



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KOMUNIKASI PUBLIK MELALUI INSTAGRAM OLEH HUMAS PT KAI (PERSERO)

DAOP 1 JAKARTA

PADA MASA ANGKUTAN LEBARAN TAHUN 2026



Disusun Oleh:

ANIS NAFSIKA SARI

NIM: 2305311100

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi

Persyaratan Diploma 3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Anis Nafsika Sari
NIM : 2305311100
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas : Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh
Akhir Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada
Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026.

Depok, 06 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir


Risya Zahrotul Firdaus, M.Si
NIP. 198609082020122006


Risya Zahrotul Firdaus, M.Si
NIP. 198609082020122006

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Niaga


Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.
NIP. 198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Anis Nafsika Sari
NIM : 2305311100
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas : Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh
Akhir Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada
Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma-3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Juli 2026

Waktu : 14.15 s/d 15.15 WIB

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si.

NIP : 1988609082020122006

Penguji 1 : Imam Syafganti, Ph.D.

NIP : 197510122008121001

Penguji 2 : Riza Hadikusuma, M.Ag.

NIP : 197404032001121002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan tugas akhir merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh penulis dalam menyelesaikan pendidikan pada program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunannya penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan dalam kegiatan akademik mahasiswa
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang turut membantu penulis selama proses perkuliahan berlangsung dan membantu kelancaran penyusunan tugas akhir
3. Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si. selaku Kepala Program Studi Diploma 3 Administrasi Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing yang turut membantu penulis selama proses perkuliahan berlangsung dan membantu kelancaran penyusunan tugas akhir
4. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini
5. Staf administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu penulis dalam pengurusan berbagai kebutuhan administratif selama penyusunan tugas akhir
6. Pimpinan beserta seluruh staf bagian Hubungan Masyarakat PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta yang telah memberikan kesempatan selama wawancara berlangsung
7. Ayah Wahid dan Ibu Iis selaku orang tua yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat di setiap langkah perjalanan akademis penulis
8. 911, BJ Semangat, Air dan Api, Bismillah 3 Digit, Nananis, Grup tenggo, Salma, Ajeng, Rasheika, Lulu, Mario, Faiz, Zahra, dan Fathan selaku teman

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

yang telah memberikan bantuan, dukungan dan kebersamaan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca.

Depok, 06 Juli 2026

Anis Nafsika Sari





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Komunikasi Publik	8
2.2 Hubungan Masyarakat.....	10
2.3 Media Sosial	12
2.4 Proses Publikasi Instagram.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	17
3.1 Sejarah Perusahaan.....	17
3.2 Logo, Visi, dan Misi Perusahaan.....	18
3.3 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang	20
3.4 Aktivitas Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN	27
4.1 Komunikasi Publik pada Instagram PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026	27
4.2 Kendala yang Dihadapi dalam Komunikasi Publik pada Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026.....	31
4.3 Proses Pengelolaan Konten Publikasi Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026	37



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	47





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Perusahaan.....	17
Gambar 3.2 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	18
Gambar 3.3 SO PT KAI Daop 1 Jakarta.....	20
Gambar 3.4 SO Humas PT KAI Daop 1 Jakarta.....	21
Gambar 4.1 Unggahan Infografis Instagram @mashumas	28
Gambar 4.2 Unggahan Poster Instagram @mashumas	29
Gambar 4.3 Unggahan Reels Instagram @mashumas	30
Gambar 4.4 Unggahan Tanggal 13 dan 20 Maret 2026 Instagram @mashumas ..	34
Gambar 4.5 Tabel <i>Content Planning</i>	34
Gambar 4.6 <i>Flowchart POAC</i>	38

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fungsi dan Tujuan Komunikasi Publik.....	9
--	---





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penggunaan Data Untuk Tugas Akhir dan Publikasi Ilmiah	47
Lampiran 2 Lembar Observasi.....	48
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	50
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	55
Lampiran 5 Data <i>Engagement</i> Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026	75
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	76





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hubungan masyarakat merupakan salah satu ranah yang memiliki keterkaitan sangat erat dengan perkembangan teknologi, khususnya sebagai sarana penunjang dalam menjalin komunikasi dengan publik mewakili perusahaan. Oleh karena itu, praktik kehumasan tidak dapat terlepas dari pengaruh berbagai perubahan yang terjadi dalam dunia teknologi komunikasi. Menurut Putra (2020:4), pada era teknologi komunikasi terdahulu, pola komunikasi yang berlaku cenderung bersifat searah, di mana perusahaan memiliki kecenderungan kuat untuk mengendalikan arus informasi yang disampaikan kepada publik. Namun, seiring dengan berjalannya waktu dan pesatnya kemajuan zaman, teknologi komunikasi pun mengalami transformasi yang signifikan, sehingga pola komunikasi yang semula searah kini telah berkembang menjadi komunikasi yang bersifat dua arah.

Salah satu wujud nyata dari perkembangan tersebut adalah hadirnya media sosial sebagai platform yang bersifat dinamis dan terus mengalami evolusi dari waktu ke waktu. Berdasarkan temuan riset yang dipublikasikan oleh Data Reportal dalam Laporan Digital 2025: Indonesia, tercatat bahwa jumlah pengguna media sosial aktif di Indonesia telah mencapai 143 juta jiwa, atau setara dengan 50,2% dari keseluruhan jumlah penduduk yaitu 285 Juta jiwa per Januari 2025. Dari angka tersebut, sebanyak 103 juta di antaranya merupakan pengguna aktif Instagram per Januari 2025. Data ini menunjukkan bahwa Instagram memiliki potensi yang cukup efektif dalam membentuk citra, baik pada level individu, komunitas, maupun perusahaan.

Strategi pemanfaatan Instagram sebagai sarana informasi sekaligus pembentukan citra positif di mata publik juga diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026. Pada masa tersebut akun Instagram PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta yaitu @mashumas digunakan sebagai media penyebaran informasi terkait layanan kereta api, informasi puncak arus mudik lebaran, dan ketersediaan kereta. Informasi tersebut disebarkan melalui unggahan Instagram @mashumas dalam bentuk



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

infografis, poster, maupun *reels*. Pemanfaatan Instagram oleh PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media komunikasi interaktif antara perusahaan dengan publiknya.

Dalam menjalankan aktivitas komunikasi berbasis Instagram, para penggunanya memiliki beragam pilihan bentuk keterlibatan yang dapat dilakukan. Keterlibatan yang dilakukan mulai dari memberikan tanda suka terhadap unggahan tertentu, menuliskan tanggapan di kolom komentar, meneruskan konten kepada pengguna lain, menyimpan unggahan yang dianggap relevan, hingga berkomunikasi secara langsung dan personal melalui fitur pesan pribadi antara satu akun dengan akun lainnya (Karim dan Yulianita, 2021:127). Keberagaman fitur tersebut mendorong partisipasi aktif yang membuka peluang bagi akun Instagram @mashumas untuk menjalin kedekatan dengan para audiensnya. Fitur tersebut memungkinkan perusahaan untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan pengikut, sekaligus memperkuat citra positif selama masa angkutan lebaran tahun 2026.

