetap kondusif ketika muncul keluhan.

“Kalau saya lihat, Humas ini ibaratnya jembatan ya, yang nyambungkan antara perusahaan sama masyarakat. Jadi setiap ada keluhan, biasanya mereka yang pertama kali turun tangan, entah lewat telepon, medsos, atau langsung ke kantor. Saya pribadi melihat Humas itu bukan cuma penyampai informasi, tapi juga penenang situasi. Kadang kan orang marah-marah karena air mati atau tagihan tinggi, nah Humas lah yang pertama kali nenangin dan jelasin.”

Kemudian peneliti bertanya mengenai dukungan manajemen Perumda Tirta Uli kepada pihak Humas dalam menangani aduan masyarakat. Menurut bapak Dorlim M. Pasaribu, ST selaku pimpinan menyatakan bahwa manajemen memberikan kewenangan yang cukup besar kepada pihak Humas untuk mengambil langkah awal dalam menangani aduan publik.

“Kami kasih ruang yang cukup besar buat Humas. Jadi mereka bisa langsung kasih respon awal ke masyarakat tanpa harus nunggu persetujuan saya dulu. Kalau masalahnya teknis banget, ya pasti diteruskan ke bagian teknik. Tapi kalau sekadar klarifikasi atau penjelasan, mereka udah punya kewenangan. Intinya, jangan sampai masyarakat nunggu terlalu lama.”

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai kebijakan organisasi atau perusahaan yang sudah dibuat untuk menangani keluhan pelanggan. Menurut bapak (nama pejabat) kebijakan tentunya sudah dibuat sedemikian rupa dan telah menjadi SOP (*Standart Operating Procedure*) dalam menangani aduan. Upaya digitalisasi juga

dilakukan untuk memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam merespons keluhan pelanggan.

“Kita punya SOP, jadi setiap keluhan itu pasti dicatat dan ditindaklanjuti. Baik itu lewat layanan pelanggan atau langsung dari Humas. Jadi nggak ada tuh yang dibiarkan aja. Malah sekarang kita udah coba bikin sistem pencatatan digital biar gampang dipantau progresnya.”

Kemudian peneliti mencoba menggali informasi seputar tantangan yang dihadapi Perumda Tirta Uli dalam meningkatkan kepercayaan publik. Berdasarkan penuturan Pimpinan Perumda Tirta Uli, konsistensi merupakan salah satu tantangan dalam menjaga kepercayaan publik, selain itu masalah teknis seperti suplai air juga berpotensi langsung dalam mempengaruhi citra perusahaan.

“Tantangan paling berat ya konsistensi pelayanan. Kadang masyarakat sudah percaya, tapi sekali aja ada masalah, misalnya air mati seharian, langsung kepercayaan bisa turun. Jadi PR besar kita itu menjaga supaya layanan tetap stabil, dan kalau ada masalah, penanganannya harus cepat dan terbuka.”

Dalam menghadapi keluhan pelanggan maka diperlukan adanya sinergitas yang kuat antar divisi dalam suatu perusahaan. Sama halnya dengan Perumda Tirta Uli yang memiliki beberapa divisi untuk menghadapi keluhan pelanggan, maka dari itu peneliti bertanya kepada pimpinan Perumda Tirta Uli mengenai strategi manajemen untuk memperkuat koordinasi antara Humas, Layanan Pelanggan, dan divisi lain. Berdasarkan penuturan naraasumber, menyatakan bahwa koordinasi internal menjadi strategi utama manajemen Perumda Tirta Uli dalam memperkuat peran Humas. Dengan melakukan rapat rutin dan alur komunikasi yang jelas, setiap divisi bisa mengetahui perkembangan pengaduan masyarakat dan mencari solusi bersama.

“Kita selalu tekankan komunikasi internal. Jadi kalau ada keluhan, Humas nggak kerja sendirian, langsung koordinasi sama bagian teknis atau keuangan tergantung masalahnya. Kita juga adain rapat rutin biar semua divisi update soal keluhan yang lagi banyak. Dengan begitu, solusi bisa lebih cepat ketemu.”

Setelah memperoleh informasi mengenai dukungan manajemen Perumda Tirta Uli terhadap Humas, peneliti mewawancarai narasumber kedua, Bapak Erwin Simanjuntak, Kepala Divisi Humas. Wawancara difokuskan pada persepsi narasumber terkait peran Humas dalam mengelola keluhan publik. Menurut narasumber, Humas berperan sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan masyarakat, khususnya saat keluhan muncul. Peran Humas tidak hanya menerima informasi, tetapi juga mengatur alur komunikasi sehingga masyarakat merasa didengar dan keluhan ditindaklanjuti.

Lebih lanjut, peran Humas sebagai “pintu depan” menekankan pentingnya fungsi mediasi. Keluhan publik dianggap bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga terkait kepercayaan. Dengan menjaga jalur komunikasi tetap terbuka, Humas berusaha agar masyarakat tetap yakin terhadap layanan Perumda Tirta Uli.

“Kalau menurut saya, peran Humas itu ya kayak pintu depan rumah. Jadi setiap tamu atau orang yang punya masalah pasti ketoknya ke kita dulu. Tugas kita bukan cuma nerima, tapi juga pastiin keluhan itu nggak berhenti di meja kita aja. Harus diteruskan ke bagian yang berwenang, sambil tetap jaga komunikasi dengan masyarakat biar mereka merasa diperhatikan.”

