

**PERAN HUMAS DALAM MENANGANI PENGADUAN
PELANGGAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA DELTA TIRTA
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

MUFID GILANG AL RIEQI

NBI 1152200441

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2026

**PERAN HUMAS DALAM MENANGANI PENGADUAN
PELANGGAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA DELTA TIRTA
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :
MUFID GILANG AL RIFQI
NBI 1152200441

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mufid Gilang Al Rifqi

NBI : 1152200441

**Judul : Peran Humas dalam Menangani Pengaduan Pelangga Sebagai
Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di Perumda Delta Tirta
Kabupaten Sidoarjo.**

Surabaya, 15 Juni 2026

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui,

Dosen Pembimbing I



**Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S
NPP. 20110.86.0062**



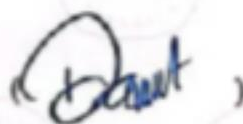
**Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana
S. Sos., M. Med. Kom
NPP. 20150.18.0777**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

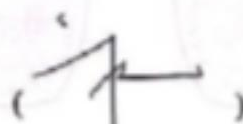
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 15 Juni 2026

Dewan Penguji :

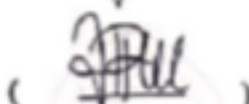
1. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos., M. Med. Kom
Ketua

()

2. Mohammad Insan Romadhan S.I.Kom., M.Med.Kom
Anggota I

()

3. Nara Garini Ayuningrum, S. Tr. I.Kom., M.A
Anggota II

()

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya


Prof. Dra. Rudy Handoko, M.S.

NPP. 20110.86.0062

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mufid Gilang Al Rifqi

NBI : 1152200441

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 15 Juni 2026
Yang membuat Pernyataan



(Mufid Gilang Al Rifqi)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TEL.P. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpust@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mufid Gilang Al Rifqi
NBI/ NPM : 1152200441
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya
Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo**

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 22 Juni 2026

Yang Menyatakan,



(Mufid Gilang Al Rifqi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Kepada Orang tua, bentuk rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta semangat dalam setiap langkah kehidupan dan pendidikan saya.

Kepada Keluarga, yang selalu memberikan motivasi, perhatian, serta doa sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.

Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan, ilmu, masukan, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.

Yang terakhir

Kepada Diri Saya Sendiri, terima kasih karena telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama : Mufid Gilang Al Rifqi
Rempat & Tanggal Lahir : Sidoarjo, 12 Agustus 2002
Alamat : Jl. Sidotopo Wetan Mulia III no.23 Surabaya
Kebangsaan : Indonesia
Jenis Kelamin : Laki Laki
Agama : Islam
No. Telp 089687508002

Riwayat Pendidikan

Jenjang	Instansi	Jurusan	Periode
SD	SDN Sidotopo VIII/55 Surabaya	-	2009 - 2015
SMP	SMPN 41 Surabaya	-	2015 - 2018
SMK	SMK Dr. Soetomo Surabaya	Multimedia	2018 - 2021
STRATA-1	Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	Ilmu Komunikasi	2022 - 2026

RINGKASAN

Mufid Gilang Al Rifqi, 2026, **Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan air bersih yang disampaikan melalui media sosial, ulasan Google Maps, serta pengaduan langsung pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menangani pengaduan pelanggan serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga citra perusahaan.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori Four Step Public Relations Process dari Cutlip, Center, dan Broom yang meliputi tahap identifikasi masalah (*fact finding*), perencanaan dan pemrograman (*planning and programming*), tindakan dan komunikasi (*action and communicating*), serta evaluasi (*evaluation*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo telah menjalankan perannya dengan melakukan identifikasi terhadap berbagai keluhan pelanggan yang masuk melalui berbagai saluran komunikasi. Selanjutnya, humas melakukan koordinasi dengan bagian terkait untuk menyusun langkah penanganan yang sesuai. Pada tahap tindakan dan komunikasi, humas berperan dalam memberikan informasi kepada pelanggan, menjawab pertanyaan, serta menyampaikan perkembangan penanganan keluhan. Selain itu, humas juga memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan efektif dengan masyarakat.

Kata Kunci: Peran Humas, Pengaduan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Four Step Public Relations*, Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

SUMMARY

Mufid Gilang Al Rifqi, 2026, *The Role Of Public Relations in Supporting Customer Complaints as an Effort to Improve Service Quality at Perumda Delta Tirta Sidoarjo Regency*

This research was motivated by numerous public complaints regarding clean water services, submitted through social media, Google Maps reviews, and direct customer complaints. This study aims to determine the role of public relations at Perumda Delta Tirta, Sidoarjo Regency, in handling customer complaints and the efforts made to improve service quality and maintain the company's image.

