# PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN MENGATASI KELUHAN PELANGGAN PADA PERUMDA

**BATIWAKKAL BERAU KALIMANTAN TIMUR**

**Oleh**

**Putri Indah Sari,, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercubuana Yogyakarta** [**Indahsarip439@gmail.com**](mailto:Indahsarip439@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran humas sebagai komunikator, pembina relasi dan penunjang kegiatan manajemen dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di Perumda Batiwakkal. Adapun hambatan atau kendala yang timbul dari pihak humas dalam memberikan pelayanan kepad pelanggan dan terdapat juga upaya humas dalam mengatasinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan penulis secara langsung di Perumda Batiwakkal Berau Kalimantan Timur. Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Petugas humas, Koordinator humas, Kabag Hublang dan pelanggan Perumda Batiwakkal Berau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa: 1) Sebagai komunikator atau media penghubung dalam menyampaikan dan menerima informasi yang datang dari pelanggan atau sebaliknya, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pelanggan. 2) Sebagai pihak yang ditunjuk mampu menjalin kerja sama dengan pihak eksternal Perumda Batiwakkal . 3) Sebagai pihak yang dapat menunjang kegiatan dan fungsi manajemen perusahaan dengan melakukan program pengembangan POAC . Hambatan yang di alami humas Perumda Batiwakkal Berau dalam mengatasi keluhan dan pemberian pelayanan pelanggan adalah terdapat beberapa pengaduan yang tertunda yang mengakibatkan pelanggan merasa kecewa dan menganggap tidak dihiraukan keluhannya. Adapun keluhan tersebut harus melalui tahapan, tidak secara langsung dikerjakan saat itu juga. Sedangkan upaya yang dilakukan adalah dengan mengadakan rapat evaluasi untuk membahas kinerja staf Perumda dari bagian-bagian yang ada di humas ataupun divisi lain agar mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan.

Kata kunci: Peran Humas, Pelayanan, Pelanggan dan Keluhan

***ABSTRACT***

*This research is motivated by the role of public relations as a communicator, relationship builder and supporting management activities in providing services and overcoming customer complaints at Perumda Batiwakkal. The obstacles or obstacles that arise from the public relations in providing services to customers and there are also public relations efforts in overcoming them.*

*The method used in this study is through data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation carried out by the author directly at Perumda Batiwakkal Berau, East Kalimantan. The research subjects in this study were Public Relations Officer, Public Relations Coordinator, Head of Hublang and Customers of Perumda Batiwakkal Berau.*

*Based on the research conducted, the researchers found that: 1) As a communicator or media liaison in conveying and receiving information coming from customers or vice versa, providing all the information needed by customers. 2) As the appointed party able to establish cooperation with external parties Perumda Batiwakkal. 3) As a party that can support the activities and functions of the company's management by conducting a POAC development program. The obstacle experienced by Public Relations of Perumda Batiwakkal Berau in dealing with complaints and providing customer service is that there are several pending complaints which cause customers to feel disappointed and consider their complaints to be ignored. The complaint must go through stages, not directly done on the spot. Meanwhile, the efforts made are to hold evaluation meetings to discuss the performance of Perumda staff from sections in public relations or other divisions in order to achieve the desired company goals.*

*Keyworsd : The Role Of Public Relations, Customer Service, Customer and Complaint*

# PENDAHULUAN

Perusahaan milik negara di Indonesia memiliki peranan dan pengaruh dalam pengembangan dunia bisnis dalam menjalani usahanya, dikarenakan sebagian besar badan usaha milik pemerintah ini dimonopoli oleh beberapa jenis

bisnis dimana sangat berguna bagi siklus hidup manusia. Maka dari itu, dalam meneruskan bisnisnya, perusahaan milik negara ini pengelolanya adalah pemerintah itu sendiri karena ini berkaitan erat dengan nasib bangsa Indonesia. Perusahaan milik negara ini semoga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dunia usaha pada umumnya dan masyarakat. Dalam

hal ini BUMN bisa memberikan kesan yang baik misalnya rasa puas masyarakat selaku konsumen serta membangun citra yang berkesan dimata khalayak umum dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kondisi seperti ini, perusahaan berusaha supaya mereka bisa meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan

dimiliki pemerintah, maka badan usaha itu akan merasa puas.

