

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman wawancara

Humas

Umum:

1. Humas di PT. PLN ... ini dibagi menjadi berapa bagian?
2. Bagaimana dengan tugas masing-masing bagian?

Model two-way symmetric

Tujuan:

3. Bagaimana cara Humas PT. PLN ... menghimpun informasi tentang keluhan pelanggan?
4. Keluhan apa yang paling sering ditemui?
5. Apakah keluhan setiap yang ada langsung ditangani atau dikumpulkan terlebih dahulu?
6. Dari Humas PT. PLN ... siapakah yang mendapatkan tugas untuk menangani hal tersebut?

Komunikasi dua arah (sifat):

7. Media apa yang digunakan oleh Humas PT. PLN ... dalam menangani keluhan pelanggan? Mengapa memilih menggunakan media tersebut?
8. Bagaimana cara Humas PT. PLN ... membangun dan mempertahankan komunikasi dengan pelanggan?
9. Bagaimana cara Humas dari PT. PLN ... dalam menangani keluhan pelanggan?
10. Hal apa yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan ?

Model :

11. Apakah humas dari PLN melakukan kontak sosial ke para pelanggan?
12. Apakah ada aktivitas yang dilakukan humas yang terjun langsung ke masyarakat dalam menanggapi keluhan pelanggan?

Penelitian :

13. Apakah ada perubahan sikap pada konsumen setelah terjadi interaksi dengan Humas PT. PLN?
14. Setelah perubahan itu apakah pelanggan jadi lebih paham mengerti dan paham?

Pelanggan

1. Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayan PT. PLN? Keluhan seperti apa?
2. Bagaimana cara Anda dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan kepada pihak PT. PLN ... ?
3. Sejauh mana PT. PLN membantu Anda disini?
4. Bagaimana bentuk tindakan yang diambil PT. PLN dalam menangani keluhan Anda?
5. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh humas PLN sejauh ini?

Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Bpk. Suradi
Jabatan : Asisten Manager Komunikasi PLN
Waktu Wawancara : 13.00 WIB
Tanggal Wawancara : 18 Maret 2019
Lokasi Wawancara : PT. PLN Distribusi Jawa Timur

Hasil Wawancara

Peneliti : Bagaimana cara Humas PT. PLN menghimpun informasi tentang keluhan pelanggan ?

Informan : Secara aturan legal PLN memiliki contac center yang meliputi call center 123, terus melalui website, juga melalui PLN mobile yang terbaru, difitur-fitur itu media yang baru oleh PLN untuk bisa menerima komplain dari pelanggan yang diinput melalui aplikasi yang namanya apikasi pengaduan dan keluhan terpadu, yang diinputnya ya yang dari PLN mobile, web dll, bahkan kita juga punya loket pengaduan yang mungkin pelanggannya datang langsung tetap akan diproses secara langsung, jadi kantor-kantor yang tersebar diberbagai wilayah jatim kan mempunyai beberapa rayon nah disetiap rayon ini terdapat unit layanan pelanggan, nah itulah pintu-pintu yang istilahnya diatur dalam aturan pln untuk menerima keluhan pelanggan. Terus ada lagi yang melalui sosial media yang secara resmi itu ada 2 fb pln, twitter, ig, selain itu difungsi komunikasi juga monitor media-media, fungsi media ini juga sebagai pintu dalam mengetahui keluhan pelanggan seperti dikoran surya terdapat suara pembaca ataupun ada artikel-artikel berupa keluhan pelanggan fungsi kehumasannya untuk memonitor media, baik sekarang ada media online, media cetak, ataupun media tv terkait keluhan pelanggan

Peneliti : Baik, disini kan ada bagian pelayanan ya pak, maksudnya ada humas ada bagian pelayanan itu pembagian jobdisknya itu juga berbeda-beda ya pak tentunya? Itu mungkin bapak bisa menjelaskan humas dibagian apa pelayanan dibagian apa?

