JIADS

P-ISSN : 2086-8057

Volume 18, Nomor 2, Edisi Juni-Des 2023

E-ISSN :2720-9202

PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN EMPATI MASYARAKATMENGENAI PENGGUNAAN AKSESIBILITAS PADA SARANA TRANSPORTASI LIGHT RAIL TRANSIT (LRT) KOTA PALEMBANG

Rahmawati (1), Amelia Sari (2)
STIA Satya Negara Palembang
rwati6676@gmail.com , liamelia195@gmail.com

Abstract

This study aims to identify and analyze the Role of Public Relations in Improving Public Emphathy on the Use of Accessibility in Means Transportation of Light Rail Transit (LRT) Palembang City (Case Studies on South Sumatera Light Railway Management Hall). The research method used is a qualitative method, in which researchers do several things such as observation interviews, study libraries and documentation. Based on research results, it can be concluded that the role of public relations in increasing public empathy is quite good. This is evidenced by various guidelines, the provision of access avaliable and the provision of media both online and offline as a means of transmitting information and communication. However, there is a weakness from the role of public relations, there is a lack of direct socialization with the public, not everyone can or wasily understand online or offline media as an example of parents and others.

Keywords : Public Relations Role, Empathy, Accessibility

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Peran Humas Dalam Meningkatkan Empati Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Sarana Transportasi Light Rail Transit (LRT) Kota Palembang (Studi Kasus Pada Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dimana peneliti melakukan beberapa hal seperti observasi wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peran humas dalam meningkatkan empati masyarakat cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan berbagai pedoman, penyediaan akses yang tersedia dan penyediaan media baik online maupun offline sebagai sarana penyampaian informasi dan komunikasi. Namun terdapat kelemahan dari peran humas, yaitu kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat, tidak semua orang dapat atau dengan mudah memahami media online maupun offline seperti contoh orang tua dan lain-lain.

Kata Kunci : Peran Humas, Empati, Aksesibilitas

PENDAHULUAN

Public Relations (Humas) merupakan bagian dari sebuah komunikasi, dimana dalam perannya pihak Humas dapat melakukan tugasnya dengan cara memberikan penerangan, melakukan persuasi serta mengintegrasikan sikap dan perbuatan kepada publiknya. Salah satu organisasi/instansi yang memerlukan adanya peran Humas yaitu pada organisasi/instansi penyedia transportasi publik. Selain pihak Humas penyedia transportasi publik juga tidak terlepas pada empati masyarakat itu sendiri. Empati masyarakat merupakan perasaanpeduli, toleransi dan tenggang rasa sehingga mereka ikut merasakan apa yang orang lain rasakan. Empati bukan hanya diperuntukan untuk sesama manusia, bahkan empati juga bisa dilakukan kepada fasilitas/aksesibilitas publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 98 Tahun 2017 setiap transportasi publik wajib menyediakan aksesibilitas terutama penyediaan ini dipergunakan untuk membantu para pengguna prioritas.

Salah satu transportasi publik yang sudah menyediakan berbagai aksesibilitas secara lengkap yaitu transportasi *Light Rail Transit (LRT)* Kota Palembang. LRT Kota Palembang merupakan kereta api ringan di indonesia yang difungsikan sebagai sarana transportasi untuk menunjang serta membantu masyarakat meminimalisir kemacetan. LRT itu sendiri memiliki 13 stasiun yang terletak di bagian ulu maupun ilir kota Palembang tepatnya dari stasiun Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II sampai ke stasiun DJKA Jakabaring. Dalam pengelolaanya LRT maupun aksesibilitasnya dikelola oleh Badan Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan atau disingkat dengan BPKARSS.