Selanjutnya, peneliti menanyakan strategi Humas dalam merespons keluhan masyarakat. Narasumber menyampaikan bahwa Humas mengutamakan kecepatan dan sikap komunikatif sebagai strategi utama. Tindakan cepat membantu meredam potensi meningkatnya ketidakpuasan, sedangkan sikap ramah berperan dalam memelihara hubungan emosional dengan masyarakat. Selain itu, strategi

“tidak defensif” menandakan adanya kesadaran bahwa sikap defensif justru memperbesar konflik. Dengan memilih pendekatan terbuka dan komunikatif, Humas berusaha menciptakan ruang dialog yang lebih sehat antara perusahaan dan pelanggan.

“Kami biasanya langsung respon secepat mungkin, biar nggak bikin masyarakat nunggu lama. Kalau ada keluhan di medsos, langsung kita balas, minimal kasih info kalau laporan udah diterima. Kalau yang datang langsung, biasanya kita sambut dengan ramah dulu sebelum masuk ke inti masalah. Intinya cepat, sopan, dan jangan defensif.”

Dalam proses komunikasi, media berperan penting untuk menyampaikan pesan atau informasi. Hal yang sama berlaku bagi Perumda Tirta Uli, yang menggunakan media untuk menyampaikan kebijakan serta informasi kepada masyarakat. Peneliti menanyakan kepada Bapak Erwin Simanjuntak, Kepala Divisi Humas, media komunikasi mana yang paling efektif untuk menanggapi keluhan pelanggan. Narasumber menyatakan bahwa media sosial menjadi saluran utama karena cepat dan mudah diakses masyarakat, sehingga Humas dituntut untuk responsif dalam memantau dinamika digital. Namun, kombinasi dengan saluran konvensional tetap dipandang penting. Ini berarti Humas menyadari bahwa tidak semua masyarakat memiliki akses atau kenyamanan dengan media digital. Dengan strategi multichannel, Perumda Tirta Uli berusaha merangkul berbagai lapisan pelanggan.

“Kalau sekarang sih medsos ya, terutama Facebook sama Instagram, karena masyarakat lebih cepat nyampein keluhannya lewat situ. Tapi untuk kasus tertentu, telepon sama layanan tatap muka juga tetap penting. Jadi nggak bisa satu jalur aja, harus kombinasi.”

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai koordinasi Humas dengan bagian layanan dan manajemen dalam menyelesaikan aduan masyarakat. Berdasarkan

penuturan narasumber, Humas berperan sebagai penghubung yang memastikan bahwa laporan pelanggan tidak berhenti di satu bagian saja, melainkan segera diteruskan kepada unit yang relevan. Rapat evaluasi rutin memperlihatkan adanya mekanisme formal yang mendukung alur koordinasi tersebut. Dengan cara ini, manajemen dapat mengawasi perkembangan sekaligus memberikan solusi cepat bila ada kendala. Hal ini memperkuat fungsi Humas sebagai mediator sekaligus koordinator informasi.

“Koordinasi kita lumayan ketat. Kalau ada laporan masuk, kita langsung share ke bagian layanan pelanggan atau ke teknis sesuai masalahnya. Setiap minggu juga ada rapat evaluasi bareng manajemen. Jadi progress penanganan keluhan bisa kita pantau bareng-bareng.”

Kemudian peneliti juga bertanya mengenai kendala yang sering dihadapi oleh pihak Humas, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan. Narasumber menjelaskan bahwa tantangan utama Humas adalah keterbatasan sumber daya manusia yang berbanding terbalik dengan jumlah laporan yang masuk. Hal ini berdampak pada keterlambatan respon yang bisa memicu ketidakpuasan publik. Selain itu, proses koordinasi internal yang memerlukan waktu juga menjadi hambatan. Hal ini memperlihatkan bahwa efektivitas Humas dalam menangani keluhan sangat bergantung pada dukungan sistem kelembagaan dan kesiapan divisi lain.

“Yang paling sering itu soal keterbatasan SDM sama waktu respon. Kadang laporan masuknya banyak sekaligus, sedangkan tim kita terbatas. Jadi ada beberapa yang agak telat ditangani. Selain itu, koordinasi internal juga kadang makan waktu, apalagi kalau masalahnya teknis”

Peneliti melanjutkan wawancara dengan narasumber berikutnya, Bapak Muhammad Jamil H. Nainggolan, Pejabat Humas Senior Perumda Tirta Uli

Pematang Siantar. Peneliti menanyakan pengalaman beliau dalam menangani keluhan masyarakat secara langsung. Narasumber menyampaikan bahwa keterampilan utama Humas adalah kemampuan mendengarkan. Mendengarkan secara aktif membantu meredakan ketegangan dan membuat masyarakat merasa dihargai. Strategi ini sekaligus menegaskan empati sebagai fondasi komunikasi yang efektif.

Lebih lanjut, sikap menahan emosi dan tidak terbawa suasana memperlihatkan profesionalisme seorang pejabat Humas. Hal ini penting karena interaksi dengan masyarakat seringkali sarat dengan emosi, terutama saat layanan tidak sesuai harapan. Dengan demikian, peran Humas bukan hanya penyampai informasi, melainkan juga manajer emosi publik.

“Kalau soal pengalaman sih banyak ya. Ada yang datang dengan nada tinggi, ada juga yang santai. Kita harus bisa ngerem emosi dulu, jangan dibawa suasana. Biasanya saya dengerin dulu sampe mereka lega ngomong. Setelah itu baru pelan-pelan kasih penjelasan dan arahkan ke solusi”

Dalam komunikasi, risiko kesalahpahaman antara perusahaan dan masyarakat selalu ada. Oleh karena itu, peneliti menanyakan bagaimana Humas memastikan komunikasi tetap terbuka, transparan, dan tidak menimbulkan miskomunikasi. Narasumber menekankan bahwa transparansi sangat penting dalam menjaga hubungan dengan publik. Menyampaikan informasi yang jelas dan jujur, walaupun mungkin menimbulkan kekecewaan, tetap lebih baik daripada memberikan informasi yang tidak lengkap.