Kepuasan pelanggan akan memicu kinerja sukses lainnya yaitu kinerja keuangan.

Berdasarkan Undang-Undang, Perusahaan Air Minum adalah elemen khusus daerah yang berkecimpung di bidang penyebarluasan air minum yang bersih bagi seluruh penduduk. Organisasi yang dimaksud mempunyai latihan berawal dari pengumpulan, penanganan, pembersihan sampai penggunaan air yang baik untuk pemanfaatan untuk wilayah setempat. Sehingga dengan hadirnya PDAM di setiap kota maka kebutuhan air bersih yang memenuhi prasyarat kesejahteraan dapat terpenuhi.

Provinsi Kalimantan Timur adalah tempat yang berlokasi atau berada di Indonesia dimana Kalimantan itu sendiri memiliki jumlah penduduk yang padat. Bersamaan dengan itu, pemerintah lingkungan melakukan pendekatan untuk membantu latihan daerah dengan tujuan akhir untuk membina kota Berau dan elemen lingkungannya bisa terlihat dari adanya tempat pengolahan, pabrik. penginapan, tempat kerja, tambang dan kantor kerangka lainnya. Akibat dari kondisi ini, muncul isu terkait

pengaruh ditimbulkan oleh pergantian provinsi, khususnya pencemaran air secara lokal. Pencemaran ini bisa mengganggu aktivitas warga setempat yang memerlukan aksesibilitas air minum yang sehat dan bersih.

Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi tercemarnya air atau air menjadi keruh yaitu adanya limbah sawit,pabrik produksi tahu dan tempe,pertambangan,aktivitas kapal yang mengangkut minyak,serta kemarau panjang sehingga posisi air laut masuk ke aliran sungai perkotaan dan membuat air tercemar. Faktor lainya yang berpengaruh adalah bekas galian tambang yang posisinya dekat dengan sungai sehingga mengalami kebocoran dan menyebabkan terjadi limbah tambah masuk ke sungai yang menjadi sumber utama air di PDAM Batiwakkal.

Kebutuhan akan air seiring waktu terus meningkat, namun stok aset tetap seperti air yang bersih dan sehat sepertinya menganjak menyusut di beberapa daerah di daerah Berau. Air bersih dan sehat diharapkan dapat membantu semua kegiatan masyarakat setiap hari karena air sangat penting untuk kepentingan umum, sistem air, hiburan dan industri. Hal ini membuat beberapa kelompok tertarik untuk memanfaatkan administrasi penyediaan air bersih, sehat dan layak untuk pemanfaatan digawangi oleh koordinator pengelolaan air minum yang bersih dan padat di Berau.

Data pedoman mulai dari organisasi yang dapat menegakkan latihan untuk mencapai tujuan otoritatif bagi klien air bersih PDAM Batiwakkal.

Public relation atau humas adalah sebuah karya sebagai suatu tatanan logis yang meneliti pola-pola yang berbeda, memprediksi setiap hasil yang mungkin dari setiap latihannya, memberikan informasi atau ide kepada para perintis hierarkis dan melaksanakan proyek-proyek kegiatan yang disusun untuk melayani kebutuhan asosiasi dan kepentingan organisasi dan populasi umum.1

Motivasi pelanggan yang datang atau menelepon bagian humas memiliki berbagai kepentingan, misalnya mengajukan keluhan dengan alasan air yang tersumbat yang menyebabkan tidak mengalir dan keruh, tuntutan perbaikan atau tuntutan bangunan baru untuk klien. Divisi terkait juga memberikan data dan administrasi kepada pelanggan. Mereka tidak sepenuhnya secara luas mengetahui tentang beberapa data perusahaan..

