

Peran Humas Perumda PDAM Tirtamarta dalam pelayanan pada Konsumen Kota Yogyakarta

Erza Wahyu Kusuma, Ratna Ekawati
Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
erzawahyu.2019@student.uny.ac.id

Ratna Ekawati
Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
ratnae@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Memahami peran Humas Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta saat melangsungkan pelayanan kepada konsumen, 2) Mengetahui hambatan atas penyelenggaraan peran Humas Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta saat menjalankan pelayanan kepada konsumen, dan 3) Mengetahui upaya Humas Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dalam mengatasi hambatan pelayanan kepada konsumen. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari Petugas Humas, Koordinator Humas, dan Kepala Bagian Langganan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Peran Humas di PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta sebagai communicator, relationship, back up management, dan good image maker, 2) Hambatan Humas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen seperti, laporan pengaduan pelanggan tidak diselesaikan pada hari itu juga karena melewati berbagai tahap dan melalui bagian terkait, 3) Upaya Humas dalam mengatasi hambatan adalah dengan melakukan evaluasi dan studi banding.

Kata Kunci : Peran humas, Perumda PDAM Tirtamarta Yogyakarta, Pelayanan

Abstract

This research aims to: 1) Understand the role of Public Relations of Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta when providing services to consumers, 2) Find out the obstacles to implementing the role of Public Relations of Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta when providing services to consumers, and 3) Understand the efforts of Public Relations of Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta in overcoming service barriers to consumers. This research uses qualitative descriptive research. The data collection method uses interviews and documentation methods. The research subjects consisted of Public Relations Officers, Public Relations Coordinators, and Head of Subscriptions. The data validity technique used is the source triangulation technique. Data analysis uses data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that: 1) The role of Public Relations at PDAM Tirtamarta Yogyakarta City as a communicator, relationship, back up management, and good image maker, 2) Public relations obstacles in providing services to consumers such as, customer complaint reports are not resolved on the same day because they pass through various stages and through related sections, 3) Public Relations efforts to overcome obstacles are by conducting evaluations and comparative studies.

Keywords : The role of public relations, Perumda PDAM Tirtamarta Yogyakarta, Services

PENDAHULUAN

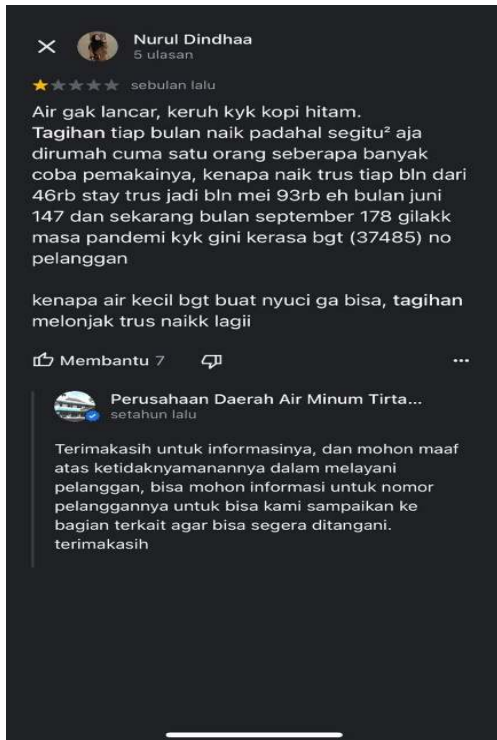
Hubungan Masyarakat (Humas) untuk landasannya berfokus dengan komunikasi serta relasi. Kemajuan dalam bidang Humas tercermin dari banyaknya organisasi dan perusahaan yang mendirikan unit khusus untuk tujuan ini. Hampir semua instansi kini memiliki tim Humas, termasuk Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta. Fungsi Humas dalam menjalankan hubungan internal dan eksternal perusahaan sangat vital, terlihat dari beragam aktivitas yang mereka lakukan. Dalam menjalankan tugasnya, Humas terlibat dalam berbagai kegiatan dengan publik internal serta eksternal. Aktivitas publik internal Humas diadakan bersama pegawai serta pemilik saham. Disamping hal tersebut suatu aktivitas publik eksternal Humas termasuk lewat *media realtions*.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan bagian integral dari pelayanan masyarakat dan memiliki keberadaan di seluruh Indonesia, termasuk pada semua provinsi, kabupaten, serta kota. PDAM termasuk bagian dari entitas usaha milik daerah bertugas menyediakan air bersih kepada masyarakat. Operasional PDAM diawasi oleh aparat eksekutif dan legislatif di daerah tersebut. Salah satu contohnya adalah Perumda PDAM Tirtamarta di Kota Yogyakarta yang bertanggung jawab atas pengelolaan air minum di wilayahnya. Penggunaan sistem informasi telah menjadi bagian penting dari bisnis PDAM dalam menjalankan operasionalnya. Dalam konteks ini, peran dan profesi Humas semakin berkembang dan relevan, terutama dalam dunia bisnis dan pemerintahan modern. Terlepas dari jenis instansi, baik itu pemerintahan, perusahaan swasta, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), atau organisasi nirlaba, pentingnya memahami peran Humas semakin diakui. Pembentukan divisi atau bagian Humas di berbagai instansi ini bertujuan untuk membangun citra baik serta mendapatkan dukungan publik saat upaya memperluas aktivitas atau usaha di instansi tersebut.

