https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/semakom E-ISSN: 3032-1190
Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM) Juli 2026,Vol.04, No.02,Hal:960 – 967

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

**[1]Mufid Gilang Al Rifqi, [2]Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, [3]Doan Widhiandono**
[1,2,3]Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
gilangalrifqimufid@gmail.com

**Abstrak**
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam menangani pengaduan pelanggan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Penelitian dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan pelanggan terkait layanan air bersih yang disampaikan melalui media sosial, ulasan Google Maps, dan pengaduan langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori Four Step Public Relations Process dari Cutlip, Center, dan Broom yang meliputi tahap fact finding, planning and programming, action and communicating, serta evaluation. Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Perumda Delta Tirta berperan sebagai fasilitator komunikasi yang menghubungkan pelanggan dengan perusahaan melalui identifikasi keluhan, koordinasi dengan bagian terkait, penyampaian informasi, serta tindak lanjut pengaduan. Dalam pelaksanaannya, humas memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, layanan call center 24 jam, dan aplikasi digital Pelangi Delta Tirta untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Meskipun masih ditemukan kendala berupa lambatnya respons layanan dan gangguan distribusi air, peran humas dinilai mampu membantu perusahaan menjaga hubungan baik dengan pelanggan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan.
**Kata kunci:** Humas, Pengaduan Pelanggan, Kualitas Layanan, Public Relations, Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

***Abstract***
*service quality at Perumda Delta Tirta Sidoarjo Regency. The study was motivated by the large number of customer complaints regarding clean water services submitted through social media, Google Maps reviews, and direct complaint channels. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, and were analyzed using the Four-Step Public Relations Process theory developed by Cutlip, Center, and Broom, which consists of fact finding, planning and programming, action and communicating, and evaluation. The findings indicate that the Public Relations division of Perumda Delta Tirta acts as a communication facilitator by bridging customers and the company through complaint identification, coordination with relevant departments, information dissemination, and complaint follow-up. In carrying out its role, the Public Relations division utilizes various communication channels, including social media, a 24-hour call center, and the Pelangi Delta Tirta digital application to enhance service effectiveness. Although challenges such as delayed responses and water distribution disruptions remain, the role of Public Relations has contributed to maintaining positive relationships with customers and supporting service quality improvement. Therefore, enhancing service responsiveness, communication quality, and digital media utilization is essential to increase customer satisfaction and strengthen the company's image.*
***Keyword:*** *Keywords: Public Relations Role, Customer Complaints, Service Quality, Four-Step Public Relations Process, Perumda Delta Tirta Sidoarjo Regency.*

## Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta membangun citra positif organisasi. Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih, Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai pengaduan pelanggan terkait gangguan distribusi air, kualitas air yang kurang optimal, kebocoran jaringan, serta lambatnya penanganan keluhan. Berbagai pengaduan tersebut disampaikan melalui media sosial, aplikasi layanan digital, call center, maupun layanan pengaduan langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi dengan pelanggan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Humas sebagai fungsi manajemen memiliki peran dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik melalui perencanaan serta pelaksanaan program komunikasi yang efektif (Cutlip, Center, & Broom, 2013).

Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu perusahaan daerah penyedia layanan air bersih masih menghadapi berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan. Keluhan tersebut meliputi gangguan distribusi air, kualitas air yang kurang baik, lambatnya respons terhadap pengaduan, hingga kurangnya kejelasan informasi yang diberikan kepada pelanggan. Kondisi ini terlihat dari banyaknya ulasan negatif yang disampaikan masyarakat melalui berbagai platform digital, termasuk media sosial dan Google Maps. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pengelolaan pelayanan dan komunikasi perusahaan kepada masyarakat. Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani secara efektif, maka dapat berdampak pada menurunnya citra perusahaan serta berkurangnya kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan.

Dalam menghadapi berbagai pengaduan pelanggan, peran humas menjadi sangat penting sebagai penghubung antara organisasi dan masyarakat. Menurut Anggraini et al. (2021), humas atau Public Relations merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun pemahaman, kepercayaan, dan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator komunikasi dan pemecah masalah yang mampu menjembatani kepentingan organisasi dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas humas dalam menangani pengaduan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga reputasi perusahaan.