Transparansi membantu menjaga kredibilitas perusahaan di mata masyarakat. Selain itu, pendekatan ini menunjukkan adanya upaya mengurangi potensi kesalahpahaman. Dengan keterbukaan informasi, masyarakat dapat memahami

akar permasalahan dan proses penanganannya. Hal ini penting agar publik tidak merasa diperlakukan secara sepihak atau disembunyikan fakta.

“Biasanya kita selalu pastikan informasi itu jelas. Kalau ada masalah teknis, kita kasih tau apa adanya, jangan ditutup-tutupi. Misalnya air mati karena pipa pecah, ya kita bilang begitu. Jadi orang tahu situasinya, walau kadang mereka tetap kecewa, tapi setidaknya nggak merasa dibohongi.”

Kemudian peneliti bertanya mengenai prosedur umpan balik kepada masyarakat setelah keluhan diselesaikan, narasumber menjelaskan bahwa mekanisme umpan balik dilakukan secara konsisten sesuai dengan saluran komunikasi yang digunakan masyarakat. Hal ini menegaskan adanya komitmen untuk menutup siklus pengaduan secara tuntas, bukan hanya di awal menerima laporan.

Strategi ini juga memperkuat peran Humas sebagai pihak yang menjaga kelangsungan komunikasi. Melalui umpan balik, masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan kepastian, sehingga kemungkinan munculnya ketidakpuasan baru bisa ditekan.

“Kalau sekarang, biasanya kita balas lewat channel tempat mereka ngadu. Misalnya ngadu lewat medsos, ya kita kasih update di situ juga. Kalau telepon, ya kita hubungi balik. Kalau datang langsung, kita sapa lagi atau kasih info lewat loket. Intinya, mereka harus tahu kalau masalahnya udah ditangani.”

Dalam interaksi sehari-hari dengan masyarakat, berbagai tantangan sering muncul. Peneliti menanyakan kepada narasumber mengenai tantangan terbesar yang dihadapi Humas Perumda Tirta Uli Pematang Siantar saat menghadapi masyarakat yang tidak puas dengan layanan. Narasumber menyampaikan bahwa tantangan utama terletak pada aspek psikologis, yaitu pengelolaan emosi publik. Ketika masyarakat menuntut solusi cepat, Humas dituntut tetap tenang dan

persuasif. Kondisi ini menekankan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal bagi pejabat Humas. Kesabaran dan kemampuan menciptakan ruang dialog menjadi kunci untuk meredakan ketegangan sebelum masuk pada tahap penyelesaian teknis.

“Yang paling susah itu kalau masyarakat udah emosi duluan. Kadang mereka nggak mau dengar penjelasan kita, maunya langsung ada solusi instan. Nah, di situ tantangannya, gimana caranya tetap sabar dan bikin mereka mau dengar dulu sebelum kita jelasin.”

Setelah mendapatkan gambaran dari pimpinan dan pejabat Humas, peneliti melanjutkan wawancara dengan petugas layanan pelanggan. Wawancara ini bertujuan menggali pengalaman langsung petugas garda terdepan dalam menangani keluhan masyarakat. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Yessi Rianti Gurning, yang bertugas sebagai petugas layanan masyarakat.

Peneliti bertanya mengenai pengalaman narasumber dalam menangani keluhan pelanggan, dan biasanya langkah apa saja yang dilakukan saat menerima keluhan tersebut. Narasumber menjelaskan bahwa, petugas layanan pelanggan memainkan peran penting sebagai lini pertama dalam proses penanganan keluhan. Mereka tidak hanya bertindak sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai mediator awal yang memastikan pelanggan merasa didengarkan. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar pelayanan publik, di mana keterampilan komunikasi interpersonal menjadi kunci dalam membangun rasa percaya.

Lebih jauh, cara kerja petugas layanan pelanggan menunjukkan adanya alur komunikasi yang terstruktur, mulai dari pencatatan keluhan hingga pelimpahan ke unit teknis terkait. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan keluhan publik di

Perumda Tirta Uli tidak dilakukan secara sporadis, melainkan melalui mekanisme yang sistematis.

“Kalau soal keluhan mah udah jadi makanan sehari-hari. Biasanya pelanggan itu datang langsung ke kantor, telepon, atau kadang lewat media sosial juga. Yang pertama saya lakukan ya tentu dengerin dulu keluhannya sampai selesai, jangan dipotong-potong, biar mereka ngerasa dihargai. Habis itu baru saya catat detailnya, kayak nomor pelanggan, lokasi, sama jenis masalahnya. Kalau yang bisa saya jelasin langsung, ya langsung saya kasih solusi. Tapi kalau kasusnya teknis, ya saya terusin ke bagian teknis atau ke atasan. Intinya, kita harus sabar dan tetap tenang meskipun kadang pelanggan ngomongnya agak emosi.”

Selain pengalaman sehari-hari dalam menerima keluhan, peneliti juga menanyakan kendala atau kesulitan yang sering muncul dalam menjalankan tugas. Narasumber menjelaskan bahwa, hambatan utama dalam layanan publik bukan hanya bersifat teknis, melainkan juga psikologis. Menghadapi pelanggan yang emosional memerlukan keterampilan komunikasi interpersonal yang tinggi serta kemampuan menjaga emosi diri. Hal ini menunjukkan pentingnya *soft skill* bagi petugas layanan pelanggan. Selain itu, adanya kesenjangan pemahaman antara prosedur perusahaan dengan ekspektasi pelanggan juga menjadi tantangan tersendiri.