Tingginya kebutuhan informasi masyarakat selama masa angkutan lebaran menuntut adanya komunikasi publik yang tepat agar setiap informasi yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh masyarakat. Selain memastikan pesan tersampaikan dengan baik, perusahaan juga perlu membangun interaksi dengan audiens agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan secara dua arah. Namun, untuk memanfaatkan potensi *engagement* ini secara optimal, diperlukan publikasi yang terencana dan sistematis. Pengelolaan publikasi yang baik mencakup pengaturan jadwal publikasi, penyesuaian jenis konten, dan memastikan informasi yang disampaikan tetap relevan dengan kebutuhan audiens. Pentingnya elemen-elemen pengelolaan publikasi ini diperkuat oleh penelitian Adhiatma dan Mahmudah (2023:235), yang mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial secara optimal oleh perusahaan memiliki potensi signifikan untuk mengembangkan tingkat keterlibatan dan partisipasi masyarakat, namun hal tersebut mensyaratkan kehadiran tiga elemen penting: regularitas dalam publikasi konten, aktivasi fitur-fitur yang mendorong interaksi dua arah, serta komitmen terhadap transparansi dan aksesibilitas informasi yang disampaikan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Meskipun Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta telah menjalankan publikasi melalui Instagram, penulis menemukan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan, yakni tidak adanya perencanaan kalender konten dan evaluasi berkala terhadap setiap konten yang telah dipublikasikan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Mahmudah dan Rahayu (2020:4), aspek *manage* dalam publikasi konten dilakukan dengan membuat *report media monitoring* sebagai evaluasi serta pertanggungjawaban kepada manajemen perusahaan. Ketiadaan perencanaan konten dan evaluasi yang dilakukan secara berkala berpotensi menyebabkan organisasi kesulitan mengetahui jenis konten yang efektif, memahami kebutuhan informasi masyarakat, serta melakukan perbaikan terhadap strategi komunikasi yang telah dijalankan. Rendahnya intensitas perencanaan dan evaluasi konten berdampak pada tingkat keterlibatan audiens di akun Instagram @mashumas selama periode angkutan lebaran tahun 2026. Hal tersebut ditunjukkan pada data lengkap *engagement* masa angkutan lebaran tahun 2026 pada lampiran. Dari data tersebut, dihitung dengan *engagement rate by reach* ($\text{likes} + \text{comments} + \text{shares} + \text{saves}$ dibagi total jangkauan $\times 100\%$) dapat dilihat bahwa *engagement rate* adalah sebesar 2,59%, yang diperoleh dari 10.115 keterlibatan terhadap 390.007 jangkauan atau tayangan pada 37 konten yaitu 15 infografis 10 poster dan 12 *reels* yang dipublikasikan selama masa angkutan lebaran tahun 2026. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan dan evaluasi konten merupakan aspek krusial dalam mengukur efektivitas penyampaian pesan, tingkat keterlibatan audiens, serta memahami respon masyarakat terhadap informasi yang diberikan melalui Instagram.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menulis tugas akhir mengenai komunikasi publik pada Instagram PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026. Laporan ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan konten Instagram yang dilakukan oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta melalui publikasi pada Instagram, mulai dari proses perencanaan hingga evaluasi konten. *Monitoring* konten yang dilakukan secara tepat dinilai penting agar informasi yang disampaikan dapat diterima masyarakat



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan baik, menarik, dan mudah dipahami. Oleh karena itu, penulis mengangkat tugas akhir dengan judul “Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana komunikasi publik pada Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam komunikasi publikasi pada Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
- c. Bagaimana proses pengelolaan konten publikasi Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk menjelaskan komunikasi publikasi pada Instagram Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi publik pada Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta pada masa angkutan lebaran tahun 2026
- c. Untuk mengetahui proses pengelolaan konten publikasi pada Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta selama masa angkutan lebaran tahun 2026.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Bagi penulis, tugas akhir ini dapat menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai komunikasi publikasi pada Instagram, khususnya pada kegiatan kehumasan. Selain itu, penulis juga memperoleh pengalaman dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di lapangan serta mengaitkan dengan praktik yang ada.
- b. Bagi perusahaan, dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta dalam komunikasi publikasi, sehingga penyebaran informasi kepada publik dapat dilakukan lebih terencana, terarah, dan optimal
- c. Bagi dunia akademik, dapat menjadi referensi bagi tugas akhir selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi publikasi dan kegiatan kehumasan, serta menambah kajian dalam bidang komunikasi, khususnya pada konteks media sosial.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis pada tugas akhir ini, yaitu:

a. Wawancara

Menurut Bastian, dkk. (2018:1), Teknik wawancara merupakan salah satu instrumen pengumpulan data tingkat primer yang sangat sering diterapkan dalam berbagai paradigma penelitian, baik dalam penelitian yang bersifat interpretatif maupun dalam penelitian dengan perspektif kritis. Pendekatan wawancara umumnya digunakan oleh peneliti ketika mereka berkeinginan untuk mendalami aspek-aspek personal dari informan, sistem nilai yang dianut, pola perilaku, ataupun pengalaman hidup mereka yang relevan dengan fenomena sosial yang menjadi objek kajian. Karakteristik utama dari metode ini terletak pada proses pertukaran komunikasi lisan yang berlangsung antara pewawancara dengan dua informan secara interaktif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang kaya, detail, dan kontekstual langsung dari sumber utama.

Penulis melakukan wawancara dengan dua informan utama yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan komunikasi publik dan media sosial Humas PT



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KAI (Persero) Daop 1 Jakarta. Informan pertama adalah Manajer Humas PT KAI Daop 1 Jakarta, yang memiliki otoritas penuh dalam menentukan strategi komunikasi, *approval* konten, dan evaluasi performa media sosial @mashumas. Informan kedua adalah staf media sosial di unit Humas yang bertugas secara langsung dalam merancang, memproduksi, dan mempublikasikan konten Instagram @mashumas setiap harinya. Pemilihan kedua informan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung yang relevan dengan aspek-aspek yang ingin dieksplorasi dalam tugas akhir ini.

Wawancara dengan Manajer Humas dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai: tujuan penggunaan Instagram sebagai media komunikasi publik, target audiens yang ingin dijangkau, strategi komunikasi yang diterapkan, kendala yang dihadapi, mekanisme evaluasi konten, dan indikator keberhasilan komunikasi publik organisasi. Wawancara dengan staf media sosial dilakukan untuk mengumpulkan informasi mengenai: proses pembuatan dan publikasi konten sehari-hari, sumber ide konten, jenis-jenis konten yang diproduksi, jadwal publikasi, kendala operasional dalam pengelolaan Instagram, mekanisme *monitoring* performa. Kedua wawancara dilakukan secara terpisah dengan durasi masing-masing 20-30 menit. Proses wawancara juga dilakukan dengan persetujuan informan untuk direkam dan didokumentasikan demi akurasi data dalam penulisan tugas akhir ini.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:203), observasi merupakan strategi pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek atau subjek yang menjadi fokus penelitian. Kegiatan observasi melibatkan pengamatan terhadap peristiwa, tindakan, atau fenomena sosial yang sedang berlangsung dalam konteks penelitian. Penulis melakukan observasi terhadap akun Instagram @mashumas selama periode angkutan lebaran tahun 2026 (11 Maret - 1 April 2026). Observasi dilakukan dengan mengamati berbagai aspek konten yang dipublikasikan, meliputi:

- 1) Jenis konten (*infografis, reels, poster*)
- 2) Format visual
- 3) *Copywriting*,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 4) Frekuensi publikasi konten setiap harinya.

Selain observasi konten, penulis juga melakukan observasi terhadap data *engagement* setiap unggahan dengan menganalisis metrik seperti *views*/tayangan, *likes*, *comments*, *shares*, dan *saves* dari 37 unggahan yang dipublikasikan selama periode angkutan lebaran. Penulis juga mengamati pola publikasi konten, jadwal *upload*, dan komposisi audiens yang berinteraksi (*followers vs non-followers*) dengan konten-konten yang diunggah di akun @mashumas. Melalui pengamatan data Instagram, penulis berhasil mengetahui konten mana yang paling diminati pengguna, bagaimana pengguna bereaksi terhadap konten, dan kapan waktu terbaik untuk memposting. Data yang dikumpulkan melalui observasi ini kemudian dianalisis bersama dengan data dari wawancara untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai komunikasi publik pada Instagram PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta, kendala yang dihadapi, dan proses pengelolaan konten.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), studi dokumen merupakan pengumpulan sumber informasi berdasarkan jejak yang tertinggal dari masa lalu, yang dapat berupa teks tertulis, visual fotografi, maupun artefak bersejarah lainnya. Metode dokumentasi berfungsi sebagai instrumen pendukung yang melengkapi keseluruhan proses laporan. Dokumentasi memungkinkan peneliti untuk mengakses data yang akurat dan dapat diverifikasi. Oleh karena itu, dokumentasi memperkuat kredibilitas temuan tugas akhir ini.