Informan :Kalau sekarang diorganisasi baru, fungsi kita dihumas itu mengawal dari sisi komunikasinya, meskipun ada bagian pelayanan, mereka lebih operasional terkait yang berhubungan dengan pelanggan, kalau di humas kita memberikan support berupa arahan bagaimana dalam suatu keluhan pelanggan harus melakukan istilahnya step by step sehingga pelanggan itu mengerti dan paham, jadi setiap keluhan, bagian dari pelayanan tetap memberitahu dan mengkoordinasi dengan pihak humas disini.

Peneliti :Keluhan yang sering di keluhkan oleh pelanggan itu seperti apa?

Informan :Pertamanya kita ngebase data terlebih dahulu, berdasarkan data ,istilahnya kita memilah interaksi disosial media itu yang paling sering padam, terus yang kedua itu masalah informasi pembayaran yang tidak sesuai yang terlalu mahal, masalah tarif, masalah tambah daya baru yang sering ada, cuma untuk urutan pertama yang paling sering itu padam.

Peneliti :Nah kemudian untuk keluhan pelanggan itu langsung ditangani apa dikumpulkan terlebih dahulu?

Informan :Tergantung, misal di suara pembaca hari ini itu terjadi padam atau kabel yang bermasalah, kita dari pihak humas langsung menghubungi dari pihak pelayanan yang ada di daerah tersebut untuk menjelaskan dan langsung menyelesaikan permasalahan yang ada disitu, gitu, dan kita meminta knologis secara teknis,kemudian kita dapat datanya kita sebagai humas tidak memberi balasan secara mentah-mentah kemedi terkait, kita harus mengolah terlebih dahulu dengan bahasa yang dimengerti sehingga lebih mudah dipahami oleh publik juga, jadi tidak harus terkumpul seminggu baru diproses tetapi kita juga punya kategori-kategori yang mana harus diselesaikan langsung mana yang harus dikelola lebih lama. Disini kategorinya itu ada 2 gangguan dan keluhan, kalau gangguan itu urgent seperti listrik padam secara tiba-tiba, kita dari pihak humas langsung mengabari pada pihak rayon daerah tersebut untuk menangani hal tersebut, kalau keluhan kayak listrik mahal itu kan beda lagi, kita dari humas berkordinasi kepihak manajemen atas dan tidak langsung diselesaikan tapi kita respon dan tanya kenapa sih kok bisa dibilang mahal sih

Peneliti :Dari Humas PT.PLN siapakah yang mendapat tugas untuk menangani hal tersebut?

Informan :Humas disini kan dibagi 3, ada CSR , Stakeholder management, sama komunikasi, kalau untuk keluhan seperti media-media surat kabar dll itu saya yang mengkoordinasi

Peneliti :Media apa saja yang digunakan oleh Humas PLN dalam menangani keluhan pelanggan? Mengapa memilih menggunakan media tersebut?

Informan :Kalau media itu kita ada 3, cetak, elektronik itu tv radio, dan sekarang media sosial. Kita media cetak banyak sih ada surya, jawa pos, media indonesia, radar surabaya, memoradum, harian bangsa, dan kita juga bekerjasama dengan radio rri terkait keluhan pelanggan karena sekarang apa-apa itu menghubungi pihak rri kemudian pihak rri memberi info ke pihak humas melalui wa, kita juga punya wa sendiri yang dimana humas masuk kedalam semua wa terkait pelayanan pelanggan, jadi humas juga memonitor bagian itu.

Peneliti :Bagaimana cara Humas PLN membangun dan mempertahankan komunikasi dengan pelanggan?