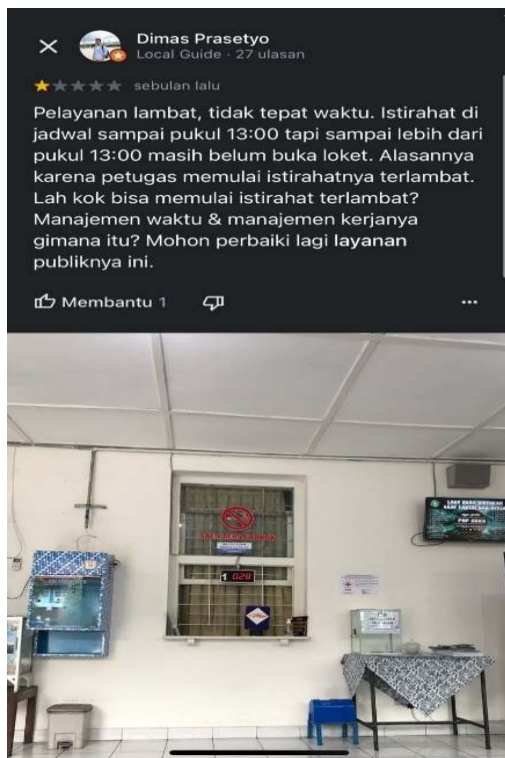
Bentuk pelayanan Humas Perumda PDAM Tirtamarta Yogyakarta berupaya memberikan informasi kepada konsumen dengan menggunakan media seperti Whatsapp, Instagram, dan Telepon. Komunikasi massa berarti komunikasi lewat media massa. Melalui media seperti Whatsapp, Instagram, dan Telepon, tetapi tidak semua informasi yang diberikan tersampaikan kepada konsumen

PDAM. Fasilitas lain yang digunakan oleh Humas PDAM supaya memaparkan serta menyebarluaskan data maupun berita untuk publik lewat pers maupun media cetak. Dengan media partner Humas nanti sanggup meraih publiknya sebesarnya. Sifat media meraih publik pada area terluas paling menolong Humas supaya bersosialisasi bersama publik (Ardianto, 2010: 231). Pada zaman modernisasi misalnya saat ini, hidup manusia nanti paling bergantung untuk media massa. Media massa sudah membuat suatu aspek penentu kehidupan manusia zaman sekarang (H.A.W Widjaja (2013: 63)).

Pelayanan kepada konsumen adalah tanggung jawab utama bagi divisi Humas di PDAM Tirtamarta. Sebagai juru bicara organisasi, Humas di PDAM Tirtamarta berperan membagikan data serta pemaparan untuk masyarakat secara komprehensif menyangkut kebijakan perusahaan. Humas PDAM sudah melakukan kinerja semaksimal mungkin melalui website PDAM, hingga turun langsung ke lapangan bertatap muka dengan konsumen untuk memberikan informasi, karena kurang adanya koordinasi antara humas dengan bagian kepala bidang. Hal tersebut mengakibatkan ada beberapa informasi tidak tersampaikan oleh konsumen PDAM secara luas. Masalah gangguan air di Kota Yogyakarta juga sering terjadi, tetapi masih banyak konsumen PDAM yang tidak menerima pemberitahuan dari Humas PDAM. Gangguan air tidak bisa ditentukan waktunya, banyak faktor yang bisa mempengaruhi aliran air PDAM. Contohnya seperti tanah longsor yang mengakibatkan jalur pipa PDAM putus yang mengakibatkan aliran air terganggu.



Gambar 1. Bukti Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta.
(Sumber: Ulasan Google Maps, 2022).



Gambar 2. Bukti Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta.
(Sumber: Ulasan Google Maps, 2022).

Tangkapan layar diatas adalah keluhan konsumen Perumda PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Konsumen menuliskan kritik “air tidak lancar dan juga keruh. Tagihan tiap bulan meningkat padahal pemakaian wajar”. Contoh tersebut memperlihatkan bagaimana konsumen sangat kecewa dengan pelayanan PDAM Kota Yogyakarta. Selama ini masyarakat memaparkan rasa tidak nyaman, pertanyaan, data, juga kritik dan saran lewat humas nanti humas mengungkapkan untuk bagian bersangkutan, tetapi keberatan dan pengaduan tidak dapat diselesaikan secara cepat, selain itu mengingat jumlah SDM yang beranggotakan hanya 5 orang maka tidak dapat menyelesaikan tugas secara efisien.



Gambar 3. Bukti Keluhan Konsumen Terhadap Pelayanan Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta.
(Sumber: Ulasan Google Maps, 2022).

Contoh diatas juga merupakan keluhan dari konsumen PDAM yang mengeluh karena pelayanan dan penanganan yang lambat. “Sangat buruk, tidak bisa menagani

permasalahan dengan cepat. Padahal airnya kami bayar tidak gratis. Pelayanan yang sangat mengecewakan” Ucapan konsumen PDAM yang mengeluh. Dari pihak PDAM sendiri tidak ada balasan tentang ulasan tersebut oleh karena itu konsumen semakin merasa kecewa terhadap pelayanan PDAM.

Sejak 12 Juli 2017 Humas Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta membuat media internal sendiri, berupa website <http://pdamkotajogja.co.id> dan akun Instagram @pdamtirtamarta, yang bertujuan untuk berhubungan langsung dengan publik. Media tersebut bertujuan untuk menjangkau semua pihak baik perorangan, komunitas atau kelompok masyarakat memperoleh kaitan dengan Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta yang membutuhkan informasi oleh media internal tersebut.

Tugas humas paling utama bagi sebuah perusahaan makanya butuh ditelusuri menyangkut penyelenggaraan tugas Humas Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta. Itulah mengapa peneliti ingin supaya menelusuri penelitian tersebut, supaya menemukan bagaimana Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta menjaga kaitan positif bersama para media partner. Suatu cara humas supaya mengatasi permasalahan dikeluhkan konsumen tentang buruknya pelayanan dari PDAM adalah dengan turun langsung ke lapangan untuk menemui konsumen. Hal tersebut sebagai latar belakang peneliti supaya mengangkat judul penelitian “Peran Humas Perumda PDAM Tirtamarta Dalam Pelayanan Pada Konsumen Kota Yogyakarta”. Karena masih banyak konsumen Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta mengeluh dengan pelayanan PDAM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Minum Air (PDAM) Tirtamarta Jalan Wolter Monginsidi pada Nomor 3 Yogyakarta pada 23 Agustus–18 Oktober 2023. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Instrumen pokok yaitu subjek penelitian serta instrumen penunjang berupa indikator pertanyaan wawancara. Metode penarikan sampel dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan informan dilandasi untuk kriteria

memungkinkan mereka untuk memberikan data yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu telah menjadi bagian marketing lebih dari 1 tahun dan pegawai aktif Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta. Sumber data penelitian adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam kegiatan kehumasan yang ada di PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Subjek penelitian terdiri dari Petugas Humas, Koordinator Humas, dan Kepala Bagian Langganan. Dalam penelitian ini teknik keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

a. Peran Humas Sebagai Komunikator (*Communicator*)

Humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta mempunyai tugas menjadi komunikator seperti pihak mengirimkan pesan, data, atau informasi lewat perusahaan menuju konsumen maupun sebaliknya oleh konsumen menuju perusahaan. Pesan yang ditujukan kepada konsumen melalui Humas, seperti aturan berlangganan air PDAM, biaya pembayaran yang diberikan kepada konsumen dan batasan-batasan yang harus diwaspadai konsumen. Jika konsumen kurang paham mengenai urusan langganan air, mereka bisa datang langsung menuju kantor PDAM Tirtamarta. Konsumen diminta supaya datang langsung pada bagian PR supaya mendapatkan data lebih lengkap.

