

ABSTRAK

Rindawati, 2021, Strategi *Public Relations* PLTD dalam Mengubah Citra Baik bagi Masyarakat Kepulauan Masalembu Kabupaten Sumenep, Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing: Moh. Zuhdi, M.I. Kom.

Kata kunci: strategi *public relations*, citra, penghambat

PLTD merupakan salah satu bantuan Daerah I Jawa Timur yang berupa instansi pembangkit listrik tenaga diesel yang dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga dengan menggunakan bahan bakar solar yang keberadaannya didesa masalima, kecamatan masalembu, kabupaten sumenep. Menyalurkan listrik kepada pelanggan tidak terlepas dari persepsi buruk seperti rusaknya citra PLTD Masalembu seperti mati lampu secara tiba-tiba, lampu hidup secara bergiliran, tarif mahal dan pelayanan yang kurang baik, akan tetapi meskipun citra PLTD rusak pelanggan masih menggunakan jasa saluran listriknya bahkan pelanggan PLTD Masalembu bertambah pada saat menambah program baru.

Berdasarkan hal tersebut, maka ada dua permasalahan yang menjadi pokok dalam penelitian ini, yaitu: *pertama*, bagaimana strategi *public relations* PLTD dalam mengubah citra terhadap masyarakat; *kedua*, factor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam mengubah citra PLTD terhadap masyarakat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan, melakukan observasi secara mendalam serta menggambarkan dan menyajikan fakta yang ada dilapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama*, strategi *public relations* sebagaimana sesuatu yang terencana untuk mencapai tujuan dalam menggunakan pendekatan komunikasi dengan publiknya, usahanya yang menjalin hubungan positif dengan publiknya seperti menginformasikan, menerangkan, menyarankan, dan meyakinkan dalam pendekatannya untuk mengubah atau mempertahankan citra terhadap pelanggan. Sebab citra merupakan opini individu bisa menjadi *consensus* sehingga menjadi opini public dalam menunjang reputasi perusahaan.

Selanjutnya, inovasi dan kebijakan PLTD terhadap kinerjanya memiliki keterbatasan jaringan pada saat menginformasikan kepada pelanggan menggunakan microfon juga menggunakan media publikasi seperti koran Madura, detik news dalam menginformasikan kepada pelanggan yang berada diluar kepulauan masalembu. Selain itu meningkatkan pemeliharaan staf sesuai bidangnya, tidak memungut biaya abonemen pada saat lampu mati selama 1 bulan lamanya dan juga menambah program baru dengan menggunakan Non-KWH tanpa membayar uang abonemen maka jasa kelistrikan PLTD tetap dipakai sampai saat ini.

Kedua, penghambat merupakan kejadian dalam proses komunikasi dalam menjalankan strategi yang teencana dan hal tersebut terjadi pada public relations dalam mengubah citranya. Dengan cuaca yang buruk akan menjadi dampak besar dalam transportasi kapal laut baik itu dalam pengiriman BBM atau pemesanan

peralatan mesin yang mengalami kerusakan, keterbatasan jaringan dalam media komunikasi untuk menginformasikan saat kejadian berlangsung seperti whatsapp, twitter dan facebook sehingga tidak menimbulkan komunikasi multi arah, dan keterbatasan SDM.