Informan :Nah kalau ini humas bagian CSR dan Stakeholder ini juga berperan penting, misal dengan wartawan media relations, kita membangun komunikasi dengan pelanggan bukan hanya dengan konfrensi press tetapi jika kita ada keluhan pelanggan yang skala besar sampai banyak pelanggan yang mengeluhkan, kita bagian humas menghubungi wartawan untuk menulis berita yang nantinya akan dipublish oleh media sesuai dengan kebijakan yang sudah kita rundingkan atau kita himpun dan susun. Dimasing –masing unit pelayanan area kan humas juga masuk ke grup pelanggan-pelanggan besar, nah juga ada pelanggan-pelanggan besar mempunyai grup sendiri sehingga jika ada perubahan tarif atau perubahan kebijakan mereka cuma cukup menginfokan digrup tersebut, disitu juga sebagai wadah humas dalam mengamati mengenai pelanggan. Dan adanya humas digrup ini juga dapat menghindari terjadinya pemeberitaan yang tidak benar.

Peneliti :Bagaimana cara Humas PLN dalam pengambilan keputusan terkait dengan penanganan keluhan pelanggan?

Informan :Ya itu tadi kita menghubungi pihak wartawan terkait keluhan pelanggan, kemudian kita menjelaskan dengan pengambilan data dan informasi tersebut secara benar sehingga para wartawan mempublish pemberitaan kepada pelanggan agar terhindar dari berita hoax

Peneliti :Hal apa yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan ?

Informan :Yang tadi sudah saya jelaskan sebelumnya ada beberapa kategori yang menyebabkan keluhan seperti gangguan padam, kenaikan pembayaran, tetapi juga ada pemberitaan hoax yang akhirnya membuat humas kita langsung mengkoordinasi dengan pihak pelayanan setiap daerah dan grup pelanggan besar untuk menjelaskan agar tidak salah arah dalam menangani pelanggannya.

Peneliti :Apakah humas dari PLN melakukan kontak sosial ke para pelanggan?

Informan :Kontak sosial langsung iya ada, kayak kemarin kita melakukan launching produk kita kan mengundang pelanggan-pelanggan besar yang dimana pelanggan besar itu yang memiliki daya-daya besar seperti universitas, pabrik-pabrik, mall, sehingga kontribusi pendapatan pln itu paling besar ya dari pelanggan besar itu tadi, daripada pelanggan rumah tangga, kemudian dari sisi kontak langsung melakukan sosialisasi dan gethring-gethring yang namanya itu nangkring , itu bentuk sosialisasi yang kita datang kesuatu lokasi misalnya ngumpul dibalai desa mengumpulkan seluruh warga, kita datang, mereka langsung menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan kita jawab secara langsung, dan kita juga membenarkan hal-hal yang menyimpang

Peneliti :Apakah ada aktivitas yang dilakukan humas yang terjun langsung ke masyarakat dalam menganggapi keluhan pelanggan?

Informan :Karna sekarang sudah banyak yang beralih dengan menggunakan media sosial, jadi kita dari humas berinteraksi dengan pelanggan melalui media sosial tersebut, tetapi jika ada keluhan atau kebijakan yang baru barulah kita turun lagi kepelanggan dengan menjelaskan agar masyarakat lebih paham dan tidak percaya pada pemberitaan yang hoax hoax itu.

Peneliti :Ohya apakah jika terjadi pemadaman secara bergilir atau bencana seperti banjir dan lain-lain pihak yang terjun langsung kemasyarakat untuk melihat keadaan itu dari pihak humas atau pelayanan?

Informan :Oh nggak, pelayanan tidak, jadi gini, fungsi humas itu di unit dibawah distribusi yang namanya up3 atau area tidak lagi ada khusus humas, mereka merangkap karna fungsi humas secara full itu hanya ada dibagian distribusi sini,

sehingga jika ada kejadian bencana contohnya, itu tetap semua dikordinasi dengan humas distribusi, mereka hanya menyiapkan data, lokasi-lokasinya

Peneliti :Kemudian pembagian CSR dan Stakeholder itu berbeda?

