

# **STRATEGI HUMAS PT KAI *COMMUTER* JABODETABEK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRANSPORTASI *COMMUTER LINE***

**PINDY VERONIKA**

## **Abstrak**

BUMN yang mengelola transportasi darat khususnya kereta api adalah PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia yang membentuk anak perusahaan bernama PT Kereta Api *Commuter* Jabodetabek (PT KCJ) yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di daerah Jabodetabek. Pembentukan anak perusahaan ini bertujuan untuk lebih memfokuskan diri dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat-masyarakat yang tinggal di luar daerah Jakarta yang menjadikan kereta api sebagai alat transportasi untuk melakukan berbagai aktivitas di Jakarta. Penelitian menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus dengan metode teknik pengumpulan data seperti dokumentasi, wawancara dan observasi bertujuan untuk mengetahui “Strategi Humas PT KAI *Commuter* Jabodetabek dalam Meningkatkan Pelayanan Transportasi *Commuter Line*”. Secara teknis peningkatan pelayanan yang diterapkan menggunakan strategi mulai dari strategi operasional dalam tahap meningkatkan pelayanan, pendekatan persuasive dan edukatif yang dilakukan dengan cara memberikan arahan dan penerangan kepada masyarakat melalui informasi, pendekatan tanggung jawab sosial humas yang dilakukan dengan membuat kegiatan sosialisasi dan edukasi bersama para stakeholder, pendekatan kerja sama yang dilakukan bersama dengan stakeholder untuk meningkatkan pelayanan dan pendekatan koordinatif dan integrative guna mempertahankan ketahanan nasional. Berdasarkan hasil wawancara, peningkatan pelayanan yang telah dilakukan maupun sedang dilakukan diharapkan nantinya dapat menambah kepuasan pengguna KRL dan para penggunanya semakin merasa senang menggunakan jasa *commuter line*. Hal ini ditunjukkan karena Humas berperan besar dalam meningkatkan sarana informasi bagi para pengguna *Commuter Line* se-Jabodetabek.

**Kata Kunci:** Strategi Humas ,Transportasi, Meningkatkan Pelayanan

# **STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS PT KAI COMMUTER JABODETABEK IN SERVICE IMPROVING TRANSPORT COMMUTER LINE**

**PINDY VERONIKA**

## **Abstrack**

BUMN that manage land transport, especially railway PT KeretaApi Indonesia (KAI) as the sole governing body of railway transportation services in Indonesia were formed subsidiary called PT KeretaApi Commuter Jabodetabek (PT. KCJ) which serves as a leading provider of railway transportation in the Greater Jakarta area. Formation of this subsidiary aims to be more focused in serving the transportation needs of communities living outside Jakarta area that makes the train as a means of transportation to perform various activities in Jakarta. Research using qualitative methods and case study approach with the method of data collection techniques such as documentation, interview and observation aims to find out “STRATEGY OF PUBLIC RELATIONS PT KAI COMMUTER JABODETABEK IN SERVICE IMPROVING TRANSPORT COMMUTER LINE”. Technically improvement of services that are implemented using strategies ranging from operational strategy in stages to improve services, the approach persuasive and educative done by providing advice and information to the public through information, approaches social responsibility of public relations is done by making the socialization and educational activities together with stakeholders , a cooperative approach conducted with stakeholders to improve services and coordinative and integrative approach in order to maintain national security. Based on interviews, enhanced customer service that has been done and is being done expected later to add KRL user satisfaction and users increasingly feel happy using the services of commuter line. This is indicated as public relation plays a major role in improving the means of information for users all over Commuter Line Jabodetabek.

**Key Words:** Strategies of Public Relations, Transport, Improving Services