

ABSTRAK

Kebijakan merupakan salah satu cara yang digunakan oleh sebuah perusahaan untuk memperbaiki sistem kerja dan pelayanan untuk konsumennya. PT. KAI menjadi salah satu perusahaan yang membuat berbagai kebijakan yang bertujuan untuk memperbaiki pelayanan dan kenyamanan masyarakat sebagai konsumennya. Suatu kebijakan wajib disosialisasikan pada masyarakat melalui berbagai cara, seperti sosialisasi langsung dan sosialisasi melalui media yang dilakukan oleh PT. KAI. Penelitian dengan metode deskriptif ini mengamati evaluasi penerapan strategi sosialisasi yang dilakukan oleh Humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta. Pengambilan data menggunakan wawancara dan observasi di pusat wilayah kerja Daop 6 Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dan peningkatan pelayanan sudah mengalami peningkatan yang baik, namun strategi sosialisasi yang dilakukan oleh Humas Daop 6 Yogyakarta masih perlu diperbaiki. Setiap strategi sosialisasi memiliki hasil yang berbeda-beda, sehingga untuk mendapatkan hasil yang baik setiap metode perlu disesuaikan dengan khalayak sasarannya.

Kata kunci : kebijakan, strategi, sosialisasi, pelayanan

ABSTRACT

Policy is a method to use by a company for repair the work system and service for consumer. PT. KAI be a company which make variant policy which have a goal for repair the service and society pleasure as their consumer. A policy must to socialization to society with variant method, like direct socialization and socialization by media who did by PT. KAI. Research with this descriptive method observe evaluation of assembling socialization strategy who did by Humas PT. KAI Daop 6 Yogyakarta. Data removal use interview method and observation method in district center of Daop 6 Yogyakarta. Product of research show that participant of society and increase of service had good increase, but socialization strategy who did by Humas Daop 6 Yogyakarta still need repair. Every socialization strategy had the difference product, so for get good product every method to comfortable with their target public.

Keyword : policy, strategy ,socialization, service