Informan :Kalau CSR itu salah satu supporting kita untuk tools kita melaksanakan komunikasi, misalnya kita mau kesuatu daerah yang dimana daerah tersebut sering padam, salah satu tool yang kita masukan itu memberi bantuan terlebih dahulu baru melakukan komunikasi dengan masyarakat terkait listrik dan keluhan

Peneliti :Apakah setelah ada kontak sosial/aktivitas dengan masyarakat terkait keluhan terjadi perubahan?

Informan :Kadang ada yang langsung paham tapi kadang ada yang tetap ngeyel, karena masyarakat melihatnya pln dari bumn , disatu sisi ada 2 sebenarnya keinginan utama dari masyarakat untuk pln, yang pertama tidak pernah padam, kedua listrik murah kalau perlu gratis, padahal mereka jadi bisa mahal itu ya karna mereka sendiri karna pemakaian dari mereka juga boros, meskipun kita jelaskan sedetail mungkin kalau dari merekanya masih tetap ngeyel ya kita juga susah , tapi juga ada yang kita menjelaskan secara detail beserta aturan-aturannya mereka jadi lebih paham

Peneliti :Perubahan seperti apa itu? Positif atau negatif?

Informan :Ya itu tadi yang positifnya mungkin mereka lebih paham dengan aturan-aturan yang sudah kami jelaskan dan mereka juga membantu dengan memberi info kepelanggan atau masyarakat lainnya, kalau yang negatif itu ya ngandepin pelanggan yang sudah dijelaskan secara detail tapi masih tetap ngeyel itu

Peneliti :Setelah perubahan itu apakah pelanggan jadi lebih paham dan mengerti?

Informan :Iya mereka jadi lebih tau misal ada banjir jadi listrik dipadamkan agar tidak terjadinya korsleting dan tidak adanya yang terkena sengatan listrik dari kabel, terus kalau ada kabel yang tertutupi ranting pohon, mereka jadi langsung menghubungi pihak oln guna menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, jadi kalau ada kejadian tersebut kami bagian humas langsung merespon dengan cepat kemudian berkordinasi dengan pihak pln yang ada didaerah tersebut.

Lampiran 3

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Mb. Oki Risinta Lisna
Jabatan : Asisten Analis Humas (Staff Humas)
Waktu Wawancara : 14.30 WIB
Tanggal Wawancara : 20 Maret 2019
Lokasi Wawancara : PT. PLN Distribusi Jawa Timur

Hasil Wawancara

Peneliti :Humas di PLN ini dibagi menjadi berapa bagian?

Informan :Disini sebenarnya ada 3 sub bidang komunikasi, ada komunikasi, ada CSR dan ada Stakeholder management, kalau dikomunikasi sendiri itu kuncinya itu adalah pembentuk citra,tapi fungsi utama humas itu membangun citra, nah itu dibantu dengan CSR dan Stakeholder management

Peneliti :Bagaimana dengan tugas masing-masing bagian?

Informan :Sebenarnya, masih belum sampai ke bagian jobdisk disini adanya pembagian eksternal dan internal, kalau internal itu lebih kepegawai yang ada disini, kemudian ada acara bincang pagi, buletin bulanan, highlight bulanan yang isinya itu informasi-informasi terkait pln atau kebijakan dari pln yang di publish dimedia sosial, kalau eksternal, ada yang ke pelanggan ada yang stakeholder, kalau pelanggan itu kita lebih ke marketing komunikasi berupa pelayanan yang kita punya, edukasi-edukasi pelanggan terkait kebijakan pln

Peneliti :Bagaimana cara Humas PLN menghimpun informasi tentang keluhan pelanggan?