Kemudian untuk mendapatkan gambaran yang lebih utuh, peneliti juga bertanya mengenai pandangan narasumber seputar peran Humas dalam mendukung pekerjaan petugas layanan pelanggan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, narasumber menyatakan bahwa unit Humas memiliki fungsi strategis sebagai penopang bagi petugas layanan pelanggan. Kehadiran Humas membantu meredam isu publik, terutama yang berkembang di ruang digital, sehingga beban di *level frontliner* tidak sepenuhnya ditanggung sendiri.

Hal ini memperlihatkan adanya sinergi meskipun belum sepenuhnya optimal. Di sisi lain, masih terdapat celah dalam koordinasi, terutama pada aspek kecepatan respons. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun struktur peran antara Humas dan layanan pelanggan sudah jelas, diperlukan penguatan mekanisme komunikasi internal agar kedua pihak dapat lebih sinkron dalam menghadapi dinamika keluhan publik.

“Kalau menurut saya, Humas itu lumayan ngebantu ya. Kadang ada keluhan yang rame di medsos, itu kan biasanya langsung ditangani sama Humas biar nggak melebar ke mana-mana. Jadi kita nggak sendirian. Terus Humas juga sering kasih arahan gimana cara ngomong yang baik ke pelanggan, jadi kita ada pegangan gitu lah. Cuma memang kadang koordinasinya agak telat, jadi kita yang di depan udah kena komplain duluan, baru ada follow-up dari Humas.”

Kemudian peneliti menanyakan saran dari petugas layanan pelanggan terkait upaya peningkatan pelayanan di masa mendatang. Narasumber memberi saran bagi pihak Humas Perumda Tirta Uli Pematang Siantar untuk meningkatkan kualitas komunikasi seperti kecepatan respons, peningkatan kapasitas SDM dan transparansi informasi.

“Menurut saya sih pertama ya soal respons, harus lebih cepat lagi. Kalau bisa, ada jalur khusus buat keluhan darurat biar nggak nunggu lama. Kedua, mungkin ada pelatihan rutin buat kita petugas supaya lebih siap menghadapi berbagai macam karakter pelanggan. Sama satu lagi, menurut saya penting juga perusahaan lebih terbuka ngasih informasi ke pelanggan, misalnya kalau ada gangguan air diumumkan lebih awal, jadi mereka nggak langsung marah-marah.”

Untuk memahami perspektif dari sisi eksternal, peneliti menanyakan pengalaman pelanggan tetap dalam menerima pelayanan dari Perumda Tirta Uli. Peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pelanggan Perumda Tirta Uli Pematang Siantar yang bernama Tony Lesmana. Pertama sekali peneliti bertanya

bagaimana pengalaman narasumber selama menjadi pelanggan Perumda Tirta Uli Pematang Siantar. Narasumber menuturkan bahwa dirinya memiliki pengalaman yang beragam, dengan kombinasi antara kepuasan dan ketidakpuasan. Kelancaran distribusi air masih menjadi faktor positif, namun keterlambatan dalam penanganan keluhan menjadi titik lemah dalam pelayanan. Hal ini memperlihatkan adanya gap antara ekspektasi pelanggan dan realisasi layanan di lapangan. Meski keluhan akhirnya ditangani, keterlambatan respons membuat kepuasan pelanggan tidak maksimal.

“Kalau secara umum sih ya lumayan lah, airnya cukup lancar, walaupun kadang ada aja mati mendadak. Soal keluhan, kalau saya lapor lewat call center biasanya ditanggapi, tapi ya kadang lambat. Pernah juga harus nunggu berhari-hari baru ada petugas datang. Jadi, kalau dibilang puas banget sih belum, tapi ya masih bisa ditoleransi.”

Selanjutnya, peneliti ingin mengetahui bentuk keluhan yang paling sering dialami pelanggan agar dapat memetakan masalah utama dalam pelayanan air bersih. Narasumber menjelaskan Keluhan yang muncul dari pelanggan umumnya berkaitan dengan tiga aspek utama: kualitas air, kontinuitas aliran, dan akurasi tagihan. Hal ini mempertegas bahwa pelayanan air bersih bukan hanya soal distribusi, tetapi juga menyangkut standar kualitas dan kepercayaan terhadap sistem administrasi. Selain aspek teknis, transparansi dalam penjelasan kepada pelanggan terkait masalah yang muncul juga penting agar tidak menimbulkan ketidakpercayaan.

“Yang paling sering itu soal aliran air nggak lancar, kadang kecil kali tekanannya. Terus masalah air keruh juga pernah, apalagi kalau hujan deras. Ada juga teman saya yang ngeluh soal tagihan tiba-tiba naik, padahal katanya pemakaian biasa aja. Jadi ya itu yang sering bikin orang ribut-ribut.”

Untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam, peneliti bertanya kepada bapak Tony Lesmana bagaimana sikap petugas saat narasumber menyampaikan keluhan kepada pihak Perumda Tirta Uli Pematang Siantar. Narasumber mengakui adanya sikap ramah dan kesediaan petugas untuk menjelaskan, yang menjadi nilai positif dalam pelayanan. Namun, ramah tamah tidak cukup bila tidak dibarengi dengan kecepatan penyelesaian masalah. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara kualitas komunikasi interpersonal dan kualitas respons teknis.

“Kalau ketemu langsung sih petugasnya ramah-ramah aja, mereka mau jelasin. Cuma ya balik lagi, ramah itu kan nggak cukup kalau masalahnya lama selesainya. Kadang juga kalau tanya ke kantor, jawabannya standar aja, kayak nunggu giliran. Jadi ya ada bagusnya, ada juga yang bikin agak kecewa.”

