LAPORAN HASIL PENELITIAN

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI ACCESS BY KAI DI STASIUN GUBENG SURABAYA

OLEH

FARICHA SEPTIA NUR ZAKHILLA

NIM 10040322098

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

MARET 2026

LEMBAR PENGESAHAN

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI ACCESS BY KAI DI STASIUN GUBENG SURABAYA

Laporan Hasil Penelitian oleh:

FARICHA SEPTIA NUR ZAKHILLA

NIM: 10040322098

Disahkan :

Surabaya, 10 Maret 2026

Mengetahui,

Dosen Pembimbing	Unit Humasda PT Kereta Api (Persero) Daop 8 Surabaya
(Dr. Muhammad Khodafi, S.Sos., M.Si.)	(REYNOLD PARICIAN NAPITUPULU)
NIP. 197211292000031001	NIPP. 58175

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan hasil penelitian ini dengan judul "Transformasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Gubeng Surabaya" dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan penelitian yang dilakukan di Stasiun Gubeng Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan digital melalui aplikasi *Access by KAI* serta persepsi penumpang dan pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) terhadap transformasi pelayanan publik yang dilakukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya PT KAI Daerah Operasi 8 Surabaya, serta seluruh informan yang telah bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait dan menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 7 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR GAMBAR vi
DAFTAR TABEL vii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Tujuan Penelitian 2
C. Manfaat Penelitian 2
BAB II 3
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 3
A. Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero) 3
B. Visi dan Misi 4
C. Logo dan Budaya Perusahaan 4
D. Profil PT Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya 5
BAB III 7
METODE PENELITIAN 7
A. Jenis Penelitian 7
B. Teknik Pengumpulan Data 7
C. Subyek Penelitian 8
D. Waktu dan Lokasi Penelitian 9
BAB IV 11
HASIL PENELITIAN 11
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Gubeng Surabaya 11
B. Hasil Wawancara Terkait Pemanfaatan Aplikasi *Access by KAI* 12
BAB V 15
PENUTUP 15
A. Kesimpulan 15
B. Saran 15

LAMPIRAN..... 16
DAFTAR PUSTAKA..... 27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT KAI (Persero) 4
Gambar 2.2 Logo Budaya Perusahaan 5

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nama-nama Informan 9

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan mencerminkan kinerja lembaga publik serta memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan agar layanan yang diberikan efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat mendorong lembaga publik untuk beradaptasi melalui inovasi layanan. Digitalisasi menjadi salah satu strategi utama karena mampu menyederhanakan proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan akses. Meskipun demikian, transformasi digital juga menghadapi tantangan, seperti perbedaan kemampuan pengguna dan kesiapan sistem, sehingga diperlukan pemahaman yang komprehensif terhadap penerapannya.

Dalam sektor transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara telah melakukan transformasi pelayanan melalui pengembangan aplikasi *Access by KAI***.** Aplikasi ini memungkinkan pengguna memperoleh berbagai layanan secara digital, seperti pemesanan tiket, informasi perjalanan, dan pembayaran non-tunai, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi serta kenyamanan pelayanan. Stasiun Gubeng Surabaya sebagai salah satu stasiun utama di Jawa Timur menjadi lokasi strategis dalam implementasi layanan digital tersebut. Namun, kajian mengenai digitalisasi layanan kereta api sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik, khususnya dari perspektif sosiologis, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi

masyarakat terhadap transformasi pelayanan publik melalui aplikasi *Access by KAI*, guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak dan penerapannya di lapangan.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari melakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi *Access by KAI.*
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat pengguna kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya terhadap pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi *Access by KAI.*

C. Manfaat Penelitian

Sebagaimana halnya karya ilmiah yang diharapkan memiliki nilai kebermanfaatan, penelitian ini diupayakan mampu memberikan kontribusi setidaknya, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu sosial, khususnya di bidang sosiologi Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti maupun pembaca, sehingga mereka memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi masyarakat terhadap transformasi pelayanan publik melalui digitalisasi.

2. Secara Praktis

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam memahami kebutuhan dan persepsi masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi masyarakat maupun peneliti lain untuk memperoleh wawasan dan hikmah dari pemanfaatan aplikasi *Access by KAI* dalam meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pelayanan kereta api.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil PT Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang transportasi perkeretaapian dan memiliki sejarah panjang yang berakar sejak era kolonial Belanda. Riwayat perkembangan PT KAI Persero dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai lembaga pelayanan publik, dan sebagai perusahaan jasa.

