

ABSTRAK

Ketetapan tarif baru yang ditetapkan oleh PERUMDA AM TJM menimbulkan keluhan bagi para pelanggan. Dialog digunakan humas untuk meredam keluhan pelanggan mengenai teknis air ataupun ketetapan air. Teori utama yang digunakan oleh peneliti yaitu teori mengenai pengurangan ketidak pastian (URT) dan juga sekaligus menggunakan pendekatan kualitatif serta jenis penelitian yaitu studi kasus. Pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Hasil penelitian sendiri memperlihatkan bahwa secara tidak langsung penyebaran informasi yang dilakukan tidak efektif mengenai ketetapan tarif air yang baru oleh PERUMDA AM TJM dan pemerintah daerah Kabupaten Sukabumi. Dengan begitu, efektivitas dialog sebagai alat untuk melakukan komunikasi dilakukan oleh humas pasca kenaikan tarif air yang baru. Maka dari itu, humas tentunya harus lebih teliti dalam melakukan penyebaran informasi agar tepat sasaran, dan tentunya dialog dengan para pelanggan mengenai ketetapan tarif tentunya harus lebih diperhatikan.

Kata kunci : Dialog Komunikasi, Penyebaran Informasi, Public Relations, pengurangan ketidakpastian