Disamping hal tersebut juga menjadi pihak melakukan komunikasi antara keduanya arah (*two way traffic communication*) humas mengungkapkan semua sesuatunya pengaduan, pengaduan maupun pengaduan bermula oleh konsumen. Sesuai informasi dibagikan oleh koordinator Humas, Keluhan konsumen paling banyak adalah: masalah teknis seperti bocornya jalur servis, bocornya jalur paket kopling bocor, sumbat kran rusak, pipa air dan kopling rusak kebocoran dan air kotor yang tidak mengalir. Keluhan ini dari

konsumen adalah informasi yang diterima dan perlu disampaikan oleh humas komponen dalam perusahaan mengikuti permasalahannya berasal lewat konsumen. Misalnya konsumen memintanya Tidak ada air yang mengalir dari rumahnya, kata petugas itu Hubungan masyarakat menghubungi departemen Distribusi. Sebagai konsumen menanyakan apakah pipa PDAM belum dipasang sementara itu Bayarlah dan petugas Humas nanti menanyakan Bagian Perencanaan teknis. Konsumen nanti menanyakan tarifnya dijamah biaya penggunaan air PDAM, petugas Humas nanti bertanya kepada Departemen Keuangan.

Disamping melayani keluhan konsumen, petugas humas mempunyai tugas melayani calon konsumen baru. Konsumen mendatangi petugas serta meminta informasi kebutuhan untuk sebagai calon konsumen baru, Anda mesti menyempurnakan syarat-syarat berikut ini disediakan dari PDAM Tirtamarta. Petugas humas nantinya akan memberi formulir pemasangan baru, calon konsumen harus melengkapi formulir sebagai calon konsumen dengan melegalkannya lewat stempel persetujuan Ketua RT serta RW juga fotokopi memisahkan identitas KTP/SIM. Petugas humas memaparkan untuk calon konsumen tentang biaya sambungan baru yang telah ditetapkan, dan konsumen diharapkan mematuhi peraturan yang diterapkan pada PDAM Tirtamarta. menjadi komunikator korporat yang dipilih, humas PDAM Tirtamarta pula siap membagikan semua data diperlukan. Jika Anda memerlukan informasi lebih lanjut, konsumen bisa menghubungi pihak humas lewat nomor telepon yang tersedia.

Selain membagikan pelayanan untuk konsumen, humas PDAM Tirtamarta juga melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi ini mencakup dua aspek, yaitu sosialisasi pembangunan konsumen serta sosialisasi teknik instalasi pipa air. Supaya menyebarkan informasi mengenai pengembangan konsumen, Kepala Bagian Langganan bekerja sama dengan satu orang oleh departemen PR

serta melibatkan berbagai staf oleh berbagai departemen bersangkutan, misalnya departemen Distribusi dan departemen Produksi. Sementara itu, sosialisasi menyangkut pemasangan pipa air kepada konsumen dilakukan dari Kepala Bagian Langganan bersama dengan berbagai staf oleh departemen Perencanaan Teknik.

b. Bekerjasama dengan Pihak Ketiga (Relationship)

1) Media Massa

Masyarakat umum, menjadi konsumen air bersih serta sehat dari PDAM Tirtamarta, bisa meminta data perusahaan lewat berbagai media massa. Pada hal tersebut, PDAM Tirtamarta menjalin kerjasama bersama media cetak seperti Surat Kabar Harian (SKH), termasuk Kedaulatan Rakyat, Bernas Jogja, Tribun, serta Radar Jogja. Di sisi internal, PDAM Tirtamarta memperoleh sebuah majalah didistribusikan secara internal, termasuk Majalah PERPAMSI (Asosiasi Seluruh Perusahaan Air Minum Indonesia). Selain itu, media elektronik seperti radio juga digunakan, antara lain Retdjo Buntung FM, Radio Republik Indonesia (RRI), serta Persatuan FM. PDAM Tirtamarta Yogyakarta juga memanfaatkan brosur sebagai media lain dalam mengungkapkan data pada konsumen pada bidang humas.

2) Pelayanan Pembayaran

Konsumen dapat membayar tagihan rekening air PDAM Tirtamarta Yogyakarta bukan sekedar pada kantor PDAM. Supaya meningkatkan kenyamanan konsumen pada pembayaran rekening air, PDAM Tirtamarta Yogyakarta berkolaborasi bersama Bank Rakyat Indonesia (BRI) serta Bank Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY). Melalui kerjasama ini, konsumen dapat mengadakan pembayaran melalui online melalui Automatic Teller Machine (ATM) serta juga melalui Kantor Pos di seluruh wilayah Indonesia.

- 3) Kerjasama dengan Pemerintah dan Swasta

PDAM Tirtamarta Yogyakarta menjalin kesepakatan kerja sama pada Kejaksaan Negeri Kota Yogyakarta untuk penagihan piutang rekening air. Selain itu, PDAM juga bermitra bersama PT. Avanta Gemilang pada penggunaan tenaga *outsourcing*.

c. Peran Humas Menunjang Kegiatan Manajemen Perusahaan (*Back Up Management*)

Humas memiliki peran penting saat mendukung fungsi manajemen perusahaan. Fungsi humas terintegrasi dengan fungsi manajemen organisasi, misalnya perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), serta pengawasan (*controlling*). Tugas humas dijalankan sesuai tugas serta kewajiban sudah ditetapkan dalam perusahaan. Kegiatan humas secara keseluruhan mendukung aktivitas manajemen di perusahaan. Hal tersebut bukan sekedar diterapkan pada humas, namun pula untuk seluruh komponen pada struktur organisasi PDAM Tirtamarta, yang secara keseluruhan berkontribusi dalam mendukung kegiatan manajemen perusahaan. Manajemen diterapkan pada bagian humas, khususnya pada PDAM Tirtamarta, diperlukan supaya mempertahankan keseimbangan dan meraih tujuan serta sasaran organisasi. Semua ini tercermin pada aktivitas rutin yang dilakukan oleh humas pada PDAM Tirtamarta.