Pada masa kolonial, industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij memprakarsai pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Perusahaan yang terlibat dalam industri kereta api zaman kolonial adalah Staat Spoorwegen, Verenigde Spoorwegenbedrifj, dan Deli Spoorwegen Maatscappij. Hingga akhirnya periode kedua, KAI sebagai lembaga pelayanan publik bermula pada masa awal kemerdekaan Indonsesia.

Selanjutnya, pembangunan jaringan kereta api terus berkembang, baik oleh perusahaan swasta Belanda maupun oleh pemerintah kolonial melalui Staatsspoorwegen (SS). Pada 28 September 1945 dibentuklah Djawatan Kereta Api Republik Indonesia (DKARI) yang menjadi tonggak berdirinya perkeretaapian nasional. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Perkeretaapian Nasional. Seiring waktu, nama dan bentuk organisasi perusahaan kereta api berubah-ubah. Statusnya diubah kembali menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) pada tahun 1950. Kemudian pada tahun 1963, DKA berganti nama menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA) pada tanggal 25 Mei berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963. Pada 15 September 1997 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). lalu menjadi Perumka (Perusahaan Umum Kereta Api) pada 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai

perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakannya. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi. Akhirnya, ditetapkan sebagai PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998.

B. Visi dan Misi

1. Visi

   Menggerakkan transportasi berkelanjutan, meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

2. Misi

   Menyediakan jasa yang mengedepankan keselamatan, ketepatan waktu dan kenyamanan.

   Mengembangkan sumber daya dan teknologi dengan mengedepankan ESG.

   Berperan aktif dalam pengembangan transportasi antarmoda berkelanjutan bersama pemangku kepentingan.

C. Logo dan Budaya Perusahaan

1. Logo

Gambar 2.1 Logo PT KAI (Persero)

Terinspirasi dari bentuk rel kereta yang digambarkan dengan garis menyambung ke atas pada huruf A, KAI diharapkan terus maju dan menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik terintegrasi, terpercaya, bersinergi, dan kelak dapat menghubungkan Indonesia dari Sabang smapai Merauke. Dengan menggunakan typeface italic yang dinamis dan dimodifikasi pada huruf A menggambarkan karaktr KAI yang progresif, berfikiran terbuka, dan terpercaya. Grafik yang tegas namun ramah dengan perbedaan warna pada huruf diharapkan dapat menerminkan hubungan yang harmonis dan kompeten antara KAI dan

seluruh pemangku kepentingan. Perpaduan antara warna biru tua yang menunjang stabilitas, prefesionalisme, amanah, dan kepercayaan diri, yang ditambah dengan aksen warna oranye, yang menunjukkan antusiasme, kreativitas, tekad, kesuksesan, dan kebahagiaan.

2. Budaya Perusahaan

Gambar 2.2 Logo Budaya Perusahaan

AMANAH

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

KOMPETEN

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

HARMONIS

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

LOYAL

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

ADAPTIF

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

KOLABORATIF

Membangun kerja sama yang sinergis.

D. Profil PT Kereta Api Indonesia Daop 8 Surabaya

Daerah Operasi 8 Surabaya merupakan salah satu daerah operasi perkeretaapian Indonesia dibawah naungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang berada di bawah Direksi PT. Kereta Api Indonesia dipimpin oleh seorang Executive Vice President (EVP) dan bertanggung jawab kepada Direksi PT. Kereta Api Indonesia. Daerah operasi 8 berada di Jl. Gubeng Masjid No.39, Pacar Keling, Kec.Tambaksari, Surabaya, Jawa

Timur 60131. Stasiun utama di daerah operasi 8 yaitu stasiun Surabaya Gubeng, Surabaya Pasarturi, Surabaya Kota, Wonokromo, Sidoarjo, Mojokerto, Bojonegoro, Malang, dan Lamongan. Dengan Dipo Lokomotif terbesar yakni, Dipo Lokomotif Sidotopo (SDT).

