

Sebagai perusahaan BUMN, PT PLN (Persero) Area Surakarta dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal penerangan. Humas sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga menciptakan kepuasan bagi pelanggan. PT PLN (Persero) Area Surakarta terpilih sebagai salah satu proyek percontohan layanan kelas dunia (World Class Service-WCS). Untuk itu PT PLN (Persero) harus bisa menjaga dan meningkatkan pelayanan melalui humas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi pustaka. Bertujuan untuk mengetahui peran PT PLN (Persero) Area Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan membandingkannya dengan kerangka pemikiran yang digunakan. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah kerangka pemikiran public relations, dan pelayanan prima. Humas PT PLN (Persero) Area Surakarta sudah menjalankan perannya dengan baik. Peran humas sebagai technician dan managerial role dilakukan berdasarkan standart operation Procedure dari pusat. Peran interna dan eksternal juga dinilai tepat sasaran. PT PLN (Persero) Area Surakarta juga mempunyai relasi yang cukup banyak, baik media cetak maupun media elektronik. Walaupun hanya satu orang, dalam melaksanakan program humas dibantu oleh pegawai / staff yang lain.