Humas pada PDAM Tirtamarta memiliki beragam tugas rutin yang menjadi fokus utama. Semua aktivitas di bagian humas dijalankan mengikuti prosedur telah ditetapkan. Tugas rutin ini meliputi:

- 1) Pelayanan kepada konsumen, termasuk:
 - a) Membantu konsumen yang tidak ingat maupun belum membawa nomor rekening (TM/Tirtamarta) saat nanti membayar tarif air pada kantor PDAM Tirtamarta Yogyakarta. Petugas humas nanti meminta nama maupun alamat konsumen serta memeriksa database komputer.

- b) Memberikan data untuk konsumen ingin mengetahui biaya rekening air, biaya pemasangan baru, serta informasi lainnya.

- c) Menerima keluhan, pengaduan, atau komplain oleh konsumen terkait gangguan seperti air yang belum mengalir, air keruh, pipa bocor, atau bau air. Konsumen nanti diminta mengisi formulir pengaduan, dan koordinator humas nanti meneruskannya untuk bagian distribusi. Tim PDAM Tirtamarta akan meninjau masalah tersebut di lapangan.

- d) Membantu calon konsumen baru dalam konsumenan formulir. Calon konsumen baru harus mengisi formulir pemasangan baru, yang nantinya dilengkapi dengan legalisasi dari Ketua RT atau Ketua RW setempat. Formulir ini akan diarahkan pada petugas humas. Koordinator humas nanti mengirimkannya menuju bagian perencanaan teknik. Tim lapangan PDAM nanti memeriksa lokasi yang akan dipasang pipa baru. Setelah pemeriksaan, PDAM Tirtamarta akan menghitung biaya pemasangan pipa baru dan memberi pemberitahuan tertulis untuk konsumen. Biaya standar pada pemasangan pipa baru oleh PDAM Tirtamarta adalah sekitar Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah). Namun, jika pada lokasi nantinya dipasang pipa baru belum ditemukan jaringan PDAM, konsumen akan dijatuhkan biaya sesuai kalkulasi oleh petugas PDAM sebab ditemukan tambahan material diperlukan.

- 2) Membuat formulir permintaan perbaikan untuk konsumen dan menyerahkannya ke bagian distribusi.
- 3) Membuat laporan tentang gangguan air belum mengalir dan menyerahkannya ke bagian distribusi. Konsumen yang mengajukan keluhan akan mengisi formulir pengaduan pada humas PDAM Tirtamarta. Setelah formulir dilengkapi, koordinator humas akan menandatangani. Formulir

kemudian diteruskan menuju Bagian Distribusi (seperti, jika masalahnya termasuk air belum mengalir serta keruh). Bagian Distribusi nanti melakukan pemeriksaan, serta tim PDAM Tirtamarta nanti melakukan survei di daerah di mana air oleh PDAM belum mengalir.

- 4) Membuat laporan pemakaian air berlebihan berdasarkan pembacaan meter air dan menyerahkannya ke bagian pembacaan meter.
- 5) Merekapitulasi serta membuat formulir pembukaan lagi (untuk yang lama lebih dari 3 bulan atau yang belum membayar selama melebihi 6 bulan), nanti menyerahkannya ke bagian distribusi. Bila ditemukan belum membayar selama melampaui 6 bulan, bagian perencanaan teknik nanti melakukan pemeriksaan kembali.
- 6) Menyetujui formulir pemasangan baru (calon konsumen) dan menyerahkannya ke bagian perencanaan teknik.
- 7) Mengeluarkan blanko untuk perubahan nama/alamat kepada Bagian Distribusi (Bengkel), Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Langganan (Pembaca Meter), serta Bagian Keuangan (Rekening).
- 8) Melaporkan kepada Kepala Bagian Langganan, termasuk masalah air belum mengalir, air keruh, permintaan perbaikan, formulir yang masuk, formulir yang keluar, proses pembukaan kembali, pembukaan kembali sudah dibayar, pemasangan baru telah terpasang, penutupan, perubahan nama, serta promo/paket.
- 9) Memberikan dukungan kepada operator dengan membagikan data diinginkan, baik oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan.

d. Peran Humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi (*good image maker*)

Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakili. Peran humas sebagai pembentuk nama baik organisasi diwujudkan dengan meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat, serta menyampaikan

kegiatan-kegiatan dan prestasi. Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertujuan untuk menciptakan citra baik organisasi di mata masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dilihat humas menjalankan peran sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya.

Hasil wawancara dengan Bapak Zamzani selaku Kepala Bagian Langganan humas menjelaskan bahwa: "Humas dalam membangun opini publik adalah melalui media massa, sosial media, website di mana PDAM Kota Yogyakarta mempublikasikan informasi promo ataupun kegiatan-kegiatan yang menunjukkan kinerja PDAM Kota Yogyakarta, juga sapaan-sapaan melalui Whatsapp Broadcast".

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dalam membangun kepercayaan dan menciptakan nama baik organisasi dengan memanfaatkan media massa, sosial media, website untuk mempublikasi informasi PDAM kepada konsumen mengenai informasi promo PDAM Kota Yogyakarta.

2. Hambatan Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Petugas humas pada PDAM Tirtamarta siap melayani semua kebutuhan dan kepentingan konsumen sehari-hari. Pengaduan, keluhan, maupun komplain diterima oleh konsumen nanti cepat ditangani dari petugas humas. Semua pengaduan diterima dalam sehari akan direkap supaya diciptakan Laporan Pengaduan Konsumen. Sesudah seluruh pengaduan konsumen tertulis, koordinator humas nanti mengirimnya menuju berbagai bagian, seperti Bagian Distribusi, Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Umum, Bagian Langganan, dan Bagian Keuangan. Tetapi, berbagai laporan pengaduan konsumen mungkin mengalami penundaan jika pengaduan diterima ketika hari tersebut belum bisa disiapkan saat hari yang sama.

3. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

a. Evaluasi

Pihak humas pada PDAM Tirtamarta selalu memperhatikan hambatan yang muncul saat membagikan pelayanan untuk konsumen. Evaluasi merupakan bagian rutin yang dilakukan setiap bulan, melibatkan seluruh direksi (Direktur Utama, Direktur Bidang Teknis, dan Direktur Bidang Umum), serta kepala bagian dari berbagai bidang dan seksi di bawahnya.

b. Pelatihan atau Training Kehumasan dan Studi Banding

Petugas humas dan koordinator humas pada PDAM Tirtamarta aktif mengikuti pelatihan kehumasan. Pelatihan tersebut umumnya diadakan dari Pemerintah Kota atau Dewan Pimpinan Pusat (DPP) Perpamsi Pusat berlokasi di luar kota serta dituruti dari semua pekerja pada bagian humas. Selain itu, PDAM Tirtamarta pula melakukan studi banding bersama PDAM telah maju serta berkembang pada Indonesia, misalnya PDAM pada Surabaya, Bandung, Sidoarjo, Makasar, serta Malang.

Pembahasan

Humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta turut andil dalam hal ini ikut pada bagian Urusan konsumen serta dapat ditemukan langsung dibawah kepala bagian Langganan. Struktur organisasi disebutkan Urusan Hubungan Masyarakat sesudah Urusan konsumen dan Bisnis Pengembangan serta konsumen. Humas PDAM Tirtamarta Yogyakarta adalah jalur utama bisnis sebab ini adalah pusat dari segalanya data datang lewat konsumen menuju perusahaan dan sebaliknya. Sepanjang hari, humas menyetujui keluhan oleh konsumen serta Masalah pengaduan mesti cepat disiapkan. Melalui hubungan masyarakat akan meneruskan keluhan konsumen ke departemen perusahaan yang nanti ditindaklanjuti tergantung permasalahannya. Sepanjang hari ketika jam kerja seperti pukul 07.30-16.00 WIB bagian hubungan masyarakat PDAM Tirtamarta memperoleh layanan pengaduan oleh 30 konsumen maksimal 50 orang.

Sekarang sejumlah besar konsumen datang, Petugas PR memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Mereka siap menerima keluhan dari konsumen dan memberikan informasi yang dibutuhkan.

1. Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

a. Peran Humas Sebagai Komunikator

Humas pada PDAM Tirtamarta Yogyakarta memiliki peran yang paling utama dalam mendukung aktivitas perusahaan pada bidang penyediaan air bersih serta sehat serta pelayanan untuk konsumen. Sebagai tim berhubungan langsung dengan semua gangguan, kepentingan, serta keinginan konsumen, humas menduduki posisi kunci sebagai penghubung utama dalam aliran informasi perusahaan.

Dalam analisis data yang kami peroleh, peran humas pada PDAM Tirtamarta adalah sebagai mediator data konsumen dan perusahaan. Humas bertugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan menyediakan informasi terkait peraturan oleh PDAM Tirtamarta, menyetujui pengaduan, keluhan, maupun komplain oleh konsumen baik yang datang langsung ke kantor PDAM juga menghubungi lewat telepon. PDAM Tirtamarta juga memakai media cetak, media elektronik, dan brosur menjadi sarana supaya memaparkan berita, pesan, dan informasi untuk konsumen serta masyarakat umum.

Sesuai hasil wawancara oleh seluruh petugas humas pihak yang ikutserta, gangguan dilewati dari humas bukan selalu dapat segera disiapkan, mengingat peran humas bukan sebagai eksekutor yang langsung menangani setiap pengaduan. Sebaliknya, laporan pengaduannya akan diteruskan untuk komponen yang memiliki kewenangan dalam menyelesaikan gangguan yang dihadapi oleh konsumen. Humas mau melayani semua keinginan dan kepentingan konsumen.

Menurut Koordinator Humas “Selama ini humas menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan mulai dari memberikan segala informasi yang

berkaitan dengan peraturan dari PDAM Tirtamarta, menerima pengaduan atau keluhan atau komplain dari pelanggan baik yang datang langsung ke kantor PDAM maupun yang melalui telepon, apa saja yang menjadi keperluan maupun kepentingan pelanggan kami siap melayani, perihal apa saja yang menjadi keberatan pelanggan bisa mengajukan kepada kami. Karena humas di perusahaan atau di PDAM Tirtamarta berurusan atau berhadapan langsung dengan pelanggan. Humas merupakan perantara informasi antara pelanggan dengan perusahaan. Permasalahan yang dihadapi tidak bisa langsung diselesaikan begitu saja karena humas sifatnya bukan menjadi eksekutor atau setiap ada pengaduan lalu melaporkan ke humas dan permasalahan selesai. Tetapi laporan pengaduan tersebut di diberikan kepada bagian yang langsung menangani permasalahan dari pelanggan”.

Ketika konsumen mengajukan keluhan atau keberatan, mereka dapat menghubungi humas, yang merupakan ujung tombak dalam interaksi langsung bersama konsumen. Aktivitas sosialisasi yang diselenggarakan dari Bagian Langganan bertujuan supaya meningkatkan total konsumen PDAM Tirtamarta dengan cara mengedukasi tentang pengembangan konsumen. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan untuk menjelaskan secara detail prosedur pemasangan pipa PDAM di rumah konsumen. Lokasi sosialisasi umumnya diadakan pada area yang sudah terdapat jaringan pipa PDAM Tirtamarta.