Daerah Operasi 8 Surabaya terdapat 21 unit diantaranya Executive Vice President (EVP), Deputy EVP, pengamanan, penjagaan asset, SDM dan umum, sarana, operasi, sintelis, hukum, humasda, keuangan, angkutan penumpang, fasilitas penumpang, pengusahaan asset, pengusahaan asset madura, angkutan barang, pengadaan barang dan jasa, jalan rel dan jembatan, kesehatan, information system, dan bangunan. Dalam perjalanan sejarahnya jasa angkutan kereta api membuktikan perannya yang sangat penting pada sektor peruhubungan guna menunjang pertumbuhan ekonomi serta pembangunan nasional agar bisa bersaing dan survive dalam persaingan ekonomi global saat ini.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif lebih berfokus pada analisis proses penarikan kesimpulan secara deduktif maupun induktif, serta menelaah dinamika hubungan antar fenomena yang diteliti dengan memanfaatkan penalaran logis. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif karena sesuai dengan fokus penelitian yang menekankan pada kondisi nyata di lapangan serta berupaya menggambarkan fenomena pelayanan publik berbasis digital.

Pendekatan kualitatif dipilih karena untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pemanfaatan aplikasi *Access by KAI* dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan tersebut. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk menggali informasi secara rinci sehingga data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang valid dan mendalam mengenai pelayanan publik melalui aplikasi *Access by KAI.*

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian karena bertujuan untuk memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan publik di Stasiun Gubeng Surabaya. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan PT KAI serta pemanfaatan aplikasi *Access by KAI* oleh masyarakat sebagai bentuk transformasi pelayanan publik.

2. Wawancara

   Wawancara digunakan untuk menggali persepsi pengguna aplikasi *Access by KAI* secara mendalam terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital tersebut. Wawancara dilakukan secara langsung kepada pengguna aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Gubeng Surabaya dengan berpedoman pada pertanyaan yang telah disiapkan. Informan difokuskan pada masyarakat pengguna aplikasi, sedangkan wawancara dengan pegawai terkait digunakan sebagai data pendukung apabila diperlukan.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi berupa foto dan catatan lapangan berfungsi sebagai bukti pelaksanaan penelitian serta membantu peneliti dalam proses analisis data.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah pihak atau individu yang menjadi sumber informasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pemilihan subyek sangat penting karena kualitas data yang diperoleh bergantung pada kesesuaian antara fokus penelitian dengan pihak yang dijadikan sumber. Pada penelitian ini, teknik penentuan subyek menggunakan *purposive sampling*, yaitu penentuan subyek berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sesuai dengan fokus penelitian. Subyek utama penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Gubeng Surabaya. Pemilihan masyarakat sebagai subyek didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin mengetahui persepsi pengguna terhadap transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Adapun kriteria subyek penelitian adalah sebagai berikut:

a. Masyarakat pengguna aplikasi *Access by KAI* Di Stasiun Gubeng Surabaya
b. Pernah menggunakan aplikasi *Access by KAI* minimal dua kali untuk pembelian/pemesanan tiket.

c. Berusia minimal 17 tahun.

Selain masyarakat pengguna sebagai sumber utama data, penelitian ini juga melibatkan informan tambahan dari pegawai KAI Daop 8 Surabaya. Informan tambahan ini dipilih untuk memberikan gambaran tentang implementasi pelayanan digital dari sisi penyedia layanan, apabila memungkinkan dan diperlukan dalam proses penelitian.

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Peran
1	Masayu	Perempuan	20 Tahun	Penumpang
2	Sherina	Perempuan	20 Tahun	Penumpang
3	Ian	Laki-laki	30 Tahun	Penumpang
4	Mike	Perempuan	32 Tahun	Penumpang
5	Umi	Perempuan	60 Tahun	Penumpang
6	Cahya	Laki-laki	24 Tahun	Penumpang
7	Handa	Laki-laki	30 Tahun	Penumpang
8	Diki	Laki-laki	26 Tahun	Penumpang
9	Rizky	Laki-laki	20 Tahun	Penumpang
10	Maryam	Perempuan	52 Tahun	Penumpang
11	Reynold	Laki-laki	38 Tahun	Assistat Manager Eksternal Daop 8 Surabaya

Tabel 3.1 Nama-nama Informan

Sumber: Data Wawancara Peneliti (2026)

D. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, yaitu mulai tanggal 5 Januari hingga 6 Februari**.** Dalam rentang waktu tersebut, peneliti melakukan serangkaian kegiatan penelitian yang meliputi observasi lapangan, wawancara dengan informan, serta pengumpulan dokumentasi di lokasi penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Gubeng Surabaya, yang berada di bawah pengelolaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya, khususnya pada Bagian Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda). Stasiun Gubeng merupakan salah satu stasiun utama di Kota

Surabaya yang melayani keberangkatan dan kedatangan kereta api jarak jauh, menengah, dan lokal dengan tingkat mobilitas penumpang yang tinggi.