Namun, tersedianya aksesibilitas pada jasa transportasi publik masih memiliki kendala yang membuat masyarakat pengguna jasa transportasi berkebutuhan khusus sulit untuk menikmati aksesibilitas yang telah disediakan. Penyebabnya yaitu kurangnya kesadaran empati masyarakat dalam penerapan penggunaan aksesibilitas tersebut. Sesuai observasi awal peneliti mendapatkan sebuah permasalahan dimana pada saat keadaan ramai/padat penumpang penggunaan aksesibilitas kurang diterapkan dengan baik. Salah satu contoh penyalagunaan aksesibilitas yaitu pada kurangnya empati masyarakat, dimana pada area kursi terdapat petunjuk yang mengharuskan atau memprioritaskan pengguna jasa transportasi berkebutuhan khusus untuk duduk di kursi prioritas namun pada kenyataanya penumpang secara acuhtak acuh dengan hal tersebut dan merasa jika siapa yang lebih dahulu datang maka merekalah yang berhak menduduki kursi.

Oleh karena itu untuk menunjang keberhasilan pelayanan yang baik dalam penyediaan transportasi publik serta penggunaan akesesibilitas yang baik maka, Humas dapat berperan sebagai masyarakat dalam menggunakan aksesibilitas sebab penentu untuk meningkatkan empati Humas berperan sebagai pengelola penyebaran informasi kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Hubungan Masyarakat (Humas)

Hubungan Masyarakat atau dapat disebutdengan Humas memiliki istilah bahasa Inggris yaitu "*Public Relations*". Menurut Cutlip, Center dan Broom dalam Sinduwiatmo (2018) mereka menyebutkan bahwa Humas memiliki fungsi manajemen dalam rangka membangun dan mempertahankan hubungan yang baik, dan bermanfaat antara organisasi dengan publik, sehingga dapat mempengaruhi kesuksesan maupun kegagalan organisasi tersebut. Secara umum Humas dapat diartikan sebagai proses interaksi guna menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, serta meningkatkan citra yang baik dari publiknya.

Bapak Hubungan Masyarakat yaitu Edward L Bernays merupakan seorangpionir Austria-Amerika dimana di dalam bukunya yang berjudul *"Hubungan Masyarakat dan Propaganda"* telah mengemukakan tiga peran yang dilakukan Humas (Chandra

2017:14) yaitu sebagai berikut.

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
3. Mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat dan begitu juga sebaliknya.

Fungsi Humas menurut Cutlip dan Center dalam Sinduwiatmo (2018:8), yaitu Humas dapat berfungsi sebagai penunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan, menciptakan komunikasi timbal balik, melayani publik dan memberi nasehat demi kepentingan umum serta membina hubungan secara harmonis antaraperusahaan secara internal maupuneksternal.

2. Empati Masyarakat

Menurut Chenault, Martin, dan Matusiak (dalam Septiani, Martini, dan Akbar 2020:6) mengemukakan bahwa empati berasal dari seseorang yang memiliki kemampuan untuk berfikir serta memahami orang lain melalui sudut pandang orang lain. Davidson dan McEwen dalam Putri (2019:8) menyatakan bahwa "Empati merupakan bagian dasar dari perkembangan sosial emosional yang berkaitan dengan kesejahteraan fleksibelitas, dan ketahanan diri". Dari berbagai definisi diatas maka dapat

disimpulkan bahwa pengertian empati berkaitan perasaan seseorang yang merasakan juga perasaan orang lain yang disebabkan oleh suatu kejadian tertentu. Namun empati bukan hanya diperuntukan untuk sesama manusia, bahkan empati bisa dilakukan juga kepada fasilitas atau aksesibilitas umum. Sebagai seorang masyarakat dalam berempati kepada aksesibilitas berarti kita wajib untuk menjaga dengan baik aksesibilitas yang telah disediakan.

Goleman dan Utami dalam Ramadhani(2021:14-15) menggemukakan bahwa terdapat 3 aspek dalam empati yaitu sebagaiberikut.

1. Peduli, merupakan suatu tindakan individu dimanalebih mementingkan kebutuhan orang lain dibandingkan dengankebutuhan dirinya sendiri.
2. Toleransi, merupakan suatu tindakan individu maupun kelompok untuk menghargai, menerima orang lain serta menjadikan kebebasan dan perbedaan sebagai suatu hak yang dapat dimiliki masing-masing individu.
3. Tenggang Rasa, merupakan suatu tindakan individu yang ikut serta dalam menempatkan diri, merasakan apa yang dirasakan individu lain pada situasi yang dialami/terjadi.