Kepala Bagian Langganan mengawasi humas pula mencatat jika banyak konsumen biasanya mengajukan pertanyaan mengenai air PDAM berbau serta kurang nyaman agar dikonsumsi. Menurut penjelasan Kepala Bagian Langganan “bau air dari PDAM disebabkan oleh penambahan gas chlorine untuk membunuh bakteri *e-coli* dalam air”. Disamping hal tersebut, humas menerima pengaduan lewat konsumen merasa tarif air PDAM Tirtamarta pasti berganti serta meningkat. Humas memaparkan jika kenaikannya biasanya disebabkan oleh kebocoran yang tidak terdeteksi pada

pipa persil maupun pipa terpasang sesudah water meter. Water meter adalah alat pengukur yang digunakan oleh PDAM Tirtamarta untuk mengukur pemakaian air sebesar 30 meter kubik dengan disalurkan sepanjang hari menuju rumah-rumah konsumen.

Tarif air oleh PDAM Tirtamarta pula sebagai perhatian konsumen, yang memberitahukan fluktuasi tarif terus berganti. Perubahan tarif air tersebut disebabkan oleh sifat progresifnya, yang mengikuti perkembangan serta telah disusun sama dengan ketentuan yang diterapkan. PDAM Tirtamarta mengikuti pedoman dalam mengganti tarif air, sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 56 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 menyangkut Pedoman Teknis dan Tata Cara Penetapan Tarif Air Minum untuk Perusahaan Daerah Air Minum. Penetapan tarif berguna supaya memastikan bahwa tarif air mencerminkan kemampuan ekonomi konsumen sesuai pengkategorian konsumen serta kelangsungan operasional perusahaan.

b. Peran Humas Dalam Membina Relationship

Untuk menjaga hubungan positif sesama perusahaan dan konsumen, PDAM Tirtamarta Yogyakarta telah merancang sejumlah program pengembangan pelayanan dengan tujuan agar keduanya mempercayai satu sama lain dan merasakan manfaat yang signifikan. Dari hasil analisis data kami peroleh, program-program pengembangan pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Tirtamarta diselenggarakan dari pihak bersangkutan di bidangnya. Humas, sebagai bagian dari upaya ini, berperan dalam memastikan hubungan menyenangkan bersama konsumen lewat pelayanan diberikan.

Menurut Kepala Bagian Langganan “Humas tidak melakukan kerjasama tetapi lebih kepada PDAM itu sendiri yang menjalin kerjasama dengan pihak luar. Untuk pelayanan pembayaran PDAM Tirtamarta melakukan kerjasama dengan bank BRI seluruh Indonesia dan bank BPD DIY yang pembayarannya

dilakukan secara online menggunakan ATM serta dapat pula melalui Kantor Pos Indonesia”. Meskipun tidak secara langsung terlibat dalam kerjasama dengan lembaga/instansi terkait, peran humas sangat penting dalam menciptakan hubungan yang positif dengan konsumen. Di sisi lain, Kepala Bagian Langganan, bertanggung jawab atas humas, berkomitmen supaya meyakinkan konsumen jika PDAM Tirtamarta terus mengembangkan pelayanannya untuk memenuhi keinginan konsumen dengan semakin positif lewat serangkaian program pengembangan pelayanan.

Dari hasil wawancara bersama sejumlah subjek penelitian, berbagai masalah timbul pada pelaksanaan program pengembangan pelayanan. Awalnya, terkait dengan kegiatan *flushing*. Kegiatan ini, yang diselenggarakan sekali seminggu supaya membersihkan jalur pipa, dapat menyebabkan air menjadi keruh dan menyulitkan beberapa konsumen.

Menurut Kepala Bagian Langganan “Untuk penulisan berita di media massa seperti di Surat Kabar Harian dilakukan oleh Kepala Bagian Langganan bukanlah petugas humas. Seperti adanya pemberitahuan mengenai kegiatan *flushing* di daerah Kotagede dari PDAM Tirtamarta maka saya Kepala Bagian Langganan akan mengkonsep dan menulis berita tersebut kemudian ditandatangani oleh Direktur Utama lalu dikirimkan dalam bentuk surat misalnya ke Kedaulatan Rakyat. Saya akan memberitahukan kepada koordinator humas mengenai berita *flushing* tersebut sehingga apabila ada pengaduan dari pelanggan mengenai air keruh di Kotagede itu dikarenakan ada *flushing* dari PDAM Tirtamarta”.

Meskipun humas sudah menginformasikan jadwal dan cara mengatasi air keruh kepada konsumen, tetap ditemukan beberapa kurang mengamati amanahnya. Kedua, ada kendala terkait pembayaran tagihan air melalui *Automatic Teller Machine* (ATM). Bagian Keuangan merasa bahwa sistem pembayaran ini belum sepenuhnya efektif. Walaupun lewat segi

efektivitas serta efisiensi, pembayaran melalui ATM menolong konsumen memperoleh keterbatasan waktu dan jarak. Disamping hal tersebut, ini juga membantu mengurangi antrean pada loket pembayaran PDAM Tirtamarta. Namun, biasanya tetap ada masalah teknis dalam penggunaan ATM, dan masalah ini diatasi dari teknisi internal oleh PDAM Tirtamarta.

Dalam hal penulisan berita pada media massa misalnya Surat Kabar Harian, ini tugas Kepala Bagian Langganan, bukan tugas petugas humas. Contohnya, jika ada pengumuman tentang aktivitas *flushing* pada area Kotagede oleh PDAM Tirtamarta, Kepala Bagian Langganan yang merencanakan serta mencatat beritanya. Berita tersebut nanti ditandatangani dari Direktur Utama sebelum dikirim ke media seperti Kedaulatan Rakyat. Kepala Bagian Langganan juga nanti memberitahu koordinator humas tentang berita *flushing*, makanya jika ditemukan pengaduan oleh konsumen tentang air keruh pada Kotagede karena kegiatan *flushing*, humas akan siap menangani pengaduan tersebut.

Pada bagian yang berbeda, PDAM Tirtamarta biasanya merasa frustrasi pada banyak konsumen dengan langsung melaporkan pengaduannya pada Surat Kabar Harian atau juga mengadakan permasalahan menuju Walikota. Menurut Koordinator Humas “menyatakan jika seharusnya konsumen belum perlu mengambil langkah tersebut, sebab PDAM Tirtamarta telah menyediakan layanan pengaduan konsumen lewat berbagai saluran, termasuk telepon dan kunjungan langsung ke bagian humas, Selain itu, PDAM Tirtamarta juga menyediakan layanan pengaduan melalui SMS maupun telepon 24 jam”.

