

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA API
INDONESIA DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

ARTIKEL PENELITIAN

Oleh :

NUR ADI PRATAMA

1910521016



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

**PERAN HUBUNGAN MASYARAKAT PT KERETA API INDONESIA
DAOP 9 JEMBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT**

Nur Adi Pratama¹ · M. Thamrin²

Penulis¹ : Mahasiswa, Penulis² : Dosen Pembimbing
Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Jember
Email : hijrah1453@gmail.com¹, mohammadthamrin61@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai peran hubungan masyarakat PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dari segi peran humas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta pihak- pihak yang mendukung kinerja humas dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan kaitannya teori *Excellence* yang merupakan salah satu teori dalam komunikasi. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara kepada beberapa kriteria narasumber yaitu, humas, petugas tiket, petugas kebersihan, petugas keamanan. Teknik penentuan data menggunakan teknik purposive sampling. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah peran humas berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan tiketing adanya pemesanan tiket melalui aplikasi, pembayaran yang fleksibel. Peningkatan pelayanan kebersihan adanya ruang ibu menyusui, kebersihan toilet dan di dalam kereta api terjaga. Kemudian pelayanan keamanan adanya sistem *lose and found*, peningkatan profesionalisme petugas.

Kata Kunci : Peran Humas, Kereta Api Indonesia, Pelayanan

ABSTRACK

This study discusses the role of public relations at PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember in improving the quality of service to the community, in terms of the role of public relations in improving the quality of service to the community, as well as parties that support the performance of public relations in the process of improving the quality of service to the community with relation to Excellence theory which is one of the theories in communication. The research approach used is descriptive qualitative, with data collection methods in the form of interviews with several criterion informants, namely public relations, ticket clerks, cleaners, and security officers. The technique of determining the data using a purposive sampling technique. The results obtained from this study are the role of public relations in improving the quality of service to the public. Improving the quality of ticketing services by ordering tickets through applications, and flexible payments. Improving cleaning services with nursing mother's rooms, cleanliness of toilets and on the train is maintained. Then the security service has a lose and found system, increasing the professionalism of officers.

Keywords: *The role of Public Relation, Indonesia Railways, Service*

PENDAHULUAN

Menurut peraturan menteri perhubungan No 48 tahun 2015, PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) dibawah kementerian perhubungan yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Kereta api sendiri merupakan sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana yang lainnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal pelayanan PT Kereta Api Indonesia selalu melakukan peningkatan diberbagai sektor agar masyarakat dapat menikmati perjalanan dengan lebih nyaman dan aman. Pelayanan di PT Kereta Api Indonesia dahulu dan sekarang jauh berbeda, fasilitas kereta api dahulu sangat memprihatinkan. Seperti kebersihan yang tidak terkontrol, banyak nya aksi pencopetan dan calo serta penumpang yang memaksa menaiki kereta api tanpa tiket. Itu terjadi karena belum ada aturan tegas yang berlaku di PT Kereta Api Indonesia saat itu. Mendekati akhir tahun 2009 direktur utama PT Kereta Api Indonesia berganti, dikenal sebagai bapak revolusi kereta api Indonesia, yaitu Ignasius Jonan. Hal pertama yang dilakukan oleh Ignasius Jonan setelah mempelajari tiga bulan pertama menjabat ialah menggratiskan toilet di seluruh stasiun dan lebih memperhatikan tingkat kebersihan yang ada di toilet. Ignasius Jonan percaya bahwa dari hal kecil dapat mengubah

segalanya. Menjelang lebaran tahun 2012 suasana di stasiun mulai tampak berbeda, tidak ada lagi penumpang yang menaiki atap kereta api, mengubah sistem tiket yang sebelumnya manual menjadi berbasis online untuk menghindari calo, memberi nomor di tiap tempat duduk kereta agar semua berjalan lancar. Selanjutnya di ikuti oleh perubahan – perubahan yang lainnya, seperti kereta ekonomi yang ber-Ac, membeli lokomotif baru, perubahan tersebut kini dapat dirasakan oleh pengguna jasa kereta api (Nadiya Khairina., 2022:1). Dengan memperbaiki kualitas pelayanannya, PT Kereta Api Indonesia mendapatkan penghargaan dari BUMN award dengan kategori inovasi pelayanan publik. Hal ini menjadi kabar gembira di masyarakat bahwa pelayanan kereta api sudah mulai berbenah. Disisi lain ini menjadi titik terang perkembangan peningkatan kualitas pelayanan kereta api di Indonesia (Elfarischa Pramyastiwi et al., 2013:62).

