

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap informasi digital, Digital Public Relations (DPR) berperan semakin penting sebagai fungsi hubungan masyarakat di era digital. DPR memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk berinteraksi dengan publik. Dalam konteks penanganan keluhan pelanggan, DPR memegang peranan penting dalam menangani dan menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat melalui platform digital, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Digital Public Relations (DPR) PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam menangani keluhan pelanggan melalui media sosial X. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana digital public Relations PT Kereta Api Indonesia menggunakan platform digital tersebut untuk menangani keluhan pelanggan serta menyelesaikan keluhan pelanggan secara efektif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan staf DPR KAI, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPR KAI memainkan peran penting dalam memonitor dan merespon keluhan pelanggan secara real-time, yang berdampak positif terhadap persepsi publik dan kepercayaan pelanggan terhadap KAI. Selain itu, penggunaan media sosial X sebagai alat komunikasi interaktif memungkinkan KAI untuk lebih cepat dan efisien dalam menangani berbagai isu yang muncul, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Keluhan Pelanggan, Kereta Api Indonesia, Media Sosial, Peran *Digital Public Relations*