

**PERAN HUMAS PDAM TOYA WENING
KOTA SURAKARTA DALAM
MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**TALITA DEWI RACHMALA
NIM. 2017071017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Talita Dewi Rachmala

NIM : 2017071017

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni

Universitas : Sahid Surakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar sarjana, baik dari Universitas Sahid Surakarta maupun dari Perguruan Tinggi lainnya.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan mencantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Kutipan pendapat dan tulisan lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri *plagiat* dan bentuk-bentuk peniruan yang lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surakarta, 13 Januari 2022

Yang Menyatakan,



Talita Dewi Rachmala

2017071017

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Talita Dewi Rachmala
NIM : 2017071017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial, Humaniora dan Seni
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul : "PERAN HUMAS PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN" beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihkan mediasi, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai *Co Author* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Tanggal : 13 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Talita Dewi Rachmala

2017071017

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN HUMAS PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN

Disusun Oleh:

TALITA DEWI RACHMALA
NIM. 2017071017

Skripsi ini telah disetujui dan ditindak lanjuti
Pada tanggal 13 Januari 2022

Pembimbing I



Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom
NIDN : 0628108001

Pembimbing II



Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum
NIDN : 0628108301

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom
NIDN : 0628108001

LEMBAR PENGESAHAN

PERAN HUMAS PDAM TOYA WENING KOTA SURAKARTA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN

Disusun Oleh:

TALITA DEWI RACHMALA
NIM. 2017071017

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta

Pada hari Kamis, 13 Januari 2022

Dewan Penguji

1. Penguji 1 **Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom** ()
NIDN : 0628108001

2. Penguji 2 **Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum** ()
NIDN : 0628108301

3. Penguji 3 **Dr. Musta'an, M.Ag** ()
NIDN : 0627016601

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni



Destina Paningrum, SE., MM
NIDN : 0624077901
FAKULTAS
SOSIAL, HUMANIORA
DAN SENI

Ketua
Program Studi Ilmu Komunikasi


Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP., M.I.Kom
NIDN : 0628108001

MOTTO

Jangan ucapkan perkataan yang engkau sendiri tidak suka mendengarnya jika orang lain mengucapkannya kepadamu (Sayyidina Ali Bin Abi Thalib RA)

Eat Failure, and you will know the taste of success

Anda tidak akan mengetahui apa itu kesuksesan sebelum merasakan kegagalan (Thomas Alfa Adison)

Komunikasi adalah kunci untuk membuka segala hubungan. Selanjutnya kepercayaan adalah kunci penggenapnya agar tetap awet dan langgeng. (Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis sampaikan kepada:

1. Terhormat Ayah dan Ibu yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayangnya. Mendoakan dalam setiap langkah-langkahnya serta dalam setiap ibadahnya.
2. Tersayang Kakak yang selalu menjaga serta mendukung cita-cita penulis.
3. Terkasih Eyang Putri yang selalu menyayangi dan menasehati selama ini.
4. Sanak saudara yang penulis tak sebutkan satu persatu karena keterbatasan tempat penulisan.

PRAKATA

Sujud syukur dengan mengucapkan *Alhamdulillahirrobbil 'alamîn* penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan hidayah, barokah dan inayah-Nya. Skripsi dengan judul "Peran Humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan" disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Strata S1 Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta. Penyusunan skripsi ini didukung oleh banyak pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Mohamad Harisudin, M.Si., selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.Kom., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum, SE., M.M., selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Sofia Ningsih Rahayu Putri, S.IP. M.I.Kom., selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Pembimbing 1 dan Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini..
6. Bapak Rahmat Wisudawanto, S.S., M.Hum., selaku Pembimbing 2 dan Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Musta'an, M.Ag., selaku Penguji 3 dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi yang lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen dan staf pengajar di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.

9. Bapak Darminto, SE., selaku Direktur Umum yang telah memberikan ijin penelitian serta menyediakan data penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Kepala Bidang Kehumasan beserta para staf-stafnya di PDAM Toya Wening Kota Surakarta yang telah membimbing dan mengarahkan dalam memperoleh data penelitian.
11. Bapak, Ibu, Eyang Putri dan Kakak, terima kasih untuk semua doa, kasih sayang dan perhatian selama ini.
12. Sahabat-sahabatku: Yoga, Alif, Uti yang telah menemani dalam proses penyusunan skripsi ini, memberikan dukungan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga karya ilmiah sederhana ini bermanfaat bagi semua pihak. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk penyusunan karya ilmiah selanjutnya.

Surakarta, 13 Januari 2022

Penulis,

Talita Dewi Rachmala
2017071017

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Konsep Komunikasi.....	8
2.3 Teori Kehumasan	14
2.4 Keluhan Pelanggan	19
2.5 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22

	3.3	Sumber Data dan Data	22
	3.4	Teknik Pengambilan Sampel	23
	3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
	3.6	Validitas Data	24
	3.7	Analisis Data	24
BAB IV		HASIL PENELITIAN	27
	4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	27
		4.1.1 Sejarah PDAM Toya Wening Kota Surakarta	27
		4.1.1 Visi dan Misi	28
		4.1.3 Struktur Organisasi	28
	4.1	Hasil Penelitian	29
		4.1.1 Peran Humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Pelanggan..	30
		4.1.2 Hambatan Humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta Dalam Menjalankan Perannya	35
		4.1.3 Upaya PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan	38
	4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	39
		4.2.1 Peran Humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Pelanggan..	39
		4.2.2 Hambatan Humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Pelanggan..	43
		4.2.3 Upaya PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan	47
BAB V		PENUTUP	48
	5.1	Kesimpulan	48
	5.2	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
I.1	Jumlah Pengaduan, Keteratasian, dan Belum Teratasi Pengaduan Keluhan Pelanggan.....	3
IV.1.	Prosedur Penyelesaian Aduan Pelanggan	30

DAFTAR BAGAN

Nomor	Halaman
II.1 Model Komunikasi Aristoteles	10
II.2 Model Komunikasi Berlo	12
II.3 Kerangka Pemikiran	20
III.1 Model Interaktif	26
IV.1 Struktur Organisasi PDAM Toya Wening Kota Surakarta	28
IV.2 Diagram Flowchart Prosedur Penyelesaian Aduhan	31