Untuk mengetahui sejauh mana fungsi hubungan masyarakat dirasakan oleh pelanggan, peneliti menanyakan pandangan mereka mengenai peran humas dalam menjembatani komunikasi antara perusahaan dan masyarakat. Narasumber menuturkan bahwa pelanggan masih memandang peran humas sebatas penyampai informasi umum, khususnya melalui media sosial. Hal ini menunjukkan adanya fungsi komunikasi satu arah yang sudah berjalan, tetapi belum sepenuhnya menjembatani interaksi personal antara perusahaan dan pelanggan.

“Kalau soal humas, jujur aja saya kurang begitu ngerti siapa yang langsung humasnya. Tapi kalau lihat dari informasi di medsos, ya itu lumayan bantu sih. Misalnya ada pengumuman air mati, suka ada di Instagram atau Facebook mereka. Cuma kalau pas saya ada keluhan pribadi, rasanya masih lebih cepat kalau langsung telepon ke call center atau datang ke kantor.”

Dengan kata lain, pelanggan menilai humas perlu lebih aktif menjadi penghubung antara kebutuhan pelanggan dan solusi yang ditawarkan perusahaan, bukan hanya sebagai media penyampai pengumuman.

4.1.3 Dokumentasi

Dalam mendukung proses penelitian, peneliti juga melakukan dokumentasi sebagai bagian dari pengumpulan data. Dokumentasi dilakukan dengan pengambilan foto selama proses wawancara dengan narasumber. Dokumentasi juga berfungsi sebagai pelengkap data hasil wawancara, sehingga dapat memperkuat keabsahan dan kredibilitas temuan penelitian.

Gambar 4.1.3.1 Wawancara dengan Pimpinan Perumda Tirta Uli



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

Gambar 4.1.3.2 Wawancara dengan Kepala Divisi Humas Perumda Tirta Uli



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

Gambar 4.1.3.3 Wawancara dengan Pejabat Humas Senior Perumda Tirta Uli



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

Gambar 4.1.3.4 Wawancara dengan Petugas Layanan Pelanggan Perumda Tirta Uli



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

Gambar 4.1.3.5 Wawancara dengan Pelanggan Perumda Tirta Uli



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2025

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada subbab sebelumnya, terlihat bahwa Humas Perumda Tirta Uli memegang peranan penting dalam membina hubungan dengan masyarakat, khususnya saat menangani keluhan publik. Untuk memahami peran ini secara lebih mendalam, bab ini membahas temuan penelitian dengan mengaitkannya pada teori yang relevan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana Humas melaksanakan fungsinya dalam konteks pelayanan publik.

Pertama, Humas Perumda Tirta Uli berperan tidak hanya sebagai penghubung komunikasi antara perusahaan dan masyarakat, tetapi juga sebagai garda terdepan dalam menangani berbagai keluhan yang diterima. Keluhan publik yang beragam, mulai dari isu teknis seperti kualitas air, gangguan distribusi, hingga masalah administrasi, menjadi tantangan yang memerlukan respons cepat dan tepat. Dalam hal ini, peran Humas sejalan dengan prinsip public relations yang menekankan pentingnya membangun hubungan timbal balik yang harmonis dengan publik.

Selanjutnya, dalam kegiatan sehari-hari, Humas menerapkan strategi komunikasi dua arah dengan cara menerima keluhan masyarakat dan menyampaikannya ke bagian teknis agar segera ditindaklanjuti. Meskipun mekanisme ini berjalan cukup baik, penelitian menemukan kendala terkait kecepatan respons, terutama ketika jumlah pengaduan meningkat secara signifikan. Hal ini menekankan bahwa Humas memegang peran krusial sebagai penghubung antara pihak internal dan eksternal sekaligus sebagai mediator dalam menjaga kepercayaan publik.

Dari perspektif media komunikasi, Humas Perumda Tirta Uli memanfaatkan berbagai jalur, baik yang bersifat tradisional maupun berbasis digital. Media sosial, khususnya Facebook dan Instagram, menjadi platform utama untuk menampung keluhan serta menyebarkan informasi layanan terkini. Meski demikian, efektivitas pemanfaatan media tersebut masih terkendala oleh keterbatasan tenaga khusus yang menangani komunikasi digital. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan strategi komunikasi perlu berjalan seimbang dengan kapasitas sumber daya organisasi. Walaupun media digital terus berkembang, penelitian menemukan bahwa masyarakat masih kerap menyampaikan keluhan secara langsung ke kantor pusat atau cabang. Hal ini menekankan pentingnya interaksi tatap muka, terutama bagi pelanggan yang kurang terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, Humas dituntut untuk menyediakan layanan komunikasi langsung yang responsif agar semua segmen publik merasa diperhatikan. Selain menangani keluhan, Humas juga memantau opini publik melalui media sosial maupun laporan masyarakat, yang kemudian digunakan sebagai bahan evaluasi internal. Dengan demikian, Humas tidak hanya bersifat reaktif tetapi juga proaktif dalam mengantisipasi masalah yang mungkin muncul, sekaligus berperan sebagai penyedia data dan analisis sederhana bagi manajemen.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa keberhasilan Humas sangat ditentukan oleh kolaborasi dengan unit kerja lain. Setiap keluhan yang masuk tidak dapat ditangani sendiri, melainkan membutuhkan kerja sama dengan bagian teknik, distribusi, dan keuangan. Hal ini menegaskan bahwa peran Humas tidak

terlepas dari keseluruhan struktur organisasi. Dengan kata lain, koordinasi internal menjadi landasan utama dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik.