Atas dasar pemikiran inilah yang menggugah perhatian penulis untuk melaksanakan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul” **Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Dan Mengatasi Keluhan Pelanggan Pada Pdam Batiwakkal Berau Kalimantan Timur”**

Adapun alasan mengapa penulis mengangkat judul ini yaitu penulis ingin mengetahui lebih lanjut apa saja dan bagaimana peran humas di PDAM Batiwakkal Berau, yang mana humas sebagai pihak yang mengelola keluhan dari pelanggan idealnya sebagai perwakilan dari perusahaan.

# RUMUSAN DAN TUJUAN PERMASALAHAN

Dilihat dari penggambaran latar belakang di atas, penulis mendefinisikan masalah sebagai berikut:Bagaimana cara humas dalam memberikan pelayanan dan mengatasi keluhan pelanggan di Perusahaan Air Minum Batiwakkal Berau sedangkan Sasaran yang terdapat pada penelitian skripsi ini yaitu; Untuk mengetahui sejauh mana peran humas dalam menawarkan jenis bantuan berupa pelayanan dan cara mengatasi keluhan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Batiwakkal Berau.

# KERANGKA TEORITIK

* 1. *Communicator*

Selaku kontak yang menghubungkan atau penghubung informasi antara perusahaan dengan masyarakat umum.

1 M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan*

*: Serta Aplikasinya di Indonesa* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm, 2

* 1. Membina hubungan yang baik antar instansi dengan masyarakat

Mencoba untuk membuat korelasi dengan instansi lain pada umumnya membantu serta masyarakat umum.

* 1. Menunjang manajemen perusahaan

Humas sebagai penunjang manajemen perusahaan bergerak sesuai dengan aturan yang dibuat dan juga berlaku untuk masyarakat umum.

# METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi yang penulis lakukan secara langsung di Perumda Batiwakkal Berau, wawancara dilakukan dengan informan dari humas, dan pelanggan Perumda beserta staf yang berhubungan langsung dengan penelitian yang penulis angkat, dokumentasi yang berkaitan dengan data-data yang dibutuhkan untuk menjelaskan tema penelitian. Penyajian data akhir dengan pendekatan deskriptif.

Penulis menggunakan metode peneitian ini berdasarkan refrensi dari buku Rosady Ruslan yang berjudul “Manajemen

Publik Relation & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi (Edisi Revisi)”

# Desain penelitian

Desain penelitian ini menurut para ahli adalah suatu cara kerja yang tersusun dalam hal relasi antar variabel secara sedemikian rupa untuk menghasilkan jawaban atas penelitian yang dilakukan. Rencana tersebut mencakup beberapa aspek yang akan dilakukan dalam penelitian, dimulai dari pembuatan hipotesis dan implikasinya secara operasional sampai tahap akhir yaitu analisis (Umar, 2007, hal. 6)

Desain penelitian yang dilakukan adalah strategi kualitatif. Teknik ini menggunakan strategi kualitatif untuk menganalisis obyek penelitian dan dampak dari faktor-faktor, yang mana kunci utamanya adalah variabel lama yang dianalisis serta diarahkan agar menentukan variabel bebas, kemungkinan paling sedikit satu faktor tanpa membuat korelasi atau mengasosiasikan beberapa variabel. Rencana pada penelitian ini yaitu menyajikan realita dan data yang didapatkan dengan tidak membedakan perlakuan yang luar biasa atas informasi yang diperoleh (Sugiono, 2009, hal. 1)

# Subyek penelitian

Yang di maksud dengan subyek penelitian disini adalah populasi. Tapi dalam penelitian yang bersifat kualitatif ini tidak mengenal atau menggunakan istilah populasi. Menurut Spradley ia menamakan ini dengan sebutan situasi sosial, yang terdiri dari tiga elemen tersebut yakni tempat, pelaku dan aktifitas yang secara sinegris saling berinteraksi (Sugiyono, 2013, hal, 297.)

penting atau tidaknya. Ukuran penting atau tidaknya mengacu pada kontribusi data tersebut yang bisa dilihat pada upaya menjawab fokus penelitian (Gunawan, 2013, hal.209).