Penelitian ini menggunakan teori Four-Step Public Relations Process yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom sebagai landasan teoritis. Teori ini menjelaskan bahwa proses humas yang efektif dilakukan melalui empat tahapan, yaitu identifikasi masalah (fact finding), perencanaan dan pemrograman (planning and programming), tindakan dan komunikasi (action and communicating), serta evaluasi (evaluation). Keempat tahapan tersebut menjadi kerangka untuk memahami bagaimana humas mengelola pengaduan masyarakat secara sistematis dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa humas memiliki peran penting dalam membangun hubungan organisasi dengan publik dan meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian Fania (2024) menemukan bahwa strategi Public Relations yang adaptif mampu memperkuat komunikasi organisasi di era digital. Purba Budiman (2018) menunjukkan bahwa aktivitas Public Relations berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pengguna jasa. Sementara itu, penelitian Afandi et al. (2021), Muhazir dan Haryani (2025), serta Kurniawan dan Masruchin (2025) lebih berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus mengkaji peran humas dalam menangani pengaduan pelanggan pada perusahaan layanan air minum daerah menggunakan pendekatan Four-Step Public Relations Process.

Berdasarkan uraian tersebut, urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo menjalankan perannya dalam menangani pengaduan pelanggan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan dan menjaga citra perusahaan. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis peran humas dalam penanganan pengaduan pelanggan pada perusahaan penyedia layanan air bersih dengan menggunakan perspektif Four-Step Public Relations Process yang belum banyak diterapkan pada penelitian sejenis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menangani pengaduan pelanggan serta mengidentifikasi strategi komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga citra perusahaan di mata masyarakat.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam peran humas dalam menangani pengaduan pelanggan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses komunikasi, strategi, serta tindakan yang dilakukan humas dalam merespons berbagai keluhan pelanggan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara mendalam terkait pengalaman, pandangan, dan praktik yang dilakukan oleh pihak humas dalam menjalankan tugasnya.

Objek penelitian ini adalah peran humas dalam menangani pengaduan pelanggan di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Fokus penelitian diarahkan pada aktivitas humas dalam menerima, mengelola, menindaklanjuti, serta mengomunikasikan penyelesaian pengaduan pelanggan. Sementara itu, subjek penelitian terdiri dari staf humas yang terlibat langsung dalam proses penanganan pengaduan serta pelanggan yang pernah menyampaikan keluhan terkait layanan perusahaan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam dengan pihak humas dan pelanggan Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi terhadap aktivitas pelayanan dan proses penanganan pengaduan yang berlangsung di lingkungan perusahaan. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan pengaduan pelanggan, arsip, serta berbagai sumber tertulis yang mendukung penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai proses penanganan pengaduan pelanggan dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh humas. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas humas dalam menerima dan menindaklanjuti keluhan pelanggan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen pendukung seperti arsip pengaduan, laporan pelayanan, dan data perusahaan yang relevan.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teori Four Step Public Relations Process yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom. Teori ini meliputi empat tahapan, yaitu identifikasi masalah (fact finding), perencanaan dan pemrograman (planning and programming), tindakan dan komunikasi (action and communicating), serta evaluasi (evaluation). Melalui kerangka teori tersebut, penelitian ini menganalisis bagaimana humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo menjalankan perannya dalam menangani pengaduan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan memberikan gambaran yang objektif mengenai peran humas dalam penanganan pengaduan pelanggan di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai bagaimana peran humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menangani pengaduan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan guna menjaga citra perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teori Four Step Public Relations Process dari Cutlip, Center, dan Broom, ditemukan bahwa humas memiliki peran yang cukup strategis dalam mengelola komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas penanganan pengaduan pelanggan.

Peran Humas sebagai Pengelola Informasi dan Penghubung Perusahaan dengan Pelanggan temuan pertama menunjukkan bahwa humas berperan sebagai penghubung utama antara perusahaan dan masyarakat dalam menerima, mengelola, serta menyampaikan informasi terkait pengaduan pelanggan. Pengaduan yang diterima berasal dari berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, aplikasi Pelangi, call center, WhatsApp, maupun pengaduan langsung ke kantor pelayanan. Dalam menjalankan fungsi tersebut, humas berusaha membangun komunikasi dua arah dengan pelanggan agar setiap keluhan yang disampaikan dapat diterima dan diproses sesuai prosedur. Peran ini sejalan dengan konsep Public Relations yang menempatkan humas sebagai fasilitator komunikasi antara organisasi dan publiknya. Melalui komunikasi yang terbuka, pelanggan memperoleh informasi mengenai penyebab permasalahan, proses penanganan, dan estimasi penyelesaian yang dilakukan perusahaan.

