

**Implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR)
PT KAI Daop 5 Purwokerto: Studi pada Program *Rail Clinic***

Aina Koesharawati

F1C021023

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility merupakan tanggung jawab sosial perusahaan untuk memberikan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 5 Purwokerto melaksanakan program *Rail Clinic* sebagai bentuk implementasi CSR, yang bertujuan memberikan layanan kesehatan gratis bagi masyarakat di wilayah operasionalnya, khususnya daerah-daerah yang jauh dari akses pelayanan kesehatan atau stasiun kecil. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan program *Rail Clinic*, menganalisis implementasi program *Rail Clinic*, dan kendala yang dihadapi dalam implementasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan model studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dengan pihak internal Daop 5 Purwokerto. Analisis data dilakukan menggunakan teknik Miles & Huberman, didukung dengan *software* Nvivo yang digunakan untuk menganalisis hasil wawancara dan dokumentasi melalui proses koding serta penyajian data dalam bentuk visualisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Unit Kesehatan berperan sebagai penanggung jawab utama program *Rail Clinic*, sementara Humas berperan sebagai pendukung strategis dalam komunikasi publik, merepresentasikan model *Two-Way Symmetric* sesuai dengan *Excellence Theory*. Implementasi program selaras dengan prinsip *Triple Bottom Line* dan proses implementasi *Rail Clinic* Daop 5 Purwokerto meliputi empat proses, yaitu identifikasi dan pemetaan kebutuhan, penyusunan rencana, penyelenggaraan kegiatan, serta peninjauan kegiatan. Hal ini selaras dengan konsep yang dikemukakan oleh Cutlip & Center. Meskipun secara umum program *Rail Clinic* Daop 5 Purwokerto mendapatkan antusiasme tinggi berdasarkan data pelaksanaan, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sosialisasi dan publikasi, mekanisme umpan balik, dan koordinasi dengan mitra eksternal. Untuk mengatasi hal tersebut, Daop 5 Purwokerto perlu memperkuat strategi komunikasi eksternal yang lebih sistematis dan terintegrasi, serta membangun mekanisme komunikasi dua arah yang lebih formal. Langkah ini menjadi kunci untuk meminimalisir terjadinya kesenjangan informasi, meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan, serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh seluruh pemangku kepentingan.

Kata Kunci: *Corporate Social Responsibility* (CSR), *Rail Clinic*, Implementasi, Daop 5 Purwokerto

Implementation of Corporate Social Responsibility (CSR)
PT KAI Daop 5 Purwokerto: A Study on the Rail Clinic Program

Aina Koesherawati

F1C021023

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is the social responsibility of a company to provide benefits for the community and its surrounding environment. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 5 Purwokerto implements the Rail Clinic program as a form of CSR, aimed at providing free healthcare services to communities within its operational areas, particularly in regions with limited access to healthcare services or small stations. This study aims to describe the Rail Clinic program, analyze its implementation, and identify the challenges encountered during its execution. The research employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through interviews and documentation with internal stakeholders of Daop 5 Purwokerto. Data analysis was conducted using the Miles & Huberman technique, supported by NVivo software, which was utilized to analyze interviews and documentation through coding processes and to present findings in visual formats. The findings indicate that the Health Unit acts as the primary responsible party for the Rail Clinic program, while the Public Relations division plays a strategic supporting role in public communication, representing a Two-Way Symmetric model in line with the Excellence Theory. The implementation of the program is consistent with the Triple Bottom Line principle, and the process of implementing the Rail Clinic in Daop 5 Purwokerto involves four stages: needs identification and mapping, planning, program execution, and evaluation. This aligns with the concept proposed by Cutlip & Center. Although the Rail Clinic program generally receives high enthusiasm based on performance data, several challenges remain, such as limited outreach and publicity, the absence of a structured feedback mechanism, and coordination issues with external partners. To address these challenges, Daop 5 Purwokerto needs to strengthen its external communication strategies in a more systematic and integrated manner, as well as establish a more formal two-way communication mechanism. These steps are essential to minimize information gaps, enhance stakeholder engagement, and ensure that the messages conveyed are properly received and understood by all stakeholders.

Keywords: Corporate Social Responsibility (CSR), Rail Clinic, Implementation, Daop 5 Purwokerto