Terdapat tiga tahap yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Reduksi data

Yang menjadi subyek penelitan pada sikripsi ini adaklah divisi humas di PDAM Batiwakkal. Dengan penjelasan tersebut penulis perlu mengetahui tugas dan kewajiban humas terkait pemberian jenis- jenis bantuan berupa layanan air bersih di perusahaan air minum Batiwakkal Berau. Subyek yang di teliti adalah petugas humas dan mereka akan menerima informasi data hanya untuk keperluan penelitian.

# Teknik Analisis Data

Yang dimaksud dengan analisis data adalah suatu kegiatan untuk mengukur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu penemuan berdasarkan fokus masalah yang ingin dijawab. Analisis data digunakan pada saat peneliti mulai melakukan pengumpulan data, dengan cara memilah data yang

Data yang akan di dapati dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih pokok bahasan, fokuskan pada hal- hal yang penting, dicari tema dan polanya dan memangkas yang tidak perlu. Kemudian data yang telah direduksi akan menggambarkan penjelasan yang lebih akurat dam memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan selanjutnya mencari hal-hal yang diperlukan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai, tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuannya (Sugiyono, 2013, hal. 338).

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan penulis adalah reduksi data yang berguna untuk memperoleh hasil penelitian yang terjadi di lapangan mengenai peran humas Batiwakkal dalam melayani pelanggan.

Data yang didapatkan di lapangan lalu diberikan kode. Kode adalah kata atau frase yang digunakan peneliti untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan atau meringkas kalimat, paragraph maupun sekumpulan teks. Kode tersebut dapat diklasifikasikan dan dianalisis lebih lanjut (Sarosa, hal. 338).

1. Penyajian data

Penyajian ini membatasi sekelompok data terorganisir dan mendapatkan kesempatan dan pengambilan tindakan serta mencapai kesimpulan. Dalam penyajian data ini kecenderungan psikologis manusia adalah untuk memperbaiki informasi yang ada menjadi satu integritas yang sangat gampang di mengerti. Data tersebut disusun menggunakan matrix, grafik serta bagan dan penggabungan data agar mendapatkan hasil yang sah (Gunawan, 2013, hal, 211).

1. Penarikan kesimpulan

Dalam mencapai kesimpulan, sejak dilakukan pengumpulan data dan informasi serta melihat pentingnya informasi yang dikumpulkan. Analis bisa melakukan implikasi ketika data tersebut telah disajikan dan dicari hubungan antara satu bagian dengan bagian lainnya. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan dikumpulkan

dalam bentuk deskripsi dari obyek penelitian dan pedomannya pada kajian penelitian (Gunawan, 2013, hal. 212).

# Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Teknik Pengamatan

Yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan serta sistematik terhadap fenomena dan gejala yang diselidiki, artinya peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan situasi secara langsung di lokasi penelitian (Fathoni, 2006, hal. 104).

1. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis mengungkapkan informasi dan data, keterangan,klarifikasi dari sumber penelitian atau informan wawancara dipimpin oleh rapat dan membahas inti permasalahan. Sementara strategi yang dipakai adalah bersifat tidak terbatas, menyiratkan bahwa tidak harus terpaku pada inti masalahnya. Wawancara ini dilakukan dengan pihak-pihak yang ada di humas Batiwakkal yaitu petugas humas atau individu yang memiliki tanggungjawab atas masalah yang akan dieksplorasi (Gunawan, 2013, hal. 160).

1. Dokumentasi

Peneliti menggunakan dokumentasi yang bertujuan untuk memperjelas data yang diperoleh dari interview dan observasi, karena dokumentasi merupakan sumber data yang intern dari perusahaan (Sugiono, 2009, hal. 82).