Di sisi lain, penelitian mengidentifikasi kelemahan pada prosedur penanganan keluhan. Belum adanya SOP khusus untuk keluhan publik membuat proses penanganan tidak selalu seragam. Hal ini berisiko menimbulkan ketidakpuasan pelanggan yang merasa pengaduannya tidak ditindaklanjuti secara konsisten. Oleh karena itu, pembaruan regulasi internal menjadi langkah penting agar kualitas layanan dapat lebih terjamin. Dalam perspektif komunikasi krisis, Humas Perumda Tirta Uli dianggap cukup tanggap saat menghadapi keluhan massal, misalnya ketika terjadi gangguan distribusi di wilayah tertentu. Namun, keterbatasan dalam kecepatan penyampaian informasi kerap memberikan kesempatan bagi spekulasi untuk berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, penerapan komunikasi proaktif menjadi sangat penting agar informasi resmi yang benar dapat cepat sampai ke publik, mengurangi risiko tersebarnya isu atau rumor.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Hasil penelitian mengenai peran Humas dalam menangani keluhan publik di Perumda Tirta Uli Kota Pematang Siantar menunjukkan bahwa Humas memiliki posisi krusial sebagai penghubung komunikasi antara perusahaan dan masyarakat. Humas berfungsi tidak hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai garda depan dalam menenangkan ketidakpastian publik dan menjaga reputasi perusahaan. Dengan menerapkan strategi komunikasi dua arah, Humas berusaha menerima, menyalurkan, dan menindaklanjuti semua keluhan pelanggan, baik melalui media sosial, telepon, maupun pertemuan langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Humas telah melaksanakan tugasnya secara memadai, masih ada kendala berupa keterbatasan jumlah tenaga, kecepatan respon, serta belum tersusunnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku untuk penanganan keluhan. Selain itu, keberhasilan Humas sangat tergantung pada koordinasi antar-divisi, terutama dengan bagian teknis dan layanan pelanggan. Di samping itu, Humas berfungsi sebagai pemantau opini publik sekaligus menyediakan data yang berguna bagi manajemen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

Dengan demikian, peran Humas Perumda Tirta Uli termasuk strategis karena berfungsi sebagai mediator, komunikator, dan fasilitator dalam menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Meski demikian, untuk memperkuat peran tersebut, diperlukan perbaikan pada regulasi internal, optimalisasi

penggunaan media digital, serta peningkatan kapasitas SDM, sehingga pelayanan dapat lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik..

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penyusunan SOP Penanganan Komplain

Perumda Tirta Uli perlu menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus dalam penanganan keluhan pelanggan agar setiap aduan dapat ditangani secara seragam, cepat, dan konsisten.

2. Penguatan Kapasitas SDM Humas

Memberikan pelatihan rutin bagi petugas Humas maupun layanan pelanggan terkait keterampilan komunikasi, manajemen emosi dan penggunaan media digital agar pelayanan menjadi lebih profesional dan responsif.

3. Optimalisasi Media Digital

Memaksimalkan penggunaan media sosial dan platform digital sebagai sarana komunikasi publik dengan memperbanyak tenaga khusus yang bertugas memantau, merespon dan mengelola informasi secara real time.

4. Koordinasi Lintas Divisi

Meningkatkan koordinasi internal antara Humas, bagian teknis, layanan pelanggan, dan manajemen melalui rapat rutin atau sistem pelaporan terintegrasi sehingga setiap keluhan dapat segera ditindaklanjuti.

5. Transparansi dan Proaktif dalam Informasi

Perusahaan perlu lebih proaktif memberikan informasi kepada masyarakat khususnya terkait gangguan distribusi atau masalah teknis, agar publik merasa dihargai dan terhindar dari kesalahpahaman.

6. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Melakukan evaluasi rutin terhadap sistem penanganan keluhan untuk mengidentifikasi kelemahan, memperbaiki layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, R., Latiff, A. S. A., & Wahab, S. A. (2023). Revitalizing Public Trust through Efficient Complaint Management: A Comprehensive Study on the Impact and Effectiveness of Public Complaint Management System in Malaysia. *EPiC Series in Computing*, 93, 9–20. <https://doi.org/10.29007/zdn7>
- Budiyanto, G. (2020). *Dinamika Komunikasi Di Masa Pandemi Covid 19*. Buku Litera.
- Faustyyaa. (2024). Strategi Komunikasi Krisis Public Relations Digital di TikTok pada Dinas Pariwisata Medan Selama Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 22(2), 288–307.
- Faustyna. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi (Teori dan Praktek)*. umsu press.
- Fitri, A. N. (2021). Strategi Komunikasi Krisis Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Jurnal IMPRESI*, 1(2), 89–104. <http://dx.doi.org/10.20961/impresi.v1i2.49142>
- FITRI, A. N. U. R. (n.d.). *STRATEGI PR MENANGANI KOMPLAIN PELANGGAN PADA PANDEMI COVID 19 DI PT KAI*.
- Hardiyanto, S. (2017). Pengaruh Employee Relation Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Pdam Tirtanadi Cabang Sei Agul. *Jurnal Interaksi*, 1(1), 43–49.
- Khorotunniswah, L. (2020). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Lembaga. *Jurnal Kependidikan Islam*, 10(2), 176–189. <https://doi.org/10.15642/jkpi.2020.10.2.176-189>
- Leliana, I., & Gogali, V. A. (2019). Strategi Humas Kementerian Perindustrian Dalam Menginformasikan Layanan Publik Melalui Youtube. *J-Ika*, 6(2), 110–119. <https://doi.org/10.31294/kom.v6i2.6836>
- Mantaring, A. V, & Gabriel, A. G. (2019). Complaint Management in the Public Sector Organization in the Philippines. *Public Policy and Administration Research*, 9(2), 12–26. <https://doi.org/10.7176/ppar/9-2-03>
- Multi, S. W., Syam, S., Usman, U., & Fransiska, A. (2019). Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi. *AL MUNIR : Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 2(2), 96–105. <https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v2i2.495>
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Harfa Creative.