Peran humas sangat diperlukan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat bahwa telah terdapat peningkatan yang terjadi di PT Kereta Api Indonesia. Humas adalah penghubung antara perusahaan dengan masyarakat atau publik, ruang lingkup humas sangat luas. Humas memiliki beberapa peran sebagai *image maker* yang menciptakan, memelihara dan meningkatkan citra positif perusahaan kepada masyarakat. Melaksanakan komunikasi dua arah bagi stakeholders lembaga dan sebagai *back up management* (Ardhoyo., 2013:15).

Pemilihan stasiun Jember yang masuk dalam Daop 9 Jember sebagai objek penelitian, karena peneliti melihat perubahan kualitas pelayanan kereta api yang cukup cepat di stasiun Jember. Peran humas disini adalah menyampaikan informasi peningkatan pelayanan tersebut kepada masyarakat sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap PT Kereta Api Indonesia di Daop 9 Jember, sehingga semakin banyak yang akan menggunakan jasa transportasi kereta api dari dan menuju Jember (Peneliti.,2023)

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai peran hubungan masyarakat PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayananan kepada masyarakat dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam meningkatkan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat berkaitan dengan kemudahan pelayanan pemanfaatan fasilitas kereta api?
2. Bagaimana dampak dari peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan kualitas pelayanan pembelian tiket?
3. Bagaimana dampak dari peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan pelayanan kebersihan di dalam kereta dan area stasiun?
4. Bagaimana dampak dari peranan humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam peningkatan pelayanan keamanan penumpang di dalam kereta dan area stasiun?

Kajian Pustaka

Humas

Dalam humas terdapat definisi yang di gagas oleh IPRA (*International Public Relation Association*), IPRA mendefinisikan humas adalah fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan pada jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen dalam permasalahan dan persoalan. Membantu manajemen dalam memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik, menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum, menopang manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif juga bertindak secara sistem peringatan yang dini dalam membantu mendahului kecenderungan dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama (Rumanti., 2002:12). Secara umum hubungan masyarakat atau dikenal dengan sebutan humas merupakan bagian dari ilmu komunikasi. Dalam menjalankan fungsi dari manajemen humas membantu memelihara dan merespon publik dari kritikan maupun saran yang masuk di sebuah perusahaan. Salah satu fungsi humas yang kita ketahui ialah menjembatani informasi dari perusahaan kepada publik. (Handin et al., 2020:458). Humas dapat menginformasikan secara luas kebijakan sebuah perusahaan kepada publik dan juga menyampaikan opini publik kepada perusahaan agar menciptakan komunikasi dua arah sebagai bentuk melayani publik dan

memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan. Humas semestinya ditempatkan pada jajaran tertinggi di dalam struktur organisasi, sehingga memungkinkan untuk pemberian akses kontribusi pada pengambilan keputusan dan humas sendiri akan memahami alasan pengambilan keputusan tersebut (Rahmadini et al., 2018:5-6).

Fungsi Humas

Fungsi humas yang utama untuk menjembatani perusahaan dengan publik. Canfield menegaskan mengenai fungsi humas adalah sebagai pengabdian kepada kepentingan umum. Karena hal ini terdapat sebagian orang yang menganggap para humas sebagai sewaan orang kaya yang menginginkan orang-orang miskin tetap hidup melarat. Di lain sisi, para kalangan wartawan menganggap humas sebagai orang yang menutupi kesalahan organisasinya. Para wartawan menganggap demikian bukan tanpa alasan, mereka sering menjumpai rintangan dari para humas ketika ingin mewawancarai manajer. Canfield juga menegaskan fungsi humas juga sebagai pemeliharaan komunikasi yang baik yaitu hubungan komunikatif antara humas dengan publik, baik internal maupun eksternal dengan manager dan stafnya. Fungsi humas yang lain adalah menitikberatkan moral dan perilaku yang baik, hal ini karena humas sebagai wakil suatu organisasi atau perusahaan, menjadi citra perusahaan (Effendy.,1986:45-46).

