

INTISARI

Humas memiliki peran penting di Stasiun Besar Yogyakarta terutama saat pandemi COVID-19 melanda Indonesia yaitu terkait sosialisasi penerapan protokol kesehatan di area stasiun dan perjalanan menggunakan kereta api. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini ialah untuk mengetahui bagaimana peran, aktivitas dan kendala Humas dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah selama pandemi COVID-19 terkait perjalanan menggunakan kereta api di Stasiun Besar Yogyakarta. Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Data sekunder didapat dari dokumentasi dan arsip milik Stasiun Besar Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Humas di Stasiun Besar Yogyakarta dalam menjalankan sosialisasi terkait perjalanan menggunakan kereta api saat pandemi COVID-19 sudah dijalankan dengan sangat baik dan sesuai ketentuan. Setiap peran Humas sebagai *Expert Prescriber* (Penasehat Ahli), *Communication Fasilitator* (Fasilitator Komunikasi), *Problem Solving Process Fasilitator* (Fasilitator Proses Pemecahan Masalah), dan *Communication Technician* (Teknisi Komunikasi) masing-masing dijalankan berdasarkan SOP yang berlaku serta selalu melaksanakan evaluasi secara rutin. Meskipun begitu masih terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi baik itu faktor dalam humas sendiri maupun faktor luar dalam hal sosialisasi.

Kata kunci : Humas, COVID-19, Stasiun Besar Yogyakarta, Protokol, SOP.

ABSTRACT

Public Relation has vital roles in Stasiun Besar Yogyakarta, particularly during the COVID-19 pandemic for the socialization on the implementation of health protocol at the station and during the travel using train. This final project aims to identify the roles, activities, and challenges of the public relation in socializing the government policy concerning travel using train at Stasiun Besar Yogyakarta during the COVID-19 pandemic. This descriptive qualitative study collected data through observations, interviews, documentation, and literature review. It used both primary and secondary data. The primary data were obtained from interviews and observations, while the secondary data were obtained from documentation and archive of the station. The results showed that the public relation of Stasiun Besar Yogyakarta has played its roles well based on SOP in socializing the travel using train during the COVID-19 pandemic. Each role of public relation including as expert prescriber, communication facilitator, problem solving process facilitator, and communication technician was implemented based on the applicable SOP with routine evaluation. However, some internal and external factors need improvement concerning socialization.

Keywords: Public relation, COVID-19, Stasiun Besar Yogyakarta, Protocol, SOP.