Hasil dari studi dokumentasi ini kemudian dipadukan dengan data hasil wawancara dan observasi guna memberikan gambaran menyeluruh mengenai komunikasi publik, kendala operasional, dan proses pengelolaan Instagram @mashumas selama periode angkutan lebaran tahun 2026. Data dokumentasi berfungsi untuk memverifikasi penjelasan yang diberikan oleh informan dalam wawancara, sehingga laporan memiliki tingkat kredibilitas yang lebih tinggi. Pemanfaatan dokumentasi, wawancara, dan observasi bertujuan untuk memperoleh data yang saling melengkapi serta menguji kesesuaian informasi yang diperoleh dari setiap teknik pengumpulan data. Dengan demikian, hasil laporan mengenai komunikasi publik melalui Instagram oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta dapat disajikan secara menyeluruh dan memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Secara umum, komunikasi publik melalui media sosial merupakan salah satu bentuk penyampaian informasi yang dilakukan perusahaan untuk membangun hubungan dengan masyarakat. Komunikasi publik memerlukan pengelolaan yang terencana dan sistematis agar informasi dapat disampaikan secara tepat, konsisten, serta sesuai dengan kebutuhan audiens. Pengelolaan tersebut mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian yang saling berkaitan untuk mendukung penyampaian informasi. Berdasarkan hasil tugas akhir dan pembahasan mengenai “Komunikasi Publik Melalui Instagram Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026” maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta telah menerapkan komunikasi publik melalui Instagram @mashumas selama masa angkutan lebaran tahun 2026 dengan memanfaatkan *feeds*, *stories*, dan *reels* untuk menjangkau pelanggan, pecinta kereta api, dan masyarakat umum. Selama periode tersebut, tim Humas PT KAI Daop 1 Jakarta mempublikasikan 37 konten yang menghasilkan 390,007 tayangan dengan 10,443 interaksi dengan *engagement rate* sebesar 2.59%, menunjukkan partisipasi audiens masih belum optimal.
- b. Laporan ini mengidentifikasi beberapa kendala yaitu, keterbatasan SDM, belum adanya kalender konten yang terstruktur, evaluasi konten yang belum dilakukan secara berkala, serta keterlambatan penerimaan data dari unit terkait. Kendala tersebut diperlukan penguatan pada aspek perencanaan, koordinasi, dan evaluasi agar pengelolaan komunikasi publik melalui Instagram dapat berjalan lebih efektif.
- c. Proses pengelolaan konten mengikuti *framework* POAC, tetapi masih jauh dari ideal. Tahap *planning* menunjukkan struktur semi-terstruktur dengan target publikasi minimal 2x per minggu dan tanpa kalender konten tertulis yang spesifik. Tahap *organizing* dan *acting* memiliki alur kerja jelas dengan *review* berlapis, tetapi terhambat oleh beban kerja tinggi (3-5 konten per



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

hari), SDM terbatas, dan publikasi tidak konsisten. Tahap *controlling* menunjukkan gap terbesar karena *monitoring* hanya mencakup tayangan dan *like*, pelaporan informal, dan evaluasi tidak berkala, sehingga *framework* POAC belum berfungsi optimal sebagai sistem pengelolaan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang ada dan solusi yang telah diterapkan di lapangan, ada beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta:

- a. Peningkatan kapabilitas tim media sosial dapat diwujudkan dengan menambah staf yang memahami platform digital dan menciptakan struktur organisasi yang lebih jelas dalam hal pembagian tugas dan tanggung jawab. Proses rekrutmen SDM baru ini sebaiknya melibatkan seluruh unit kerja sejak tahap perencanaan agar profil yang dibutuhkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional.
- b. Diadakan pelatihan dan *sharing knowledge* tentang *best practices* pengelolaan media sosial sebagai upaya mengembangkan kompetensi sumber daya manusia sekaligus memperkuat kolaborasi antarbagian. Melalui kegiatan tersebut, setiap pegawai dapat saling bertukar pengalaman dan praktik terbaik dalam mengelola komunikasi publik melalui Instagram sehingga tercipta kemampuan yang lebih merata serta mendukung pengelolaan media sosial yang berkelanjutan.
- c. Optimalisasi proses evaluasi konten Instagram dilakukan melalui penerapan sistem manajemen konten berbasis digital yang terintegrasi. Sistem ini memudahkan pengelolaan dan pemantauan data performa konten (*views*, *likes*, *comments*, *shares*, dan *saves*) dari berbagai format publikasi (*infografis*, *reels*, dan *poster*) dalam satu platform. Data yang terdokumentasi secara sistematis memudahkan proses pelaporan, mengurangi potensi kesalahan, serta digunakan sebagai dasar penyusunan strategi konten pada periode berikutnya.



DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- About Instagram. (2026). About Instagram/Features, About Instagram. Diakses pada 15 Mei 2026 melalui tautan <https://about.instagram.com/features>
- Arman, A., & Sidik, A. (2019). Measurement of Engagement Rate in Instagram (Case Study: Instagram Indonesian Government Ministry and Institutions). *2019 International Conference on ICT For Smart Society (ICISS)*.
- Hartono J.. (2018). *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Data Reportal. (2025). Digital Indonesia : 2025, Data Reportal. Diakses pada 15 Mei 2026 melalui tautan: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>
- Jubilee. (2021). *Instagram Untuk Bisnis, Hobi, dan Desain Grafis*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Juhji., Nadeak, B., Arifudin, A., Mustafa, M., Choiriyati, W., Hanika, I., Tanjung, & R., Adiarsi, G. (2020). *Manajemen Humas Pada Lembaga Pendidikan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Mahdar & Satyadharma M. (2023). Efektivitas Komunikasi Interpersonal dalam Penyelenggaraan Angkutan Lebaran Tahun 2023 pada Pelabuhan Penyeberangan Baubau dan Pelabuhan Penyeberangan Waara. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 15(2), 100-108.
- Mahmud, Fatmawati, & Ismail. (2024). Peran dan Fungsi Humas dalam Publikasi pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan. *Federalisme: Jurnal Kajian Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 01-10.
- Mahmudah, S. M., & Rahayu, M. (2020). Pengelolaan Konten Media Sosial Korporat pada Instagram Sebuah Pusat Perbelanjaan. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 2(1), 1-9.
- Muspawi, M., & Sulung, U. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Penelitian Pendidikan.*, 5(3), 110-116
- Nicky, C., & Lestari, M. (2025). Pengelolaan Konten Media Sosial Akun Instagram @soekarnohattaairport Dalam Meningkatkan Customer Engagement. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 8(1), 74-8.
- Nurdien, D., Kistanto, H., Taufik, A., & Sos, S. (2018). *Pengantar Konsep Informasi, Data, dan Pengetahuan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Nizarida, T., Zubair, F., & Ramdan, A. (2023). Upaya Peningkatan Engagement Media Sosial Instagram Oleh Media Parapuan. *Jurnal Program Ilmu Komunikasi FISIP Unikom*, 7 (2), 138-150.
- Putra, I. G. N. (2020). Media Sosial dan Interaktivitas dalam Dunia Public Relations. *Jurnal Bisnis Terapan*, 4(1), 1-12.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Putra, D., & KN, J. (2024). Strategi Social Media Marketing USS Feed Dalam Membangun Sosial Media Engagement. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(3), 141-159.
- Qadir, A., & Ramli M. (2024). Media Sosial (Definisi, Sejarah, dan Jenis-Jenisnya). *Al-Furqan: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 3(6), 2713-2724
- Riana, N., Triany, A., Tamtomo T., Muksin, N., Sari, P., Gafallo, M., Gunawan, M., Judijanto, L. (2024). *Komunikasi Publik : Panduan Praktis untuk Sukses dalam Berkomunikasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Siregar, N. M. (2021). Strategi Komunikasi Dalam Pembentukan Opini Publik Masyarakat. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan*, 3(2), 343-358.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Wulandari, N., & Suriana, I. (2022). Penerapan Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 156-162.
- Zharfan, S. Z., Rudiana, & Centia, S. (2024). Perencanaan komunikasi pemerintahan dalam pengelolaan konten media sosial untuk meningkatkan pelayanan publik DISKOMINFO Jabar. *Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora dan Kebijakan Publik*, 7 (4), 240-253.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penggunaan Data Untuk Tugas Akhir dan Publikasi Ilmiah



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Jalan Prof.DR.G.A.Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id>, Pos-el: humas@pnj.ac.id

**SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA
UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Franoto Wibowo
Jabatan : Manajer Humas
Instansi/Perusahaan : PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta
Alamat : Jl. Pegangsaan, RT.1/RW.1 Kec. Menteng, Kota Jakarta Pusat, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta, 10310

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : Anis Nafsika Sari
NIM : 2305311100
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

telah memperoleh izin dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul:
"KOMUNIKASI PUBLIK MELALUI INSTAGRAM OLEH HUMAS PT KAI (PERSERO) DAOP 1 JAKARTA PADA MASA ANGKUTAN LEBARAN TAHUN 2026"

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut (jika diperlukan rincian):

1. Data konten instagram pada masa angkutan lebaran tahun 2026
2. Engagement konten instagram pada masa angkutan lebaran tahun 2026