Teori Excellence

Kajian ilmu humas telah melahirkan beberapa teori yang menjadi khas di dalam kajian humas, salah satunya teori *excellence*. Teori ini dianggap berpengaruh karena mendominasi dalam penelitian mengenai humas. Teori ini dihasilkan oleh James Grunig setelah meneliti 327 organisasi di Amerika Serikat. Dalam teori *excellence* ini terdapat 10 prinsip standar efektivitas humas, yaitu :

1. *Involvement* humas menjalankan fungsi strategis manajemen
2. *Empowerment* bagian koalisi dominan dan langsung berkomunikasi dengan top manajemen
3. *Integration* terintegrasi ke satu departmen sendiri
4. *Independence* fungsi manajemen humas terpisah dari fungsi manajemen yang lain
5. *Managerial* humas harus melaksanakan fungsi manajer komunikasi bukan sekedar teknik komunikasi saja

6. *Symetrical model* bersifat simetris dua arah dalam menjalin relasi dengan publik
7. *Symetrical internal communication* sistem komunikasi internal yang bersifat simetris dua arah
8. *Knowladge* humas melaksanakan tugas nya berdasarkan ilmu pengetahuan
9. *Role diversity* terdapat diversitas dalam menjalankan fungsi humas
10. *Ethnical public relation* humas harus mengedepankan kode etik dan integritas profesi

Kekuatan yang utama di dalam teori ini adalah asumsinya, yaitu komunikasi simetris adalah praktik humas yang efektif dan beretika yang menekankan pada dialogis. Komunikasi simetris menerangkan orientasi hubungan antara organisasi dengan publiknya karena menekankan pada terbangunnya pengertian bersama (Kriyantono et al., 2015:118).

Penelitian ini menggunakan teori *excellence* dengan model atau prinsip simetris untuk mengetahui aktivitas humas di PT Kereta Api Indonesia Daop 9 Jember. *Two way symetric model* di organisasi atau perusahaan sangat baik untuk diadopsi karena dalam penerapan nya model simetris tersebut dapat mencapai keseimbangan proses komunikasi antara organisasi atau perusahaan dengan publik dibentuk melalui negosiasi dan kompromi. Pada proses model dua arah simetris lebih menekankan untuk saling pengertian daripada persuasi (Erisanty et al., 2015:10).

Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelanggan akan memiliki pengalaman sebelumnya atau rekomendasi dari mulut ke mulut lalu pelanggan akan membandingkan kualitas pelayanan setelah membeli. Salah satu cara yang dapat diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan yaitu dengan meningkatkan pelayanan perusahaan tersebut. Terdapat empat faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu, Memperhatikan dan menjaga, spontanitas, penyelesaian masalah, perbaikan Berdasarkan faktor diatas maka pelayanan harus dapat ditingkatkan agar pelanggan merasa puas oleh

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh perusahaan dan pelanggan akan menggunakan jasa itu kembali dilain waktu (Syahlina et al., 2019:53).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan secara deskriptif agar memberikan gambaran situasi berdasarkan observasi di lapangan. Objek penelitian ini adalah humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember, pegawai tiket, pegawai kebersihan dan petugas keamanan. Penelitian ini menjelaskan peran hubungan masyarakat PT kereta api indonesia daop 9 jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Data yang dihasilkan disusun dari hasil wawancara dan observasi di area stasiun Jember dan di dalam kereta api. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel non random, peneliti mengambil sampel dengan menetapkan ciri – ciri yang sesuai dengan tujuan penelitian. Responden dalam penelitian ini total berjumlah 10 orang terdiri dari 1 manajer humas, 2 petugas tiket, 4 petugas kebersihan dan 3 petugas keamanan.

Hasil Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai peran humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menjelaskan bahwa humas memiliki peran untuk menyampaikan kepada publik bahwa telah terjadi peningkatan kualitas pelayanan dari segi pemesanan tiket, kebersihan dan peningkatan keamanan di stasiun Jember dan didalam kereta api.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di stasiun Jember dan di dalam kereta api mendapati hasil sebagai berikut:

1. Peran humas dalam peningkatan fasilitas Kereta Api

Dalam penyampaian kepada publik, humas PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 9 Jember melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pemanfaatan fasilitas kereta api. Sosialisasi merupakan pemindahan ide dari sebuah perusahaan kepada publik melalui perantara humas perusahaan tersebut. Menurut

humas PT KAI daop 9 Jember, diharapkan dengan sosialisasi masyarakat akan mengetahui pembaharuan yang terjadi di dalam perusahaan dan juga dapat meningkatkan pemanfaatan fasilitas kereta api dengan dibarengi unit-unit yang lain.

Dalam mensosialisasikan pemanfaatan fasilitas kereta api kepada masyarakat melalui media sosial, sangat berpengaruh di perusahaan. Banyak masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut dikarenakan pembaharuan yang mempermudah bagi masyarakat itu sendiri.

Dari penuturan humas daop 9 Jember diatas dapat menjelaskan bahwa sosialisasi dapat berpengaruh dalam peningkatan pemanfaatan fasilitas kereta api oleh masyarakat. Dengan adanya sosialisasi masyarakat menjadi paham dan mengetahui bahwa fasilitas kereta api semakin lama semakin meningkat.