3. Aksesibilitas Transportasi Publik

Menurut Pengemanan (2017:1) transportasi merupakan perpindahan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia/hewan (transportasi tradisional) maupun yang digerakkan manusia degan tenaga mesin (transportasi modern). Ttransportasi terbagi menjadi dua yaitu tranportasi pribadi yang diktegorikan sebagai transportasi milik oleh orang/pribadi, sedangkan transportasi umum/publik yaitu layanan angkutan penumpang dalam sistem perjalanan keompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum dan biasanya dikelola dan dioperasikan sesuai jadwal, rute serta dikenakan biaya untuk setiap perjalanan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI no 98 Tahun 2017 setiap transportasi publik wajib menyediakan aksesibilitas terutama penyediaan ini dipergunakan untuk membantu para pengguna prioritas. Menurut Nur (2022:24), Secara umum aksesibilitas adalah suatu fasilitas yang disediakan untuk semua orang dengan tujuan mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan. Terdapat lima kategori masyarakat yang harus diproiritaskan dalam transportasi publik yaitu Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia (Lansia), Anak-anak, Ibu Hamil dan

Orang Sakit. Aksesibilitas bagipengguna jasa berkebutuhan khusus pada sarana transportasi paling

sedikit sebagai berikut.

a. Alat bantu naik turun dari dan ke sarana transportasi.
b. Pintu yang aman dan mudah diakses.
c. Informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah diakses.
d. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudah diakses
e. Tempat duduk prioritas dan toilet yang mudah diakses.
f. Penyediaan fasilitas bantu yang mudah diakses, aman dan nyaman.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Disebut demikian karena jenis penelitian ini memberikan penekanan (fokus) pada upaya mendeskripsikan keadaan sebagaimana adanya (Irawan 2004:60), dimana tujuannya adalah menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Bagdon dan Taylor dalam Moleong, 2001:3) yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klasifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Sumber data dalam penelitian ini merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas penelitian. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang di butuhkan ini (Bungin, 2017:132). Sedangkan data primer adalah data yang langsung didapat dari sumber informasi dalam penelitian ini. Penelitian ini berlokasi di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan (BPKARSS) dan pada Stasiun LRT kota Palembang. Dalam penelitian, peneliti memiliki 5 orang informan yang terdiri atas 2 orang bagian Humas BPKARSS dan 3 orang masyarakat pengguna LRT sebagai penerima output dari pihak Humas. Untuk teknik pengambilandata peneliti melakukan dengan empat cara yaitu observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi sebagai alat bukti dan pendukung keberhasilan pencapaian tujuan dari penelitiantersebut.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian data yang diperoleh oleh peneliti adalah hasil dari studi kepustakaan, wawancara, dan juga dari hasil penelitian secara langsung terhadap fenomena- fenomena yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Masyarakat Mengenai Penggunaan Aksesibilitas Pada Sarana Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang (Studi Kasus Pada Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan). Sesuai dengan bab sebelumnya, telah ditetapkan beberapa informan yang diperlukan dalam penelitian ini. Informan terdiri atas 5 orang terbagi atas 2 orang

dari pihak humas yang menjadi informan kunci dan informan utama serta 3 orang masyarakat pengguna LRT yang menjadi pihak informan tambahan karena masyarakat menjadi pihak yangmemperoleh peran yang dilakukan oleh Humas.

