

**PERAN HUMAS DALAM UPAYA SOSIALISASI PENERAPAN  
KEBIJAKAN PEMERINTAH TERKAIT METODE GENOSE**

**(Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5  
Purwokerto)**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Diploma III**

**Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh:**

**Diat Ariqza Firman syach**

**40010717060084**

**PROGRAM DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT**

**SEKOLAH VOKASI**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2021**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Diat Ariqza Firman syach
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40010717060084
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 11 Desember 1998
4. Jurusan / Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Jalan Rumpun Diponegoro IV/45 Banyumanik,  
Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

### **Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Purwokerto, 24 Juni 2021

Diat Ariqza Firman syach  
NIM. 40010717060084

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto)

Nama Penyusun : Diat Ariqza Firman syach

NIM : 40010717060084

Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III.

**Dosen Pembimbing :**

Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom M.I.Kom.

(..........)

NIP. 199003172019032014

**Dosen Penguji :**

Muhammad Bayu Widagdo, S.Sos., M.I.Kom

(..........)

NIP. 198002262014041001

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Pertama-tama Puji Syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas selesainya Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan kuliah kerja praktek dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis (Ibu Pujiati dan Bapak Hariyadi) dan seluruh keluarga yang tidak pernah lelah untuk selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam proses menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Terimakasih kepada seluruh saudara Majelis Al-Hijaiyyah khususnya Ustad Abdul Qodir yang senantiasa memberikan arahan, motivasi dan mendoakan saya.
4. Kepada Bapak Agus Naryoso, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi D-III Hubungan Masyarakat Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan Bimbingan.
5. Kepada Mbak Nur Laili Mardhiyani, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, masukan, saran, dan kritik sehingga penulis dapat memaksimalkan kegiatan penulisan Tugas Akhir ini.
6. PT. KAI Daop 5 Purwokerto pada seluruh pegawai Unit Humas khususnya Bapak Ayep Hanapi yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan penelitian serta telah bersedia di wawancara sebagai manajer dan membantu pelaksanaan penelitian.
7. Teman-teman Prodi Humas 2017 dan Persons yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir hingga selesai.
8. Terimakasih sahabatku Affandi Yuliananda yang selalu menyediakan tempat untuk beristirahat dan berkeluh kesah selama masa kuliah.

9. Terimakasih sahabatku di desa, Beni, Janang, Dian, Depa, Hafid yang selalu ada menyediakan tempat bermain dan rasan-rasan.

## **KATA PENGANTAR**

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang. Penulis melakukan penelitian dengan judul “Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto)”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto). Peran humas merupakan kunci suksesnya Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose pada PT KAI Daop 5 Purwokerto. Upaya tersebut dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan upaya lainnya yang akan dijabarkan penulis pada bab pembahasan. Peran-peran humas yang dilakukan oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto akan penulis uraikan dan jabarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pihak-pihak terkait.

Pada bab 1 sebagai pendahuluan penulis menuliskan tentang latar belakang masalah yang menjadi pokok penelitian pada tugas akhir ini, pada bab 2 penulis menjabarkan hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara mendalam dengan empat informan, kemudian di bab 3 penulis menuliskan pembahasan yang telah dikaitkan dengan teori yang digunakan dan berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan pada bab sebelumnya, pada bab 4 penulis memberikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

Purwokerto, 24 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                                                            |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....                                                                                                                                                                | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN.....                                                                                                                                                                                     | ii   |
| LEMBAR PERSEMBAHAN.....                                                                                                                                                                                    | iii  |
| KATA PENGANTAR.....                                                                                                                                                                                        | iv   |
| DAFTAR ISI.....                                                                                                                                                                                            | v    |
| ABSTRAK .....                                                                                                                                                                                              | vii  |
| ABSTRACT.....                                                                                                                                                                                              | viii |
| BAB I                                                                                                                                                                                                      |      |
| PENDAHULUAN .....                                                                                                                                                                                          | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                                                                                                                                                    | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                                                                                                                                                                   | 16   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                                                                                                                                                                | 17   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                                                                                                                                                               | 17   |
| 1.5 Krangka Teori.....                                                                                                                                                                                     | 18   |
| 1.6 Operasional Konsep .....                                                                                                                                                                               | 23   |
| 1.7 Metode Penelitian.....                                                                                                                                                                                 | 25   |
| BAB II                                                                                                                                                                                                     |      |
| TEMUAN HASIL PENELITIAN PERAN HUMAS DALAM UPAYA<br>SOSIALISASI PENERAPAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERKAIT<br>METODE GENOSE (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah<br>operasi 5 Purwokerto) ..... | 28   |
| 2.1 Komunikator (Communicator).....                                                                                                                                                                        | 28   |
| 2.2 Menjalin Hubungan ( <i>Relationship</i> ).....                                                                                                                                                         | 31   |
| 2.3 Penunjang Fungsi Manajemen ( <i>Back Up Management</i> ).....                                                                                                                                          | 35   |
| 2.4 Membangun Citra Perusahaan ( <i>Good Image Maker</i> ).....                                                                                                                                            | 36   |
| BAB III                                                                                                                                                                                                    |      |
| PEMBAHASAN PERAN HUMAS DALAM UPAYA SOSIALISASI<br>PENERAPAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERKAIT METODE GENOSE<br>(Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto) .....                 | 39   |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Komunikator ( <i>Communicator</i> ).....                      | 39 |
| 3.2 Menjalin Hubungan ( <i>Relationship</i> ).....                | 42 |
| 3.3 Penunjang Fungsi Manajemen ( <i>Back Up Management</i> )..... | 46 |
| 3.4 Membangun Citra Perusahaan ( <i>Good Image Maker</i> ).....   | 50 |
| <b>BAB IV</b>                                                     |    |
| <b>PENUTUP</b> .....                                              | 55 |
| 4.1 Kesimpulan.....                                               | 55 |
| 4.2 Saran.....                                                    | 57 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                       | 58 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                             | 60 |
| <b>DOKUMENTASI</b> .....                                          | 80 |

## ABSTRAK

Nama : Diat Ariqza Firman syach  
NIM : 40010717060084  
Program Studi : DIII Hubungan Masyarakat  
Judul : Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto)

---

Syarat perjalanan saat ini bukan hanya menggunakan tes SWAB-PCR dan Rapid Test tetapi sudah menggunakan metode GeNose. Di tahun 2021 metode ini sudah digunakan, namun disisi lain masih banyak masyarakat yang meragukan, di PT Kereta Api Indonesia mulai digunakan pertanggal 5 Februari 2021 dan di PT KAI Daop 5 Purwokerto pada tanggal 28 Februari 2021. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Bagaimanakah Peran Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto Dalam Mensosialisasikan Kebijakan Pemerintah Terkait Syarat Perjalanan Menggunakan Kereta Api Dengan Metode GeNose. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dengan interview guide.

Hasil penelitian menunjukan Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto menjalankan empat konsep peran humas, yaitu Konsep *Communicator* melalui sosialisasi secara internal menginformasikan melalui aplikasi *WhatsApp* dengan *broadcast message* dan eksternal dengan banner, pers serta media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook melalui akun PT KAI pusat. Konsep *Relationship* dengan media membuat *Press Conference* dan *Press Briefing* serta masyarakat dengan memberikan pelayanan Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati, Berwujud. Konsep *Back Up Management* dengan melakukan Penemuan fakta, Perencanaan, Komunikasi, Evaluasi, Laporan. Konsep *Good Image Maker* memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tentang Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan, pengadaan fasilitas tambahan dan membuat press release secara berkala.

Kata Kunci : Peran PR, Komunikator, Covid-19

## ABSTRACT

Name : Diat Ariqza Firman syach  
ID : 40010717060084  
Study Program : DIII Public Relations  
Title : The Role of Public Relations in Efforts to Disseminate Government Policy Implementation Related to the Genose Method (Study at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operation Area 5 Purwokerto)

---

The current travel requirements are not only using the SWAB-PCR test and Rapid Test but also using the GeNose method. In 2021 this method has been used, but on the other hand there are still many people who doubt, at PT Kereta Api Indonesia starting to be used on February 5, 2021 and at PT KAI Operating Area 5 Purwokerto on February 28, 2021. This study aims to find out how the role of Public Relations of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Operation Area 5 Purwokerto In Disseminating Government Policies Regarding Travel Requirements Using Trains Using the GeNose Method. This study used descriptive qualitative method. Collecting data using interview techniques with interview guides.

The results showed that the PR of PT KAI Operating Area 5 Purwokerto carried out four concepts of the role of public relations, namely the Communicator concept through internal socialization, informing through the WhatsApp application with broadcast messages and externally with banners, press and social media such as Instagram, Twitter, Facebook through the central PT KAI account. The concept of Relationship with the media creates Press Conferences and Press Briefings as well as the community by providing services of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. The concept of Back Up Management by doing fact finding, planning, communication, evaluation, reports. The concept of Good Image Maker provides excellent service to the public regarding Speed, Accuracy, Friendliness, Convenience, procurement of additional facilities and making press releases on a regular basis.

*Keywords : The Role of Public Relations, Communicator, Covid-19*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Salah satu syarat perjalanan dalam mode transportasi saat ini bukan hanya menggunakan tes SWAB-PCR dan Rapid Test tetapi saat ini ada metode terbaru yaitu dengan menggunakan metode GeNose. GeNose merupakan alat buatan Universitas Gadjah Mada (UGM) untuk mendeteksi virus corona melalui hembusan napas. Pemerintah melalui Satgas Penanganan COVID-19 mengeluarkan Surat Edaran (SE) Nomor 12 Tahun 2021 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri dalam Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). “Penggunaan alat deteksi dini COVID-19 berbasis embusan napas hasil produksi dalam negeri, yaitu GeNose C19, akan diperluas pada seluruh moda transportasi sebagai alternatif skrining kesehatan pelaku perjalanan orang dalam negeri dalam masa pandemi COVID-19,” bunyi latar belakang lainnya”. <https://tirto.id/syarat-perjalanan-domestik-mulai-1-april-menurut-se-satgas-covid-19-gbEo> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 15.12 WIB.

Namun disisi lain masih banyak masyarakat yang meragukan untuk memakai metode GeNose sebagai salah satu syarat perjalanan dalam mode transportasi dalam negeri, Sekretaris Jenderal Perkumpulan Organisasi Perusahaan Alat Kesehatan dan Laboratorium (Gakeslab) Randy H menerangkan bahwa “Rasanya memang kalau untuk mendapat izin edar harus ada data teknis dan data uji klinis. Jadi kalau belum ada uji klinis sudah dapat izin edar seharusnya sih tidak,” kata Randy kepada reporter Tirto, Selasa (29/12/2020).” <https://tirto.id/yang-mengganjal-dari-genose-ugm-alat-pendeteksi-corona-80-detik-f8Dp> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 16.20 WIB. Begitu juga yang dikatakan oleh Dicky Budiman seorang Epidemiolog Universitas Griffith mengatahakan bahwa penggunaan GeNose sebagai alat deteksi Covid-19 saat ini di Indonesia masih belum tepat, karena masih dalam uji laboratorium. "Jangan dalam kondisi ini kita terburu-buru tidak matang, tidak cermat. Sehingga bukan

meningkatkan respon kita terhadap penanganan virus, malah bisa kontra produktif," <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210125121046-199-597981/ahli-kritik-genose-buru-buru-jadi-alat-deteksi-covid-19-ri> yang diakses pada 20 Mei 2020, pukul 16.47 WIB.

Di PT Kereta Api Indonesia kebijakan menggunakan GeNose sebagai syarat perjalanan dan alat pendeteksi Covid-19 sudah mulai digunakan pada tanggal 5 Februari 2021. Namun ada syarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan tes GeNose yaitu harus dalam kondisi sehat dan mengantongi tiket perjalanan kereta api. <https://www.kompas.com/tren/read/2021/02/05/064200765/genose-mulai-digunakan-berikut-syarat-dan-harga-tes-genose-c19?page=all> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 20.00 WIB. Setelah itu menyusul PT KAI Daop 5 Purwokerto yang menerapkan penggunaan metode GeNose sebagai syarat perjalanan dan alat pendeteksi Covid-19 pada tanggal 28 Februari 2021. Pada hari pertama diterapkannya metode Genose ini sebanyak tiga calon penumpang batal naik kereta api, karena positif Covid-19 setelah menjalani pemeriksaan GeNose. <https://regional.kompas.com/read/2021/02/28/153146178/hari-pertama-layanan-genose-di-stasiun-purwokerto-3-penumpang-ka-batal?page=all> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 20.24 WIB.

Pertanggal 29 April 2021 di PT Kereta Api Indonesia tercatat sudah ada 55 stasiun yang menggunakan metode GeNose sebagai syarat perjalanan kereta api dan alat pendeteksi Covid-19.

