

## ABSTRAK

Perumda Giri Tirta pada tahun 2023 mendapatkan sebanyak 559 keluhan pelanggan. Keluhan tersebut dapat menimbulkan dampak yang tidak baik bagi reputasi dan citra perusahaan. Oleh karena itu, humas memiliki peran penting sebagai komunikator perusahaan yang berhadapan langsung dengan pelanggan dengan memberikan informasi terhadap berbagai keluhan dan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga citra baik perusahaan dapat dipertahankan dan terjalin hubungan baik dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik yang ditinjau dari teori Ruslan (2020). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif untuk memperoleh informasi sesungguhnya yang kemudian dipaparkan dalam bentuk narasi dan gambar. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari penelitian diperoleh hasil bahwa humas Perumda Giri Tirta Kabupaten Gresik berperan sebagai *communicator, relationship, back up management dan good image maker*.

Kata kunci : *humas, komunikator, pelanggan*