

Sinopsis

Adanya kemajuan ekonomi dan berbagai implikasinya, mendorong terjadinya persaingan yang harus dihadapi setiap badan usaha. Untuk itu PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa menyikapi hal ini dari berbagai segi. Salah satunya adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk membentuk opini publik yang menguntungkan. Karena pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu cara memperoleh opini publik positif. Hal tersebut dapat dicapai melalui peran Humas. Permasalahan yang membutuhkan perhatian serius dari PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY adalah mengenai pelayanan, dimana opini publik yang berkembang mengenai pelayanan adalah negatif. Maka disinilah Bagaimana Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY berperan dalam pembentukan opini publik tentang kualitas pelayanan?

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian survey kuantitatif dengan menggunakan teknik kuesioner, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan dan observasi guna mendukung data yang lebih akurat. Pengukuran yang dilakukan kemudian diolah dengan menggunakan perhitungan indeks, sedangkan sampel penelitian yang diambil berjumlah 30 responden pengguna jasa listrik PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY.

Peran Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY dalam membentuk opini publik tentang kualitas pelayanan adalah memelihara dan meningkatkan hubungan yang baik dengan internal publik maupun eksternal publik. Bentuk hubungan Internal public relation adalah program pemberian apresiasi pada karyawan, Program acara khusus, informasi papan pengumuman, menggalang kritik dan saran serta kliping. Selain membina hubungan baik dengan internal public, Humas juga membina hubungan baik dengan eksternal publik, seperti membina hubungan dengan Pers, Hubungan dengan pemerintah, hubungan dengan pelanggan, hubungan dengan masyarakat sekitar serta hubungan dengan mitra kerja. Untuk mendukung kegiatan tersebut Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY menggunakan beberapa media dalam penyampaian informasi kepada publik. Sementara, menurut hasil kuesioner yang dilakukan kepada pelanggan listrik PT PLN (Persero) Distribusi Jateng-DIY bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, sehingga opini publik yang dihasilkan adalah positif beda dengan anggapan beberapa waktu sebelumnya. Dengan demikian peran Humas di PT PLN (Persero) distribusi Jateng-DIY cukup berhasil.

Kesimpulan yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah bahwa dalam pembentukan opini publik tentang kualitas pelayanan adalah dengan meningkatkan hubungan internal publik dan eksternal publik serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dari Humas dan pihak internal perusahaan itu sendiri. Sedangkan saran yang bisa penulis berikan adalah selalu membina hubungan yang baik dengan publik internal dan eksternal supaya terbentuk opini publik yang diinginkan dengan penggunaan media-media yang dirasa belum digunakan.