Pemilihan Stasiun Gubeng Surabaya sebagai lokasi penelitian didasarkan pada perannya yang strategis sebagai pusat pelayanan publik PT KAI di wilayah Surabaya serta keterlibatan aktif Bagian Humasda dalam mendukung pelayanan informasi dan komunikasi kepada pengguna jasa. Bagian Humasda memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi layanan, menangani komunikasi publik, serta mendukung implementasi transformasi pelayanan, termasuk pemanfaatan layanan berbasis digital seperti aplikasi *Access by KAI.*

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Gubeng Surabaya

Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Gubeng Surabaya dilaksanakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya dengan melibatkan berbagai unit kerja, termasuk petugas pelayanan langsung di stasiun serta Bagian Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda). Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kenyamanan penumpang selama proses keberangkatan maupun kedatangan kereta api.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, pelayanan informasi di Stasiun Gubeng disampaikan melalui berbagai media, antara lain pelayanan tatap muka oleh petugas, pengumuman melalui pengeras suara, serta media informasi visual seperti papan jadwal dan banner informasi. Petugas layanan terlihat aktif memberikan arahan kepada penumpang terkait jadwal keberangkatan, perubahan jadwal, serta prosedur perjalanan kereta api.

Selain pelayanan secara langsung, PT KAI juga mengintegrasikan pelayanan publik dengan pemanfaatan layanan berbasis digital melalui aplikasi *Access by KAI* sebagai sarana pendukung pelayanan. Aplikasi ini digunakan oleh sebagian penumpang untuk mengakses informasi perjalanan, melakukan pemesanan tiket, serta mengelola perjalanan secara mandiri sebelum datang ke stasiun. Pemanfaatan layanan digital tersebut membantu mempercepat proses pelayanan, khususnya bagi penumpang yang telah terbiasa menggunakan teknologi.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa tidak semua penumpang dapat menggunakan layanan digital secara optimal. Beberapa penumpang masih memerlukan bantuan petugas, terutama dalam proses check-in, pengelolaan tiket, dan penunjukan lokasi gate keberangkatan.

Dalam kondisi tersebut, petugas stasiun tetap berperan aktif memberikan pendampingan dan informasi secara langsung kepada penumpang.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Gubeng Surabaya menunjukkan adanya kombinasi antara layanan digital dan layanan tatap muka yang berjalan secara berdampingan. Keberadaan petugas serta dukungan Humasda berperan penting dalam memastikan kelancaran penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna jasa.

B. Hasil Wawancara Terkait Pemanfaatan Aplikasi *Access by KAI*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Stasiun Gubeng Surabaya, aplikasi *Access by KAI* dimanfaatkan oleh penumpang sebagai salah satu sarana utama dalam mendukung proses perjalanan kereta api. Sebagian besar penumpang menggunakan aplikasi ini untuk melakukan pemesanan tiket sebelum datang ke stasiun, sehingga proses keberangkatan dapat dipersiapkan lebih awal dan terencana.

Penumpang memanfaatkan aplikasi *Access by KAI* untuk memperoleh informasi terkait jadwal perjalanan, rute kereta api, serta ketersediaan tiket. Keberadaan informasi tersebut membantu penumpang dalam menentukan pilihan perjalanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, penggunaan aplikasi juga dinilai dapat mengurangi ketergantungan terhadap layanan loket, khususnya pada jam-jam tertentu dengan tingkat kepadatan penumpang yang tinggi.