Layanan SMS maupun telepon 24 jam tersebut telah diterapkan mulai kepemimpinan Bapak Setiawan Budianto, SH., MM., dan terus diperbarui gagasannya dituruti dari Bapak Majiya, S.E., M.M. serta kepemimpinan sebelum beliau menjabat. Selain hal tersebut, ketika ada area khusus di mana konsumen mengalami krisis air yang

mendesak, PDAM Tirtamarta nanti mengantarkan truk tangki air dengan gratis untuk masyarakat. Langkah tersebut diambil supaya memastikan bahwa pelayanan PDAM Tirtamarta masih bertambah serta bisa melengkapi keinginan air bersih konsumen.

c. Peran Humas sebagai *back up management*

Menurut analisis data yang dilakukan oleh Petugas Humas “Tugas rutin humas tentunya banyak menerima pengaduan dari pelanggan dan pengaduan tersebut harus segera diurus dan diselesaikan permasalahannya. Tugas rutin kami seperti membuat permintaan perbaikan bagi pelanggan, kemudian diserahkan ke bagian distribusi sama halnya seperti membuat laporan air tidak mengalir. Kemudian membuat opname pengaduan bagi pelanggan lewat pembacaan meter tentang pemakaian air dan diserahkan pada bagian pembacaan meter. Tugas yang lain seperti membuat laporan ke Kepala Bagian, membantu operator, merekap dan membuat formulir buka kembali serta menyerahkan blanko balik nama”.

PDAM Tirtamarta menjalankan peran yang dapat dilihat dari tugas rutin setiap hari. Kegiatan sehari-hari yang ada di bagian humas sudah terencana dan terstruktur dengan baik. Tugas rutin humas merupakan tanggung jawab petugas humas untuk melayani konsumen. Jika ada pengaduan, komplain atau keluhan, petugas humas langsung menindak lanjuti. Seluruh pengaduan yang masuk ke bagian humas, informasinya di sampaikan ke bagian-bagian yang terkait sesuai permasalahan yang datang dari pengaduan konsumen.

d. Peran Humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi (*good image maker*)

Membangun dan menciptakan citra positif suatu organisasi. Ini adalah tujuan akhir dari kegiatan hubungan masyarakat. Citra positif pun terbentuk melalui kegiatan komunikasi antara organisasi dan masyarakat. Sehingga pada akhirnya kegiatan komunikasi kedua belah pihak bersifat timbal balik. Hasil wawancara dengan Bapak Zamzani

selaku Kepala Bagian Langganan humas menjelaskan bahwa: “Humas dalam membangun opini publik adalah melalui media massa, sosial media, website di mana PDAM Kota Yogyakarta mempublikasikan informasi promo ataupun kegiatan-kegiatan yang menunjukkan kinerja PDAM Kota Yogyakarta, juga sapaan-sapaan melalui *Whatsapp Broadcast*”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dalam membangun kepercayaan dan menciptakan nama baik organisasi dengan memanfaatkan media massa, sosial media, *website* untuk mempublikasi informasi PDAM kepada konsumen mengenai informasi promo PDAM Kota Yogyakarta.

2. Hambatan Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

Sesuai analisis data telah diselenggarakan, perlu disadari bahwa laporan pengaduan diterima oleh humas pada suatu hari bukan selalu bisa segera disiapkan untuk hari sama. Hal ini disebabkan oleh mekanisme yang mesti diikuti dari petugas PDAM yang terlibat. Laporan pengaduan yang masuk menuju humas nanti diteruskan ke berbagai bagian, termasuk Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan, serta Bagian Langganan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Koordinator Humas “Terkadang laporan pengaduan yang akan diselesaikan masalahnya, kenyataan di lapangan hanya terealisasi setengahnya tapi itu untuk sebagian saja. Laporan yang masuk ke humas juga tidak hari itu pula permasalahan selesai. Biasanya pihak dari kami perusahaan baru merealisasikannya dua hari kemudian setelah laporan pengaduan masuk. Hal itu dikarenakan masih banyak prosedur yang harus dilakukan oleh petugas PDAM”. Konsumen perlu memahami bahwa terdapat proses teknis tertentu yang memerlukan waktu untuk dilaksanakan, dan dalam beberapa kasus, penyelesaian mungkin memerlukan waktu hingga dua hari setelah laporan pengaduan diterima.

3. Upaya Humas Dalam Mengatasi Hambatan di PDAM Tirtamarta Yogyakarta

a. Evaluasi

Sesuai analisis data telah diselenggarakan, terungkap bahwa pada rapat rutin yang diadakan selama sebulan satu kali, humas aktif menyampaikan masukan serta pandangan untuk pimpinan perusahaan tentang cara untuk mengurangi keluhan dan komplain konsumen. Tujuan dari pertemuan tersebut adalah meminimalisir jumlah pengaduan yang diterima dan memastikan bahwa pengaduan konsumen ditangani dengan cepat.

Sebagaimana hasil wawancara bersama Kepala Bagian Langganan “Mengenai pelayanan prima kepada pelanggan, baik petugas humas maupun kami PDAM Tirtamarta selalu berusaha untuk mengarah kepada pelayanan yang prima seperti percepatan pelayanan. Setiap pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat, tidak menunda jumlah pengaduan di humas. Saya sendiri sebagai bagian yang membawahi urusan pelanggan mengaku belum sepenuhnya melakukan pelayanan prima tapi kami berusaha untuk meningkatkan percepatan pelayanan agar tidak membebani pelanggan, volume jumlah air tidak terbuang sia-sia, dan tentunya cepat dalam melakukan pengangannya”. Dengan cara ini, diharapkan konsumen tidak akan merasa terlalu terganggu oleh masalah yang terkait dengan penggunaan air bersih dan sehat oleh PDAM Tirtamarta, serta ketika bersamaan, hal tersebut pula membantu menghindari pemborosan air.

b. Pelatihan atau Training Kehumasan dan Studi Banding

Sesuai analisis data yang diselenggarakan, sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan menuju ke pelayanan optimal maupun prima, perusahaan melibatkan petugas humas beserta koordinator humas dalam berbagai pelatihan dan training kehumasan. Seperti yang didapatkan dari hasil wawancara bersama Kepala Bagian Langganan, “Pelatihan maupun *training* kehumasan tersebut berguna supaya meningkatkan pengetahuan serta

pemahaman petugas humas tentang bagaimana memberikan pelayanan positif, ramah, serta menyenangkan untuk konsumen yang menggunakan air bersih serta sehat dari PDAM Tirtamarta di Yogyakarta”. Selain itu, studi banding diadakan oleh PDAM Tirtamarta bersama PDAM lain, misalnya PDAM pada Bandung, Surabaya, Sidoarjo, Malang, atau Makasar, bertujuan supaya PDAM Tirtamarta bisa mempelajari praktik terbaik maupun mengadopsi cara PDAM lain dalam membagikan pelayanan prima untuk konsumen.

