

## **ABSTRAK**

Manusia tidak bisa hidup tanpa adanya orang lain, mereka saling mengadakan interaksi satu sama lain dalam kepentingan yang sama maupun dalam bentuk yang berbeda, saling tukar pikiran dan pendapat untuk menyatukan persepsi. Untuk kebutuhan semuanya itu tak terlepas dari adanya komunikasi antar individu dan individu dengan kelompok manusia itu sendiri. PPID PT. Kereta Api Indonesia juga berusaha untuk melakukan komunikasi publik yang baik dan benar agar bisa diterima oleh masyarakat luas.

Dengan menggunakan metode penelitian studi kasus yang dikaji secara kualitatif, teknik pengumpulan data primer observasi dan wawancara mendalam bersama key informan seperti Assistant Manager, pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia dan informan ahli komunikasi publik, penelitian ini bertujuan melakukan analisis terhadap proses Komunikasi Publik PPID PT. Kereta Api Indonesia tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPID PT. Kereta Api Indonesia ini memiliki beberapa strategi komunikasi publik dari komunikasi yang bersifat face to face sampai menjalin chemistry yang baik dengan masyarakat luas menjadi strategi untuk meningkatkan pelayanan informasi publik.

**Kata kunci:** analisis, kualitatif, PPID, strategi komunikasi publik