The research employed a descriptive approach with qualitative methods. Data collection was conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. The research analysis utilized the Four-Step Public Relations Process theory by Cutlip, Center, and Broom, which encompasses the stages of fact finding, planning and programming, action and communication, and evaluation.

The research results show that the public relations department of Perumda Delta Tirta, Sidoarjo Regency, has carried out its role by identifying various customer complaints received through various communication channels. Furthermore, public relations coordinates with relevant departments to develop appropriate handling steps. At the action and communication stage, public relations plays a role in providing information to customers, answering questions, and communicating progress on complaint handling. Furthermore, public relations also utilizes digital media as a faster and more effective means of communication with the public.

Keywords: *Role of Public Relations, Customer Complaints, Service Quality, Four Step Public Relations, Perumda Delta Tirta, Sidoarjo Regency.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Humas Dalam Menangani Pengaduan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo” dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, doa, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan terbaik yang selalu menjadi inspirasi dalam menjalani kehidupan.
3. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, serta pengorbanan yang tidak ternilai selama penulis menempuh pendidikan.
4. Seluruh keluarga besar terutama adik saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
5. Dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
8. Kekasih saya yaitu Nadya yang selalu memberikan dukungan, perhatian, motivasi, serta menemani penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh pihak di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu dan memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penelitian di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan wawasan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya mengenai peran humas dalam pelayanan publik.

Surabaya, 15 Juni 2026

Mufid Gilang Al Rifqi

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PENYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
10.1	L
atar Belakang	1
10.2	P
ertanyaan Penelitian	5
10.3	B
atasan Penelitian	5
10.4	T
ujian Penelitian	6
10.5	M
anfaat Penelitian	6
10.5.1.....	M
anfaat teoritis	6
10.5.2.....	M
anfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Teori <i>Four Step Public Relations</i>	13
2.3 Landasan Konsep.....	14
2.3.1 Pengaduan Masyarakat.....	14
2.3.2 <i>Public Relations</i>	15
2.3.3 <i>Public Relation Role</i>	17

2.3.4 Komunikasi	18
2.3.5 Pelayanan Publik	19
2.3.6 Konsep Kualitas Layanan.....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data.....	25
3.7 Keabsahan Data	25
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Perumda Delta Tirta Sidoarjo	27
4.1.1 Sejarah Perumda Delta Tirta Sidoarjo	27
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	29
4.1.3 Logo Perusahaan	29
4.1.4 Struktur Organisasi.....	30
4.2 Peran Humas Perumda Delta Tirta Sidoarjo	34
4.3 Informan Perumda Delta Tirta Sidoarjo.....	36
4.4 Penerapan <i>Four Step Public Relations</i>	37
4.4.1 Identifikasi Masalah (<i>fact finding</i>)	37
4.4.2 Perencanaan dan Pemrograman (<i>planning and programming</i>).....	43
4.4.3 Tindakan dan komunikasi (<i>action and communicating</i>).....	48
4.4.4 Evaluasi (<i>evaluation</i>).....	53
4.5 Temuan Penelitian	55
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Rekomendasi.....	58
5.2.1 Bagi Perumda Delta Tirta Sidoarjo	58
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Critical Review Pada Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.3 Deskripsi Kantor Cabang.....	28
Tabel 4.4 Informan Perumda Delta Tirta.....	36
Tabel 4.5 Jenis Keluhan.....	40
Tabel 4.6 Keluhan Tiga Bulan.....	42

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	21
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo	3
Gambar 1.2 Komentar di Postingan Perumda Delta Tirta Sidoarjo.....	4
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.4 Logo Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.....	29
Gambar 4.5 Struktur Organisasi	31
Gambar 4.6 Aplikasi Pelangi di Playstore	45
Gambar 4.7 Tampilan Registrasi Aplikasi.....	46
Gambar 4.8 Fitur Pengaduan Pada Aplikasi.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Daftar Wawancara.....	63
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi	64
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi Bagian Belakang	65
Lampiran 4. Bukti Turnitin.....	66
Lampiran 5. Dokumentasi	67
Lampiran 6. Lembar Revisi Penguji 1.....	68
Lampiran 7. Lembar Revisi Penguji 2.....	69
Lampiran 8. Lembar Revisi Penguji 3.....	70