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Juni 2026

Manajer Humas,

Franoto Wibowo

NIP.42033





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Lembar Observasi

Lembar Observasi

Judul Tugas Akhir : Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026

No.	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
Planning				
1	Terdapat arahan atau dasar penyusunan konten.	V		
2	Pembahasan mengenai tema atau informasi yang akan dipublikasikan melalui Instagram selama masa angkutan lebaran tahun 2026.	V		
3	Tersedia kalender konten sebagai pedoman publikasi masa angkutan lebaran tahun 2026.		V	Belum tersedia kalender konten selama masa angkutan lebaran tahun 2026.
Organizing and Acting				
4	Membuat <i>briefing</i> konten.	V		
5	Membuat desain konten sesuai dengan tema dan jenis yang telah ditentukan.	V		
6	<i>Review</i> desain konten sebelum <i>approval</i> kepada Manajer.	V		
7	Konten akan dipublikasi setelah disetujui oleh Manajer.	V		
Controlling				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8	Melakukan <i>monitoring</i> terhadap konten yang telah dipublikasikan.	V		
9	Evaluasi berkala terhadap <i>engagement</i> publikasi di Instagram selama masa angkutan lebaran tahun 2026.		V	Evaluasi hanya dilakukan berdasarkan tayangan dan suka.
10	Dokumentasi evaluasi <i>engagement</i> publikasi pada masa angkutan lebaran tahun 2026.		V	Belum adanya dokumentasi evaluasi selama masa angkutan lebaran tahun 2026.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Lampiran 3 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Tugas Akhir : Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026

A. IDENTITAS INFORMAN

Tanggal Wawancara : Rabu, 17 Juni 2026

Informan 1

Nama Informan : Franoto Wibowo

Jabatan : Manajer Humas

Informan 2

Nama Informan : Dayat

Jabatan : Staf *Outsourcing*

B. Pertanyaan Wawancara

Informan 1

1. Apa tujuan utama penggunaan Instagram @mashumas selama masa angkutan lebaran 2026?
2. Siapa target audiens utama yang ingin dijangkau melalui Instagram selama masa angkutan lebaran?
3. Apa saja jenis konten yang dipublikasi pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
4. Fitur apa saja yang digunakan dalam menyampaikan pesan pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
5. Bagaimana cara Humas Daop 1 membangun keterlibatan dengan audiens masa angkutan lebaran tahun 2026?
6. Apa *positioning* atau *brand voice* yang digunakan dalam komunikasi di Instagram PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta?
7. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan akun Instagram pada masa angkutan lebaran 2026?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Apa pesan utama yang ingin disampaikan kepada masyarakat selama masa angkutan lebaran 2026?
9. Kendala apa yang paling memengaruhi efektivitas komunikasi publik melalui Instagram selama masa angkutan lebaran?
10. Bagaimana cara mengatasinya? (apabila ada kendala)
11. Apakah ada kendala dalam hal perencanaan, pembuatan konten, dan konsistensi publikasi?
12. Apa saja kendala yg dihadapi dalam hal *engagement* dan *monitoring* performa konten?
13. Bagaimana tahap perencanaan (*planning*) konten angkutan lebaran 2026 dimulai?
14. Apakah terdapat pedoman khusus dalam menentukan tema dan pesan konten yang akan dipublikasikan?
15. Apakah perusahaan memiliki kalender konten atau jadwal publikasi yang terstruktur? Apakah Humas Daop 1 jakarta ini memiliki kalender konten atau jadwal publikasi yang terstruktur?
16. Jika tidak memiliki kalender konten, bagaimana proses penentuan waktu publikasi dilakukan? Atau bagaimana perusahaan memastikan konsistensi publikasi tanpa adanya kalender konten?
17. Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan dalam menentukan jenis konten yang akan dipublikasikan?
18. Bagaimana pembagian tugas dalam tim Humas terkait pengelolaan Instagram?
19. Siapa saja pihak yang terlibat dalam proses pembuatan dan persetujuan konten?
20. Bagaimana alur koordinasi antar bagian sebelum suatu konten dipublikasikan?
21. Bagaimana Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta merespon kebutuhan informasi masyarakat pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
22. Bagaimana pelaksanaan strategi komunikasi publik melalui Instagram selama masa angkutan lebaran tahun 2026 berlangsung?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

23. Bagaimana perusahaan merespon kebutuhan informasi masyarakat yang berubah secara cepat selama masa Angkutan Lebaran tahun 2026? kecepatan dan keakuratan
24. Apakah terdapat kebijakan khusus terkait penanganan komentar atau pesan dari masyarakat?
25. Bagaimana perusahaan melakukan evaluasi komunikasi publik melalui Instagram?
26. Indikator apa yang digunakan untuk mengukur keberhasilan publikasi di Instagram pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
27. Apakah perusahaan melakukan *monitoring* terhadap *engagement*, komentar, atau respon publik?
28. Apakah hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan publikasi berikutnya?
29. Menurut Bapak/Ibu, aspek apa yang masih perlu ditingkatkan dalam pengelolaan Instagram Humas PT KAI Daop 1 Jakarta?

Informan 2

1. Apa tugas dan tanggung jawab Anda dalam pengelolaan akun Instagram @mashumas?
2. Bagaimana proses pembuatan konten Instagram selama masa angkutan lebaran 2026?
3. Dari mana ide atau materi konten biasanya diperoleh?
4. Bagaimana proses penyusunan *caption* dan desain konten dilakukan?
5. Jenis konten apa yang paling sering dipublikasikan selama masa angkutan lebaran tahun 2026?
6. Apakah terdapat jadwal khusus dalam mengunggah konten tersebut?
7. Bagaimana proses persetujuan konten sebelum dipublikasikan?
8. Fitur Instagram apa saja yang paling sering digunakan selama masa angkutan lebaran 2026?
9. Mengapa @mashumas (Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta) memilih fitur tersebut?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10. Menurut Anda, fitur Instagram apa yang paling efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat pada masa angkutan lebaran tahun 2026?
11. Bagaimana cara Anda merespon komentar atau pesan yang masuk dari masyarakat?
12. Apakah terdapat standar waktu dalam membalas pertanyaan masyarakat?
13. Jenis pertanyaan apa yang paling sering diajukan oleh masyarakat selama masa angkutan lebaran tahun 2026?
14. Bagaimana jika terdapat keluhan atau komentar negatif dari masyarakat?
15. Apakah internal humas Daop 1 Jakarta melakukan *monitoring* terhadap performa konten yang telah dipublikasikan?
16. Data atau indikator apa saja yang biasanya dipantau?
17. Apakah dibuat laporan *monitoring* media sosial secara berkala?
18. Bagaimana hasil *monitoring* tersebut disampaikan kepada manajemen?
19. Apakah terdapat evaluasi terhadap konten yang memiliki *engagement* rendah?
20. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam mengelola Instagram selama masa angkutan lebaran tahun 2026?
21. Apakah pernah mengalami kesulitan dalam memperoleh data atau informasi yang akan dipublikasikan?
22. Bagaimana cara mengatasi keterbatasan waktu ketika harus menyampaikan informasi secara cepat?
23. Apakah ada kendala terkait sumber daya manusia, desain konten, atau koordinasi internal?
24. Menurut Anda, apa yang perlu diperbaiki dalam pengelolaan Instagram Humas PT KAI Daop 1 Jakarta?
25. Apakah selama masa angkutan lebaran 2026 terdapat kalender konten yang digunakan sebagai panduan publikasi?
26. Jika tidak ada, bagaimana proses penentuan konten dilakukan setiap harinya?
27. Apakah dilakukan evaluasi berkala terhadap setiap unggahan Instagram?
28. Jika belum dilakukan secara rutin, apa alasan atau kendalanya?

29. Menurut Anda, bagaimana pengaruh tidak adanya kalender konten dan evaluasi berkala terhadap pengelolaan akun Instagram?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara

Judul Tugas Akhir : Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026

A. IDENTITAS INFORMAN

Tanggal Wawancara : Rabu, 17 Juni 2026

Informan 1

Nama Informan : Franoto Wibowo

Jabatan : Manajer Humas

Informan 2

Nama Informan : Dayat

Jabatan : Staf *Outsourcing*

Informan 1 : Pak Manajer Humas

Penulis : “Selamat pagi bapak Saya dari program studi di D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta, saat ini saya sedang menyusun tugas akhir dengan judul “Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026”. Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi terkait komunikasi publik Humas PT KAI Daop 1, proses pengelolaan konten, serta kendala yang dihadapi selama masa angkutan lebaran tahun 2026. Eee untuk ee informasi yang akan digunakan untuk kepentingan akademik/tugas akhir saya. Apakah bapak berkenan untuk diwawancarai?”