- Nasution, N. (2017). Eksistensi M-Radio Terhadap Perkembangan Teknologi Komunikasi Dan Informasi. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 174–183. <http://journal.umsu.ac.id/index.php/interaksi/article/view/1202>
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PRofesi Humas*, 6(2), 286–310.
- Pramungkas, P. R. (2020). Peran Humas Pembentuk Opini Publik Dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.24256/kelola.v5i1.1411>
- Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1), 17. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721>
- Reynaldin, A., & Saputra, S. (2024). Komunikasi Krisis PT Astra Honda Motor pada Kasus Patahnya Rangka ESAF. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(1), 165–176. <https://doi.org/10.54082/jupin.257>
- Said, F., Andriyanto, D., Sari, R., & Gata, W. (2020). Perancangan Validasi Permohonan Narasumber Pada Sistem Informasi Permohonan Narasumber Menggunakan Finite State Automata. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 22(2), 189–196.
- Sanjayawati, H. (2019). Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 127–133. <https://doi.org/10.26905/jbm.v6i2.3699>
- Ugwu, C. N., & Eze Val, H. U. (2023). International Digital Organization for Scientific Research IDOSR. *Idosr Journal of Science and Technology*, 8(1), 20–35.
- Wijayanti, Y. T. (2022). Manajemen Komunikasi Krisis Desa Wisata Pulesari dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *JCommsci - Journal Of Media and Communication Science*, 5(1), 26–40. <https://doi.org/10.29303/jcommsci.v5i1.165>

LAMPIRAN

DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : HABIBULLAH MURSYID NAINGGOLAN
NPM : 2103110044
JURUSAN : ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PERGURUAN TINGGI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
JUDUL SKRIPSI : PERAN HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PUBLIK
PADA PERUMDA TIRTA ULI DI KOTA PEMATANG SIANTAR

A. Kategori Narasumber: Pemimpin/Kepala Umum Perumda Tirta Uli

Informasi Narasumber:

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan/Jabatan :

Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana bapak/ibu melihat peran humas dalam menangani pengaduan publik?

Jawaban:

2. Sejauh mana manajemen memberi dukungan atau kewenangan kepada humas?

Jawaban:

3. Apa kebijakan perusahaan terkait penanganan keluhan?

Jawaban:



ASSOC. PROF. DR. FAUSTYNA

ACC tgl: 20 agt 25

4. Apa tantangan terbesar dalam menjaga kepercayaan publik?
Jawaban:

5. Bagaimana koordinasi antara Humas, layanan pelanggan dan divisi lain?
Jawaban:

B. Kategori Narasumber: Kepala Divisi Humas Perumda Tirta Uli

Informasi Narasumber:

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan/Jabatan :

Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana persepsi anda tentang peran Humas dalam menangani keluhan masyarakat?
Jawaban:

2. Bagaimana Humas menjaga komunikasi yang transparan pada masyarakat?
Jawaban:

3. Media komunikasi utama yang digunakan untuk berkomunikasi kepada masyarakat?
Jawaban:

4. Bagaimana koordinasi Humas dengan unit atau divisi lain dalam menangani keluhan pelanggan?
Jawaban:

5. Kendala internal apa yang sering dihadapi oleh divisi Humas?
Jawaban:



C. Kategori Narasumber: Pejabat Humas Senior Perumda Tirta UIH

Informasi Narasumber:

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan/Jabatan :

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana pengalaman Anda menangani keluhan masyarakat?

Jawaban:

2. Bagaimana Humas menjaga komunikasi yang transparan?

Jawaban:

3. Apakah ada contoh kasus keberhasilan Humas dalam meningkatkan kepercayaan publik?

Jawaban:

4. Bagaimana prosedur umpan balik kepada masyarakat?

Jawaban:

5. Tantangan terbesar apa saat menghadapi masyarakat yang tidak puas?

Jawaban:



D. Kategori Narasumber: Petugas Layanan Pelanggan

Informasi Narasumber:

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan/Jabatan :

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana proses masyarakat menyampaikan keluhan?

Jawaban:

2. Saluran komunikasi apa yang paling sering digunakan pelanggan?

Jawaban:

3. Bagaimana efektivitas respon perusahaan menurut anda?

Jawaban:

4. Apakah ada koordinasi rutin dengan Humas?

Jawaban:

5. Apa yang dapat dilakukan agar penanganan keluhan pelanggan cepat diatasi?

Jawaban:



E. Kategori narasumber: Pelanggan tetap yang terpilih

Informasi Narasumber:

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan/Jabatan :

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana pengalaman anda dalam menyampaikan keluhan?

Jawaban:

2. Melalui saluran komunikasi apa biasanya anda menyampaikan keluhan?

Jawaban:

3. Bagaimana tanggapan atau respon dari Humas atau layanan pelanggan?

Jawaban:

4. Apakah solusi yang diberikan oleh pihak Perumda Tirta Uli memuaskan anda?

Jawaban:





PERUMDA TIRTA ULi
KOTA PEMATANG SIANTAR

Nomor : 423.4/0596/PAM/PK/2025
Lamp. : -
Perihal : Penelitian Mahasiswa

Pematangsiantar, 04 SEP 2025

Kepada Yth :

DEKAN UNIVERSITAS
MUHAMMADYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK
Di -

M E D A N

Sehubungan surat Saudara Nomor : 1486/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 02 September 2025 perihal Permohonan Penelitian Mahasiswa , dengan ini kami beritahukan bahwa PERUMDA TIRTA ULi Kota Pematangsiantar dapat menerima Penelitian Mahasiswa selama 1 (satu) minggu , Adapun nama -nama mahasiswa tersebut adalah :

NO	Nama Siswa	NIM
1	Habibullah M. Nainggolan	2103110044

Demikian kami sampaikan agar maklum dan untuk seperlunya.