Dalam pelaksanaan di lapangan, aplikasi *Access by KAI* juga digunakan oleh sebagian penumpang untuk mengakses *e-boarding pass* dan informasi nomor kereta serta tempat duduk. Hal ini memberikan kemudahan bagi penumpang dalam proses keberangkatan, karena beberapa tahapan pelayanan dapat dilakukan secara mandiri melalui perangkat pribadi. Namun demikian, tidak seluruh penumpang memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia di dalam aplikasi, melainkan hanya fitur-fitur dasar yang dianggap paling dibutuhkan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi *Access by KAI* dipengaruhi oleh kemampuan penumpang dalam menggunakan teknologi digital. Penumpang yang terbiasa menggunakan aplikasi digital cenderung lebih aktif memanfaatkan layanan tersebut, sedangkan penumpang yang kurang familiar dengan teknologi, terutama penumpang berusia lanjut, masih memerlukan pendampingan dari petugas stasiun. Kondisi ini terlihat pada saat pengelolaan tiket atau penggunaan fitur tertentu di dalam aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) di wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya, khususnya Bagian Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda), diperoleh informasi mengenai pelaksanaan dan tujuan penerapan layanan digital melalui aplikasi *Access by KAI*. Pihak PT KAI menyampaikan bahwa pengembangan layanan digital dilakukan sebagai bagian dari upaya transformasi pelayanan publik untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi pelayanan, serta kualitas informasi yang diterima oleh penumpang.

Menurut pihak PT KAI, aplikasi *Access by KAI* dirancang untuk memudahkan penumpang dalam memperoleh informasi perjalanan dan melakukan pemesanan tiket secara mandiri. Penerapan layanan digital ini juga diharapkan dapat mengurangi kepadatan layanan di loket stasiun serta mempercepat proses pelayanan, terutama pada periode dengan tingkat mobilitas penumpang yang tinggi.

Pihak PT KAI juga menyadari bahwa dalam pemahaman tentang penggunaan teknologi tidak dapat disamaratakan di kalangan penumpang. Oleh karena itu, PT KAI tetap menyediakan pelayanan tatap muka melalui loket dan pendampingan bagi penumpang yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh penumpang tetap memperoleh pelayanan yang baik dan merata.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dengan pihak PT KAI menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi *Access by KAI* dipandang sebagai langkah strategis dalam mendukung transformasi pelayanan publik.

Layanan digital tersebut tidak dimaksudkan untuk menggantikan sepenuhnya pelayanan langsung di stasiun, melainkan sebagai pelengkap yang terintegrasi dengan sistem pelayanan konvensional guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Stasiun Gubeng Surabaya, penerapan aplikasi *Access by KAI* merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang memberikan kemudahan bagi penumpang dalam mengakses layanan perjalanan secara lebih praktis dan efisien. Pemanfaatan layanan digital ini membantu mempercepat proses pelayanan, terutama bagi penumpang yang telah terbiasa menggunakan teknologi.

Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam penggunaan aplikasi, khususnya pada penumpang yang kurang terbiasa dengan layanan digital, sehingga peran petugas stasiun tetap dibutuhkan. Oleh karena itu, layanan digital dan layanan tatap muka masih berjalan secara berdampingan. Secara umum, transformasi pelayanan melalui aplikasi *Access by KAI* memberikan dampak positif, namun memerlukan pendampingan dan sosialisasi berkelanjutan agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna jasa.

B. Saran

Diharapkan agar PT Kereta Api Indonesia (Persero) meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi *Access by KAI*, khususnya bagi penumpang yang belum terbiasa dengan layanan digital. Upaya ini diharapkan dapat membantu penumpang dalam memanfaatkan layanan secara lebih mandiri. Selain itu, pengembangan dan pemeliharaan layanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan lancar oleh pengguna. Dengan adanya keseimbangan antara layanan digital dan layanan tatap muka, diharapkan kualitas pelayanan publik di Stasiun Gubeng Surabaya dapat terus meningkat dan dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna jasa.

LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Pihak KAI/Humasda)

1. Apa tujuan PT KAI menggunakan aplikasi *Access by KAI*?
2. Bagaimana aplikasi *Access by KAI* diterapkan sebagai bagian dari pelayanan?
3. Bagaimana proses awal penerapan *Access by KAI*, terutama dalam penyesuaian petugas di lapangan?
4. Perubahan apa saja yang paling dirasakan dalam pola pelayanan kepada penumpang sejak adanya *Access by KAI*?
5. Apakah ekspektasi PT KAI terhadap *Access by KAI* sesuai dengan harapan masyarakat? Jika belum, apa upaya perbaikan yang dilakukan?
6. Apakah pelayanan berbasis digital melalui *Access by KAI* sudah dianggap sebagai standar pelayanan?
7. Bagaimana PT KAI menilai respons dan tingkat penerimaan penumpang, khususnya yang kurang terbiasa dengan teknologi digital?
8. Bagaimana PT KAI membangun kepercayaan penumpang terhadap penggunaan teknologi pengenalan wajah, terkait keamanan dan privasi data?