2. Peningkatan Pelayanan Pembelian Tiket Kereta Api Melalui Aplikasi KAI Acces

Pada era saat ini manusia semakin dimudahkan dengan adanya kecanggihan tersebut dan dapat menikmatinya. Salah satu fasilitas yang dapat dinikmati oleh masyarakat yaitu pemesanan tiket transportasi kereta api. Fasilitas tersebut berupa fasilitas berbentuk aplikasi yang diberi nama KAI Acces, sebuah pemesanan tiket yang berbasis online dan otomatis. Masyarakat dapat memesan tiket dengan tidak harus datang ke stasiun, pemesanan tiket dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Hal ini merupakan sebuah peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya masih menggunakan kertas dan harus datang ke stasiun kereta api untuk melakukan pemesanan tiket.

Kedua sebagai daya tarik masyarakat untuk menggunakan transportasi kereta api, karena KAI acces menawarkan kemudahan dalam pemesanan tiket dan masyarakat lebih fleksibel dalam melakukan pemesanan tiket kereta api tidak harus dilakukan di stasiun. Dalam hal ini juga terdapat kendala atau berjalannya aplikasi KAI acces di masyarakat tidak berjalan mulus, adapun beberapa kendala yaitu seperti masalah signal, device dan server sendiri yang mengalami gangguan sehingga masyarakat yang ingin mengakses lama.

3. Peningkatan Pelayanan Kebersihan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api

Kebersihan merupakan cermin kesehatan dalam kehidupan manusia. Kebersihan juga sebagai upaya manusia untuk memelihara lingkungannya dari berbagai sampah dengan tujuan untuk membuat nyaman suatu lingkungan tersebut. Pada transportasi kereta api, kebersihan sangat dijunjung tinggi karena dari situ penumpang merasa nyaman yang pada akhirnya penumpang merasa nyaman untuk menaiki kereta api kembali. Kebersihan di area stasiun maupun di dalam kereta api merupakan sebuah kebutuhan bagi penumpang dikarenakan penumpang akan nyaman. Penyediaan ruang khusus seperti ruang ibu menyusui, tempat untuk masyarakat disabilitas bagi penumpang yang membutuhkan merupakan sebuah daya tarik sendiri sehingga penumpang terutama yang membutuhkan tempat tersebut merasa diperhatikan. Beberapa masyarakat masih belum mengetahui adanya fasilitas ruang ibu menyusui, sehingga perlu digalakan sosialisasi kembali mengenai ruang ibu menyusui yang terdapat di stasiun sebagai fasilitas tambahan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Pelayanan kebersihan yang terdapat di stasiun Jember merupakan sebuah daya tarik bagi masyarakat. Kebersihan juga merupakan bentuk sebuah kenyamanan sehingga itu membuat masyarakat tertarik untuk menggunakan jasa transportasi kereta api yang ada di Jember dan menjadikan transportasi ini sebagai opsi pertama untuk berpergian. Tidak hanya ini, tempat dan ruang khusus yang diperuntukan bagi masyarakat disabilitas juga menjadi daya tarik sendiri. Masyarakat disabilitas terbantu dan merasa dianggap ketika memilih moda transportasi kereta api ini.

4. Peningkatan Pelayanan Keamanan di Stasiun dan di Dalam Kereta Api

Keamanan merupakan hal terpenting dalam sebuah perusahaan untuk menjaga perusahaan dari hal yang tidak diinginkan, seperti perampokan, pencurian, kehilangan, tindakan yang tidak membuat nyaman. PT Kereta Api Indonesia keamanan sangat diperhatikan demi menunjang kelancaran operasional kereta api, menjaga keamanan penumpang selama berada di stasiun maupun di dalam kereta api. Salah satunya adalah larangan memasuki stasiun selain calon penumpang, karena untuk menghindari penumpang gelap yang berada di dalam kereta api dan juga menjaga agar di dalam kereta api tetap kondusif.

Terdapat sistem *lose and found* yaitu sistem untuk mempermudah melacak barang penumpang yang tertinggal di stasiun maupun di dalam kereta api. Dengan adanya sistem *lose and found* ini masyarakat tidak akan kebingungan barangnya ada di daerah mana. Selanjutnya masyarakat yang merasa barangnya tertinggal dapat menghubungi petugas di stasiun yang terdekat agar dilakukan pengecekan terhadap barang yang tertinggal. Hal ini merupakan sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan keamanan PT Kereta Api Indonesia.