Informan :Kalau dihumas secara khusus, keluhan pelanggan itu masuk dari call center 123, fb, twitter, web, email itu lebih dimonitoring di bagian niaga, tetapi masih tetap berkordinasi dengan pihak humas, tapi secara khusus humas itu lebih memonitoring di media cetak, media massa dan media sosial, seperti kalau dimedia cetak itu ada suara pembaca, nanti disitu kita humas kan juga udah jaman wa grup

kita masukan ke grup yang namanya handling isinya PIC humas , terus dari setiap picnya disampaikan ke pihak manager unit terdekat yang dikeluhkan oleh pelanggan, kalau media massa sih lebih ke radio sih, karena sekarang apa-apa itu mendengarkan radio,kita juga ada grup radio dengan suara surabaya, kalau di jatim itu ss itu high banget kan didengar sama siapa aja, orang-orang kalau telfon kadang bukan di 123 tetapi disitu dan disitu kita mempunyai grup dengan ss isinya juga manager rayon sekitar surabaya, ada humas distribusi tentunya, jadi kalau ada keluhan yang masuk kita bagian humas akan menanggapi keluhan tersebut, kalau media sosial itu ada fb, twitter, ig, ketika ada komen-komen tersebut secara umum kita mengarahkan ke call center 123 atau pln mobile, tapi disini secara khusus humas juga mengcapture terus kita masukan ke grup handling beserta tanggapan keluhan tersebut.

Peneliti :Keluhan apa yang paling sering ditemui atau di media sosial?

Informan :Paling sering itu ya listrik padam, padahal sebenarnya listrik padam itu ada 2 kemungkinan, 1 memang gangguan, 2 ada pemeliharaan, 3 bisa jadi dari instalasi pelanggannya yang rusak

Peneliti :Apakah keluhan setiap yang ada langsung ditangani atau dikumpulkan terlebih dahulu?

Informan :Kita arahkan dulu ke call center 123 atau pln mobile itu tadi sesuai dengan tanggapan pihak humas juga, kemudian kita mengcapture yang tadi aku bilang dan dimasukan ke wa grup beserta tanggapan kita dan kronologisnya sehingga humas juga bisa memonitoring dan memfasilitasi tanggapan ke grup tersebut untuk diarahkan ke unit terdekat

Peneliti :Dari Humas PT. PLN siapakah yang mendapatkan tugas untuk menangani hal tersebut?

Informan :Kalau media sosial sih aku sih, kalau media cetak dan suara pembaca si fatma atau bisa dibantu aku juga dan kita juga bagian yang memonitoring itu

Peneliti :Media yang digunakan Humas Pln ini apa aja?

Informan :Ya itu tadi media sosial kayak ig, twitter, fb, terus kalau media elektronik itu ya yang kerjasama sama suara surabaya, terus kalau media cetak itu banyak kaya jawa pos, surya, memo, harian bangsa.

Peneliti :Bagaimana cara Humas PLN membangun dan mempertahankan komunikasi dengan pelanggan?

Informan :Biasanya kita ada namanya pemasaran keliling, itu bukan cuma memasarkan kebijakan atau produknya pln tetapi kita juga kalau ada keluhan-keluhan kita tanggapi secara langsung, dan ada nangkring bareng itu kita kerjasama dengan pihak pemerintahan desa,teknismya ya itu tadi ngumpulin warga desa kita sosialisasi disitu terkait pln, keluhan pelanggan,dan kita kadang mengadakan talkshow diradio, secara umum kita memonitoring komunikasi dengan pelanggan melalui media sosial tersebut, dan kita sebagai humas membantu untuk memfasilitasi ke pihak upl terkait keluhan dan komunikasi dengan pelanggan

Peneliti :Bagaimana cara Humas PLN dalam pengambilan keputusan terkait dengan penanganan keluhan pelanggan?

Informan :Pertamanya sih, kita beri tau pihak manager atau asisten managernya komunikasi, kadang kita juga rundingan bareng, kalau masalah ga terlalu serius bisa langsung ngasih arahan maunya gimana, tapi kebanyakan sih ngeinfokan ke pihak wartawan aja supaya mewakili semua pelanggan biar tau semua info keluhannya

Peneliti :Hal yang menyebabkan terjadinya keluhan pelanggan?