Dengan demikian, humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

**Penerapan Tahap Fact Finding dalam Penanganan Pengaduan**

Temuan kedua menunjukkan bahwa tahap fact finding dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai jenis keluhan pelanggan yang masuk ke perusahaan. Keluhan yang paling sering diterima berkaitan dengan gangguan distribusi air, debit air yang kecil, kualitas air yang keruh, kebocoran pipa, serta keterlambatan penanganan gangguan. Humas melakukan pencatatan dan pengelompokan keluhan berdasarkan tingkat urgensi serta wilayah yang terdampak. Informasi yang diperoleh kemudian diteruskan kepada bagian teknis untuk dilakukan pengecekan lapangan. Proses identifikasi masalah ini menjadi langkah awal yang penting karena menentukan tindakan yang akan dilakukan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan.Temuan ini menunjukkan bahwa humas telah menjalankan fungsi identifikasi masalah sesuai konsep Four Step Public Relations Process, yaitu mengumpulkan fakta dan informasi sebelum menentukan strategi penyelesaian masalah.

**Perencanaan Strategi Penanganan Pengaduan**

Pada tahap planning and programming, humas melakukan koordinasi dengan bagian pelayanan pelanggan dan bagian teknik untuk menentukan langkah penyelesaian yang sesuai dengan jenis keluhan yang diterima. Selain itu, perusahaan juga mengembangkan pemanfaatan teknologi digital melalui aplikasi Pelangi sebagai sarana pelayanan dan pengaduan pelanggan. Penggunaan aplikasi tersebut mempermudah pelanggan dalam menyampaikan laporan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan berupaya meningkatkan efektivitas pelayanan melalui inovasi digital yang dapat mempercepat proses komunikasi dan penanganan keluhan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa perencanaan yang dilakukan humas telah membantu perusahaan dalam menyusun langkah yang lebih terarah untuk menangani pengaduan pelanggan, meskipun masih diperlukan peningkatan koordinasi antarbagian agar respons yang diberikan dapat lebih cepat dan efisien.

**Tindakan dan Komunikasi dalam Menangani Pengaduan**

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa pada tahap action and communicating, humas berperan aktif dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai perkembangan penanganan keluhan yang mereka sampaikan. Humas menggunakan berbagai media komunikasi seperti Instagram, WhatsApp, call center, dan aplikasi Pelangi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain memberikan informasi terkait gangguan layanan, humas juga menjawab pertanyaan pelanggan serta menjelaskan langkah-langkah yang sedang dilakukan perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Pemanfaatan media digital dinilai mampu mempercepat penyebaran informasi dan memperluas jangkauan komunikasi kepada pelanggan.

Namun demikian, penelitian menemukan bahwa masih terdapat keluhan pelanggan mengenai lambatnya respons terhadap pengaduan dan kurangnya informasi yang diterima pelanggan ketika terjadi gangguan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun fungsi komunikasi telah berjalan, efektivitas penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pelanggan.

Evaluasi Penanganan Pengaduan dan Peningkatan Kualitas Layanan

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah evaluation. Humas melakukan evaluasi terhadap penanganan pengaduan dengan melihat jumlah keluhan yang masuk, kecepatan respons, serta umpan balik yang diberikan pelanggan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui efektivitas strategi komunikasi yang telah diterapkan sekaligus menjadi dasar perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi telah membantu perusahaan dalam mengidentifikasi berbagai kelemahan pelayanan, khususnya terkait respons pengaduan dan distribusi informasi kepada pelanggan. Selain itu, evaluasi juga mendorong perusahaan untuk meningkatkan penggunaan media digital sebagai sarana komunikasi yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa evaluasi menjadi tahapan penting dalam proses humas karena memberikan masukan bagi perusahaan untuk terus memperbaiki kualitas layanan dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Dengan adanya evaluasi yang berkelanjutan, perusahaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Humas dalam Menangani Pengaduan Pelanggan sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa humas memiliki peran yang sangat penting sebagai penghubung antara perusahaan dan masyarakat dalam proses penanganan pengaduan pelanggan. Peran tersebut diwujudkan melalui kegiatan menerima, mengelola, menyampaikan, dan menindaklanjuti berbagai keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media sosial, aplikasi Pelangi, call center, maupun pengaduan langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan tahapan Four Step Public Relations Process yang terdiri dari fact finding, planning and programming, action and communicating, serta evaluation. Pada tahap identifikasi masalah, humas melakukan pencatatan dan pengelompokan berbagai keluhan pelanggan untuk mengetahui permasalahan yang paling sering terjadi. Selanjutnya, pada tahap perencanaan dan pemrograman, humas melakukan koordinasi dengan bagian terkait untuk menentukan langkah penyelesaian yang tepat. Pada tahap tindakan dan komunikasi, humas berperan aktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat serta memberikan respons terhadap pengaduan yang masuk melalui berbagai media komunikasi. Adapun pada tahap evaluasi, humas melakukan peninjauan terhadap efektivitas penanganan pengaduan sebagai bahan perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Meskipun masih ditemukan beberapa kendala, seperti lambatnya respons terhadap sebagian pengaduan pelanggan, gangguan distribusi air, dan kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat, secara keseluruhan humas dinilai telah menjalankan fungsinya dengan baik dalam menjaga hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Keberadaan humas turut membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas komunikasi, membangun kepercayaan masyarakat, serta menjaga citra Perumda Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo sebagai penyedia layanan air bersih bagi masyarakat.