Petugas keamanan melakukan controlling sesuai dengan SOP yang berlaku. Kontroling tersebut berupa menegur penumpang ketika menyalahi aturan yang berlaku. Seperti mengambil gambar untuk keperluan komersil maka hal ini biasanya akan diberi peringatan ketika belum mendapatkan ijin dari humas. Masyarakat boleh mengambil gambar atau video hanya sebatas untuk konsumsi pribadi atau keperluan pribadi yang berarti tidak dikomersilkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas keamanan di area stasiun dan di dalam kereta api dapat disimpulkan bahwa terdapat larangan untuk memasuki stasiun bagi penumpang yang tidak memiliki tiket untuk menghindari hal-hal tidak diinginkan, seperti penumpang gelap. Lalu terdapat sistem *lose and found* yang dimana hal ini merupakan sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh divisi keamanan. Adanya larangan mengambil gambar untuk kepentingan komersil, jika untuk kepentingan komersil maka harus mendapat ijin dari pihak humas terlebih dahulu.

Kesimpulan

Dari penelitian berdasarkan proses observasi dan wawancara dapat diketahui bahwa peran humas berpengaruh ke publik dalam menyampaikan peningkatan fasilitas yang terjadi di stasiun Jember. Masyarakat mulai banyak menggunakan fasilitas terbaru yang berada di stasiun Jember setelah ada penyampaian dari media sosial mengenai pembaruan yang terjadi. Salah satu pembaruan yang terjadi dan sering kita jumpai adalah sistem pembelian tiket. Humas selalu mensosialisasikan peningkatan pelayanan pembelian tiket kereta tersebut melalui media sosial.

Dalam hal pelayanan tiket sudah banyak pembaruan yang terjadi, pemesanan tiket melalui aplikasi KAI akses dan sebagai daya tarik masyarakat. Aplikasi KAI

akses juga mengalami kendala ketika server down terutama saat adanya promo tiket kereta eksekutif, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pemesanan ketika server down akan menunggu loading yang sedikit lama.

Kebersihan merupakan sebuah kebutuhan bagi penumpang atau masyarakat, penyediaan ruang khusus ibu menyusui dan tempat disabilitas merupakan sebuah daya tarik bagi masyarakat sehingga masyarakat akan menggunakan moda transportasi kereta api kembali.

Peningkatan kualitas di segi keamanan sangat terasa bagi masyarakat yang menggunakan transportasi kereta api. Hal yang membuat masyarakat merasa aman karena terdapat larangan untuk memasuki stasiun bagi penumpang yang tidak memiliki tiket untuk menghindari hal-hal tidak diinginkan, seperti penumpang gelap. Lalu terdapat sistem *lose and found* yang dimana hal ini merupakan sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh divisi keamanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhoyo. (2013). Peran Dan Strategi Humas (Public Relations) Dalam Mempromosikan Produk Perusahaan. 15–21.
- Effendy, M. A. (1986). Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikolis (T. Surjaman, Ed.). Remadja Karya CV.
- Elfarischa Pramyastiwi, D., Hardjanto, I., & Said, A. (2013). Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Vol. 1, Issue 3). <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/190300>
- Erisanty, D., Kriyantono, R., Susanti, N., & Ji, F. (2015). Studi Deskriptif Tentang Aktivitas Public Relations Di Indonesia Berdasarkan Prinsip-Prinsip Teori Excellence (Studi Pada Anggota Perhimpunan Hubungan Masyarakat (Perhumas) Malang) <https://www.academia.edu/11819188>
- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n3.p458-467>
- Humas, K., Tata, D., Komunikasi, K., Pendidikan, L., & Kriyantono, R. (2015). *The Constructions of Public Relations in Communication Management of High Educational Institution in the Openness of Public Information Era. In Jurnal Pekommas* (Vol. 18, Issue 2).

<https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/pekommas/article/view/1180205>

Nadiya Khairina. (2022). Ignasius Jonan Dan Lika-Likunya Di Dunia Kereta Api. Kumparan. <https://kumparan.com/nadiyah-khairina/ignasius-jonan-dan-lika-likunya-di-dunia-kereta-api-1yDBeWvdLdd/full>

Rahmadini Rosalia, A. S. M. P. W. (2018). Implikasi Penerapan Permenpan Rb No.6 Th 2014 Pada Peran Humas Pemerintah Provinsi Bangka Belitung. 1–20.

<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/mdk/article/view/1831>

Rumanti, M. (2002). *Dasar - Dasar Public Relation* (Lidia Evelina, Ed.). Grasindo.

Syahlina, M. (2019). Pengukuran Kepuasan Pengguna Kereta Api Indonesia (Persero) Medan Melalui Fasilitas Dan Pelayanan. 12(2).
<https://www.researchgate.net/publication/340583620>