Informan :Yang tadi dev, yang ada listrik padam dan gangguan yang berkategori yang tadi udah tak jelasin sih, kebanyakan ya listrik padam itu

Peneliti :Apakah humas dari PLN melakukan kontak sosial dan aktivitas ke para pelanggan terkait keluhan?

Informan :Kalau humas dari distribusi ini sendiri terjun langsung kemasyarakat itu hanya beberapa, tapi tidak selalu, karena ya itu tadi kebanyakan dari mereka kalau ada apa-apa mengabarnya melalui media dan aplikasi khusus pelanggan itu, cuma kalau ada keluhan yang benar-benar menyangkut beberapa banyak orang barulah kita kemasyarakatnya

Peneliti :Apakah setelah ada kontak sosial/aktivitas dengan masyarakat terkait keluhan terjadi perubahan?

Informan :Banyak sih, kan kita juga pakai berbagai macam media jadi mereka tetep terpengaruh dan lebih paham mengenai kebijakan-kebijakan pln dan mereka kaya jadi, oh jadi gini, oh jadi gitu, jadi banyak oh oh yang mereka paham

Lampiran 4

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Bpk. Muhammad Hanafi
Jabatan : Staf CSR
Waktu Wawancara : 15.00 WIB
Tanggal Wawancara : 21 Maret 2019
Lokasi Wawancara : PT. PLN Distribusi Jawa Timur

Hasil Wawancara

Peneliti : Apa saja kegiatan CSR yang langsung ke pelanggan?

Informan : Baru kemaren ke rayon perak kita sosialisasi terkait keluhan mereka tentang tiang listrik yang rusak dan kabelnya nyangkut dan ruwet jadi kita dari pihak CSR melakukan penertiban dengan melakukan pencabutan salah satu kabel tiang tersebut sehingga tidak terjadi korsleting, tetapi dari warga desa juga meminta melakukan perbaikan renovasi Balai RW sebagai feedbacknya.

Lampiran 5

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Mbak Vita Wardhani
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Waktu Wawancara : 12.00 WIB
Tanggal Wawancara : 2 April 2019
Lokasi Wawancara : Pelayanan PLN Embong Wungu

Peneliti :Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayan PT. PLN? Keluhan seperti apa?

Informan :Pernah sih mbak, jadi kan saya sudah bayar 1 bulan, cuma kok masih ditagih lagi sama PLNnya, jadi ada orang yang datang kerumah bilang kalau belum bayar, gitu ngasih resi

Peneliti :Bagaimana cara Anda dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan kepada pihak PT. PLN ... ?

Informan :Saya langsung pada saat itu menghubungi pihak PLN langsung, di call centernya 123 itu, soalnya kan lebih ringkes juga ya biar ga jauh-jauh juga

Peneliti :Sejauh mana PT. PLN membantu Anda disini?

Informan :Kalau menurut saya sih sudah cukup cepet dan tanggep, jadi pas kemarin itu langsung ditanggepin walaupun nunggu agak seharian tapi akhirnya ya langsung beres, ada yang datang terus ngecek data buktinya

Peneliti :Bagaimana bentuk tindakan yang diambil PT. PLN dalam menangani keluhan Anda?

Informan :Tindakannya si ya itu tadi cepet, dan minta maaf juga kayak memang kan kesalahannya di pihak sananya

Peneliti :Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh humas PLN sejauh ini?

Informan :Ya cukup puas

Lampiran 6

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Ibu Ifa
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Waktu Wawancara : 12.00 WIB
Tanggal Wawancara : 2 April 2019
Lokasi Wawancara : Pelayanan PLN Embong Wungu

Peneliti :Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayan PT. PLN? Keluhan seperti apa?