An. DIREKSI
KEPALA BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA



Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Uli

Jalan Porsea No. 2 Pematng Siantar 21115, Telp. (0622) 24017 Call Centre (0622)24017/ 08116064448
Website: <http://www.pdamtirtaui.com>; Ig : pdam_tirtaui_pematang Siantar; Fb: Perumda Tirta Uli Pematang Siantar



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PTIAK.KP/PTXU2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fslp.umsu.ac.id fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSetujuan
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/ Ibu
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 02-06-2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Habibullah Mursyid Nainyolan
N P M : 2103110041
Program Studi : Ilmu Komunikasi
SKS diperoleh : 139 SKS, IP Kumulatif 3.18.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran humas dalam menangani komplain Publik Para Perumda Tirta uii di kota Pematang Siantar	✓ 2 Juni 2025
2	Persepsi masyarakat terhadap kinerja humas Perumda Tirta uii Siantar dalam membangun Kepercayaan Publik	
3	Analisis Persepsi siswa dan Orang tua terhadap Program makan gratis di SD 067246 Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/ Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/ Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

213-21-311

Pemohon,

(Habibullah Mursyid Nainyolan)

Medan, tanggal 04 Juni 2025

Ketua,
ditunjuk

Program Studi: Ilmu Komunikasi

Akh. Far Anshori, s. Es, M.I. Kom
NIDN: 0127048401

Dosen Pembimbing yang

Program Studi:

Asst. Prof. Dr. Fauziana
NIDN:





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Pp/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 1009/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Dzulhijjah 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 02 Juni 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **HABIBULLAH MURSYID NAINGGOLAN**
N P M : 2103110044
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **PERAN HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PUBLIK PADA PERUMDA TIRTA ULI DI KOTA PEMATANG SIANTAR**
Pembimbing : **Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 213.21.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 02 Desember 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 09 Dzulhijjah 1446 H
05 Juni 2025 M



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.

Assoc. Prof. Dr. A. RUFIN SALEH, MSP.
NIDN 0030017402



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Unggul | Cerdas | Berprestasi

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 1301/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Senin, 28 Juli 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU LT. 2
Peminpin Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.

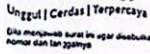


SK.4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
1	VALDO GABRIEL GINTING	2103110242	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	KOMUNIKASI ORGANISASI PENGADILAN NEGERI MEDAN MELALUI PROGRAM SARASEHAN INTERAKTIF DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI
2	DONY AZHARI DAULAY	2103110149	Dr. SIGIT HARDIYANTO, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	REPRESENTASI EKSPRESI EMOSI KESEDIHAN DALAM VIDEO KLIP LAGU NINA KARYA FEAST DAN BERTAUT KARYA NADIN AMIZAH
3	HABIBULLAH MURSİYD NAINGGOLAN	2103110244	Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHAN, M.I.Kom.	Assoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	PERAN HUMAS DALAM MENANGANI KOMPLAIN PUBLIK PADA PERUMDA TIRTA ULU DI KOTA PEMATANG SIANTAR
4	M. AGIEL AL AZYARIC	2103110174	Dr. FAIZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	CORRY NOVIRICA AP SINAGA, S.Sos., M.A.	MEMBANGUN MAKNA MELALUI GAMBAR DAN SUARA MELALUI SEMIOTIKA-KOMUNIKATIF POSESIP KARYA MAIF
5	YOGI SYAHPUTRA SITEPU	21103110181	Assoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	PERAN AKUN TIKTOK @RUMAH UIS BY AVERIYANA DALAM MEMPOPULERKAN UJANG PAKSIAN ADAT KARO MELALUI MEDIA VISUAL

Medan, 30 Juli 2025
25 Juli 2025 M





UMSU Terakreditasi / Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 191/UK/BAN-PT/AK.KP/PTX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20235 Telp. (061) 6622409 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fslip.umsu.ac.id> fslip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

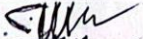
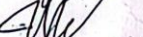
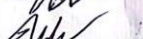
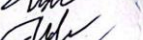
Sk-5

: Habibullah Mursyid Nainyngolan

: 2103110044.

: Ilmu Komunikasi

Peran HUMAS Dalam Menangani
Komplain Publik Pada Perumda Tirta Uli
Kota Pematang Jaya

No.	Tanggal	Kegiatan Admis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	13-6-2025	Acc Judul	
2.	1A-6-2025	Bimbingan Proposal	
3.	A-6-2025	Bimbingan Proposal	
3.	13-6-2025	Bimbingan Proposal	
A.	13-7-2025	Acc seminar Proposal	
T.	18-7-2025	Revisi seminar Proposal	
6.	19-8-2025	Acc Draft Wawancara	
7.	10-8-2025	Bimbingan Hasil Penelitian	
8.	13-8-2025	Bimbingan Hasil Penelitian dan Pembahasan	
9.	14-8-2025	Revisi Pembahasan	
10.	8-9-2025	Acc sistang Tugas Akhir	

Medan, Selasa, 09 September 2025...

Pembimbing,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMEDARA
Dukuh
Asroc. Bakti
NIDN. 0081017A

(Akhbar Anshori, S. Soe Ng. kom
NIDN: 01270 48A01

(Assoc. of R. Postings, SGOs, MM M120M)
NIDN: 026129 401



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Habibullah Mursyid Nainggolan
Tempat, Tanggal Lahir : Siantar, 06 Mei 2003
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Jl. Persamaan Gg. Aman No. 50, Medan Amplas
Anak ke : 2 dari 2 bersaudara

DATA ORANG TUA

Ayah : M. Jamil H Nainggolan
Ibu : Siti Hasnah Panjaitan
Alamat : Jl. Persamaan Gg. Aman No. 50, Medan Amplas

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Swasta Annajah
2. SMP Negeri 2 Medan
3. SMA Negeri 21 Medan
4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara