

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURABAYA DALAM
MENGATASI KELUHAN PELANGGAN MELALUI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @pdamsurabaya**

ABDUL JABBAR GARUDA WARDHANA

ABSTRAK

PDAM kota Surabaya merupakan salah satu perusahaan yang mampu mengelola serta melakukan distribusi air bersih pada wilayah kota Surabaya. PDAM harus mempunyai strategi dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan terutama strategi komunikasi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan melalui media sosial instagram. Penelitian ini memiliki tujuan, untuk mengetahui strategi Humas dalam menangani keluhan pelanggan pada PDAM Kota Surabaya. Metode pada penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu melakukan wawancara serta melakukan observasi yang menggunakan tiga metode analisis data yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas PDAM mempunyai dua strategi dalam menangani pelanggan. Kesimpulan penelitian merupakan pelanggan mendukung strategi komunikasi Humas yang mengedepankan interaksi secara langsung dengan respon singkat dan transparan.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, PDAM, Keluhan Pelanggan, Media Sosial, Instagram

**COMMUNICATION STRATEGY OF PDAM SURABAYA'S PUBLIC
RELATIONS IN ADDRESSING CUSTOMER COMPLAINTS THROUGH
INSTAGRAM @pdamsurabaya**

ABDUL JABBAR GARUDA WARDHANA

ABSTRACT

PDAM Surabaya is one of the companies capable of managing and distributing clean water in the Surabaya city area. PDAM must have a strategy in providing service to customers, especially a public relations communication strategy in addressing customer complaints through social media Instagram. This study aims to determine the Public Relations strategy in handling customer complaints at PDAM Surabaya. The method in this study uses a descriptive qualitative with a case study approach. Data collection techniques in this study include conducting interviews and conducting observations using three data analysis methods: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that PDAM Public Relations has two strategies in handling customers. The conclusion of the study is that customers support the Public Relations communication strategy that prioritizes direct interaction with short and transparent responses.

Keywords: *Communication Strategy, Public Relations, PDAM, Customer Complaints, Social Media, Instagram*