Informan :Kalau sekarang ini ada keluhan, masalah rekening pembayaran soalnya saya sudah 6 bulan kemaren itu katanya meteranku rusak tapi aku langsung ke embong wungu, ternyata pembayaran tiap bulan itu kok tambah merosot biasanya 200.000 250.000 lah ini sampe turun 20.000, pernah juga kemaren nyampe 600.000

Peneliti :Bagaimana cara Anda dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan kepada pihak PT. PLN ... ?

Informan :Saya langsung kesini mbak (pelayanan embong wungu) , saya lebih suka dateng langsung jadi biar lebih jelas kalau nanya-nanya gitu

Peneliti :Sejauh mana PT. PLN membantu Anda disini?

Informan :Baik kok mbak, langsung ditindak lanjuti, nah itu katanya meteranku itu rusak, jadinya langsung diganti

Peneliti :Bagaimana bentuk tindakan yang diambil PT. PLN dalam menangani keluhan Anda?

Informan :Langsung direspon mbak

Peneliti :Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh humas PLN sejauh ini?

Informan :Iya puas

Lampiran 7

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama Informan : Ibu Beti
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Waktu Wawancara : 12.00 WIB
Tanggal Wawancara : 2 April 2019
Lokasi Wawancara : Pelayanan PLN Embong Wungu

Peneliti :Apakah anda memiliki keluhan terhadap pelayan PT. PLN? Keluhan seperti apa?

Informan :Tambah daya mbak, saya kan gak ngerti begituan kemaren sempet eror juga litsriknya jadi ya dateng langsung kesini aja buat nanya nanya langsung biar lebih paham

Peneliti :Bagaimana cara Anda dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan kepada pihak PT. PLN ... ?

Informan :Saya langsung dateng, kalau nelfon saya gatau gimana caranya mbak

Peneliti :Sejauh mana PT. PLN membantu Anda disini?

Informan :Saya sih ini baru dateng ya, baru pertama kali, kalau dilihat dari petugasnya masih bagus lah tanggep gitu

Peneliti :Bagaimana bentuk tindakan yang diambil PT. PLN dalam menangani keluhan Anda?

Informan :Langsung direspon mbak

Peneliti :Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh humas PLN sejauh ini?

Informan :Puas

Kartu bimbingan skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Adm Publik, Adm Bisnis, Ilmu Komunikasi
Gedung: F 1.01 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031)-5925982, 5931800 Psw.159
E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 927/K/FISIP/X/2018
Tanggal : 17 Oktober 2018

N a m a : Devi Kurnia Inayati
N B I : 1151501116
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Dosen Pembimbing : 1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom
2. Muchamad Rizqi, S.I.Kom.,M.Med.Kom

PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

Peran Humas Dalam Memperbaiki Citra SMA AIFalah Ketintang
Surabaya Pasca Kejadian Pengeroyokan oleh Siswa
PERAN HUMAS SEBAGAI FASILITATOR DALAM MENGENAL
KELUHATAN PELANGGAN DI PLM SURABAYA

Perhatian :

1. Kartu Bimbingan ini harus dibawa dan ditunjukkan Dosen Pembimbing Waktu konsultasi
2. Kartu Bimbingan ini harus diserahkan ke Fakultas Pada waktu pendaftaran Ujian Skripsi
3. Kartu Bimbingan ini berlaku 1 tahun sejak tanggal dikeluarkan.
3. Kartu Bimbingan ini berlaku Sampai Akhir Semester Genap 2018/2019
- 4 Perpanjangan Sampai Akhir Semester Genap 2018/2019 Aug 25/219