## Daftar Pustaka

Adiwardana, F. H. (2026). Strategi Public Relations melalui Pengelolaan Media Sosial Instagram @ pu _ bpsdm oleh BPSDM Kementerian Pekerjaan Umum Sumber : Instagram @ pu _ bpsdm Pengembangan Sumber Daya Manusia ( BPSDM ) Kementerian Pekerjaan Umum . Sebagai unit. 5(November 2025).

Afandi, S. N., Suharto, A., & Rahayu, J. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI Dan IPA.

Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. 5(1). https://doi.org/10.37481

Andis Marcella, & Parjiyana. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU (Vol. 4, Issue 1).

Anggraini, K., Wahidah, N. R., & Desthiani, U. (2021). Peran Humas Sebagai Fungsi Publikasi Dalam Mensosialisasikan Kegiatan Survei Seismik Pt Elnusa Tbk. Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi, 5(1). https://doi.org/10.30596/interaksi.v5i1.5612

Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia).

Candra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. CV IRDH.

Devi, B., Siswanto, L., & Abraham, F. Z. (2016). peran humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi pada biro humas pemprov kalimantan

selatan the role of goverment public relations as facilitators communication in bureau of public relation at south kalimantan province. 19(1), 55–68. https://doi.org/10.20422/jpk.v19i1.64

Fania Alzaira Rahma. (2024). Strategi Publik Relations dalam Mengoptimalkan Pengaruh Digital. Misterius : Publikasi Ilmu Seni Dan Desain Komunikasi Visual., 1(2), 55–64. https://doi.org/10.62383/misterius.v1i2.120

Gulo, M., Zai, K. S., & Kristiani Lase, N. (2022). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN CV. GOLDEN MART GUNUNGSITOLI CITY. 10, 1290–1298.

Hariyanti, & Mulia, R. A. (2023). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lima Puluh Kota. Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan, 1(2). https://doi.org/10.55850/|website

Kurniawan, M. R., & Masruchin. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI-NILAI SYARIAH BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP AHMAD YANI SIDOARJO. Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance, 8(1).

Muhazir, A., & Okta Haryani, S. (2025). Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah di Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) Sleman. AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi, 6(02). http://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/AGUNA85

Parid, M. (2020). Relevansi Komunikasi Pembelajaran dengan Materi Bahan Ajar SD/MI. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 6.

Purba Budiman. (2018). Pengaruh Public Relations Terhadap Peningkatan Pengguna Jasa Di Bandara Internasional Kualanamu Kab. Deli Serdang. Jurnal Network Media, 1(Public Relations), 1–11.

Rahmawati, S. D., Sholikah, V., & Munir, M. M. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 1(2), 170–183. https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183

Risnawati, A., Zuraini, Asian, A., & Haryati. (2023). Strategi Humas (Public Relation)Dalam Membentuk Citra Organisasi.

Riyadin. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKATKELUARGA BERENCANA DI KECAMATAN PEKALONGAN KABUPATEN LAMPUNGTIMUR (STUDI KASUS PADA DESA PEKALONGAN). Simplex.

Rusydi, F. S., Wibawa, D., & Tresnawaty, B. (2021). Strategi Public Relations dalam Mempertahankan Eksistensi Pasar Malam. Jurnal Hubungan Masyarakat, 6(2), 181–200. http://digilib.uinsgd.ac.id/60961/%0Ahttp://digilib.uinsgd.ac.id/60961/49/4_BAB 1.pdf