

## ABSTRAK

**Marshella Devianna, NPM.1951032, Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur, Skripsi (S-1),** Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Baturaja, Desember 2022, Pembimbing I :Yunizir Djakfar, M.I.P, Pembimbing II : Septiana Wulandari, M.I.Kom.

Penelitian ini memiliki latar belakang keluhan dari beberapa pelanggan PDAM mengenai kinerja yang dilakukan PDAM. Keluhan tersebut beragam, tergantung dengan bagaimana jarak rumah pelanggan dengan kantor pelayanan dan pusat pompa induk. Keluhan pelanggan yang jarak rumahnya dekat hanya terkendala oleh sering nya mati listrik yang mengakibatkan air tidak mengalir dengan lancar. Sedangkan pelanggan yang jarak rumahnya cukup jauh memiliki keluhan yang cukup banyak, termasuk sinyal dan jarak yang jauh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan di PDAM. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangan ide gagasan untuk humas PDAM dalam mengatasi keluhan pelanggan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Sistem dan Fungsi *Boundary Spanning*. Teori sistem menganggap bahwa aktivitas organisasi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Dalam interaksi antara organisasi dan lingkungannya, *public relations* mempunyai fungsi sebagai penghubung antara organisasi dan lingkungannya. Fungsi ini dikenal dengan istilah "*Boundary Spanning*". *Boundary Spanning* merupakan salah satu atau ciri dari sifat organisasi yang merupakan sistem terbuka Teori Sistem dan Fungsi *Boundary Spanning* sesuai dengan strategi humas yang akan dilakukan oleh PDAM karena mempunyai aktivitas organisasi seperti Informan Publik, Memonitoring Lingkungan dan Komunikasi Dua Arah.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode wawancara mendalam. Berdasarkan hasil penelitian strategi yang di jalankan pelaksana humas PDAM adalah menggunakan media sosial, melakukan kunjungan ke rumah pelanggan yang terdampak keluhan sinyal dan jarak, serta mengkoordinasikan apapun keluhan ke bagian pusat PDAM Way Komerling OKU Timur.

**Kata kunci : Strategi, Humas, Pelanggan, Keluhan**

## **ABSTRACT**

***Marshella Devianna, NPM.1951032, Public Relations Strategy in Overcoming Customer Complaints at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Madang Subdistrict Unit III East OKU Regency, Thesis (S-1), Department of Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Baturaja University, December 2022, Supervisor I: Yunizir Djakfar, M.I.P, Advisor II: Septiana Wulandari, M.I.Kom.***

*This research has a background of complaints from several PDAM customers regarding the performance of the PDAM. These complaints vary, depending on how far the customer's house is from the service office and main pump center. Complaints from customers whose homes are close to each other are only constrained by frequent power outages which result in water not flowing smoothly. Meanwhile, customers whose homes are quite far away have quite a lot of complaints, including signals and long distances. The purpose of this study is to find out how the public relations strategy is in dealing with customer complaints at PDAM. The results of this research are expected to be a contribution of ideas for PDAM public relations in dealing with customer complaints.*

*The theory used in this research is Boundary Spanning System and Function Theory. Systems theory assumes that organizational activities result in consequences (impact) for the public. In the interaction between the organization and its environment, public relations has functioned as a liaison between the organization and its environment. This function is known as "Boundary Spanning". Boundary Spanning is one of the characteristics or characteristics of the nature of the organization which is an open system. System Theory and Functions of Boundary Spanning under the public relations strategy will be carried out by PDAM because it has organizational activities such as Public Informants, Environmental Monitoring, and Two-way Communication.*

*This study uses a constructivist paradigm. The research method used in this research is descriptive qualitative research using in-depth interview methods. Based on the results of the research, the strategy carried out by PDAM public relations implementers is to use social media, make visits to customers' homes affected by signal and distance complaints, and coordinate any complaints to the central department. PDAM Way Koming OKU Timur.*

***Keywords: Strategy, Public Relations, Customers, Complaints***