M. Insan .F

Dikeluarkan Tgl : 17 Oktober 2018



Dr. Endro Tjahjono, MM



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
Program Studi : Adm Publik, Adm Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F. 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5925982 Psw.159
E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
1.	24.10.18	LBM.	-Teori PR -konsumen.	
2.	24.10.18	BAB 1	-kriteria Informan perilaku konsumen LBM, no. 10	
3.	26.10.18	BAB 1	LBM → fokus perma- salahan.	
4.	1.11.18	BAB 1	Fenomena humas. ACC	
5.	7.11.18	Bab II.	Human Relations.	
6.	1-11-18	BAB 2	kerangka berpiet-	
7.	3-11-18	BAB 2	LBM susunan dibuatlah dan tidak dapatlah kelipin ACC	
8.	8-11-18	BAB 2	penelitian terdahul ACC	
9.	27-11-18	BAB	Teori PR Kom. Efektif. Homophily	
10.	11-12-18	Bab II	ACC	
11.	17-12-18	BAB 3	ACC	
12.	1-5-19	Bab III Bab IV Bab V	ACC ACC ACC	

Bimbingan dinyatakan telah selesai,

Tanggal :

Dosen Pembimbing II

(Muchamad Rizqi)

Dosen Pembimbing I

(M. INSAN-TR)



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
Program Studi : Adm Publik, Adm Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F. 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5925982 Psw.159
E-mail : fjisipa@untag-sby.ac.id

KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NO.	TANGGAL	MATERI	CATATAN DOSEN PEMBIMBING	TANDA TANGAN
13	24/05/19	Bob <u>IV</u>	Pemajaban data manfaat hasil observasi	
14	29/05/19	Bob <u>IV</u>	Pembahasan sesuai teori.	
15	1/06/19	Bob <u>IV</u>	Bob Pembahasan kurang paku analisis	
16	3/06/19	Bob <u>IV</u>	ACC	
17	9/06/19	Bob <u>V</u>	Kumpulan kurang rapi	
18	5/06/19	Bob <u>V</u>	ACC	

Bimbingan dinyatakan telah selesai,

Tanggal :

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

M. Kusnanto R.


Lampiran 9





Lampiran 10

Perintah Revisi

 UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982 Psw. 159/ E-mail : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

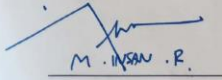
N A M A : Devi Kurnia Inayati
N. B. I. : 1151501116
Jurusan : Ilmu Komunikasi

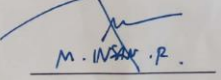
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL.
1.	pekerjaan permissikan diparkir, dan sertakan bukti-bukti yg mendukung permissikan	1	
2.	type da yg dilubangi ke nbs diparkir ya.	1-5	

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Surabaya, 18 Juli 2019
Dosen Penguji,


M. INSAN . P.


M. INSAN . P.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982 Psw. 159/ E-mail : fisp@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

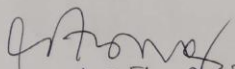
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Devi Kurnia Inayati
N. B. I. : 1151501116
Jurusan : Ilmu Komunikasi

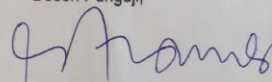
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL.
1.	Perbaiki Typo dan ejaan.	all	
2.	Perbaiki Cara Penyajian data. - Identifikasi sumber keluhan pelanggan. - Identifikasi cara ³ pe fasilitasi keluhan pelanggan oleh humas.	4	

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


A.A.I. Prihandari

Surabaya, 18 Juli 2019
Dosen Penguji,


A.A.I. Prihandari S



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Gedung: F 1.01. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. (031) 5925982 Psw. 159/ E-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Devi Kurnia Inayati
N. B. I. : 1151501116
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL.

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Surabaya, 18 Juli 2019
Dosen Penguji,

Lampiran 11

Hasil Uji Turnitin

PERAN HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI
DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PLN
DISTRIBUSI JAWA TIMUR

ORIGINALITY REPORT

% 18	% 16	% 1	% 12
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com Internet Source	% 2
2	bppkibandung.id Internet Source	% 1
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	% 1
4	media.neliti.com Internet Source	% 1
5	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	% 1
6	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<% 1
7	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<% 1
8	i-purnama.blogspot.com Internet Source	<% 1
9	es.scribd.com	