Informan 1 : “Boleh”

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Penulis : “Apakah bapak berkenan untuk diwawancarai 20-30 menit? baik, ee untuk memudahkan pencatatan data apakah saya diperkenankan untuk merekam proses wawancara ini?”
- Penulis : Baik, apakah ee bapak berkenan apabila identitasnya dicantumkan pada tugas akhir saya?
- Informan 1 : “Boleh”
- Penulis : “Atau hanya jabatan saja?”
- Informan 1 : “Boleh”
- Penulis : “Boleh?”
- Informan 1 : “Boleh, dua-duanya boleh”
- Penulis : “Baik, terimakasih, selanjutnya saya akan langsung ke pertanyaannya ya bapak”
- Informan 1 : “Heeh”
- Penulis : “Eee untuk Humas PT KAI Daop 1 ini, apasih pak tujuan utama menggunakan instagram sebagai media komunikasi atau sosial media utama publik untuk angkutan lebaran tahun 2026?”
- Informan 1 : “Ya, tentu kenapa kebanyakan instagram ya padahal ya tidak hanya Instagram ya ada TikTok dan lain-lain tentu, karena pengguna Instagram ini lebih banyak ya lebih banyak yang kedua bahwa KAI Daop 1 jakarta juga memang punya akun namanya @mashumas ya, yang tujuannya sebenarnya itu medsos amplifikasi ya krn eee medsos resminya itu untuk perusahaan untuk korporat itu ada 2, yaitu @keretaapikita dan @kai121 jadi kita mengamplifikasi ee dengan tujuan yaa.. harus selaras dengan kantor pusat, yaitu sosialisasi yaitu edukasi produk, eee terus kebijakan, terus kegiatan juga yang perlu disampaikan kepada publik kepada masyarakat khususnya di



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

wilayah Daop 1 jakarta”

- Penulis : “Lalu berarti target audiens utama dari akun instagram Humas PT kai daop 1 tuh siapa pak?”
- Informan 1 : “Pertama pelanggan, kedua mungkin juga penikmat untuk pecinta kereta api, yang ketiga justru masyarakat luas ya, masyarakat pada umumnya ee yang perlu mendapatkan informasi lah tentang kereta api.”
- Penulis : “Lalu apa aja sih pak jenis konten yang dipublikasikan berkaitan dengan angkutan lebaran tahun 2026?”
- Informan 1 : “Ya di angkutan lebaran tentu inikan *event* atau hajat nasional ya tiap tahun jd banyak masyarakat yang mudik ke kampung halamannya dan informasi-informasi tentang kereta api baik itu jadwal, ketersediaan tempat duduk, ee okupansi ya, okupansi di wilayah daop 1 jakarta juga harus tersampaikan ya juga aturan-aturan untuk mempermudah masyarakat bepergian ya, bepergian naik kereta api ya.”
- Penulis : “Dari jenis konten tersebut fitur apa aja di Instagram itu yang dimanfaatkan dalam menyampaikan informasi tadi?”
- Informan 1 : “Fitur tuh seperti apa?”
- Penulis : “Misalnya fiturnya ada *feeds*, ee *snapgram*, ada postingan ulang.”
- Informan 1 : “Nah itulah, semuanya lah.”
- Penulis : “Oh semuanya ya.”
- Informan 1 : “Iya.”
- Penulis : “Oke, Lalu, bagaimana cara Humas PT kai daop 1 ini membangun *engagement* atau keterlibatan dengan audiens

selama periode angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 1 : “Heeh tentu tim Humas ada yang fokus juga ke medsos, ke medsos untuk eee apa meningkatkan *engagement* ya, terutama baik kepada masyarakat luas atau pelanggan kereta api dan kita emg diusahakan untuk proaktif dalam hal misalkan interaksi di medsos seperti itu.”

Penulis : “Baik, lalu apa sih pak *positioning* atau *brand voice* yang digunakan dalam komunikasi di Instagram PT KAI Daop 1 ini.”

Informan 1 : “Kayak gimana?”

Penulis : “*Brand voice* itu gaya komunikasi kayak apa ya, gaya komunikasi yang digunakan untuk berinteraksi dengan masyarakat.”

Informan 1 : “Emmm jadi pelanggan kereta api itu kan hampir 60% itu kaum muda ya tentu kita menyesuaikan narasi-narasinya, konten-kontennya terutama dengan selera dari kaum muda ya, seperti misalkan infografis-infografis gitu ya, konten-konten yang menarik yang sedikit menghibur mudah tersampaikan mudah disampaikan ke audiensnya.”

Penulis : “Apakah, apakah ada kendala yang dihadapi dalam pengelolaan konten pada masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 1 : “Kendalanya terutama adminnya, kita cuma yang yang paham tentang medsos ee medsos @mashumas juga harus diperhitungkan dengan baik, kalau saya sih tidak memperhitungkan hari ya, tp dlm hitungan jam sudah diposting, itu sih kendalanya ya. *Manpower*.”

Penulis : “*Manpower* ya.”

Informan 1 : “Iya.”

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis : “Bagaimana sih solusinya dalam mengelola publikasi kontennya sendiri?”

Informan 1 : “Salah satu daop 1 Jakarta tidak terputus dengan adanya yang magang PKL sangat membantu untuk produksi konten, selain juga kita-kita melibatkan seluruh tim Humas dengan bagian dan *skill-skill* tertentu, mereka juga membantu ya dalam memberikan *footage-footage* atau stok-stok foto di Instagram ya.”

Penulis : “Dari tadi kan mengelola publikasi konten, lalu apakah ada kendala juga dalam hal seperti perencanaan, pembuatan, konsistensi?”

Informan 1 : “Kendala tdk ada, tp kehati-hatian juga perlu dikedepankan diperhitungkan, karena kereta api perusahaan green flag ya yang sangat difavoritkan masyarakat. Jadi kita juga ee untuk dari mulai perencanaan, dari, mulai produksi, eee dari mulai posting atau mempublikasikan kita juga harus berlapis ya ee berlapis, tentu ada pertimbangan-pertimbangan dari segi etikanya dari gimana pandangan *stakeholder* kita terhadap konten-konten, jangan sampai hooq juga menyinggung ya menyinggung atau membuat mereka merasa tidak nyaman itu sih.”

Penulis : “Baik, lalu kalau keterkaitan dengan *engagement* atau keterlibatan dan juga *monitoring* performa konten apakah ada kendala pak?”

Informan 1 : “Eee kita dituntut si ya untuk meningkatkan *engagement* ya yang kalau kita lihat itu yang apa yang suka interaksi lah terutama ya dengan @mashumas itu memang sebagian besar bukan *follower* ya, bukan *follower* sebagian besar ya sebagian kecil follower ya. Jadi ee tentu kita tiap seminggu juga diskusi evaluasi mengenai akun medsos @mashumas itu ya apa yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perlu diperbaiki apa yang perlu dikembangkan kayak gitu sih.”

Penulis : “Baik berarti jadi eee diskusi ya pak.”

Informan 1 : “Iya ada evaluasi”

Penulis : “Oke berarti itu diskusi ya pak yang dilakukan untuk kendala-kendala tersebut.”

Informan 1 : “Heeh”

Penulis : “Oke, lalu emmm bagaimana sih pak kalau dari tahap perencanaan kontennya sendiri konten angkutan lebaran ini dimulai?”

Informan 1 : “Ya tentu pertama kita ada yang namanya rencana operasi atau rencana operasi angkutan lebaran ya dari situ rencana besarnya emm rencana operasi angkutan lebaran itu kan yang ee induknya itu yang secara korporat ada di kantor pusat turunannya ada di wilayah Daop 1 Jakarta ya renov Daop 1 Jakarta, kita mempelajari ee disitu juga mengambil poin-poin yang penting kira-kira rencana apa saja yang bisa dijadikan ide untuk pembuatan konten ya, seperti itu jadi angkutan lebaran itu ya kita tidak boleh melenceng dari situ sih.”

Penulis : “Ohh oke, ya, berarti ada pedoman khusus ya pak dalam menentukan teman atau pesannya itu.”

Informan 1 : “Ya.”

Penulis : “Okey.”

Informan 1 : “Iya.”

Penulis : “Lalu apakah ee Daop 1 Jakarta ini, memiliki kalender konten atau jadwal publikasi yang terstruktur?”

Informan 1 : “Eee kita dituntut sama kantor pusat itu untuk minimal kan kita

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kita ada agenda *setting* yah.”

Penulis : “Oke.”

Informan 1 : “Agenda *setting* juga tidak hanya media konvensional publikasi juga media sosial, ee minimal sih seminggu dua kali yah.”

Penulis : “Oh, minimal seminggu dua kali.”

Informan 1 : “Heeh, minimal seminggu dua kali ya itu tergantung juga dengan eee, tapi Daop 1 ini wilayah luas dan juga banyak eee banyak, banyak apaya banyak ide-ide ataupun sumber-sumber yang bisa dijadikan ide konten.”