Peran Humas

Dalam transportasi publik peran Humas menjadi salah satu penunjang paling penting dimana Humas bertugas sebagai operator sebuahtransportasi agar transportasi tersebut diminati/dipakai secara terus-menerus oleh masyarakat. Penyediaan aksesibilitas (fasilitas) yang memadai menjadi juga menjadi sebuah *point plus* untuk pihak penyedia jasa pelayanan transportasi publik gunamembuat masyarakat semakin nyaman memilih moda tersebut. Untuk mengetahui peran Humas tersebut peneliti telah melakukan wawancara dengan pihak informan serta melakukan penelitian secara langsung ke lapangan guna melihat keadaan yang sebenarnya terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian secara langsung sesuai dengan peran Humas menurut Edward L Bernays peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam memberikan penerangan pihak Humas telah melakukannya dengan baik sebab hal ini didukung oleh adanya bukti secara nyata di stasiun LRT. Dalam stasiun LRT pihak Humas telah menyediakan beberapa media guna memberikan penerangan/informasi

Volume 18, Nomor 2, Edisi Juni-Des 2023

P-ISSN : 2086-8057

E-ISSN :2720-9202

kepada masyarakat. Berikut gambar media yang digunakan oleh Humas.

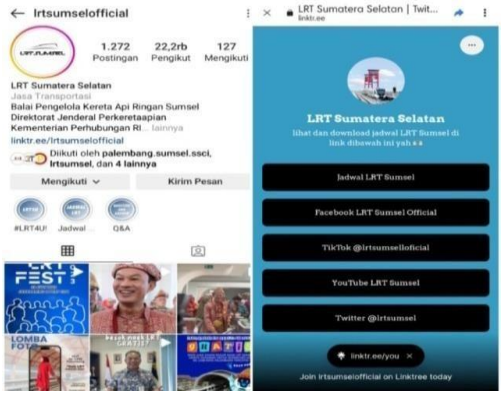
Gambar 1 Media Pada Stasiun LRT

Sumber: Stasiun LRT Bumi Sriwijaya(2023).

Selain itu dalam memberikan persuasi (komunikasi untuk memberikan pengaruh atau meyakinkan masyarakat agar menggunakan aksesibilitas maupun transportasi dengan baik), pihak Humas telah menyediakan berbagai media online guna menjangkau masyarakat dengan luas. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar masyarakat mengetahui media online tersebut namun terdapat sedikit kekurangan dalam melakukan sosialisasi/persuasi kepada masyarakat, pihak Humas kurang melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat sehingga terkadang masyarakat tidak sengaja melakukan penyalagunaan

aksesibilitas karena kurang mengerti dan sebagainya. Berikut adalah bukti nyata penyediaan media online/ akun LRT kota Palembang diantaranya yaitu akun Instagram *@lrtsumselofficial* dan akun *linktr.ee/lrtsumselofficial*.

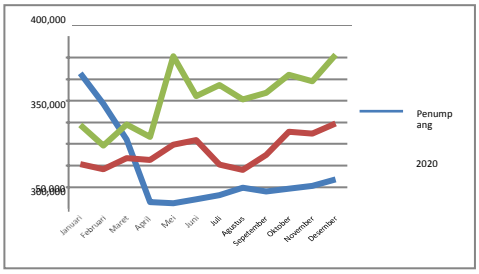
Gambar 2 **Media Online LRT kota Palembang**



Sumber : Sosial Media LRT Kota Palembang (2023).

Dalam memberikan penerangan dan melakukan persuasi, pihak Humas juga harus dapat mengintegrasikan sikap dan perbuatan (membaur) dari badan/lembaga dengan sikap dan perbuatan masyarakat begitupun sebaliknya. Pihak Humas dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan unsur masyarakat yang berbeda-beda sehingga menjadi satu pola kehidupan yang selaras/serasi. Berdasarkan hasil wawancara dan studi pustaka pihak Humas telah melakukan integrasi dengan baik hal ini dikarenakan pihak Humas mampu/mau menerima kritik dan saran dari masyarakat. sehingga hal ini berpengaruh kepada tingkat penggunaan LRT sebab semakin meningkat maka semakin nyaman masyarakat menggunakan transportasi tersebut. Berikut grafik/bagan jumlah pengguna LRT 3 tahun terakhir.

Gambar 3 Jumlah Penumpang Tiga (3) Tahun Terakhir



2. Empati Masyarakat

Humas dalam memberikan pelayanan informasi mengenai penggunaan transportasi harus di dukung dengan adanya empati masyarakat dalam menggunakan aksesibilitasnya. Terdapat 3 empati masyarakat yang harus dimiliki oleh setiap individu maupun kelompok terutama guna menciptakan keamanan dan kenyamanan menurut teori Golman dan Utami dalam Ramadhani yaitu peduli, toleransi, dan tenggang rasa. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan bahwa dapat ditarik kesimpulan untuk sikap peduli, toleransi dan tenggang rasa masyarakat telah melakukan tersebut baik kepada setiap masyarakat pengguna LRT maupun kepada penyediaan aksesibilitasnya. Mereka memahami bahwa penyediaan aksesibilitas tersebut harus di rawat, dijaga guna dapat membantu serta mempermudahkan masyarakat menggunakan LRT.

P-ISSN : 2086-8057

Volume 18, Nomor 2, Edisi Juni-Des 2023

E-ISSN :2720-9202

3. Aksesibilitas Transportasi LRT

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No 98 Tahun 2017 terdapat 6 akesibilitas yang harus ada pada sarana transportasi publik meliputi :

a. Alat bantu naik turun dari dan ke sarana transportasi.
b. Pintu yang aman dan mudah diakses.
c. Informasi audio/visual tentang perjalanan yang mudah diakses.
d. Tanda/petunjuk khusus pada area pelayanan di sarana transportasi yang mudahdiakses.
e. Tempat duduk prioritas dan toilet yang mudah diakses.
f. Penyediaan fasilitas bantu yang mudah diakses, aman dan nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian secara langsung ke lapangan (stasiun LRT) bahwa penyediaan aksesibilitas sudah sangat baik. Semua aksesisibilitas yang disediakan pada LRT kota Palembang sudah sangat lengkap, hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa gambar penyediaan aksesibilitas sebagai berikut ini.

Gambar 4 Alat Bantu Naik Turun

Sumber : Stasiun LRT Kota Palembang(2023).

Gambar 5 Tanda/Petunjuk Pada Stasiun LRT

Sumber : Stasiun LRT Kota Palembang(2023).

Gambar 6 Kursi Prioritas

Sumber : Stasiun LRT Kota Palembang(2023).

Tersedianya seluruh aksesibilitas bukan berarti penggunaan aksesibilitas tersebut digunakan masyarakat dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara kepada masyarakat bahwa ketika dalam keadaan ramai penumpang, penggunaan salah satu aksesibilitas yaitu kursi prioritas terkadang bukan digunakan untuk para pengguna prioritas. Terkadang masyarakat yang memang belum tahu mengenai tersedianya kursi prioritas maupun masyarakat yang mengetahui tetapi secara acuh tak acuh tetap menggunakan kursi tersebut tanpa memikirkan pengguna yang lebih membutuhkan. Hal ini juga didukung oleh sebagian masyarakat juga kurang mengetahui/memahami penggunaan aksesibilitas itu sendiri. Walaupun sudah tersedia tanda petunjuk namun apabila menemui masyarakat seperti lansia, orang yang gagap teknologi (gaptek) maka pihak Humas harus menyiapkan strategi guna memberikanpelayanan yang lebih maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran Humas dalam memberikan penerangan kepada masyarakat untuk dapat berempati dalam menggunakan akesibilitas transportasi publik (LRT) maka peran tersebut sudah dilakukan dengan baik. Sebab dalam perannya Humas memberikan penerangan serta melakukan persuasi kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media

baik online maupun offline. Sebagai contoh yaitu tersedianya berbagai akun media sosial diantaranya akun instagram *@lrtsumselofficial* dan media offline seperti brosur, pamflet, audio/visual dan sebagainya yang diletakkan di area stasiun LRT. Selain itu juga dalam mengintegrasikan sikap pihak Humas mampu menerima kritik dan saran

masyarakat sehingga hal ini berdampak positif terhadap meningkatnya penggunaan LRT kotaPalembang.