Stasiun yang sudah menggunakan metode GeNose, antara lain :

| No | Nama Stasiun   | Per Tanggal      | Link Media dan Waktu akses                                                                                                                                                                                    |
|----|----------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Stasiun Gambir | 15 Februari 2021 | <a href="https://www.liputan6.com/bisnis/read/4483459/stasiun-gambir-layani-pemeriksaan-genose-mulai-15-">https://www.liputan6.com/bisnis/read/4483459/stasiun-gambir-layani-pemeriksaan-genose-mulai-15-</a> |

|   |                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|----------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                      |                  | <a href="#">februari-2021</a> yang di akses pada 14 Juli 2021, pukul 16.07 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2 | Stasiun Pasar Senen  | 5 Februari 2021  | <a href="https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210205111508-199-602646/pt-kai-terapkan-tes-covid-19-genose-di-stasiun-pasar-senen">https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210205111508-199-602646/pt-kai-terapkan-tes-covid-19-genose-di-stasiun-pasar-senen</a> yang di akses pada 14 Juli 2021, pukul 16.15 WIB                                                     |
| 3 | Stasiun Bekasi       | 20 Maret 2021    | <a href="https://travel.kompas.com/read/2021/03/20/164956327/stasiun-bekasi-mulai-layani-tes-genose-untuk-penumpang-ka?page=all">https://travel.kompas.com/read/2021/03/20/164956327/stasiun-bekasi-mulai-layani-tes-genose-untuk-penumpang-ka?page=all</a> yang di akses pada 14 Juli 2021, pukul 16.16 WIB                                                               |
| 4 | Stasiun Bandung      | 15 Februari 2021 | <a href="https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-011436160/syarat-dan-biaya-tes-genose-di-stasiun-bandung-mulai-berlaku-hari-ini-senin-15-februari-2021">https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-011436160/syarat-dan-biaya-tes-genose-di-stasiun-bandung-mulai-berlaku-hari-ini-senin-15-februari-2021</a> yang di akses pada 14 Juli 2021, pukul 16.17 WIB |
| 5 | Stasiun Kiaracondong | 20 Maret 2021    | <a href="https://bandung.kompas.com/read/2021/03/19/113814778/ini-2-lokasi-tes-">https://bandung.kompas.com/read/2021/03/19/113814778/ini-2-lokasi-tes-</a>                                                                                                                                                                                                                |

|   |                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|--------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                          |               | <a href="#">genose-c19-untuk-penumpang-kereta-di-bandung?page=all</a> yang diakses pada 14 Juli 2021, pukul 16.20 WIB                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Stasiun Tasikmalaya      | 30 Maret 2021 | <a href="https://regional.kompas.com/read/2021/03/30/091927678/mulai-30-maret-2021-stasiun-tasikmalaya-dan-banjar-layani-genose-c19">https://regional.kompas.com/read/2021/03/30/091927678/mulai-30-maret-2021-stasiun-tasikmalaya-dan-banjar-layani-genose-c19</a> yang diakses pada 14 Juli 2021, pukul 16.21 WIB |
| 7 | Stasiun Banjar           | 30 Maret 2021 | <a href="https://regional.kompas.com/read/2021/03/30/091927678/mulai-30-maret-2021-stasiun-tasikmalaya-dan-banjar-layani-genose-c19">https://regional.kompas.com/read/2021/03/30/091927678/mulai-30-maret-2021-stasiun-tasikmalaya-dan-banjar-layani-genose-c19</a> yang diakses pada 14 Juli 2021, pukul 16.22 WIB |
| 8 | Stasiun Cirebon          | 20 Maret 2021 | <a href="https://www.liputan6.com/bisnis/read/4511030/mulai-hari-ini-stasiun-cirebon-prujakan-layani-tes-genose">https://www.liputan6.com/bisnis/read/4511030/mulai-hari-ini-stasiun-cirebon-prujakan-layani-tes-genose</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.24                                     |
| 9 | Stasiun Cirebon Prujakan | 20 Maret 2021 | <a href="https://www.liputan6.com/bisnis/read/4511030/mulai-hari-ini-stasiun-cirebon-prujakan-layani-tes-genose">https://www.liputan6.com/bisnis/read/4511030/mulai-hari-ini-stasiun-cirebon-prujakan-layani-tes-genose</a>                                                                                         |

|    |                               |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                               |                     | yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.25 WIB                                                                                                                                                                                                                           |
| 10 | Stasiun<br>Jatibarang         | 30 Maret<br>2021    | <a href="https://www.republika.co.id/berita/qqs4fr366/tes-genose-kini-tersedia-di-stasiun-jatibarang-indramayu">https://www.republika.co.id/berita/qqs4fr366/tes-genose-kini-tersedia-di-stasiun-jatibarang-indramayu</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.26 WIB |
| 11 | Stasiun<br>Semarang<br>Tawang | 15 Februari<br>2021 | <a href="https://halosemarang.id/hari-pertama-pemeriksaan-genose-c-19-stasiun-tawang-layani-ratusan-penumpang-ka">https://halosemarang.id/hari-pertama-pemeriksaan-genose-c-19-stasiun-tawang-layani-ratusan-penumpang-ka</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.26 |
| 12 | Stasiun<br>Semarang Poncol    | 20 Maret<br>2021    | <a href="https://www.ayosemarang.com/read/2021/03/20/73785/tarif-pemeriksaan-genose-c19-di-stasiun-naik">https://www.ayosemarang.com/read/2021/03/20/73785/tarif-pemeriksaan-genose-c19-di-stasiun-naik</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.29 WIB               |
| 13 | Stasiun Tegal                 | 20 Maret<br>2021    | <a href="https://kumparan.com/panturapost/stasiun-tegal-buka-layanan-pemeriksaan-genose-c19-mulai-20-maret-">https://kumparan.com/panturapost/stasiun-tegal-buka-layanan-pemeriksaan-genose-c19-mulai-20-maret-</a>                                                               |

|    |                       |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-----------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       |                     | <a href="#">1vNeCHwg8Jg</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.30 WIB                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 14 | Stasiun<br>Pekalongan | 30 Maret<br>2021    | <a href="https://jateng.inews.id/berita/layanan-genose-c19-di-stasiun-pekalongan-disambut-antusias-penumpang">https://jateng.inews.id/berita/layanan-genose-c19-di-stasiun-pekalongan-disambut-antusias-penumpang</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.31 WIB                                                                     |
| 15 | Stasiun Cepu          | 30 Maret<br>2021    | <a href="https://www.gatra.com/detail/news/507864/kesehatan/stasiun-cepu-blora-kini-dilengkapi-genose-c19">https://www.gatra.com/detail/news/507864/kesehatan/stasiun-cepu-blora-kini-dilengkapi-genose-c19</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.32 WIB                                                                           |
| 16 | Stasiun<br>Purwokerto | 28 Februari<br>2021 | <a href="https://regional.kompas.com/read/2021/02/28/153146178/hari-pertama-layanan-genose-di-stasiun-purwokerto-3-penumpang-ka-batal?page=all">https://regional.kompas.com/read/2021/02/28/153146178/hari-pertama-layanan-genose-di-stasiun-purwokerto-3-penumpang-ka-batal?page=all</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.33 WIB |
| 17 | Stasiun Kutoarjo      | 20 Maret<br>2021    | <a href="https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5499627/catat-mulai-besok-stasiun-kutoarjo-sediakan-layanan-tes-">https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5499627/catat-mulai-besok-stasiun-kutoarjo-sediakan-layanan-tes-</a>                                                                                                           |

|    |                  |               |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  |               | <a href="#">genose</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.34 WIB                                                                                                                                                                                                |
| 18 | Stasiun Kroya    | 30 Maret 2021 | <a href="https://jateng.inews.id/berita/layanan-tes-genose-kini-dibuka-di-stasiun-kroya-cilacap">https://jateng.inews.id/berita/layanan-tes-genose-kini-dibuka-di-stasiun-kroya-cilacap</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.35 WIB                           |
| 19 | Stasiun Kebumen  | 30 Maret 2021 | <a href="https://www.antaraneews.com/berita/2069330/kai-buka-layanan-genose-di-empat-stasiun-daop-purwokerto">https://www.antaraneews.com/berita/2069330/kai-buka-layanan-genose-di-empat-stasiun-daop-purwokerto</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.38 WIB |
| 20 | Stasiun Gombong  | 30 Maret 2021 | <a href="https://www.antaraneews.com/berita/2069330/kai-buka-layanan-genose-di-empat-stasiun-daop-purwokerto">https://www.antaraneews.com/berita/2069330/kai-buka-layanan-genose-di-empat-stasiun-daop-purwokerto</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.38 WIB |
| 21 | Stasiun Sidareja | 30 Maret 2021 | <a href="https://www.antaraneews.com/berita/2069330/kai-buka-layanan-genose-di-empat-stasiun-daop-purwokerto">https://www.antaraneews.com/berita/2069330/kai-buka-layanan-genose-di-empat-stasiun-daop-purwokerto</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.39 WIB |

|    |                         |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | Stasiun<br>Yogyakarta   | 5 Februari<br>2021  | <a href="https://ekonomi.bisnis.com/read/20210203/98/1351580/5-februari-2021-genose-mulai-dipakai-di-stasiun-pasar-senen-dan-stasiun-yogyakarta">https://ekonomi.bisnis.com/read/20210203/98/1351580/5-februari-2021-genose-mulai-dipakai-di-stasiun-pasar-senen-dan-stasiun-yogyakarta</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.40 WIB |
| 23 | Stasiun Solo<br>Balapan | 15 Februari<br>2021 | <a href="https://www.sonora.id/read/422560939/hari-pertama-tes-genose-stasiun-solo-balapan-ramai-penumpang">https://www.sonora.id/read/422560939/hari-pertama-tes-genose-stasiun-solo-balapan-ramai-penumpang</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.41 WIB                                                                           |
| 24 | Stasiun<br>Lempuyangan  | 20 Maret<br>2021    | <a href="https://travel.tempo.co/read/1444236/mulai-hari-ini-tes-genose-bisa-dilakukan-juga-di-stasiun-lempuyangan/full&amp;view=ok">https://travel.tempo.co/read/1444236/mulai-hari-ini-tes-genose-bisa-dilakukan-juga-di-stasiun-lempuyangan/full&amp;view=ok</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.42 WIB                         |
| 25 | Stasiun<br>Purwosari    | 30 Maret<br>2021    | <a href="https://www.solopos.com/mulai-hari-ini-stasiun-klaten-dan-purwosari-solo-layani-tes-genose-c19-1115565">https://www.solopos.com/mulai-hari-ini-stasiun-klaten-dan-purwosari-solo-layani-tes-genose-c19-1115565</a> yang                                                                                                                    |

|    |                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                 |                  | diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.45 WIB                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 26 | Stasiun Klaten  | 30 Maret 2021    | <a href="https://www.solopos.com/mulai-hari-ini-stasiun-klaten-dan-purwosari-solo-layani-tes-genose-c19-1115565">https://www.solopos.com/mulai-hari-ini-stasiun-klaten-dan-purwosari-solo-layani-tes-genose-c19-1115565</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.46 WIB                   |
| 27 | Stasiun Wates   | 30 Maret 2021    | <a href="https://rri.co.id/yogyakarta/sosial/kesehatan/1009724/stasiun-wates-kini-dilengkapi-genose">https://rri.co.id/yogyakarta/sosial/kesehatan/1009724/stasiun-wates-kini-dilengkapi-genose</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.46 WIB                                           |
| 28 | Stasiun Madiun  | 28 Februari 2021 | <a href="https://www.republika.co.id/berita/qp8qcg380/deteksi-covid19-stasiun-madiun-telah-buka-layanan-genose">https://www.republika.co.id/berita/qp8qcg380/deteksi-covid19-stasiun-madiun-telah-buka-layanan-genose</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.47 WIB                     |
| 29 | Stasiun Jombang | 20 Maret 2021    | <a href="https://www.liputan6.com/bisnis/read/4510805/kai-layani-tes-genose-di-stasiun-jombang-mulai-20-maret-2021-besok">https://www.liputan6.com/bisnis/read/4510805/kai-layani-tes-genose-di-stasiun-jombang-mulai-20-maret-2021-besok</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.48 WIB |

|    |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 | Stasiun Blitar         | 30 Maret<br>2021 | <a href="https://surabaya.kompas.com/read/2021/03/30/123118178/mulai-hari-ini-stasiun-blitar-layani-pemeriksaan-genose-c19">https://surabaya.kompas.com/read/2021/03/30/123118178/mulai-hari-ini-stasiun-blitar-layani-pemeriksaan-genose-c19</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.49 WIB                               |
| 31 | Stasiun Kediri         | 30 Maret<br>2021 | <a href="https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5513759/stasiun-kota-kediri-kini-sudah-sediakan-layanan-tes-genose-c19">https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5513759/stasiun-kota-kediri-kini-sudah-sediakan-layanan-tes-genose-c19</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.50 WIB                               |
| 32 | Stasiun<br>Tulungagung | 30 Maret<br>2021 | <a href="https://surabaya.tribunnews.com/2021/03/30/genose-mulai-diberlakukan-di-stasiun-tulungagung-calon-penumpang-cukup-bayar-rp-30000">https://surabaya.tribunnews.com/2021/03/30/genose-mulai-diberlakukan-di-stasiun-tulungagung-calon-penumpang-cukup-bayar-rp-30000</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.51 WIB |
| 33 | Stasiun<br>Kertosono   | 30 Maret<br>2021 | <a href="https://www.kompas.com/tren/read/2021/03/30/095000465/daftar-layanan-genose-di-44-stasiun-dan-rencana-perluasan-tes-covid-19-di?page=all">https://www.kompas.com/tren/read/2021/03/30/095000465/daftar-layanan-genose-di-44-stasiun-dan-rencana-perluasan-tes-covid-19-di?page=all</a>                                         |

|    |                            |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|----------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                            |                  | yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.53 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 34 | Stasiun Nganjuk            | 30 Maret 2021    | <a href="https://www.kompas.com/tren/read/2021/03/30/095000465/daftar-layanan-genose-di-44-stasiun-dan-rencana-perluasan-tes-covid-19-di?page=all">https://www.kompas.com/tren/read/2021/03/30/095000465/daftar-layanan-genose-di-44-stasiun-dan-rencana-perluasan-tes-covid-19-di?page=all</a><br>yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.54 WIB |
| 35 | Stasiun Surabaya Pasarturi | 15 Februari 2021 | <a href="https://surabaya.liputan6.com/read/4483636/genose-diberlakukan-di-stasiun-pasar-turi-surabaya-apa-kata-penumpang">https://surabaya.liputan6.com/read/4483636/genose-diberlakukan-di-stasiun-pasar-turi-surabaya-apa-kata-penumpang</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.56 WIB                                                    |
| 36 | Stasiun Surabaya Gubeng    | 28 Februari 2021 | <a href="https://travel.kompas.com/read/2021/02/28/095200127/mulai-hari-ini-stasiun-surabaya-gubeng-layani-genose-c19?page=all">https://travel.kompas.com/read/2021/02/28/095200127/mulai-hari-ini-stasiun-surabaya-gubeng-layani-genose-c19?page=all</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 16.57 WIB                                          |
| 37 | Stasiun Malang             | 28 Februari 2021 | <a href="https://tirto.id/daftar-12-stasiun-yang-layani-pemeriksaan-genose-per-28-">https://tirto.id/daftar-12-stasiun-yang-layani-pemeriksaan-genose-per-28-</a>                                                                                                                                                                                          |

|    |                   |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                   |               | <a href="#">februari-gaG5</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.00 WIB                                                                                                                                                                                                                 |
| 38 | Stasiun Sidoarjo  | 20 Maret 2021 | <a href="https://www.antaranews.com/berita/2055214/stasiun-kereta-api-sidoarjo-terapkan-pemeriksaan-genose-c19">https://www.antaranews.com/berita/2055214/stasiun-kereta-api-sidoarjo-terapkan-pemeriksaan-genose-c19</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.02 WIB                     |
| 39 | Stasiun Lamongan  | 30 Maret 2021 | <a href="https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5514168/layanan-tes-genose-c19-hadir-di-stasiun-lamongan">https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5514168/layanan-tes-genose-c19-hadir-di-stasiun-lamongan</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.03 WIB                         |
| 40 | Stasiun Mojokerto | 30 Maret 2021 | <a href="https://radarmojokerto.jawapos.com/read/2021/03/31/251064/jalai-tes-genose-c19-calon-penumpang-harus-puasa-dulu">https://radarmojokerto.jawapos.com/read/2021/03/31/251064/jalai-tes-genose-c19-calon-penumpang-harus-puasa-dulu</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.04 WIB |
| 41 | Stasiun Jember    | 10 Maret 2021 | <a href="https://www.kai.id/information/full_news/4600-stasiun-jember-dan-ketapang-sediakan-layanan-genose">https://www.kai.id/information/full_news/4600-stasiun-jember-dan-ketapang-sediakan-layanan-genose</a>                                                                                     |

|    |                        |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        |                  | yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021,<br>pukul 17.06 WIB                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 42 | Stasiun Ketapang       | 10 Maret<br>2021 | <a href="https://www.kai.id/information/full_news/4600-stasiun-jember-dan-ketapang-sediakan-layanan-genose">https://www.kai.id/information/full_news/4600-stasiun-jember-dan-ketapang-sediakan-layanan-genose</a><br>yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021,<br>pukul 17.06 WIB                                                                         |
| 43 | Stasiun<br>Probolinggo | 30 Maret<br>2021 | <a href="https://www.rmoljatim.id/2021/03/30/tekan-penyebaran-covid-19-stasiun-probolinggo-gunakan-genose-c19-untuk-calon-penumpang-jarak-jauh">https://www.rmoljatim.id/2021/03/30/tekan-penyebaran-covid-19-stasiun-probolinggo-gunakan-genose-c19-untuk-calon-penumpang-jarak-jauh</a><br>yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021,<br>pukul 17.08 WIB |
| 44 | Stasiun Kalisetail     | 30 Maret<br>2021 | <a href="https://www.rmoljatim.id/2021/03/30/tekan-penyebaran-covid-19-stasiun-probolinggo-gunakan-genose-c19-untuk-calon-penumpang-jarak-jauh">https://www.rmoljatim.id/2021/03/30/tekan-penyebaran-covid-19-stasiun-probolinggo-gunakan-genose-c19-untuk-calon-penumpang-jarak-jauh</a><br>yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021,<br>pukul 17.09 WIB |
| 45 | Stasiun Kertapati      | 26 April<br>2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api</a>                                                                                                                                                                                           |

|    |                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       |               | <a href="#">di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB                                                                                                                                                                                                       |
| 46 | Stasiun Prabumulih    | 26 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 47 | Stasiun Muara Enim    | 26 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 48 | Stasiun Lahat         | 26 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 49 | Stasiun Tebing Tinggi | 26 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a>                                                         |

|    |                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       |               | <a href="#">hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB                                                                                                                                                                                                                                           |
| 50 | Stasiun Lubuk Linggau | 26 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 51 | Stasiun Tanjungkarang | 26 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 52 | Stasiun Kotabumi      | 25 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 53 | Stasiun Baturaja      | 25 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a>                                                         |

|    |                    |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    |               | <a href="#">hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB                                                                                                                                                                                                                                           |
| 54 | Stasiun Martapura  | 25 April 2021 | <a href="https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264">https://ekbis.sindonews.com/read/409150/34/mantap-10-stasiun-kereta-api-di-sumatera-layani-genose-c19-mulai-hari-ini-1619424264</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.25 WIB |
| 55 | Stasiun Bojonegoro | 29 April 2021 | <a href="https://bojonegorokab.go.id/berita/5799/stasiun-bojonegoro-sediakan-layanan-tes-genose-c19-bagi-penumpang-ka">https://bojonegorokab.go.id/berita/5799/stasiun-bojonegoro-sediakan-layanan-tes-genose-c19-bagi-penumpang-ka</a> yang diakses pada tanggal 14 Juli 2021, pukul 17.29 WIB                                       |

**Sumber :** dirangkum dari beberapa sumber media masa

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Masih banyaknya masyarakat yang belum percaya dengan metode yang baru seperti yang dikatakan oleh para ahli menjadi permasalahan dasar untuk penerapan metode ini. Namun kebijakan dari pemerintah untuk memakai metode ini sebagai syarat perjalanan dan alat pendeteksi Covid-19 membuat alternatif skrining kesehatan pelaku perjalanan orang dalam negeri dalam masa pandemi COVID-19.

Sehubungan dengan hal di atas maka penulis tertarik untuk meneliti “Bagaimana Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto)”

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui bagaimanakah Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto)?

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya kajian ilmiah *Public Relations* (humas) dalam Ilmu Komunikasi khususnya mengenai peranan Humas & Sosialisasi. Disamping itu, penelitian ini juga diharapkan dapat melengkapi penelitian sejenis yang terdahulu, dan memberikan penjelasan baru mengenai pentingnya sebuah sosialisasi untuk mewujudkan program-program dari sebuah instansi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Untuk memberikan masukan dan wawasan bagi instansi PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam mengevaluasi kegiatan sosialisasi

dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose.

## **1.5 KERANGKA TEORI**

### **1.5.1 Pengertian Humas**

Menurut Kasali (1994:7), Public Relations adalah fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur seseorang/sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik. Definisi lain diutarakan oleh Frank Jefkin (2003:9), Public Relations adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan yang spesifik yang berlandaskan saling pengertian.

### **1.5.2 Peran Humas**

Peran seorang humas menurut (Ruslan,2005:10) dibagi menjadi 4 (empat) peran utama yaitu : Komunikator (*Communicator*), Menjalin Hubungan (*Relationship*), penunjang fungsi manajemen (*Back up management*) dan membangun citra perusahaan (*Good Image Maker*) tersebut sebagai berikut :

#### **1. Komunikator**

Seorang Humas bertindak sebagai *communicator* dalam kegiatan komunikasi pada organisasi perusahaan, prosesnya

berlangsung dalam dua arah timbal balik ( *Two Way traffic reciprocal communication*). Dimana diharapkan apa yang disampaikan oleh seorang Humas dapat di membentuk atau mengubah persepsi publik.

## 2. Menjalin Hubungan

Seorang humas membangun atau menjalin hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran, yaitu publik internal dan eksternal, khususnya dalam menciptakan kepercayaan ( *Mutually Understanding*) dan saling memperoleh manfaat bersama (*mutually symbiosis*) antara organisasi/lembaga dengan publiknya.

## 3. Penunjang Fungsi Manajemen

Peran Humas sebagai *back up management*, pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Dalam ilmu mengelola (Ruslan, 2005:9) dikatakan bahwa istilah fungsi menunjukkan suatu tahap pekerjaan yang jelas dan dapat dibedakan, bahkan terpisah dari tahapan dengan pekerjaan lain. Fungsi Publik Relation juga melekat dalam fungsi mengelola. Untuk mencapai tujuan dan fungsi mengelola, proses mengelola melalui tahapan melakukan Penemuan fakta (*fact finding*), Perencanaan (*planning*), Komunikasi (*communication*), Evaluasi (*evaluation*), laporan.

## 4. Membangun Citra Perusahaan

Peran seorang humas menciptakan *good image maker* atau citra yang baik, yaitu merupakan tujuan (*goals*) akhir dari suatu

aktivitas program kerja PR Campaign (kampanye PR), baik untuk keperluan publikasi maupun promosi.

### **1.5.3 Tujuan Humas**

Frank Jefinks (1995:63) mendefinisikan dari sekian banyak hal yang dapat dijadikan tujuan public relations sebuah perusahaan, beberapa diantaranya yang pokok adalah :

- 1) Untuk mengubah citra umum di mata khalayak/masyarakat sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan.
- 2) Untuk meningkatkan bobot kualitas calon pegawai.
- 3) Untuk menyebarkan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- 4) Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas, serta membuka pasar-pasar baru.
- 5) Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana perusahaan untuk menerbitkan saham baru atas saham tambahan.
- 6) Untuk memperbaiki hubungan antara perusahaan itu dengan khalayak/masyarakatnya, sehubungan dengan telah terjadinya suatu peristiwa yang mengakibatkan kecaman, kesangsian, atau salah paham di kalangan khalayak/masyarakat terhadap niat baik perusahaan.

- 7) Untuk mendidik para pengguna atau konsumen agar mereka lebih efektif dan mengerti dalam memanfaatkan produk-produk perusahaan.
- 8) Untuk meyakinkan khalayak bahwasanya perusahaan mampu bertahan atau bangkit kembali setelah terjadinya suatu krisis.
- 9) Untuk meningkatkan kemampuan dan ketahanan perusahaan dalam menghadapi risiko pengambilalihan (take-over) oleh pihak-pihak lain.
- 10) Untuk menciptakan identitas perusahaan yang baru.
- 11) Untuk menyebarluaskan informasi mengenai aktifitas dan partisipasi para pimpinan perusahaan organisasi dalam kehidupan sosial sehari-hari.
- 12) Untuk mendukung keterlibatan suatu perusahaan sebagai sponsor suatu acara.
- 13) Untuk memastikan bahwasanya para politisi benar-benar memahami kegiatan-kegiatan atau produk perusahaan yang positif, agar perusahaan yang bersangkutan terhindar dari peraturan, undang-undang, dan kebijakan pemerintah yang merugikan.
- 14) Untuk menyebarluaskan kegiatan-kegiatan riset yang telah dilakukan perusahaan, agar masyarakat luas mengetahui betapa perusahaan itu mengutamakan kualitas dalam berbagai hal.

#### **1.5.4 Konsep Sosialisasi**

Sosialisasi menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatan. Sosialisasi menurut (Muslim, 2004:41) adalah kegiatan menyebarluaskan informasi dengan melakukan kegiatan-kegiatan untuk memberikan pengetahuan dengan suatu tujuan, bersifat mempengaruhi khalayak untuk mau mengetahui bahkan mau untuk mengikuti apa yang telah disampaikan. Socialize atau Sosialisasi menurut (Roucek dan Warren, 1990:71-74) yang dikutip oleh (Abdulsyani). Dalam Proses sosialisasi terdapat aspek-aspek sebagai berikut :

1. Kontak Sosial, adalah gejala sosial dengan mengadakan hubungan timbal balik dengan pihak lain yang saling mempengaruhi satu sama lain.
  - a) Antar individu, adalah kontak antar dua orang yang saling mempengaruhi.
  - b) Antar individu dengan kelompok, adalah kontak seseorang dengan lebih dari dua orang.
  - c) Antar kelompok dengan kelompok adalah kontak yang dilakukan antar kumpulan-kumpulan manusia.
2. Komunikasi sosial, adalah tafsiran yang berwujud pesan dalam pembicaraan, gerak-gerik, atau sikap yang ingin disampaikan.
  - a) Komunikasi langsung (primer), adalah hubungan

langsung atau bertatap muka.

- b) Komunikasi tidak langsung (Sekunder), adalah hubungan yang memerlukan perantara.

## **1.6 OPERASIONAL KONSEP**

### **1.6.1 Peran Humas**

Peran humas sangat penting yaitu menyebarkan informasi sehingga publik dapat mempunyai pengertian yang benar dan jelas, mengarahkan opini publik, dan membangun citra baik bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 5 Purwokerto, serta menyelenggarakan berbagai program untuk menjalin hubungan yang harmonis dengan publik. Hal-hal tersebut merupakan tugas umum seorang humas yang perlu diperhatikan dan diterapkan di sebuah perusahaan, organisasi, maupun instansi.

Humas bertindak sebagai *Communicator* dalam kegiatan komunikasi dalam perusahaan prosesnya berlangsung dalam dua arah timbal balik (*Two Way traffic reciprocal communication*). Pada kegiatan ini humas melakukan fungsi komunikasi dalam menyampaikan informasi dan menyampaikan pesan serta menciptakan opini publik. Kedua seorang humas membangun atau menjalin hubungan (*relationship*) yang positif dan baik dengan pihak publik sebagai target sasaran, yaitu publik internal dan eksternal, khususnya dalam menciptakan kepercayaan (*Mutually Understanding*) dan saling memperoleh manfaat bersama (*mutually*

*syimbiosis*) antara organisasi/lembaga dengan publiknya. Ketiga humas sebagai *Back Up Management*, pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan. Keempat seorang humas menciptakan *Good Image Maker* atau citra yang baik, yaitu merupakan tujuan (*goals*) akhir dari suatu aktivitas program kerja PR Campaign (kampanye PR), baik untuk keperluan publikasi maupun promosi.

Dalam penelitian ini, Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto) dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Komunikator (*Communicator*), Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto mengkomunikasikan kebijakan baru dengan cara sosialisasi.
2. Menjalin Hubungan (*Relationship*), Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto menjalin hubungan baik dengan Stakeholders, baik public, masyarakat, maupun media.
3. Penunjang Fungsi Manajemen (*Back up management*), Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto melakukan perencanaan sebelum melakukan kegiatan sosialisasi untuk kebijakan baru GeNose, humas PT KAI Daop 5 Purwokerto melakukan Penemuan fakta (*fact finding*), Perencanaan (*planning*), Komunikasi (*communication*), Evaluasi (*evaluation*), laporan.

4. Membangun Citra Perusahaan (*Good Image Maker*), Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dapat menciptakan citra dan memberikan publisitas yang baik kepada khalayak umum untuk meningkatkan reputasi perusahaan sekaligus menjadi tujuan utama *Public Relation*.

## **1.7 METODE PENELITIAN**

### **1.7.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif kualitatif pada mulanya bersumber pada pengamatan kualitatif yang dipertentangkan dengan pengamatan kuantitatif. Lalu mereka mendefinisikan bahwa metodologi kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kaitannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. (Kirk & Niller Dalam Nasution, 1988:23). Laporan penelitian akan berisi kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data bisa saja didapat dari wawancara, catatan lapangan, dokumentasi gambar, rekaman video, rekaman suara, dan dokumen resmi yang mungkin memiliki korelasi terhadap permasalahan.