Penulis : “Oh ya, oke kalau dari pusat minimal 2x ya pak.”

Informan 1 : “Iya, heeh.”

Penulis : “Dalam seminggu dalam seminggu berarti ga ditetapkan dalam satu hari itu misalnya satu atau dua hari satu gitu engga ya pak.”

Informan : “Enggak, enggak.”

Penulis : “Okeee kalau dari yang seminggu dua kali itu apakah ee memiliki kalender konten pak?.”

Informan 1 : “Kita kan ada, ya bisa disesuaikan juga dengan kalender nasional ya disitu ada event apa aja, ee di agenda *setting* pun juga disitu juga ditentukan temanya apa saja, idenya apa saja, selama, biasa agenda *setting* tuh perbulan, cuma bisa kita *breakdown* minggu ini apa, minggu ini apa, minggu satu sampai minggu 4, nanti bisa dijadikan tema ya untuk pembuatan konten tersebut.”

Penulis : “Lalu, faktor apa ajasih pak yang menjadi pertimbangan dalam menentukan jenis konten yang akan dipublikasikan?”

Informan 1 : “Eee selama ini ya sebagian besar, kita sebagian besar tentu ide-



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

idenya itu untuk membantu unit-unit lain ya unit-unit lain dalam hal sosialisasi atau edukasi produk, kebijakan dari unit-unit tersebut yang terutama ketika masa angkutan lebaran itu unit angkutan penumpang, yang yang banyak kita support ya, yang kedua tentu keselamatan ya, konten keselamatan dimana ya memang bisnis kita bisnis keselamatan sih, nah itu keselamatan tidak hanya dihimbau ke eksternal tapi internal kita, menghimbau untuk berperilaku selamat berpikir selamat.”

Penulis : “Lalu, eee bagaimana pembagian tugas dalam tim Humas terkait pengelolaan Instagram?”

Informan 1 : “Tentu di ini ya, kita ada 2 asmen, salah satunya asmen, saya sih menitikberatkan untuk akun medsos ini ke asmen eksternal ya, asmen eksternal untuk menerjemahkan, menerjemahkan konten, konten apa aja yg akan dibuat akan direncanakan, tentu di *cascading* atau di *breakdown* ke tim akun medsosnya, ee kita cuma ada 2 sih ya yang benar-benar paham tentang medsos itu, ada 2 staf, Ichal dan Dayat ya ee di bidang medsos ya tp semua itu kan bisa dipelajari, jadi ya itu tadi tapi tetep semuanya eee keluar itu saya harus tau dan saya harus koreksi.”

Penulis : “Berarti yang terlibat itu, semua staf dan juga asmen ya pak ya, lalu bapak yang menyetujui?”

Informan 1 : “Ya, yang memang konten ini boleh tayang atau engga.”

Penulis : “Baik, lalu, ee, emm bagaimana sih pak ada atau tidaknya alur koordinasi antar bagian sebelum konten dipublikasikan?”

Informan 1 : “Sebagai Humas tentu kuping kita harus dipertajam kita juga harus proaktif ketika ada informasi-informasi, isu-isu apapun, ee yang perlu kita angkat di konten ya di akun @mashumas itu ya, salah satu contoh konten untuk memperkecil resiko viral tapi viral negatif, salah satunya perbaikan, perbaikan jalan ya di



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perlintasan sebidang dan yang mengakibatkan terhambatnya kelancaran pengguna jalan. Kita harus sampaikan juga tidak hanya di media konvensional tapi juga media sosial, eee poin nya sih, pemberitahuan atau sosialisasi seperti itu, dan saat ini unit-unit di Daop satu jakarta juga sangat *support* yah, sangat support terhadap Humas untuk memberikan informasi data-data yang kita butuhkan.”

Penulis : “Lalu, bagaimana sih dari Humas Daop 1 ini merespon kebutuhan informasi masyarakat yang berubah secara cepat selama masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 1 : “Mmm ya, yang pasti kecepatan itu harus yang, yang utama ya, mslh lengkap atau tidaknya belakangan, kecepatan dan keakuratan informasi yang utama itu yang bisa menimbulkan persepsi yang kurang baik ya, kurang baik itu juga harus kita antisipasi secara cepat, ah tidak boleh kita biarkan ruang tersebut diisi oleh sentimen-sentimen negatif dari orang yang tidak bertanggung jawab.”

Penulis : “Baik, itu berarti kebijakan dari Humasnya eee Humas PT KAI Daop 1 ini melakukan evaluasi”

Informan 1 : “Heeh.” (*sambil menghembuskan napas*)

Penulis : “Lalu, Bagaimana sih pak perusahaan melakukan efektivitas komunikasi publik melalui Instagram tadi?”

Informan 1 : “Jadi ujungnya kita tiap bulan itu ada yang namanya evaluasi kinerja unit yang diselenggarakan oleh pimpinan daerah, disitu kita juga menyampaikan informasi-informasi apa saja mengenai pengelolaan medsos di daop 1 ya, juga kita sampaikan juga kita monitoring terus medsos medsos yang berkaitan di daop 1 ini ya, daop 1 baik dari pelayanan, keselamatan dan lain lain terus ya sebelumnya juga kita melakukan itu ada internal *meeting* ee



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dan evaluasi ya mengenai efektivitas dari konten-konten yang ada di akun @mashumas kalau selama ini sih kita emang ga sempurna masih ada 1 2 yang menyimpulkan pro kontra bisa jadi pelajaran buat kita akun-akun atau narasi-narasi yang perlu kita jaga dengan baik apa yg perlu kita posting apa yang perlu kita publikasikan.”

Penulis : “Lalu, ada ga pak indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan publikasi di Instagram pada masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 1 : “Ada ya, apa ya namanya, tentu ujungnya persepsi positif dari masyarakat dari pelanggan tentunya itu sih yang paling utama.”

Penulis : “Lalu apakah perusahaan melakukan *monitoring engagement* atau keterlibatan, seperti komentar, *like*, postingan ulang? pokoknya keterlibatan respon publik.”

Informan 1 : “Ya kita ada *monitoring* ada evaluasi juga ya dari pusat ya ee tiap hari juga ada *monitoring*, tiap minggu, dan tiap bulan, dari pusat juga melalui konsultan media, ee kurasi kalau ga salah juga ee menilai pemberitaan pemberitaan di media konvensional dan media sosial, dan disana juga di apaya di agenda *setting* juga dibahas, sekiranya konten di media sosialnya kurang ya kita harus perbaiki ya kita harus jadi konsen kita juga sih untuk perbaikan.”

Penulis : “Berarti untuk perbaikan-perbaikan berikutnya ya pak, lalu, Bagaimana perusahaan menanggapi kendala tersebut selain evaluasi dan internal *meeting*?”

Informan 1 : “Ya kalau konten itu jelek ya di *takedown* aja sih hehe, tapi ada semacam pola-pola mana saja yang ditentukan oleh pusat, meskipun kita juga @mashumas ini juga akun yg mandiri tp kita kan mengamplifikasi yang dari pusat, dengan *monitoring* dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

evaluasi dari pusat, kita jg menjaga kita agar konten-konten kita juga lebih baik lagi, jadi kayak kantor pusat memberikan informasi ini konten ini tuh harus seperti apa, sesuai dengan agenda *setting* yang disediakan oleh pusat.”

Penulis : “Menurut Bapak nih Pak, aspek apa yang masih perlu ditingkatkan dalam pengelolaan Instagram Humas PT KAI Daop 1 Jakarta?”

Informan 1 : “Kita jarang sekali ya mendapatkan pelatihan, pelatihan untuk mendapatkan *upgrade skill* untuk media sosial, jadi yang perlu ditingkatkan ya frekuensinya juga kualitas dari pelatihan, pelatihan medsos itu supaya *skillnya* bertambah juga, tenaga admin juga harus ditambah sih.”

Penulis : “Oke, baik bapak wawancara yg saya lakukan sudah selesai terima kasih atas waktu dan kesempatannya.”

Informan 1 : “Sama-sama”

Penulis : “Iya terimakasih bapak, terimakasih untuk informasinya, terimakasih...”

Informan 1 : “Mudah-mudahan bermanfaat.”

Penulis : “Aamiin, terimakasih dan selamat pagi.”

Informan 2: Dayat (Admin Media Sosial)

Penulis : “Sebelumnya selamat siang Mas Dayat.”

Informan 2 : “Siang.”

Penulis : “Sebelumnya perkenalkan nama saya Anis Nafsika Sari saya merupakan mahasiswa dari D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta, saat ini saya sedang menyusun tugas akhir dengan judul “Komunikasi Publik Melalui Instagram Oleh Humas PT KAI (Persero) Daop 1 Jakarta Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026.”