Untuk penyediaan aksesibilitas juga sudah sangat baik. Aksesibilitas tersebut disediakan dengan sangat lengkap didukung dengan tanda/petunjuk penggunaan aksesibilitas tersebut. Namun sedikit kekurangan pada penggunaan aksesibilitas itu sendiri dimana walaupun sebagian besar masyarakat memahami namun terdapat masyarkat yang sedikit terhambat dalam memahami media yang ada seperti lansia maupun orang yang gagap teknologi (Gaptek). Hal tersebut dapat menghambat serta bisa mengurangi minat masyarakat karena penggunaan aksesibitas yang salah. Oleh sebab itu pihak Humas Harus dapat mencari strategi guna memberikan pelayananyang prima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peran Humas Dalam Meningkatkan Empati Masyarakat Mengenai Penggunaan Akeseibilitas Pada Sarana Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang (Studi Kasus Pada Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan), peneliti dapatmenyimpulkan bahwa peran Humas dalam meningkatkan empati masyarakat mengenai penggunaan aksesibilitas pada transportasi LRT kota Palembang sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya berbagai media online maupun offline yang digunakanuntuk memerikan penerangan serta melakukan persuasi. Pihak Humas juga mampu membaur dengan masyarakat sebab mereka menerima kritik serta saran dari masyakarat. Untuk penyediaan aksesibilitas juga sudah sangat baik. Namun terdapat sedikit kekurangan dari peran Humas yaitu mereka terlalu terfokus pada media yang ada. Padahal masih banyak masyarakat yang kurang memahami media sosial seperti lansia, orang yang gaptek (gagap teknologi) dan lain-lain. Oleh karena itu pihak Humas harus melakukan sosialisasi secara langsung guna meminimalisir terjadinya penyalagunaan aksesibilitas yang ada pada LRT.

Saran yang dapat peneliti berikan tentang Peran Humas Dalam Meningkatkan Emapti Masyarakat Mengenai Penggunaan Aksesibilitas Pada Sarana Transportasi *Light Rail Transit* (LRT) Kota Palembang yaitu diharapkan pihak Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan terutama pihak

Humas dapat memberikan pelayanan yang lebih baik seperti melakukan penerangan/pengarahan secara langsung dari pihak petugas LRT itu sendiri serta dapat memberikansosialisasi secara berkala kepada masyarakat dikarenakan tidak semua masyarakat menggunakan sosial media maupun memahami secara cepat media offline yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Dicky. 2017. *Peranan Humas PT Pusri Palembang Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah*. Palembang: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Nur, Nur Khaerat., dkk. 2022. *Sistem Transportasi*. Makassar: Yayasan Kita Menulis.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2017 Tentang Penyediaan Aksesibilitas Pada Pelayanan Jasa Transportasi Publik Bagi Pengguna Jasa Berkebutuhan Khusus. 2017. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Putri, Rizki Diana. 2019. *Bimbingan Kelompok Mengg unakan Permainan Sebagai Strategi Dalam Mengembangkan Empati Siswa. Jurnal Bimbingan Dan Konseling Borneo.* 1(2): 7-12.

P-ISSN : 2086-8057

E-ISSN :2720-9202

Ramadhani, Shafa Auliya. 2021. *Hubungan Antara Kematangan Emosi Dengan Empati Mengenai Pandemi Covid-19 Pada Warga RT.01 Kelurahan X*. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Semarang.

Septiani, Dwi., Martini, Arita & Akbar, Zarina. 2020. *Studi Literatur Pengembangan Empati Untuk Menghadapi Masyarakat Era 5.0.*

Sinduwiatmo, Kukuh. 2018. *Manajemen Publik Relasi*. Jawa Timur: UniversitasMuhammadiyah Sidoarjo.

Siyoto, Sandu dan Sodik, M. Ali. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Kediri: Literasi Media Publishing.