### **1.7.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari narasumber yang berkaitan dengan penelitian dapat berupa opini publik secara individual atau kelompok, hasil observasi dan wawancara secara mendalam dengan pihak Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari data kepustakaan, internet, dan referensi lainnya sebagai penunjang penelitian sehingga mendapatkan data yang akurat sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.

### **1.7.3 Sumber Informasi**

Pada penelitian ini untuk memperoleh data didapatkan sumber informasi dari beberapa dari beberapa responden, yaitu orang atau pihak yang berkompeten dalam memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai permasalahan yang akan diteliti mengenai Peran Humas PT. KAI Daop 5 Purwokerto.

### **1.7.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Alat Pengumpulan Data**

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data ini menggunakan daftar pertanyaan wawancara terstruktur (*guideline interview*) yaitu berisi serangkaian daftar pertanyaan yang akan diajukan dan telah ditetapkan oleh pewawancara. Pada penelitian ini, penulis akan bertemu langsung dengan

sasaran penelitian dan melakukan proses wawancara, dimana pertanyaan untuk bahan wawancara tersebut sudah disusun dengan rapih lewat daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data wawancara. Kegiatan wawancara dilaksanakan oleh peneliti dengan melakukan tanya jawab kepada narasumber yang berkaitan dengan melalui *interview guide* atau wawancara mendalam dengan membawa pertanyaan terperinci.

### **1.7.5 Analisis Data**

Analisis data merupakan proses penyerdahanaan data dengan menyusun hasil interview dan materi-materi lain yang telah terkumpul mengenai Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto. Analisis data yang digunakan adalah analisis data secara deskriptif atau dalam bentuk kata-kata dengan membandingkan antara kegiatan secara teoritis dengan fakta yang ada di lapangan. Setelah mengumopulkan data dari lapangan, maka data tersebut diolah dan dimanfaatkan hingga menyimpulkan fakta-fakta yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan dari penelitian ini.

## **BAB II**

### **TEMUAN HASIL PENELITIAN PERAN HUMAS DALAM UPAYA SOSIALISASI PENERAPAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERKAIT METODE GENOSE (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto)**

Pada bab ini peneliti menjelaskan tentang temuan hasil penelitian Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto). Data yang disajikan diperoleh dari hasil wawancara dengan para informan antara lain Informan 1 Bapak Ayep Hanapi selaku Manager Humas, Informan 2 dan 3 Mbak Della Pratama dan Mbak Aviska Eka selaku Petugas GeNose, dan Informan 4 Mbak Sartika Yohana selaku calon penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto). Adapun rincian temuan peneliti ini adalah sebagai berikut :

#### **2.1 Komunikator (*Communicator*)**

Secara umum, upaya mensosialisasikan kebijakan GeNose oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto dilakukan dengan jalur *online* dan *offline*. Adapun jalur *online* ialah dengan menggunakan sosial media dan bekerja sama dengan wartawan. Sedangkan jalur *offline* ialah dengan melakukan protokol kesehatan serta mengawasi pelaksanaan protokol kesehatan yang diterapkan, baik di lingkungan perusahaan, stasiun dan kereta api. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait aturan

dan kebijakan baru dilakukan dengan sharing melalui media elektronik, cetak dan online. Dalam bentuk elektronik Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto bekerjasama dengan media lokal seperti Kompas Jawa Tengah untuk mensosialisasikan tentang kebijakan baru.



***Gambar 2.1*** Peliputan Kompas TV tentang penggunaan GeNose di area Posko Tes GeNose dan Antigen

Dalam mensosialisasikan kebijakan baru di media cetak tentang GeNose pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto di lapangan khususnya stasiun memberikan banner seperti tata cara dan aturan menggunakan GeNose serta banner protokol kesehatan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak) untuk selalu mengingatkan kepada calon penumpang yang memasuki stasiun. Sedangkan Online yaitu Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto mendapatkan informasi tentang kebijakan baru dari media online pusat selanjutnya humas mensharing di grup *WhatsApp* perusahaan dan meminta seluruh pegawai PT KAI Daop 5 Purwokerto juga mensharing

kebijakan baru tersebut melalui *WhatsApp* ke grup-grup yang mereka miliki atau dimedia sosial yang dimiliki oleh pegawai.



**Gambar 2.2** Story WhatsApp Manager Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto



**Gambar 2.3** Banner tata cara penggunaan GeNose

Informan 1 mengatakan untuk tetap mensosialisasikan kebijakan dari pemerintah maka dilakukan kampanye via media dan menerapkan protokol kesehatan di lingkungan stasiun untuk seluruh pegawai dan calon penumpang. Dalam mengkomunikasikan kebijakan baru kepada khalayak luas mengenai Metode GeNose, PT KAI Daop 5 Purwokerto bekerjasama dengan wartawan dengan mengirim release tentang kebijakan terbaru untuk di sebarakan melalui media. Seperti yang dikatakan informan 1 bahwasanya melakukan woro-woro untuk kebijakan baru yang berubah-ubah kemedi seperti pemberlakuan GeNose 1 x 24 jam terkecuali hari libur dan hari-hari besar yang tersedia di 6 stasiun yaitu Stasiun Purwokerto, Kroya, Gombong, Kebumen, Kutoarjo dan Sidareja. Informan 2 dan 3 juga menambahkan persyaratan GeNose untuk anak-anak dibawah 5 tahun tidak diwajibkan namun untuk lansia tetap menggunakan syarat perjalanan, harga untuk GeNose Rp 30.000,- dan Rapid Antigen Rp 85.000,-, syarat calon penumpang jika akan menggunakan GeNose yaitu harus memiliki tiket, berpuasa selama 4 jam dan tidak boleh minum (kecuali air putih) dan memakan makanan yang berbau menyengat serta tidak boleh merokok.

## **2.2 Menjalin Hubungan (*Relationship*)**

Selain melakukan kegiatan sosialisasi, untuk tetap menjaga relasi yang positif baik internal maupun eksternal perusahaan, secara umum ialah dengan menerapkan protokol kesehatan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak). PT KAI Daop 5 Purwokerto bekerja sama dengan PT. Rajawali Nusantara Indonesia (RNI) sebagai BUMN (Badan

Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang farmasi dalam memasok GeNose.

Adapun dalam menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal perusahaan khususnya wartawan dengan melakukan press conference, press tour dan bekerjasama dengan membuat grup *WhatsApps* untuk bersilaturahmi sekaligus pemberitahuan jika ada kebijakan baru dari pemerintah. Informan 1 mengatakan karena sampai saat ini masih dalam kondisi covid-19, press conference hanya dilakukan untuk berita yang sangat mendesak selain itu juga demi mengurangi berkumpul Humas Daop 5 Purwokerto hanya mengirimkan prees release saja untuk berita tentang kebijakan-kebijakan baru.

Penerapan protokol kesehatan terus dipantau pelaksanaannya baik di lingkungan stasiun maupun di dalam kereta api. Untuk terus menjaga dan menerapkan protokol kesehatan ada beberapa langkah yang di ambil oleh pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto sebagai bentuk pelayanan kepada calon penumpang, antara lain :

- 1) Kepada siapa saja yang hendak memasuki lingkungan stasiun akan dicek suhu, jika kepada orang yang suhunya melebihi 37,3 derajat tidak dibolehkan untuk masuk lingkungan stasiun dan kepada calon penumpang jika akan menaiki kereta api ketika dicek suhu menunjukkan lebih dari 37,3 derajat tidak boleh menaiki kereta api tersebut dan tiket perjalanan akan diganti 100% atau menjadwalkan ulang perjalanan.

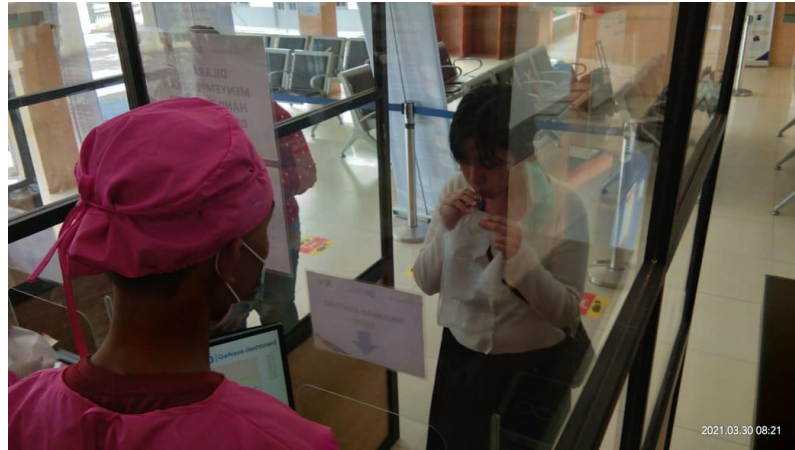


**Gambar 2.4** Pengecekan suhu sebelum memasuki area stasiun

- 2) Membuat posko untuk pelayanan GeNose dan Antigen dengan melibatkan pihak angkutan kereta api dan pihak keamanan serta pihak keperawatan untuk mengecek GeNose dan Antigen.



**Gambar 2.5** Suasana posko tes GeNose dan Antigen



**Gambar 2.6** Tes GeNose

- 3) Untuk seluruh calon penumpang yang hendak melakukan perjalanan, pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto memberikan masker dan tisu.



**Gambar 2.7** Pemberian Masker dan Tisu kepada penumpang

- 4) Untuk meminimalisir paparan virus corona, pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto menyediakan banyak wastafel dan handsanitizer di beberapa area yang mudah di jangkau oleh calon penumpang serta

pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto tidak segan menegur siapa saja jika ada penyimpangan-penyimpangan atau ulah tidak mengikuti protokol kesehatan.



**Gambar 2.8** Penumpang mencuci tangan di wastafel stasiun

### **2.3 Penunjang Fungsi Manajemen (*Back Up Management*)**

Berkaitan dengan manajemen, inti dari peran humas dalam manajemen ialah *unit supporting*. *Unit supporting* ialah mendukung hampir seluruh kegiatan yang ada dalam bagian manajemen daerah produksi. Oleh karena itu banyak kegiatan yang melibatkan humas, contohnya ketika humas memberikan *press release* dan yang mengeluarkan statement ialah bagian humas saja. Informan 1 mengatakan di PT KAI Daop 5 Purwokerto mengikuti arahan dari pusat untuk kebijakan-kebijakan baru dan langsung diterapkan dilapangan. Sebelum menerapkan untuk sosialisasi covid-19 dilapangan, ada rapat untuk koordinasi dalam penerapannya seperti VP, Unit Humas, Unit Sarana, Unit Keamanan dan beberapa unit terkait. Rapat

ini ditunjukan agar sosialisasi berjalan dengan baik dan pembahasan didalamnya seperti mengkoordinasi peletakan banner, peletakan stand pengecekan tes GeNose dan teknis berjalannya protokol kesehatan. Setelah itu setiap ada kebijakan baru humas secepatnya mengirimkan *press release* kepada media agar bisa disebar dan informasi yang ada bisa di tangkap oleh khalayak luas.



**Gambar 2.9** Rapat sosialisasi PT KAI Daop 5 Purwokerto

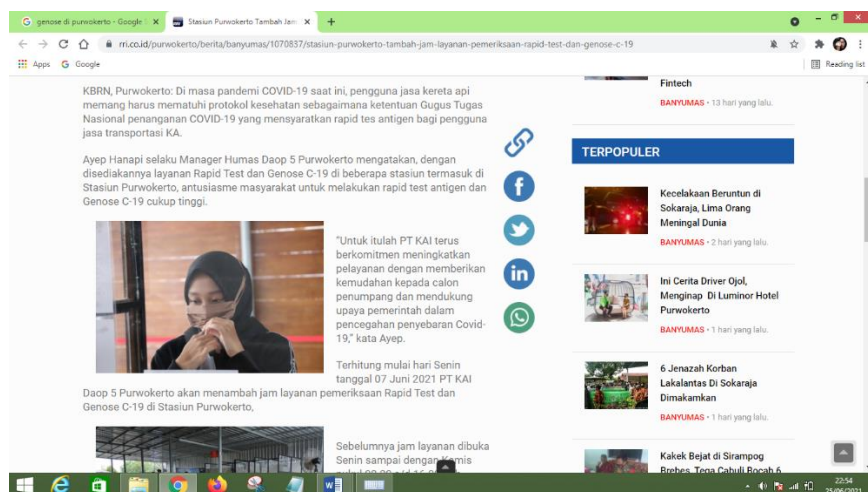
## **2.4 Membangun Citra Perusahaan (*Good Image Maker*)**

Suatu pandangan masyarakat terhadap perusahaan atau *stakeholder* yang mengartikan perusahaan mempunyai nilai positif adalah imej. Dalam mempertahankan imej baik yang sudah terbentuk dimasyarakat ini memerlukan berbagai upaya, antara lain :

- 1) Konsistensi, hal yang selalu dan terus di upayakan dalam pencegahan Covid-19 oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto yaitu

melakukan dan meningkatkan protokol kesehatan selama masa pandemi.

- 2) Bertanggung jawab untuk mengawasi jalannya protokol kesehatan kepada pihak internal dan eksternal ketika ada penyimpangan tentang jalannya protokol kesehatan serta bertanggung jawab melakukan pengembalian 100% tiket yang bisa dibatalkan melalui loket stasiun dan pengembalian bea dilakukan dengan skema transfer apabila calon penumpang ketika menjalani tes untuk syarat perjalanan terdeteksi reaktif atau positif covid.
- 3) Menjaga hubungan baik dengan media. Untuk lebih memudahkan bergulirnya informasi diperlukan media sebagai jembatan informasi kepada khalayak luas seperti media cetak, elektronik dan online. Untuk saat ini lebih memberdayakan media online karena sesuai perkembangan zaman dengan mengirimkan press release secara berkala dengan di kelola di grup WhatsApp.