Informan 2 : “Oke”

Penulis : “Seluruh informasi yang digunakan untuk kepentingan akademik dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan yang berlaku, apakah mas berkenan untuk diwawancarai sekitar 20-30 menit?”

Informan 2 : “Boleh.”

Penulis : “Untuk memudahkan pencatatan data dari hasil wawancara apakah berkenan berkenaan saya merekam proses wawancara ini?”

Informan 2 : “Boleh.”

Penulis : “Sebelum wawancara dimulai, saya juga minta izin terkait informasi informan terkait tugas akhir saya, apakah berkenan namanya dicantumkan nama/jabatan/inisial saja”

Informan 2 : “Boleh.”

Penulis : “Nama, inisial, atau hanya jabatan saja?”

Informan 2 : “Yaa biasa aja Dayat.”

Penulis : “Langsung saja ke pertanyaannya hmm untuk Mas dayat,

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mungkin boleh perkenalan terlebih dahulu.”

Informan 2 : “Baik, nama saya Muhammad Dayat Triatmojo, dari..., dari apa, unit Humas OS, OS Humas di bidang adm umum, desain grafis, dan multimedia, yang kesehariannya tentang konten dan video-video.”

Penulis : “Baik, untuk pertanyaannya yang pertama, apa tugas dan tanggung jawab Mas dalam pengelolaan akun Instagram @mashumas?”

Informan 2 : “Kalau tugas dan tanggung jawabnya, ee saya bertugas mengelola media sosial, diantara buat konten, infografis, buat juga *reels*, buat *challenge* juga, pokoknya kesehariannya buat medsos @mashumas”

Penulis : “Lalu bagaimana sih proses pembuatan konten selama masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 2 : “Kalau pengelolaan akun Instagram angleb ya 2026 itu kita kebanyakan kontennya itu tentang infografis, terutama untuk menginformasikan kalau misalnya ada promo ataupun ada tiket ka tambahan, tiket masih tersedia, tapi juga ada ada *reels*, tentang misalnya kunjungan menteri-menteri, presiden misalnya, dan lain-lain”

Penulis : “Oke, lalu biasanya dari mana sih mas ide konten diperoleh?”

Informan 2 : “Kalau ide diperoleh dari konten eee dari konten, dari konten-konten sebelum-sebelumnya, lalu bisa juga dari TikTok, dari Instagram, berdasarkan tren, sama kalau materi konten itu biasanya kita juga dari siaran pers dari rilis-rilis yang udah dikeluarkan sama humas Daop 1, yah gitu.”

Penulis : “Lalu bagaimana sih mas penyusunan caption atau desain konten dilakukan?”



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Informan 2 : “Kalau misal caption kita ee rancang bahasanya itu bahasa yg mudah dimengerti terus juga umum, terus kita juga ancing menarik, misal ada hooknya, misal awalnya “Jangan tinggalkan promo ini kalau kamu ga mau nyesel” gitu misalnya, misalnya ataupun yang lain dan jangan panjang-panjang juga kita tuh paling maksimal tiga, tiga apaya, tiga kalimat lah, maksudnya kayak 1, 2 ada 3 bagian gitu, misal 1 buat informasi, 2 buat tanggalnya, 3 ajakan buat misal ngajak buat pesen tiket aplikasi di Access by KAI dan lain-lain. Terus kalau desain konten *feeds* itu kita, dimana, di infografis, itu kita sesuaikan sama template dari kantor pusat dari KAI nya sendiri jadi semua seragam dan itu kita olah dan datanya dari siaran pers.”

Penulis : “Baik, lalu jenis konten apa saja yang paling sering dipublikasikan pada masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 2 : “Lebih sering sih infografis, soalnya info itu rata-rata kita tiap hari update total perjalanan, tiket tambahan, dan lain-lain, jadi lebih banyak *feeds* Instagram.”

Penulis : “Apakah terdapat jadwal khusus dalam mengunggah konten tersebut?”

Informan 2 : “Kalau jadwal khusus sih ga ada ya kita se fleksibel mungkin kl udah di acc sama pak manajer humas, langsung *upload*”

Penulis : “Baik, berarti disetujui dari pak manajer Humas ya.”

Informan 2 : “Iya.”

Penulis : “Baik, lalu sebelum dipublikasikan sebelum ke manajer, persetujuan ada siapa lagi prosesnya?”

Informan 2 : “Kalau prosesnya itu dari awal staf, staf ngedesainnya, dan ada bahan-bahannya itu dari asmen, nah asmen yang buat rilisnya, trs jg staf yang ngedesain, trs juga kalau udah jadi disetor lagi ke



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pak asmen apakah ada typo atau revisi segala macam, kalau misalnya Asmennya udah baru kita ke pak Manajer, nah pak Manajernya udah kita langsung di, publikasi di Instagram.”

Penulis : “Oke, lalu apakah terdapat kendala dalam menjaga konsistensi publikasi pada masa angkutan lebaran tahun 2026.”

Informan 2 : “Apa tadi? kendala?”

Penulis : “Iya, kendala dalam menjaga konsistensi publikasi pada masa angkutan lebaran tahun 2026”

Informan 2 : “Kalau kendala dalam konsistensi kita sebenarnya kita.. kita kendala di apaya, bukan admin ya, lebih ke sumber daya manusia, jadi emang kita tuh SDMnya tuh terbatas dan gimana caranya kita harus update terus dan dibutuhin sama masyarakat, nah ee, jadi kalau kendalanya itu ya bingung gitu siapa yang harus ngepost, terus juga mungkin, kan kalau sekarang kan yang ngedit yang ngepost satu orang gitu kan, ya mungkin itu kendalanya gitu, bahkan dalam satu hari kadang 3-4 konten bahkan sampai 5, *flyer* atau sama infografis itukan lumayan sampai keteteran juga gitu. Nah kadang-kadang ada satu *feeds* yang lupa ga ke *upload*, *diuploadnya* besok, nah jadi malah basi kontennya, karena trennya udah berubah gitu.”

Penulis : “Oke, lalu fitur Instagram apa saja yang sering digunakan pada masa angkutan lebaran?”

Informan 2 : “Kalau fitur sebenarnya, kita fitur ee *feeds* ya, *feeds* postingan sama *story* itu sih.”

Penulis : “Oke lalu mengapa @mashumas atau humas pt kai daop 1 ini memilih fitur tersebut”

Informan 2 : “Kenapa milih fitur tersebut, itu yang pertama karena dari pesannya itu mudah dibaca sama masyarakat sama pengguna



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

media sosial terus juga yang kedua banyak, lebih banyak *engagementnya* lebih banyak dari *feeds*, karena itu kan kita bicarain eee apa informasiin tiket-tiket ataupun kereta kereta, jadi lebih bisa, bisa masuk lah, kalau dari postingan ataupun infografis.”

Penulis : “Jadikan *feeds* atau *reels* gitu ya? dari fitur Instagram tadi yang paling efektif dalam menyampaikan informasi ke masyarakat dalam masa angkutan lebaran tahun 2026 itu yang mana tu mas?”

Informan 2 : “Kalau yang paling efektif itu di *feeds* tetep, tetep di *feeds* atau biasa kita sebut infografis ya, karena itu bener-bener, apalagi *feednya* misalnya lebaran itu terkait kita *posting*, misalnya jadwal keberangkatan dari Stasiun Gambir atau jadwal keberangkatan dari Stasiun Pasarsenen, atau kereta tambahan, itu udah pasti naik *viewersnya* atau komenan-komenannya banyak”

Penulis : “Oke, berarti lebih dominan di *feeds* yah?”

Informan 2 : “Iya.”

Penulis : “Oke, lalu bagaimana ee humas PT KAI Daop 1 merespon komentar atau pesan yang masuk dari masyarakat?”

Informan 2 : “Kalau misalnya ngerespon sih kita tentu ee yang baik-baik ya, terus juga kita pakai *template*, pokoknya kita jawab sesuai apa yang kita tau atau kalau ada yang kita gatau kita konfirmasiin pertama ke Manajer ataupun ke unit-unit terkait lah misalnya kayak nanya aset atau apa, ditanyain ke ee unit asetnya, gitu, paling kita jaga itu.”

Penulis : “Oke, lalu apakah terdapat standar waktu dalam membalas komentar/pesan yang masuk dari masyarakat?”



