

ABSTRAK

Peran humas dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk membangun komunikasi dengan publik internal. Dalam hal ini Humas PT KAI Daop 7 Madiun berfungsi dalam mengendalikan citra perusahaan. Oleh karena itu, pada umumnya setiap perusahaan berupaya untuk dapat membangun komunikasi dengan publik internal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran humas dalam membangun komunikasi dengan publik internal di PT KAI Daop 7 Madiun. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, yakni pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa peran humas sebagai fasilitator komunikasi menerapkan penyampaian informasi melalui *Whatsapp* perusahaan dan *Millis* sesuai dengan kebutuhan. Peran humas sebagai teknisi komunikasi dilakukan dengan cara memberikan pelayanan secara teknis melalui pengembangan media menjadi saluran terbuka untuk publik internal. Sedangkan peran humas terkait dalam posisi sebagai penasehat ahli dan fasilitator proses pemecahan masalah, serta sebagai fasilitator komunikasi dalam menjelaskan keinginan karyawan bukan wewenang pelaksanaan oleh Humas PT KAI Daop 7 Madiun.

Kata kunci: *peran humas, komunikasi, publik internal*