

ABSTRAK

Nama / NIM : Shinta Aryaputri / 2017-0502-036

Judul : Peran *Humas LPP TVRI* dalam Menangani Keluhan Publik melalui Media Sosial

Jumlah Halaman : Viii; 65; 16 Gambar; 5 Lampiran

Kata Kunci : *Humas, Keluhan Publik, Media Sosial*

Karya tulis ini merupakan laporan Praktik Kerja Lapangan yang penulis alami sebagai *Humas LPP TVRI* dari tanggal 01 Agustus 2019 sampai dengan 31 Agustus 2019. Laporan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Humas LPP TVRI* dalam menangani Keluhan Publik melalui Media Sosial. Penanganan keluhan di *LPP TVRI* terdapat 4 tahap yaitu, mencatat dan mendengarkan, meneruskan laporan, memberikan laporan kepada bidang terkait, serta melakukan klarifikasi akhir. Keluhan yang ditangani penulis dominan mengeluhkan tentang perubahan jadwal siaran dan juga hilangnya sinyal. Serta pelanggan lebih cenderung menyampaikan keluhan tersebut pada media sosial twitter. Kemudian jika dibandingkan dengan 5 tahapan yang ada pada teori bab II, terdapat satu tahapan yaitu tahap follow up, dimana pihak *LPP TVRI* masih belum menjalankan tahap tersebut padahal tahapan tersebut terbilang cukup penting dimana setelah selesai menangani keluhan pelanggan, pihak perusahaan haruslah tetap menjaga hubungan baik bahkan melakukan pendekatan secara personal untuk memastikan pelanggan sudah terpenuhi kebutuhannya. Sehingga dari kegiatan yang penulis lakukan selama Praktik Kerja Lapangan, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Humas LPP TVRI* cukup berperan dalam melayani serta menjalin hubungan kepada pelanggan. Namun tetap perlu meningkatkan kualitas dengan tidak melupakan hal-hal kecil dan juga meningkatkan mutu kualitas melalui media sosial yang sedang berkembang pesat ini.

Daftar Pustaka : 19 Buku, 3 Jurnal, 2 Skripsi, 1 Website