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Informan 2 : “Gak ada sih”

Penulis : “Jenis pertanyaan apa sih Mas yang paling sering diajukan oleh masyarakat selama masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 2 : “Kalau pertanyaan sih lebih nanya ee apa tiket, misalnya tiket ini masih tersedia apa tidak min, min kereta tambahan apa engga. Itu sih lebih informasi soal tiket soalnya kan mudik lebaran ya, orang-orang banyak yang mau pulang, yang mau mudik, yang mau jalan-jalan, gitu paling.”

Penulis : “Berarti, eee yang diajukan itu ketersediaan tiket dan juga kereta api ya.”

Informan 2 : “Heem.” (*sambil menghembuskan napas*)

Penulis : “Lalu, Bagaimana jika terdapat keluhan atau komentar negatif dari masyarakat mas pada masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 2 : “Keluhan atau komentar negatif, emm kalau masa angleb sih komentar negatifnya apa ya, kalau angleb tahun 2026 itu ga ada sih sebenarnya, alhamdulillah positif semua, karena rata-rata orang-orang itu komentar soal tiket, oh paling negatifnya mungkin kalau misalnya ACnya kurang dingin, tapi itu langsung dibalas langsung sama @kai121, kalau kita mah cuma informasiin aja lah.”

Penulis : “Apakah internal Humas melakukan *monitoring* terhadap performa konten yang telah dipublikasikan?”

Informan 2 : “Iyah, ngelakuin.”

Penulis : “Ada ga data atau indikator apa saja yang mungkin biasanya dipantau?”

Informan 2 : “Kalau yang dipantau sih sejauh ini *viewers*, *viewers* sama *like*, karenn kalau *viewers* kita menarik, ee kalau misalnya *viewers* kita



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tinggi itu berarti konten kita menarik dan juga dibutuhkan oleh masyarakat.”

Penulis : “Apakah dibuat laporan monitoring media sosial secara berkala?”

Informan 2 : “Emmm, kalau laporan secara berkala kayaknya engga ya, cuma laporan mantau aja sih.”

Penulis : “Oke, bagaimana hasil *monitoring* tersebut bisa disampaikan kepada manajemen?”

Informan 2 : “Kalau nyampein ke manajemen atau ke manajer cuma *by ngomong* aja sih, yaudah nemuin pak Manajer kayak “Pak ini *viewers* kita segini, *like* kita segini”, tapi itu jarang dilakuin, tapi kalau emang misalnya Pak Man kayak “Yat gimana kontennya viral gak?” nah itu baru kita jawab. Kayak misalnya engga pak ga naik, aau misalnya oh naik pak *viewersnya* tinggi.”

Penulis : “Kalau, kalau bila ada konten yang memiliki engagement rendah apakah terdapat evaluasi terhadap konten tersebut?”

Informan 2 : “Emm yah, kita ada tapi ga terlalu, ga terlalu apa maksudnya, ga terlalu fokus kesitu, karena kan kita lagi ngerintis ya desainnya juga, masih medsos ini 1 orang 2 orang sisanya ya masih belum, belum ada yang megang juga, jadi ya masih kurang”

Penulis : “Kendala apa aja sih mas yang paling sering dihadapi dalam mengelola Instagram selama masa Angkutan Lebaran tahun 2026?”

Informan 2 : “Kalau kendala itu sih di SDM sih”

Penulis : “SDM?”

Informan 2 : “Iya.”



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Penulis : “Atau apakah pernah mengalami kesulitan dalam memperoleh data atau informasi yang akan dipublikasikan?”
- Informan 2 : “Kalau kesulitan data kita kesulitannya di nunggu, itu kan kita data dapatnya dari angkutan penumpang ya misalnya jumlah tiket yang belum terjual atau tiket yang tersedia itu apa apa, terkadang dari angkutan penumpang itu datanya suka ngaret, suka misalkan sejam, atau misalnya setengah jam lah. Ya setengah jam atau sejam. Jadi ya nunggunya lumayan.”
- Penulis : “Oke, nunggu informasinya tadi ya.”
- Informan 2 : “Nunggu iya, nunggu informasi, masyarakat kan maunya kan cepet-cepet kan.”
- Penulis : “Lalu, eee bagaimana, kan tadi informasinya tuh harus ditunggu dulu gitu, dan bagaimana cara eee humas PT KAI Daop 1 ini mengatasi keterbatasan waktu.”
- Informan 2 : “Kalau untuk mengatasi keterbatasan waktu..”
- Penulis : “Ya, ketika harus menyampaikan informasi tersebut secara cepat.”
- Informan 2 : “Ya paling kita lewat medsos aja sih, kayak misalnya ee kita keterbatasan waktu kita ke story Instagram mungkin atau di feeds Instagram bisa.”
- Penulis : “Kalau menurut Mas Dayat, apa yang perlu diperbaiki dalam pengelolaan Instagram Humas PT KAI Daop 1 Jakarta?”
- Informan 2 : “Mungkin di *content plan* dan evaluasi harus berkala.”
- Penulis : “Baik, lalu apakah selama masa angkutan lebaran tahun 2026 ini ee terdapat kalender konten yang digunakan sebagai panduan publikasi?”



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Informan 2 : “Kalau itu belumm, tapi setelah lebaran ini dibuat.”

Penulis : “Oke, kan tadi belum ya, lalu selama masa angkutan lebaran tersebut bagaimana proses penentuan konten yang dilakukan sehari-harinya?”

Informan 2 : “ Kalau konten yang dilakukan sehari-harinya paling ya sekitar iru aja dari siaran pers kita ambil, misalkan ngehimbau-ngehimbau apa kita ambil, ada direksi misalnya ke KAI eh ke Pasarsenen atau Polri entah segala macem, menteri-menteri, nah itu kita buat jadi konten, gitu sih.”

Penulis : “Baik, apakah dilakukan evaluasi berkala terhadap setiap unggahan di Instagram pada masa angkutan lebaran tahun 2026?”

Informan 2 : “Ada, tapi ga terlalu, kalau misalnya evaluasi berkala itu, karena kan angleb ini kan, apalagi ini di di apa, di Daop 1 ya itu rata-rata, bahkan bisa 2 atau 3 pejabat yang datang, engga, engga sempet secara berkala, kadang dalam seminggu ya 2 kali paling sih.”

Penulis : “Baik, lalu menurut Mas Dayat sendiri bagaimana sih kan tadi kan gaada, belum adanya kalender konten sama evaluasi berkala yah, kalender konten baru dibuat setelah itu, bagaimana pengaruh tidak adanya kalender konten dan evaluasi berkala terhadap pengelolaan akun Instagram @mashumas pada masa angkutan lebaran 2026?”

Informan 2 : “Oh itu ngaruh banget sih, jadi kayak ga teratur, kalau gaada *content plan* jadi kayak ngacak gitu, kayak ga rapih, kayak kan kalau ada *content plan* kan kita bisa dilihat content plan oiya begini nih begini nih, besok begini nih begini nih, tapi kalau misalkan ga ada kan kayak bingung kan lupa, misalnya dipikirin nanti lupa lagi mau buat yang mana, terus juga konten ini udah



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

di post apa belum. Ada aja yang ketinggalan, gitu kan, gitu sih. Kalau misalnya konten itu evaluasi juga kayak, mungkin kalau evaluasi mungkin lebih apa ya, lebih enak lah dilakuin, karena kan kita evaluasi tuh harusnya sama manajernya sama asmen ya jadi kayak kita tau, kenapa konten ini ga viral, kenapa konten ini gimana-gimana, atau mungkin solusinya apa dari jajaran manajemen. Jadi adanya *content plan* itu berpengaruh banget bagi konten bagi apa medsos.”

Penulis : “Baik Mas Dayat, Terima kasih atas Jawabannya seluruh pertanyaan saya sudah selesai cukup terima kasih atas waktu serta kesempatan, serta informasi yang telah Mas Dayat berikan, informasi yang diberikan sangat membantu saya dalam penyusunan tugas akhir yang sedang saya kerjakan. Sekali saya berterimakasih atas ketersediaan untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini, Selamat siang Mas Dayat”

Informan 2 : “Siang.”

File Rekaman Wawancara

<https://drive.google.com/drive/folders/1RdifB28jKvgQLrzqrG7ii04u5Tf6hUt4>

Lampiran 5 Data *Engagement* Pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2026

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/12hLYn3xOnrOHAkLLisdRzAfwQ7E4BthsaIvrNydQzE/edit?usp=drivesdk>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Turnitin

Page 2 of 85 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:146128932

10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

10%	Internet sources
3%	Publications
0%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Page 2 of 85 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::3618:146128932

<https://drive.google.com/file/d/1KWDTcZnYtISEPvI5ikX99TwJG1spLjuR/view>