SIMPULAN

Simpulan

Sesuai hasil penelitian serta pembahasan yang sudah diselenggarakan, bisa kita simpulkan bahwa:

1. Peran Humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta:

a. Peran Humas sebagai *communicator*

Tugas utama humas melibatkan penyampaian pengaduan dan keluhan konsumen, membagikan data yang diperlukan oleh konsumen, serta mengadakan penyuluhan untuk masyarakat. Peran humas menjadi terpenting dalam mendukung aktivitas organisasi perusahaan untuk meraih tujuan utamanya, termasuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan sehat.

b. Peran Humas dalam membina *relationship*

Humas Memiliki tanggung jawab untuk menjalin hubungan positif dengan konsumen. Program-program ini bertujuan supaya memberi kepercayaan konsumen jika PDAM Tirtamarta Yogyakarta, menjadi penyedia jasa air bersih serta sehat, masih berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar bisa melengkapi kebutuhan serta kepuasan konsumen.

c. Peran humas sebagai *back up management*

Peran humas dalam mendukung aktivitas manajemen perusahaan, melibatkan berbagai aktivitas memiliki peran pada fungsi manajemen organisasi misalnya perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan

pengawasan (*controlling*). Hal ini tercermin melalui berbagai tugas rutin dilakukan oleh humas.

- d. Peran humas sebagai *good image maker*
Perumda PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta dalam membangun kepercayaan dan menciptakan nama baik organisasi dengan memanfaatkan media massa, sosial media, website untuk mempublikasi informasi PDAM kepada konsumen mengenai informasi promo PDAM Kota Yogyakarta.
2. Hambatan humas pada PDAM Tirtamarta Yogyakarta menghadapi beberapa kendala saat menghadapi laporan pengaduan konsumen. Meskipun laporan pengaduan konsumen diterima oleh bagian humas harus melewati berbagai tahapan, seperti pengiriman menuju Bagian Perencanaan Teknik, Bagian Produksi, Bagian Distribusi, Bagian Umum, Bagian Keuangan, serta Bagian Langganan, sehingga tidak semua masalah dapat segera disiapkan untuk hari yang sama. Hal ini mengakibatkan beberapa laporan pengaduan mengalami keterlambatan penyelesaian hingga satu sampai dua hari berikutnya.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu:
 - a. Evaluasi
Rapat ini bertujuan untuk berdiskusi dan memberikan masukan tentang bagaimana mengurangi keluhan atau komplain konsumen, serta meningkatkan efisiensi dalam menangani pengaduan konsumen.
 - b. Pelatihan atau *Training* Kehumasan dan Studi Banding
Tujuan atas program tersebut termasuk supaya menambah pengetahuan serta pemahaman mereka tentang kehumasan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih positif, ramah, serta memuaskan untuk konsumen PDAM Tirtamarta di Yogyakarta. Studi banding tersebut dilakukan supaya mengambil contoh praktik terbaik dan berupaya menerapkannya dalam upaya membagikan pelayanan prima untuk konsumen.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Peran Humas sebagai *communicator*, Humas harus lebih giat untuk melakukan sosialisasi kepada konsumen tentang air bersih.
2. Peran Humas sebagai *relationship*, Penanganan laporan pengaduan konsumen dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan sistem komputerisasi karena dapat mempercepat proses penyerahan data ke berbagai bagian terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, M. N. (2019). Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Mempertahankan Citra Perusahaan di PT Angkasa Pura I (Persero) Bandar International Juanda. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, April 33–35.
- Amanda Tracy Alexander. (2018). Peran Humas Dalam Menjalankan Media Relation (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Bagian Komunikasi Departemen Humas PT Pupuk Sri Widjaja Palembang). *Skripsi*: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sriwijaya.
- Ardianto, Elvinaro. (2010). *Handbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media.
- Bambang Herimanti, dkk. (2007). *Public Relations Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusa.
- Coulson, Thomas Collin. (2002). *Public Relations: Pedoman Praktis Untuk Humas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cutlip, Scot M, et. al. (2007). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Danisa Maharani Saleh. (2018). Peran Humas Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Dinas Komunikasi Informasi Dan Persandian Kota Yogyakarta. *Skripsi*: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchajana. (1998). *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Frida Kusumastuti. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Igusti Agung Laksmi Swaryputri dan Siti Aisah. (2020). Peran Humas Pemerintah Kota Denpasar Dalam Menjalankan Media Relation (Studi Pada Humas Pemerintah

- Kota Denpasar). *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, Vol. 21, No. 2, Universitas Dwijendra Denpasar.
- Irianta, Y dan Surachman, Y. (2016). *Public Relation Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, F. (2016). *Public Relations edisi kelima terj. Haris Munandar*. Jakarta: Erlangga.
- Juhana Wijaya E. (2004). *Bekerjasama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Bandung: Armico.
- Kusumastuti, F. (2017). *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lesly, Philip, Lesly's. (1991). *Handbook of Public Relations and Communication*. Chicago: Probus Publishing Company.
- Linggar Anggoro M. (2015). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2014). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Cetakan ke 18*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rian Gustiandi R. (2018). *Aktivitas Relasi Humas Dan Pemberitaan Pemerintah Kabupaten Bantaeng Dalam Meningkatkan Citra Instansi. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial UIN Alauddin Makasar*.
- Rizal Fahmi Muhammad. (2019). *Pola Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 6 Yogyakarta Dalam Membangun Citra. Skripsi: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Ruslan, R. (2016). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.