# PEMBAHASAN

* 1. **Peran Humas memberikan dan mengatasi keluhan pelanggan pada PERUMDA Batiwakkal Berau**
     1. Sebagai media penghubung informasi (komunikator)

Humas di PERUMDA Batiwakkal Berau memegang peranan dalam pelaksanaan fungsional sebagai saluran penyedia air minum bersih dan sehat. Yang dimaksud dengan peran atau tugasnya disini adalah bagaimana agar pelanggan bisa mendapatkan air bersih dan sehat dari PERUMDA lebih tepatnya dengan sistem promosi ke pelanggan atau non pelanggan yang memiliki hubungan dengan humas. Kegiatan yang memang diselesaikan seperti sosialisasi kemudian pulbisitas dan publikasi biasanya di sertai tanya jawab dengan masyarakat setempat.

* + 1. Sebagai pembina relasi Menjaga relasi harus dijaga

keutuhannya. Dengan adanya peningkatan

pelayanan, PERUMDA Batiwakkal Berau memiliki tujuan agar kedua belah pihak saling mempercayai dan mendapatkan keuntungan yang besar.

Dari hasil analisis yang didapati bahwa masalah yang timbul dari program pelaksanaan dan peningkatan pelayanan adalah pembilasan pipa saluran air. Kegiatan ini yang seharusnya dilakukan sebulan 4 kali atau seminggu sekali agar menghindari pipa saluran menjadi bocor atau berlumut yang mengakibatkan air menjadi keryh, kotor dan terkadang mengalirnya tidak deras.

Mira faradillah selaku koordinator khusus humas menjelaskan bahwa dalam membina hubungan dengan pihak lain PERUMDA Batiwakkal lebih mengarah ke media yang digunakan dalam menjalin kerja sama.

* + 1. Sebagai penunjang kegiatan manajemen

Dari hasil analisis yang dilakukan dengan divisi humas PERUMDA Batiwakkal telah melakukan tugasnya yang terlihat dari jadwal harian mereka. Tugas rutin ini adalah bentuk tangungjawab humas kepada konumn dalam memberikan pelayanan dan menindaklanjuti pengaduan yang masuk ke humas dan di selesaikan sesuai dengan permasalahanya masing- masing.

# Kendala Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan di PERUMDA Batiwakkal Berau

Mengingat hasil analisis informasi yang telah dilakukan, semua pengaduan datang dan masuk dan dicatat tidak diselesaikan pada saat itu juga. Pasalnya ada beberapa teknik yang harus diselesaikan oleh petugas PERUMDA.

Hasil analisis yang dilakukan dengan petugas humas, kadang pengaduan yang didapatkan dan masalah yang diselesaikan, fakta di lapangan hanya terealisasi setengahnya saja. Biasanya PERUMDA baru menyelesaikan sehari setalah mendapatkan pengaduan itu. Dengan sistem seperti ini yang membuat pelanggan berpikir bahwa kinerja humas dalam melayani dan mengatasi masalah/keluhan dibilang lambat atau bahkan tidak ditanggapi dengan baik. Padalah yang terjadi sebenarnya adalah memang pengaduan sudah diterima akan tetapi pengaduan tersebut melewati tahapan yang mana akan

diselesaikan oleh divisi terkait permasalahannya maksimal tiga hari setelahnya.

# Cara Humas dalam Mengatasi Kendala di PERUMDA Batiwakkal Berau

Mengadakan rapat untuk melakukan penilaian

Dari informasi yang didapati saat wawancara dengan coordinator humas PERUMDA Batiwakkal, beliau menjelaskan bahwa humas sendiri sudah berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi dalam hal percepatan prbaikan dan penanganan keluhn baik di kantor maupun yang terjadi di lapangan dengan maksud agar pelanggan tidak merasa terganggu atau terbrbani dengan masalah terkait.

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang didapati dari penelitian skripsi ini penulis menarik kesimpulan:

1. Humas di PERUMDA Batiwakkal Berau mempunyai tugas:
   1. Sebagai media penghubung informasi Humas di PERUMDA Batiwakkal memiliki situasi sebagai titik fokus kgiatan berkomunikasiperusahaan guna

melancarkan alur pnyampaian dan pnerimaan informasi dari dan kepada masyarakat serta perusahaan.. Dengan tujuan adalah humas memiliki bsgian penting untuk menyampaikan segala pengaduan atau keluhan konsumen, menyampaikan semua data yang pelanggan inginkan, dan sosialisasi langsung ke daerah setempat.