**Gambar 2.10** Press Release yang dinaikan oleh RRI

- 4) Melakukan monitoring terhadap seluruh pemberitaan yang beredar di wilayah PT KAI Daop 5 Purwokerto. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan imej dari perusahaan yang sudah terbentuk.
- 5) Terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik. Untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman kepada seluruh calon penumpang sehingga tidak mempunyai rasa khawatir ketika dalam perjalanan. PT KAI Daop 5 Purwokerto juga selalu memberikan sosialisasi ketika ada perubahan kebijakan dan menyebarkan informasi kepada khalayak luas serta memberikan fasilitas-fasilitas untuk mendukung berjalannya protokol kesehatan demi memutus mata rantai covid-19.

Menurut penuturan informan 4 metode GeNose lebih mudah dijangkau karena harganya murah dan simpel penggunaannya. Informan 1 mengatakan sampai saat ini mulai banyak peningkatan calon penumpang yang menggunakan kereta api untuk jarak dekat maupun jauh. PT KAI telah meraih label Safe Guard setelah sebelumnya dilakukan audit terkait penerapan protokol kesehatan di berbagai wilayah lingkungan kerja KAI oleh PT Surveyor Indonesia dan Bureau Veritas Indonesia. Sertifikasi ini mengacu pada parameter yang disusun oleh ahli dan auditor Kantor Pusat BV, international best practices, World Health Organization (WHO), dan regulasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

### **BAB III**

#### **PEMBAHASAN PERAN HUMAS DALAM UPAYA SOSIALISASI PENERAPAN KEBIJAKAN PEMERINTAH TERKAIT METODE GENOSE (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto)**

Bab ini akan membahas tentang Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5 Purwokerto) berdasarkan penelitian yang dianalisis dengan teori yang ada. Pada bab ini, penulis akan membahas dengan menguraikan hasil penelitian dengan lebih mendalam dan terinci.

##### **3.1 Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto sebagai *Communicator***

Peran Humas sebagai Komunikator yaitu melakukan kegiatan Sosialisasi mengenai Kebijakan Pemerintah Terkait Syarat Perjalanan Menggunakan Kereta Api Dengan Metode GeNose. Kegiatan komunikasi yang baik diyakini dapat berpengaruh pada identitas instansi atau lembaga dan menunjang tercapainya tujuan instansi. Kegiatan komunikasi yang dilakukan yaitu melalui kegiatan sosialisasi, kegiatan sosialisasi dilakukan agar masyarakat mengetahui tentang informasi yang diberikan oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto. Penyelenggaraan komunikasi kedalam dan keluar berfungsi menyaring (filterasi), mengelola dan menyajikan informasi yang diperlukan sehingga sesuai dengan kebutuhan komunikasi dari kelompok sasaran yang dituju. Mengelola dan menyaring masukan dari luar menyelenggarakan komunikasi sehat kepada masyarakat sehingga mereka

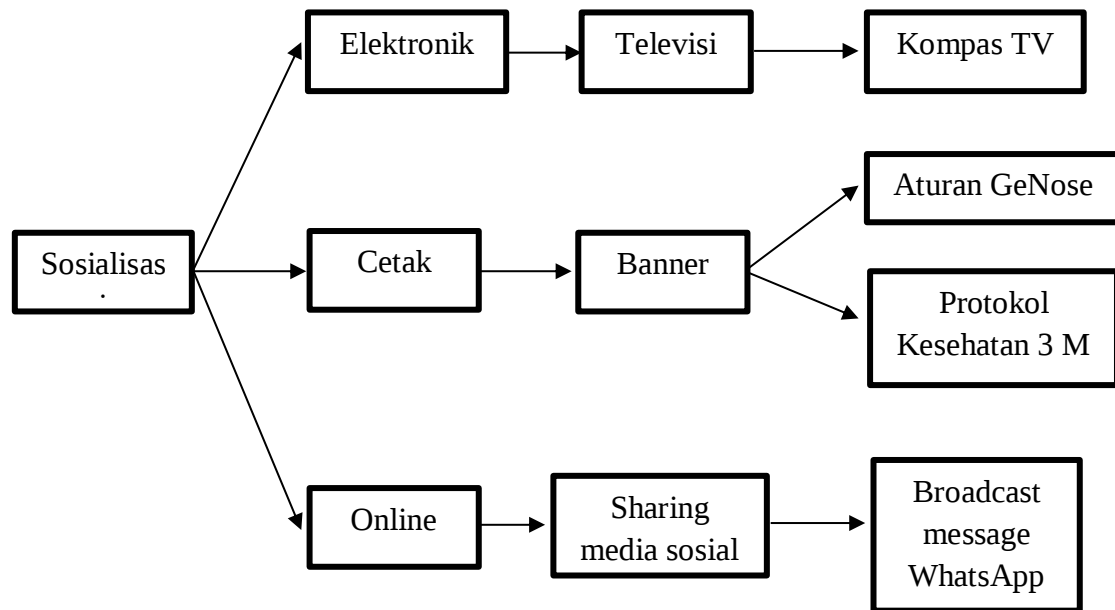
mendukung dan menyetujui apa yang diharapkan. (A.W. Wiidjaja, 1993 : hal. 52)

Sosialisasi adalah suatu proses yang membantu anggota masyarakat untuk belajar dan menyesuaikan diri terhadap bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berpikir kelompoknya, agar ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompok tersebut. (Charlotte Buhler, 1978:55) Socialize atau Sosialisasi menurut (Roucek dan Warren, 1990:71-74) yang dikutip oleh Abdulsyani. Dalam proses sosialisasi terdapat aspek-aspek sebagai berikut :

1. Kontak Sosial, adalah gejala sosial dengan mengadakan hubungan timbal balik dengan pihak lain yang saling mempengaruhi satu sama lain.
  - a. Antar individu, adalah kontak antar dua orang yang saling mempengaruhi
  - b. Antar individu dengan kelompok, adalah kontak seseorang dengan lebih dari dua orang.
  - c. Antar kelompok dengan kelompok adalah kontak yang dilakukan antar kumpulan-kumpulan manusia.
2. Komunikasi sosial, adalah tafsiran yang berwujud pesan dalam pembicaraan, gerak-gerik, atau sikap yang ingin disampaikan.
  - a. Komunikasi langsung (primer), adalah hubungan langsung atau bertatap muka.

- b. Komunikasi tidak langsung (Sekunder), adalah hubungan yang memerlukan perantara.

Adapun langkah-langkah humas dalam melakukan sosialisasi ialah pertama melakukan *planning* untuk mendiskusikan materi yang akan dibawa untuk sosialisasai, kedua melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat yakni anggota humas sendiri dan unit-unit terkait seperti VP, DVP, Unit Keamanan, Unit Angkutan Penumpang, Unit SDM dan lain-lain, yang ketiga yakni melakukan eksekusi dalam sosialisasi tersebut. Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto melakukan sosialisasi melalui dua komunikasi, yaitu komunikasi secara internal dan eksternal. Dalam komunikasi internal dilakukan dengan menggerakkan seluruh karyawan PT KAI Daop 5 Purwokerto untuk menginformasikan dan menyebarkan kebijakan baru melalui aplikasi *chatting WhatsApp* dengan *broadcast message* yang dikirimkan ke grup-grup atau kontak di ponsel. Sedangkan secara eksternal ialah sosialisasi dengan banner ataupun dengan melibatkan pers atau wartawan baik televisi maupun surat kabar. Selain itu juga mensosialisasikan melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook melalui akun PT KAI pusat.



**3.1 Bagan alur sosialisasi PT KAI Daop 5 Purwokerto**

Selain menginformasikan dan menyebarkan kebijakan baru, PT KAI Daop 5 Purwokerto terus melakukan sosialisasi dan protokol kesehatan serta mengawasi pelaksanaan protokol kesehatan yang diterapkan, baik di lingkungan perusahaan, stasiun dan kereta api.

### **3.2 Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep *Relationship***

Konsep dalam menjalin hubungan terbagi dalam 2 sasaran, yakni kepada media dan masyarakat.

#### **3.2.1 *Relationship* dengan media**

Hubungan pers (media relations) adalah usaha untuk mencari publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi perusahaan yang

bersangkutan (Frank Jefkin:2004). adapun jalur berkomunikasi dengan media ialah sebagai berikut :

#### 1. Konferensi Pers

Konferensi pers atau jumpa pers merupakan suatu kegiatan hubungan pers yang paling dikenal yang dilakukan menjelang, menghadapi atau setelah terjadi peristiwa atau kegiatan penting atau besar. Penyelenggaraan jumpa pers ini bisa atas inisiatif lembaga humas, ataupun atas permintaan wartawan yang menginginkan informasi lebih lengkap tentang suatu peristiwa menarik yang terjadi di masyarakat. Namun untuk saat ini hanya dilakukan untuk berita yang sangat mendesak selain itu juga demi mengurangi berkumpul.

#### 2. Press Briefing

Merupakan kegiatan jumpa pers resmi yang diselenggarakan secara periodik tertentu, biasanya pada awal/akhir bulan oleh pihak Humas atau pimpinan dan pejabat tinggi instansi bersangkutan. Pertemuan ini diadakan mirip seperti suatu diskusi atau dialog, saling memberikan masukan atau informasi cukup penting bagi kedua belah pihak. Namun dalam kondisi pandemi saat ini *press briefing* dilakukan dengan bekerjasama dengan membuat grup *WhatsApps* untuk bersilaturahmi sekaligus pemberitahuan jika ada kebijakan baru dari pemerintah. Dalam teknis pengaplikasiannya Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto mengirimkan *press release* serta bertukan informasi yang aktual dan faktual.

Aktivitas media oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto ialah melakukan *press conference* dan *press briefing* saja. Hal ini dilakukan karena pandemi covid sehingga mengurangi mobilitas aktivitas dengan media.

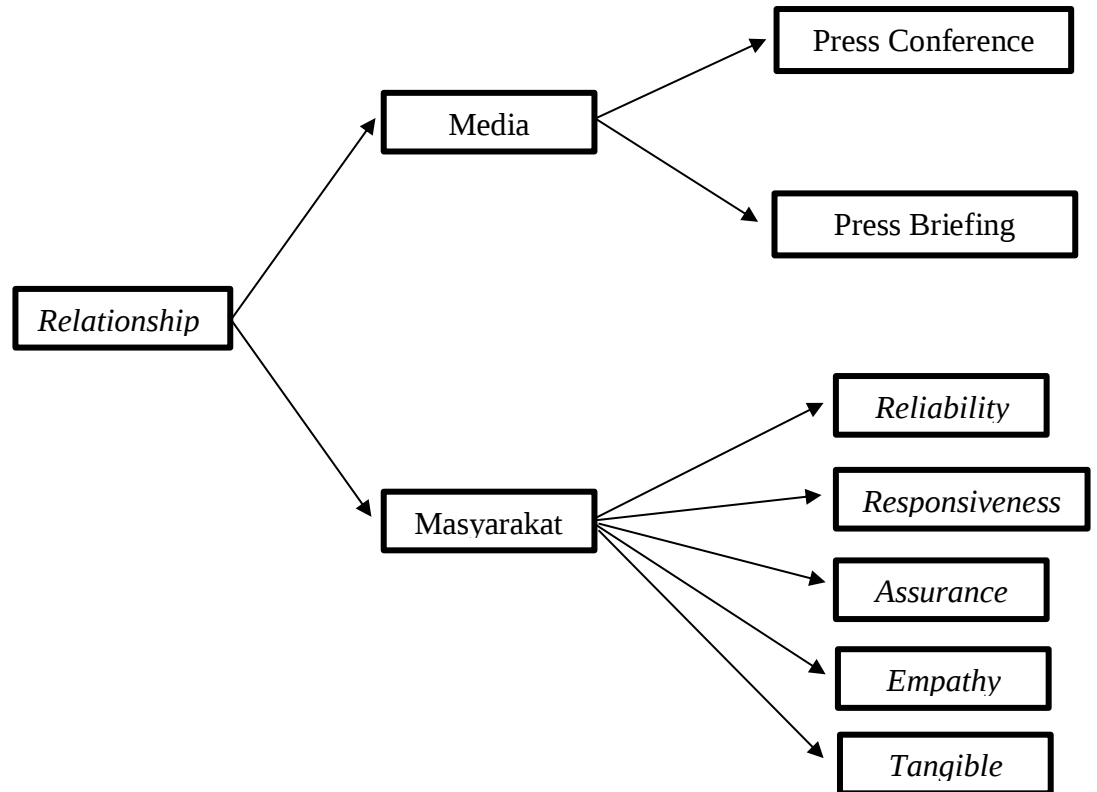
### **3.2.2 Relationship dengan masyarakat**

Relasi kepada masyarakat ialah membangun hubungan baik dengan masyarakat. Untuk memperoleh kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dari masyarakat maka Public Relations dapat menerapkan strategi yang telah ditentukan oleh manajemen perusahaan. Hal ini berpijak pada teori Kasali dalam Soemirat dan Elvinardo (2004 ; 92) menyatakan bahwa : “Pertama, Public Relations dapat memberikan kontribusinya dalam strategic management melalui dua cara yaitu melakukan tugas sebagai bagian dari strategic management keseluruhan organisasi. Keterlibatan PR dalam proses menyeluruh ini akan memberi manfaat besar bagi organisasi dan PR itu sendiri. Kedua, Publik Relations dapat berperan dalam strategic management dalam mengelola kegiatannya secara strategis”. Oleh karena itu menjaga hubungan baik dengan setiap publik menjadi sebuah kewajiban bagi PT KAI.

Indikator pelayanan oleh Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013) kualitas layanan memiliki dimensi / bagian yaitu:

- *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. PT KAI Daop 5 Purwoketo menawarkan kepada calon penumpang untuk mengganti jadwal perjalanan atau mengganti 100% tiket jika penumpang saat melakukan tes menunjukkan positif covid-19.
- *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam pengaplikasiannya PT KAI Daop 5 Purwokerto cepat dan tanggap mengurus pengembalian tiket, jika ada perubahan kebijakan dengan cepat membuat press release, membuat pengumuman dan mensosialisasikan.
- *Assurance* (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. PT KAI Daop 5 Purwokerto memberikan pelayanan secara maksimal seperti pengecekan suhu sebelum memasuki area stasiun serta tidak hanya di stasiun namun pada media sosial seperti *Twitter* yang langsung dikelola oleh pusat untuk menjalin kontak langsung apabila masyarakat bertanya atau dalam menyebarkan informasi terkait perusahaan.
- *Empathy* (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Selama pandemi makna *empathy* yang diberikan oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto ialah dengan memberikan pelayanan gratis seperti membagikan tisu dan masker secara gratis, penyediaan tempat cuci tangan.

