

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh strategi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan di PDAM Tirta Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu. Sebagai bisnis yang berfokus pada penyediaan layanan publik, Humas PDAM harus dapat mengetahui dan menerima rekomendasi klien serta memberikan solusi untuk menangani keluhan pelanggan. Hubungan masyarakat adalah metode untuk menyebarkan informasi tentang bisnis. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang melibatkan pengamatan langsung penulis di kantor PDAM Tirta Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu, wawancara dengan informan humas dan pelanggan PDAM serta staf tentang penelitian penulis, dan dokumentasi data yang diperlukan untuk menjelaskan tema penelitian. pendekatan deskriptif untuk penyajian data akhir. Adapun teori strategi dalam penelitian ini adalah Wiliam FG , Lawrence RJ dan teori PR Harlow. Para peneliti menemukan bahwa berdasarkan penyelidikan mereka itu: 1) Tingginya pemakaian, air keruh, kebocoran pipa penyambung, dan meteran air yang macet adalah beberapa keluhan pelanggan PDAM, 2) Rencana kehumasan untuk menangani keluhan pelanggan PDAM, meliputi terlebih dahulu mengidentifikasi isu, tidak meremehkan isu, menentukan target informasi, menentukan pendekatan, dan terakhir mengevaluasi. 3) Persyaratan untuk lebih banyak teknisi atau pekerja dengan keterampilan PDAM, kehadiran petugas call center, pelatihan komunikasi untuk anggota staf PDAM, dan kualitas layanan adalah faktor-faktor yang membantu pendekatan kehumasan. Elemen penghambat tersebut adalah: Sumber daya manusia yang terbatas, komunikasi pelanggan-perusahaan yang buruk, keterbatasan teknis, sarana dan prasarana yang tidak memadai, dan konsumen yang tidak puas.

Kunci: Strategi Humas, Keluhan Pelanggan, PDAM