* 1. Humas sebagai pembina relasi

Humas sendiri memang tidak melakukan kerja sama dengan pihak luar akan tetapi yang melakukan hal tersebut adalah PDAM itu sendiri dengan humas yang ditunjukkan sebagai pihak yang mampu melaksanakan tugas tersebut dalam hal melakukan program-program dan penyampaian informasi terkait apapun yang terjadi di Perumda yang berkaitan dengan air melalui media yang sudah bekerja sama seperti Berau Post dan Berau TV. Untuk dalam hal pembayaran tagihan rekening air, Perumda sendiri bekerja sama dengan Bank BPD untuk memperlancar kegiatan pembayaran.

* 1. Sebagai penunjang kegiatan manajemen peusahaan

Semua kegiatan khususnya yang ada di bagian langganan (humas) sudah mempunyai tugas dan fungsinya masing- masing. Dalam menjalankan perannya humas harus mengikuti aturan yang berlaku dan dapat membantu meningkatkan mutu organisasi khususnya humas agar mencapai tujuan positif yang diinginkan.

1. Usaha Humas dalam mengatasi kendala tersebut
   1. Mengadakan rapat bersama untuk penilaian Setiap bulan diadakan rapat rutin oleh Direktur dan Kabag staf lainnya untuk menyampaikan masukan dan sentimen terkait cara yang diajukan sehingga keluhan dapat dibatasi serta dapat mengurangi jumlahvolume pengaduandan jelas cepat dalam mennangani pengaduan pelanggan.

# DAFTAR PUSTAKA

**Buku**

Amstrong & Kotler. 2008. *Prinsip- prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Bambang Hermanto dkk. (2007). *Public Relation Dalam Organisasi*. Yogyakarta:

Santusa

Cultip Scott M.,et al.(2007). *Effective Public Relations* (terjemahan Tri Wibowo).

Jakarta:Kencana.

Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil*

*( BMT ) Al-Ikhlas Yogyakarta*.

Fenny Akhira Pardede. (Oktober (2016) “*Strategi Komunikasi PT. Agung Automall*

*Pangkalan Kerinci dalam Menangani Keluhan Pelanggan”*, *Jom Fisip* Vol. 3 No. 2

Frank Jefkins. (2004). *Public Reltion*

(terjemahan Haris Munandar).

Jakarta: Erlangga

Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia

M. Linggar Anggoro, *Teori & Profesi Kehumasan : Serta Aplikasinya di Indonesa*

(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001),

hlm, 2

Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang:

UMM

Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008

Onong Uchjana Effendy. (1989:137). *Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen.*

*Bandung*: Mandar Maju

Rachmadi F. (1992). *Public Relation antara Teori dan Praktek*. Jakarta: PT.

Gramedia Pustaka Utama

Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT.

Rajagrafindo Persada.

Rosady Ruslan. (2012). *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi*:

Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada

Suyetti dkk. (2005). *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Jakatra:

Yudhistira

Uchjana Effendy.(1989).*Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*.

Bandung: Mandar Maju

**Skripsi**

Edwin Dwi Sugito (2009). *Pelaksanaan Peran Humas di Baitul Maal Wa Tamwil*

*( BMT ) Al-Ikhlas Yogyakarta*.

Skripsi Iis Ariska, “*Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kota Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan,*

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018*, ”*Internet diakses melalui alamat<http://docplayer.info/88447019-> strategi-komunikasi-perusahaan- daerah-air-minum-pdam-kota- surabaya-dalam-menangani- keluhan-pelanggan-skripsi.html diakses pada tangal 20 November 2019

Skripsi Silvia Nurhidayat, *Peran Humas Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat,*

Konsentrasi Public Relation Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Institut Agama Islam Negri STS Jambi, 2014.

Sejarah singkat PDAB Batiwakal Berau Kalimantan Timur. Internet diakses melalui alamat <http://pdam.beraukab.go.id/>