- *Tangible* (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Untuk penerapannya PT KAI Daop 5 Purwokerto mendirikan posko khusus untuk menampung calon penumpang yang akan melakukan tes GeNose dan Antigen.



3.2 Bagan alur *Relationship* PT KAI Daop 5 Purwokerto

### 3.3 Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep *Back Up Management*

Peran humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi menjadikan aktivitas humas sangat melekat dengan fungsi manajemen. Pada PT KAI Daop 5 Purwokerto perencanaan fungsi manajemen organisasi dilakukan dengan mengikuti kebijakan dari pusat dan

pemerintah yang bisa langsung diterapkan di lingkungan perusahaan dengan melakukan pertimbangan dengan beberapa pihak terkait untuk mengoperasikannya. Empat proses pokok menurut Scoot M. Cutlip dan Allen H. Center mengenai menyatakan bahwa proses perencanaan komunikasi yang menjadi landasan atau acuan untuk melakukan pelaksanaan, yaitu :

a. Penemuan fakta (*fact finding*).

Langkah pertama ini melibatkan pengkajian dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Terkait kebijakan baru yang di lakukan oleh pemerintah dan ditemukannya metode baru untuk tes syarat perjalanan yaitu metode GeNose, oleh sebab itu PT KAI Daop 5 Purwokerto mendukung program yang dirancang tersebut.

b. Perencanaan (*planning*).

Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan mengenai publik, sasaran, tindakan dan strategi komunikasi, taktik dan tujuan program. Pada tahap ini PT KAI membuat kebijakan-kebijakan mengenai pengoprasian tentang metode baru tersebut yang tetap sesuai dengan arahan dari pusat dan pemerintah. Adapun beberapa perencanaannya ialah dengan melakukan :

- Tetap menerapkan prosedur protokol kesehatan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak).
- Memberikan banner tentang langkah penggunaan GeNose di area stasiun.
- Menambah sarana posko tes GeNose
- Mengkoordinasikan prosedur penggunaan GeNose dengan unit-unit terkait
- Memberikan pilihan layanan ganti tiket atau ganti jadwal perjalanan kepada calon penumpang

c. Komunikasi (*communication*).

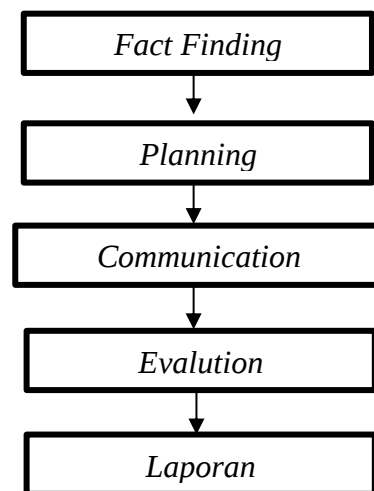
Langkah ketiga melibatkan implementasi program dari tindakan dan komunikasi yang telah didesain untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik untuk mencapai sasaran program. Tahap ini ialah mensosialisasikan langkah-langkah dan kebijakan yang telah direncanakan pada tahap sebelumnya. Sebagian besar sosialisasi dilakukan dengan berkolaborasi bersama media, yakni membuat *press release* dan *press briefing*.

d. Evaluasi (*evaluation*)

Tahap terakhir pada proses ini melibatkan kesiapan penilaian, implementasi, dan hasil dari program tersebut. Penyesuaian telah dibuat sejak program terimplementasi, berdasarkan umpan balik evaluasi mengenai bagaimana program tersebut berhasil atau tidak. Pada tahap ini dilaksanakan pada kurun

waktu tertentu. Adapun tahap evaluasi salah satunya mengacu pada monitoring berita yang beredar di media yang dilakukan setiap hari oleh Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto yang kemudian bisa menjadi landasan pengevaluasian program.

Pada PT KAI Daop 5 Purwokerto seluruh kegiatan akan di beritahukan atau di informasikan sebagai laporan yang tulis menggunakan milis broadcast yang dikirimkan melalui Media Zimbra atau email perusahaan agar diketahui oleh pusat atau daop-daop terkait dan juga bisa sebagai laporan kepada internal perusahaan saja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa humas telah melakukan perannya sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi. Selain itu penekanan utama pada *Back Up Management* ini ialah adanya kerjasama.



### 3.3 Bagan pelaksanaan *Back Up Management*

### **3.4 Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep *Good Image Maker***

Reputasi perusahaan merupakan salah satu unsur terpenting dalam dunia bisnis. Sebab baik buruk dalam reputasi perusahaan merupakan indikator penting dari keberhasilan perusahaan tersebut. Dalam meningkatkan kepercayaan terhadap pelanggan sangat dipengaruhi reputasi dari perusahaan, tentunya dalam masa pandemi saat ini kepercayaan publik tidak seperti sebelumnya. Kepercayaan tersebut berdampak pada pendapatan perusahaan. Jika reputasi perusahaan baik maka tingkat kepercayaan publik ikut naik begitu pula dengan pendapatan yang diperoleh. Citra atau imej merupakan satu hal yang sangat penting untuk dijual kepada calon penumpang. Menurut Hill Canton dan Sukatendel yang dikutip oleh Soemirat dan Ardianto mengatakan bahwa citra adalah pesan, kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan (Soemirat & Ardianto, 2003:111).

Dalam rangka menjaga reputasi dan citra perusahaan, maka PT KAI Daop 5 Purwokerto melakukan kegiatan seperti :

#### **3.4.1 Memberi pelayanan prima kepada masyarakat**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pengertian *Service of Excellence* berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan

kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. Dimaksud dengan *service of excellence* atau disebut dengan pelayanan prima (unggul), menurut Elhaitammy (1990:39), merupakan suatu sikap atau tata cara pihak customer service (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam konsep Service of Excellent terdapat 4 (empat) unsur pokok, yaitu : 1) Kecepatan, 2) Ketepatan, 3) Keramahan, dan 4) Kenyamanan.

PT KAI Daop 5 Purwoketo dalam meningkatkan kepercayaan berupaya untuk memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Secara nyata tingkat pelayanan kepada masyarakat ialah :

- a. Kecepatan : Terkait dengan kebijakan baru dari pemerintah tentang syarat perjalanan, terkait media PT KAI Daop 5 Purwokerto cepat dan tanggap dalam memberikan informasi melalui media sehingga berita bisa langsung diketahui oleh masyarakat.
- b. Ketepatan : Nilai ketepatannya terletak pada bentuk bentuk kebijakan yang mengikuti arus kebijakan pemerintah. Ketika ada kebijakan baru tentang metode GeNose sebagai syarat perjalanan maka PT KAI Daop 5 Purwokerto langsung menerapkannya

serta terus meningkatkan pelayanan protokol kesehatan seperti 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak).

- c. Keramahan : Memberikan pilihan kepada calon penumpang dengan mengganti jadwal perjalanan atau mengganti 100% tiket jika dalam melakukan tes untuk syarat perjalan menunjukan hasil reaktif atau positif covid-19.
- d. Kenyamanan : Melakukan pengecekan suhu apabila memasuki area stasiun dengan maksimal suhu 37,3 derajat dan melakukan penerapan protokol kesehatan 3M (Mencuci tangan, Memakai masker dan Menjaga jarak).

#### **3.4.2 Pengadaan fasilitas tambahan**

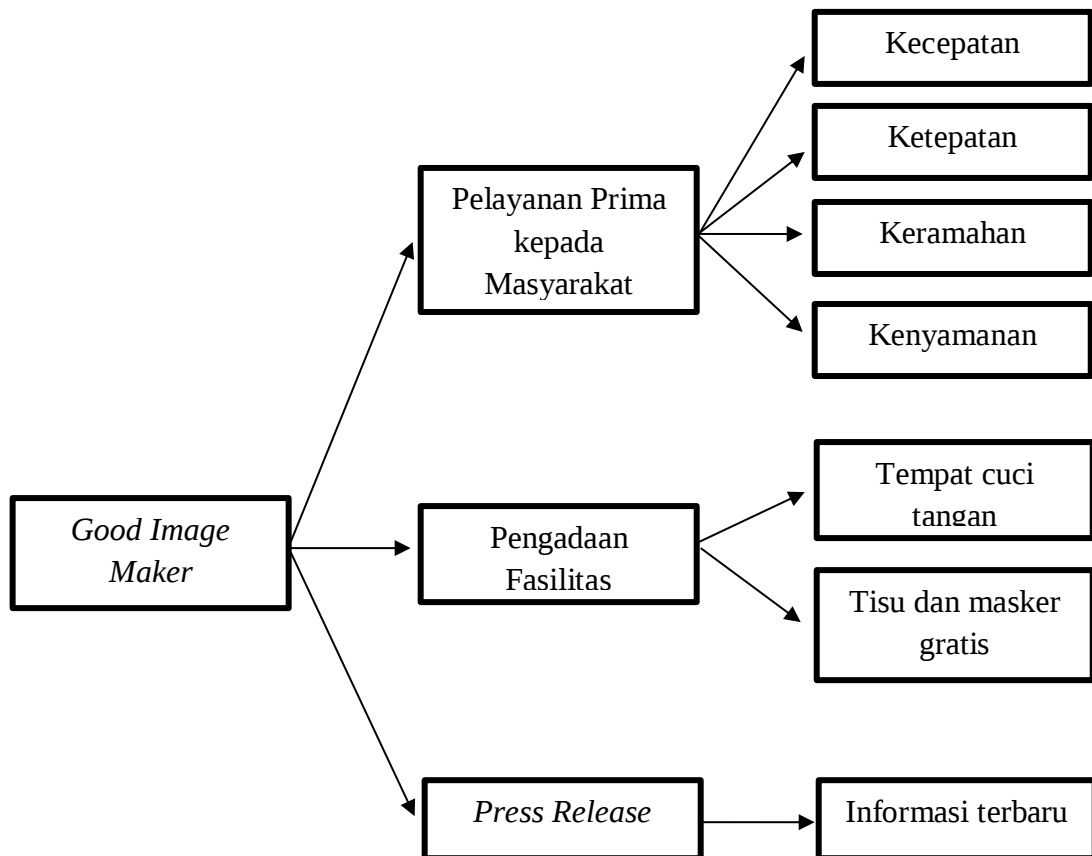
Sebagai bentuk untuk menjaga citra perusahaan, PT KAI Daop 5 Purwokerto memeberikan fasilitas tambahan kepada penumpang. Adapun bentuk fasilitas yang diberikan, antara lain :

- Penyediaan tempat cuci tangan
- Pembagian masker dan tisu gratis

#### **3.4.3 Adanya *press release* secara berkala**

Dalam melaksanakan peran humas tidak terlepas dari adanya peran media komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Untuk mendukung kegiatan-kegiatan humas, media komunikasi digunakan untuk memudahkan tugas dan kewajiban humas. Hal yang dilakukan ialah membuat *press release* secara

berkala terkait kebijakan-kebijakan terkait kondisi covid-19 oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto. Menurut Effendy (1992:159) dalam bukunya Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis pengertian *press release* adalah media yang banyak digunakan dalam kegiatan kehumasan karena menyebarkan berita. Istilah *press release* mempunyai pengertian yang luas, tidak hanya berkenaan dengan media cetak, seperti surat kabar dan majalah, tetapi juga media elektronik, seperti radio dan televisi. Di negara lain istilah *press release* itu kadang-kadang disebut *news release*, suatu istilah yang maknanya menyangkut keseluruhan media massa, jadi tidak hanya media cetak saja. Media komunikasi yang digunakan oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto yaitu Televisi, surat kabar dan berita online. Setiap perkembangan kebijakan yang ada pada PT KAI Daop 5 Purwokerto akan diberitakan secara berkala agar informasi yang baru cepat tersampaikan kepada publik.



3.4 Bagan alur *Good Image Maker* yang dilakukan oleh PT KAI Daop 5 Purwokerto

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran mengenai temuan peneliti “Peran Humas Dalam Upaya Sosialisasi Penerapan Kebijakan Pemerintah Terkait Metode Genose (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto)”

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto, Peran humas yang sudah dilakukan oleh Humas Daop 5 Purwokerto sebagai berikut :

- Peran humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep komunikator ialah melakukan sosialisasi mengenai kegiatan Sosialisasi mengenai Kebijakan Pemerintah Terkait Syarat Perjalanan Menggunakan Kereta Api Dengan Metode GeNose. PT KAI Daop 5 Purwokerto melakukan sosialisasi melalui dua komunikasi yaitu komunikasi secara internal dan eksternal. Dalam komunikasi internal dilakukan dengan menggerakkan seluruh karyawan PT KAI Daop 5 Purwokerto untuk menginformasikan dan menyebarkan kebijakan baru melalui aplikasi *chatting WhatsApp* dengan *broadcast message* yang dikirimkan ke grup-grup atau kontak di ponsel. Sedangkan secara eksternal ialah sosialisasi dengan banner ataupun dengan melibatkan pers atau wartawan baik televisi maupun surat kabar. Selain itu juga

mensosialisasikan melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook melalui akun PT KAI pusat.

- Peran humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep *Relationship* ialah konsep dalam *Relationship* terbagi dalam 2 sasaran, yakni kepada media dan masyarakat. *Relationship* kepada media yaitu PT KAI Daop 5 Purwokerto membuat *Press Conference* namun untuk saat ini hanya dilakukan untuk berita yang sangat mendesak selain itu juga demi mengurangi berkumpul dan *Press Briefing* yang dilakukan dengan bekerjasama dengan membuat grup *WhatsApps* untuk bersilaturahmi sekaligus pemberitahuan jika ada kebijakan baru dari pemerintah serta mengirimkan *press release* secara berkala. *Relationship* kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berprinsip pada *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (kepastian), *Empathy* (empati), *Tangible* (berwujud).
- Peran humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep *Back Up Management* ialah melakukan Penemuan fakta (*fact finding*), Perencanaan (*planning*), Komunikasi (*communication*), Evaluasi (*evaluation*) tentang kebijakan baru dengan bekerjasama dengan unit-unit terkait dan melaporkannya melalui email perusahaan terkait kegiatan yang sudah dilaksanakan.
- Peran humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam konsep *Good Image Maker* ialah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tantang 4K (Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, Kenyamanan), pengadaan fasilitas

tambahan seperti penyediaan tempat cuci tangan dan pembagian masker dan tisu gratis serta adanya *press release* secara berkala

#### **4.2 Saran**

Dalam mensosialisasikan dan menyebarkan informasi PT KAI Daop 5 Purwokerto sudah cukup baik namun untuk lebih memudahkan penyebaran informasi dan mensosialisasikan tentang kebijakan dari pemerintah ada baiknya jika PT KAI Daop 5 Purwokerto mempunyai sosial media khusus untuk menjangkau masyarakat yang berada dalam cakupan wilayah Daop 5 Purwokerto.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto dan Soemirat. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*; Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- AW Widjaja. 1993. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Elhaitammy, T. (1990). *Service Excellence*, 6th. Ed, The Drayden Press: Chicago
- Jefkins, Frank. (1995). *Public Relations*. Alih Bahasa : Haris Munandar. Jakarta : Erlangga
- Jefkins, Frank. (2003). *Public Relations Edisi kelima*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Jefkins, Frank ; Daniel Yadin. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. (1994). *Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Nasution S, (1998) *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Tarsiti Bandung
- Rosady Ruslan. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Roucek, S.J dan Warren, L.R, (1984). *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Bina Aksara.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. (2003). *Dasar-Dasar Publik Relation*. Bandung : Remaja Rosdakarya

(<https://tirto.id/syarat-perjalanan-domestik-mulai-1-april-menurut-se-satgas-covid-19-gbEo>) yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 15.12.

<https://tirto.id/yang-mengganjal-dari-genose-ugm-alat-pendeteksi-corona-80-detik-f8Dp> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 16.20.

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20210125121046-199-597981/ahli-kritik-genose-buru-buru-jadi-alat-deteksi-covid-19-ri> yang diakses pada 20 Mei 2020, pukul 16.47.

<https://www.kompas.com/tren/read/2021/02/05/064200765/genose-mulai-digunakan-berikut-syarat-dan-harga-tes-genose-c19?page=all> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 20.00.

<https://regional.kompas.com/read/2021/02/28/153146178/hari-pertama-layanan-genose-di-stasiun-purwokerto-3-penumpang-ka-batal?page=all> yang diakses pada 20 Mei 2021, pukul 20.24.

# LAMPIRAN

## **GAMBARAN UMUM PT. KERETA API INDONESIA**

Bab ini menjelaskan tentang pemahaman mahasiswa terhadap gambaran umum instansi yang di jadikan tempat kuliah kerja praktik. Dalam melaksanakan kuliah kerja praktik, mahasiswa dapat memahami tentang Sejarah, Visi Misi, Logo dan Budaya Perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Hal ini sangat penting peranannya untuk menyesuaikan saat pemagang melakukan kuliah kerja praktik.

### **2.1 SEJARAH PERKERETAAPIAN INDONESIA**

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij (MS),

Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambil alihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda

kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konferensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan/grup usaha yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Commuter Indonesia (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

(Sumber : [https://kai.id/corporate/about\\_kai/](https://kai.id/corporate/about_kai/))

Stasiun Purwokerto (PWT, +75m dpl) adalah sebuah stasiun kereta api yang terletak di pinggir Pusat Kota Purwokerto yang berada dalam pengelolaan PT

Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (Daerah Operasi) V Purwokerto. Sebagai Daop Induk, hampir seluruh kereta api yang melewati jalur selatan arah Jakarta berhenti di stasiun ini.

Stasiun Purwokerto merupakan stasiun yang baru di bangun pada tahun 1917 – 1918 oleh perusahaan kereta api Staats Spoorwagon (SS). Stasiun yang lebih tua di Purwokerto berada di tengah kota Purwokerto, yang di bangun oleh Serajoedal Stoomtram Maatscappij pada tahun 1893- 1896. Stasiun ini dibangun pada jalur Cirebon – Kroya dan pada tahun 1923 Stasiun Purwokerto terhubung dengan Stasiun Purwokerto Timur, sehingga memungkinkan perjalanan dari Jakarta menyambung ke Wonosobo atau Purbalingga. Namun sayang pada tahun 1980 jalur Serajoedal Stoomtram Maatscappij sudah di non aktifkan.

(Sumber : <https://heritage.kai.id/page/Stasiun%20Purwokerto>)

## **2.2 LOGO, BUDAYA dan VISI MISI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

### **2.2.1 LOGO PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**



*Logo Kereta Api*

## **Filosofi :**

### **➤ Bentuk**

Terinspirasi dari bentuk REL KERETA yang digambarkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, KAI diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik yang terintegrasi, terpercaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Dengan menggunakan typeface italic yang dinamis dan di modifikasi pada huruf A menggambarkan karakter KAI yaitu progresif, berfikiran terbuka, dan terpercaya. Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat mencerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan seluruh pemangku kepentingan.

### **➤ Warna**

Perpaduan antara warna biru tua yang menunjang stabilitas, profesionalisme, amanah dan kepercayaan diri, yang ditambah dengan aksen warna oranye, yang menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan dan kebahagiaan.

## **2.2.2 BUDAYA PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**



*Budaya PT KAI*

### **AMANAHAH**

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

### **KOMPETEN**

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

### **HARMONIS**

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

### **LOYAL**

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

### **ADAPTIF**

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

### **KOLABORATIF**

Membangun kerja sama yang sinergis.

#### **2.2.3 VISI dan MISI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

Visi : Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

Misi : 1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

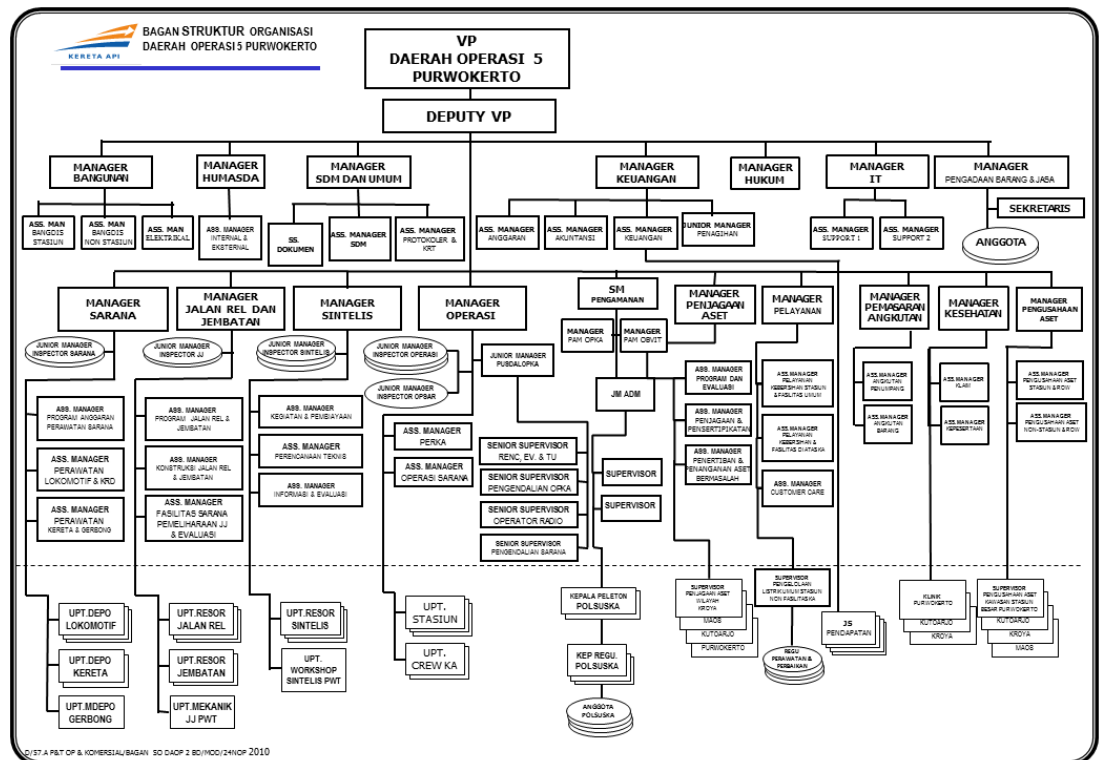
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.

3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan

melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

(Sumber : [https://kai.id/corporate/about\\_kai/](https://kai.id/corporate/about_kai/))

## 2.3 STRUKTUR ORGANISASI PT KAI DAOP 5 PURWOKERTO



**Gambar 2.3** Struktur Organisasi PT KAI Daop 5 Purwokerto

## 2.4 UNIT HUMAS PT KAI DAOP 5 PURWOKERTO

Deskripsi pekerjaan pada unit humas PT KAI Daop 5 Purwokerto sebagai berikut :

### 2.4.1 Manager Humas

Manager humas bertanggung jawab untuk semua kegiatan kehumasan yang ada di PT KAI Daop 5 Purwokerto. Adapun tugas dari Manager Humas adalah :

- Menjaga hubungan baik dengan stakeholder

- Memantau dan mengarahkan kegiatan assmen dan staff humas
- Mengkomunikasikan informasi kepada media
- Mengevaluasi kegiatan kehumasan PT KAI Daop 5 Purwokerto

#### 2.4.2 Assisten Manager Internal dan Eksternal

Assmen bertanggung jawab atas hubungan internal dan eksternal di perusahaan, adapun tugas dari Assisten Manager adalah :

- Menjaga hubungan dengan pihak internal dan eksternal perusahaan
- Monitoring pemberitaan media
- Melayani tamu yang berkunjung ke unit Humas
- Membuat press release

#### 2.4.3 Staff Humas

Staff humas berperan penting sebagai administrator kegiatan atau pendataan kegiatan unit humas, adapun tugas dari Staff Humas adalah :

- Melayani administrasi kehumasan
- Mendata kegiatan
- Mengarsipkan data-data keluar atau masuk di unit humas
- Mendokumentasikan kegiatan kehumasan



Purwokerto, 24 Juni 2021

Nomor : KG.204/VI/4/DO.5-2021  
Sifat : Terbatas  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset/Penelitian



KG.204/VI/4/DO.5-2021

Kepada Yth  
Universitas Dipenogoro  
di  
Tempat

1. Menunjuk Surat keputusan Direksi PT. Kereta Api (Persero) sbb :
  - a. Nomor Kep.U/DL.405/IV/1/KA-2000 tanggal 7 April 2000 tentang kewenangan memberi izin Penyelenggaraan PKL bagi Siswa Sekolah Menengah Kejuruan/Mahasiswa dan Pembuatan Tugas Akhir, Penelitian/Survei/Kunjungan Belajar bagi Mahasiswa Perguruan Tinggi dilingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
  - b. Nomor SDM.1/IV/132/D5.2021 perihal permohonan Riset/Penelitian tugas akhir sbb:  
**1 Diat Ariqza Firmansyah 40010717060084**

Yang dimulai Tanggal **01 April 2021 s/d 24 Juni 2021**

2. Sehubungan hal tersebut di atas, bahwa mahasiswa yang bernama :  
Nama : Diat Ariqza Firmansyah  
NIM : 40010717060084  
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan riset/penelitian kerja di kantor Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 5 Purwokerto dari Tanggal **01 April 2021 s/d 24 Juni 2021**

3. Demikian kami sampaikan, terima kasih.



PLT Manager Humasda,

**AYEP HANAPI**  
NIPP. 42973

Tembusan Internal:

Manager Sumber Daya Manusia dan Umum | FEBRIAN DWI PRASOJO  
Junior Supervisor Human Resources Applications | HENDRA IRAWAN



**PERAN HUMAS DALAM UPAYA SOSIALISASI PENERAPAN  
KEBIJAKAN PEMERINTAH TERKAIT METODE GENOSE**

**(Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 5  
Purwokerto)**

**Identitas Informan :**

Nama :

Jabatan / Departemen :

Pertanyaan terkait Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto :

- **Komunikator (*Communicator*)**

- 1) Dengan cara apa Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah terkait syarat perjalanan menggunakan kereta api dengan Metode GeNose?
  - a. Jika sosialisasi dilakukan online dengan cara apa?
  - b. Jika sosialisasi dilakukan offline dengan cara apa?
- 2) Bagaimana teknis saat mensosialisasikan kebijakan GeNose di lingkungan stasiun?
- 3) Jika ada beberapa pilihan pengecekan Covid-19 seperti PCR dan Rapid, lalu bagaimana cara PT KAI agar calon penumpang terdorong menggunakan GeNose?
- 4) Apa saja syarat calon penumpang saat akan tes Covid-19 dengan metode GeNose?

- 5) Apakah sejauh ini ada keluhan dari calon penumpang saat menggunakan Metode GeNose? Jika ada bagaimana solusi yang diberikan?

- **Menjalin Hubungan (*Relationship*)**

- 1) Bagaimana langkah dan bentuk pelayanan terhadap masyarakat, calon penumpang dan wartawan yang diberikan jika akan melakukan perjalanan?
- 2) Apa bentuk pelayanan yang dilakukan untuk pencegahan Covid-19 kepada calon penumpang seperti diberikan alat pencegahan seperti masker, face shield atau sebagainya?
- 3) Bagaimana pelayanan untuk calon penumpang lansia dan bayi?
- 4) Apakah ada posko pelayanan khusus untuk calon penumpang yang reaktif Covid-19? Jika ada dalam bentuk apa?
- 5) Dalam menjaga hubungan baik dengan wartawan, apakah Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam mensosialisasikan kebijakan GeNose mengundang wartawan? Jika iya, dilakukan dalam bentuk apa? Hanya mengirim Press Release? Press Release + Press Convergence? Atau bentuk ada bentuk lain?
- 6) Apakah dalam memasok alat GeNose, PT KAI Daop 5 Purwokerto bekerjasama dengan stakeholder lain? Jika ada siapa stakeholder tersebut?

- **Penunjang Fungsi Manajemen (*Back up management*)**

- 1) Jika ada komplain dari penumpang setelah melakukan tes GeNose, apa yang dilakukan?
- 2) Apakah di PT KAI Daop 5 Purwokerto mempunyai satgas Covid-19? Jika ada, siapa saja isi anggotanya?

- 3) Jika ada perubahan kebijakan dari pusat terkait kebijakan baru tentang Covid-19 apakah selalu rapatkan? Isi rapatnya apa dan apa peran humas dalam rapat tersebut?
- 4) Apa ada rapat khusus terhadap calon penumpang dalam pengembalian tiket saat terjangkit Covid-19? Jika ada apa yang di rapatkan?
- 5) Jika kebijakan baru dari pusat langsung bisa di terapkan, kejadian apa yang pernah dialami sehingga harus dirapatkan?

- **Membangun Citra Perusahaan (*Good Image Maker*)**

- 1) Bagaimana respon dari calon penumpang setelah dilakukan sosialisasi tentang kebijakan baru tentang metode GeNose?
- 2) Setelah ada kebijakan baru tentang GeNose, bagaimana peningkatan calon penumpang yang menggunakan GeNose?
- 3) Jika ada calon penumpang yang sudah memiliki tiket lalu saat di tes terjangkit Covid-19, apa bentuk kompensasi yang diberikan dari pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto kepada calon penumpang?
- 4) Dalam bekerjasama dengan wartawan dan mensosialisasikan kebijakan baru tentang Metode GeNose, apakah wartawan banyak mengeluarkan artikel berita tentang GeNose?

## TRANSKRIP WAWANCARA

### **Bapak Ayep Hanapi – Manager Humas**

Pertanyaan terkait Peran Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto :

- **Komunikator (*Communicator*)**

1) Dengan cara apa Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah terkait syarat perjalanan menggunakan kereta api dengan Metode GeNose?

a. Jika sosialisasi dilakukan online dengan cara apa?

“Kami seringkali mengirimkan press release kepada wartawan karna kami mempunyai grup dengan wartawan, jadi kalo ada kebijakan-kebijakan baru sering kali kami informasikan dan mereka menerbitkan”

b. Jika sosialisasi dilakukan offline dengan cara apa?

“Melakukan protokol kesehatan dan mengawasi pelaksanaan protokol kesehatan yang diterapkan, baik di lingkungan kantor, stasiun dan kereta api. Untuk informasi terbaru biasanya kami berkoordinasi sama wartawan dengan mengirim press release ke wartawan, membuat banner-banner.

2) Bagaimana teknis saat mensosialisasikan kebijakan GeNose di lingkungan stasiun?

“Untuk di stasiun kami membuat banner tentang protokol kesehatan, penggunaan GeNose dan syarat yang dipasang di beberapa titik lingkungan stasiun, biasanya kami memberikan berita terbaru dari pusat yang

disebarkan di WhatsApp oleh semua karyawan, kemarin juga kami sempat diliput sama Kompas TV”

- 3) Jika ada beberapa pilihan pengecekan Covid-19 seperti PCR dan Rapid, lalu bagaimana cara PT KAI agar calon penumpang terdorong menggunakan GeNose?

“Penumpang bebas memilih mau tes GeNose atau Antigen dan mau tes dimana, tetapi biasanya karena harganya yang terjangkau mereka kebanyakan memilih GeNose dan rata-rata juga tesnya di stasiun. Yang penting saat perjalanan syaratnya penumpang itu mempunyai kode boking dan membawa surat bebas Negatif GeNos atau Antigen dan itu masa berlakunya genos 1 x 24 jam dan antigen 3 x 24 jam”

- **Menjalin Hubungan (*Relationship*)**

- 1) Bagaimana langkah dan bentuk pelayanan terhadap masyarakat, calon penumpang dan wartawan yang diberikan jika akan melakukan perjalanan?  
“Kami tidak membedakan siapapun, intinya kalo mereka ingin berpergian harus menaati syarat dan ketentuan yang berlaku saat ini. Dari kami juga sudah menyiapkan fasilitas dan penerapan protokol kesehatan semaksimal mungkin”
- 2) Dalam menjaga hubungan baik dengan wartawan, apakah Humas PT KAI Daop 5 Purwokerto dalam mensosialisasikan kebijakan GeNose mengundang wartawan? Jika iya, dilakukan dalam bentuk apa? Hanya mengirim Press Release? Press Release + Press Convergence? Atau bentuk ada bentuk lain?

“Karena sampai saat ini masih dalam kondisi covid-19, press conference hanya dilakukan untuk berita yang sangat mendesak selain itu juga demi mengurangi berkumpul Humas Daop 5 Purwokerto hanya mengirimkan press release saja untuk berita tentang kebijakan-kebijakan baru tetapi kami membuat grup WhatsApps untuk bersilaturahmi sekaligus pemberitahuan jika ada kebijakan baru atau pas mengirim press release”

- 3) Apakah dalam memasok alat GeNose, PT KAI Daop 5 Purwokerto bekerjasama dengan stakeholder lain? Jika ada siapa stakeholder tersebut?

“Untuk memasok GeNose Daop 5 Purwokerto bekerja sama dengan PT. Rajawali Nusantara Indonesia (RNI) sebagai BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang farmasi”

- **Penunjang Fungsi Manajemen (*Back up management*)**

- 1) Apakah di PT KAI Daop 5 Purwokerto mempunyai Satgas Covid-19? Jika ada, siapa saja isinya?

“Di Daop 5 Purwokerto Satgas Covid tidak ada”, sekarang mulai diperketat dengan aturan direksi untuk petugas/pegawai yang libur atau meninggalkan daop harus membawa surat antigen salah satu untuk melihat atau kondisi pegawai.

- 2) Jika ada perubahan kebijakan dari pusat terkait kebijakan baru tentang Covid-19 apakah selalu rapatkan? Isi rapatnya apa dan apa peran humas dalam rapat tersebut?

“Kebijakan dari pemerintah langsung bisa diterapkan dengan rapat dulu seperti Kadaop, SDM, Humas dan unit-unit terkait. Rapatnya juga

membahas ketika ada kebijakan baru, bagaimana penerapannya, bagaimana cara menyampakainnya terus untuk mengetahui kesuksesannya kami melakukan monitoring seperti yang dilakukan humas di berita-berita yang dikeluarkan media setelah itu kami melaporkan kegiatan apa yang sudah dilakukan kepusat.”

- 3) Apa ada rapat khusus terhadap calon penumpang dalam pengembalian tiket saat terjangkit Covid-19? Jika ada apa yang di rapatkan?

“Nah ini sudah dirapatkan ketika ada kebijakan baru dengan berkoordinasi dengan beberapa unit terkait dan yang ngurusin kalo ada yang positif Unit Angkutan Penumpang di bantu security disitu”

- 4) Jika kebijakan baru dari pusat langsung bisa di terapkan, kejadian apa yang pernah dialami sehingga harus dirapatkan?

“Sejauh ini belum ada kejadian apapun dan masih berjalan lancar”

- **Membangun Citra Perusahaan (*Good Image Maker*)**

- 1) Bagaimana respon dari calon penumpang setelah dilakukan sosialisasi tentang kebijakan baru tentang metode GeNose?

“Sampai saat ini belum ada respon yang negatif setelah adanya penerapan syarat perjalanan baru menggunakan GeNose, malah sampai saat ini sudah banyak lagi yang menggunakan kereta api tidak seperti awal pandemi. PT KAI mendukung pemerintah untuk pencegahan covid-19 dengan selalu konsisten menerapkan protokol kesehatan. Salah satunya PT KAI dapat sertifikat Safety Guard karena telah menerapkan protokol kesehatan dengan sedemikian maksimal.”

- 2) Setelah ada kebijakan baru tentang GeNose, bagaimana peningkatan calon penumpang yang menggunakan GeNose?

“Dengan adanya GeNose penumpang sedikit demi sedikit mulai naik, sekarang penumpang mulai meningkat yang tadinya 10% menjadi 50% apalagi kalau weekend karena GeNose harganya terjangkau dan hanya ditiup”

- 3) Dalam bekerjasama dengan wartawan dan mensosialisasikan kebijakan baru tentang Metode GeNose, apakah wartawan banyak mengeluarkan artikel berita tentang GeNose? “Jadi untuk menginformasikan berita yang terbaru kami seringkali mengeluarkan press release kepada wartawan. Pemerintah mengeluarkan kebijakan terkait orang yang berpergian, jadi kebijakannya berubah-ubah seperti kemarin pasca lebaran dan pra lebaran kebijakan itu berubah ubah”

### **Mbak Della Pratama dan Mbak Aviska Eka – Petugas Genose**

1. Apa saja syarat calon penumpang saat akan tes Covid-19 dengan metode GeNose?

“Untuk bisa mendapatkan pelayanan GeNos dan Antigen syaratnya harus mempunyai kode booking atau tiket kereta api, langkahnya daftar dulu terus ambil nomor antrian terus ke pembayaran terus langsung ditesterus nunggu hasilnya terus sebelum dites gaboleh ngroko, makan makanan yang menyengat, gaboleh make hansanitizer”

2. Apakah sejauh ini ada keluhan dari calon penumpang saat menggunakan Metode GeNose? Jika ada bagaimana solusi yang diberikan?

“Sejauh ini belum ada keluhan dari calon penumpang, paling ketika penumpang mengalami reaktif atau positif mereka ditawarkan dikembalikan tiketnya atau diganti jadwal”

3. Apa bentuk pelayanan yang dilakukan untuk pencegahan Covid-19 kepada calon penumpang seperti diberikan alat pencegahan seperti masker, face shield atau sebagainya?

“Sebelumnya memang diberikan face shield dan sekarang penumpang diberi tisu dan masker secara gratis, diatas kereta kita pasang hensenitizer, distasiun pasang tempat cuci tangan serta selalu konsisten menerapkan protokol kesehatan”

4. Bagaimana pelayanan untuk calon penumpang lansia dan bayi?

“Untuk bayi minimal 5 tahun tidak ada ketentuan membawa surat negatif, lansia tetap menunjukkan syarat tes”

5. Apakah ada posko pelayanan khusus untuk calon penumpang yang reaktif Covid-19? Jika ada dalam bentuk apa?

“tidak ada posko khusus untuk penumpang raktif atau positif, paling kalau ada yang reaktif atau positif ditindak lanjuti oleh petugas yang ada diposko dengan dibantu oleh petugas keamanan ”

6. Jika ada komplain dari penumpang setelah melakukan tes GeNose, apa yang dilakukan?

“Sejauh ini belum ada sih, paling cuman hasilnya lama karena banyak yang ngantri”

7. Jika ada calon penumpang yang sudah memiliki tiket lalu saat di tes terjangkit Covid-19, apa bentuk kompensasi yang diberikan dari pihak PT KAI Daop 5 Purwokerto kepada calon penumpang?

“Kami tawarkan dikembalikan tiketnya atau di ganti jadwal”

### **Mbak Sartika Yohana – Calon Penumpang**

1. Mengapa memilih GeNose sebagai syarat perjalanan?

“Saya kalo antegen takut dicoloknya terus juga GeNose lebih murah harganya”

2. Apa tanggapan buat Metode GeNose sebagai syarat perjalanan?

“Syaratnya mudah, tetapi kedepannya syaratnya diperelas lagi gitu loh, banyak orang yang bilang puasanya 4 jam sebelum tes tapi ternyata 1 jam dan larangannya kaya makan durian pete juga banyak yang belum tau”

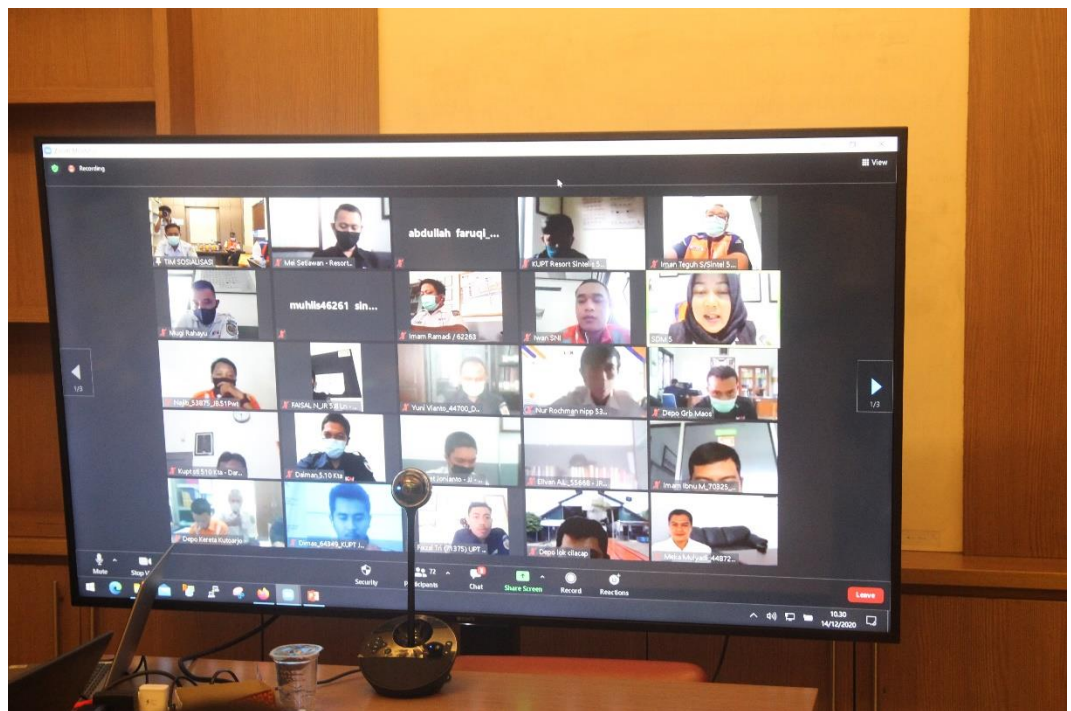
# **DOKUMENTASI**



**SUASANA PELIPUTAN OLEH MEDIA TENTANG  
PENGUNAAN GENOSE DAN ANTIGEN**



**SUASANA SOSIALISASI KESEHATAN UNTUK PEGAWAI PT  
KAI DAOP 5 PURWOKERTO**



**MEETING ZOOM EVALUASI SOSIALISASI**