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Masyarakat Pengguna Aplikasi *Access by KAI*)

1. Dulu sebelum ada aplikasi *Access by KAI*, Bapak/Ibu biasanya beli atau urus tiket kereta itu bagaimana? Sekarang setelah ada aplikasi ini, apa saja yang berubah dalam cara Bapak/Ibu dilayani oleh KAI?
2. Menurut Bapak/Ibu, fitur apa di aplikasi *Access by KAI* yang paling terasa mengubah cara Bapak/Ibu memesan tiket, sampai muncul anggapan bahwa “sekarang pesan tiket kereta itu lewat HP”?

3. Bisa diceritakan secara singkat pengalaman pertama kali Bapak/Ibu menggunakan aplikasi *Access by KAI*? Waktu itu rasanya bagaimana, mudah atau malah membingungkan?
4. Di lingkungan Bapak/Ibu (keluarga, teman kerja, tetangga) terutama yang sering ke Stasiun Gubeng, apakah mereka juga sudah banyak menggunakan aplikasi ini? Biasanya mereka berkomentar apa tentang aplikasi *Access by KAI*?
5. Sekarang, kalau mau naik kereta dari Stasiun Gubeng, Bapak/Ibu lebih memilih pakai aplikasi atau datang ke loket stasiun? Bisa dijelaskan alasan utamanya apa?
6. Secara keseluruhan, bagaimana penilaian Bapak/Ibu soal *Access by KAI* sebagai pelayanan di Gubeng? Kekuatan dan kelemahannya apa?
7. Menurut Bapak/Ibu, apa saja hal yang membuat sebagian orang masih enggan atau kesulitan menggunakan aplikasi *Access by KAI*? Misalnya soal sinyal, kebiasaan, usia, atau hal lainnya?
8. Menurut pendapat Bapak/Ibu sendiri, apa yang perlu dilakukan KAI agar aplikasi *Access by KAI* ini benar-benar bisa diterima dan dirasakan nyaman oleh semua penumpang di Stasiun Gubeng, termasuk yang sudah lanjut usia atau belum terbiasa dengan HP?

HASIL WAWANCARA

1. Nama : Masayu
   Umur : 20 tahun
   Pekerjaan : Mahasiswa
   Frekuensi : Sering
   Asal : Madiun
   Wawancara : 7 Januari 2026

   "Saya pernah memesan tiket melalui loket, kalau pesen tiket melalui aplikasi itu ngga harus kesini (stasiun) itu yang pertama. Untuk yang kedua kalau go show kan bisa dimana aja kan mempermudah. Fitur yang berpengaruh pasti pemesanan tiket sih ya. Aplikasi access by kai yang terbaru ini kayaknya sudah cukup mempermudah ya, kalau yang lama mungkin agak susah ya. Menunya itu ngga user friendly ya, untuk pengguna yang contoh orang lansia atau tua itu agak kesulitan makek karna kan kalo mau misal kita mengelola tiket itukan menunya itu harus masuk dulu ke tiket habis itu ada pengelola tiketnya itu ada di bagian bawah itu kan kalo orang tua kadang nggak ngeh untuk hal-hal kaya gitu. Orang tua sama adek itu makek aplikasi access by kai, lebih ke ibu saya sih kurang agak susah makeknya. Saran dan kritik, ini sih mbak kadang waktu go show itu gak sesuai misal kalo kenentuannya itu kalo 2 jam sebelumnya kita bisa pesen tiket go show kalo di aplikasi acces by kai itu harganya belum turun. Kalau kita ke loket langsung itu sebenernya kita udah bisa go show gitu mungkin telat update atau gimana kurang tau ya"

2. Nama : Sherina
   Umur : 20 tahun
   Pekerjaan : Mahasiswa
   Frekuensi : Sering
   Asal : Mojokerto
   Wawancara : 8 Januari 2026

   "Saya gapernah pesan tiket melalui loket, seringnya pakai aplikasi Access by KAI. Fitur yang sangat membantu, itu sih makanannya jadi kan tiap naik kereta kan beda beda ya menunya nah itu bisa dilihat dari situ kalau mau pengen lihat menunya gitu. Menurut saya pakai aplikasi mudah banget. Keluarga maupun temen juga banyak yang pakek. Saya lebih memilih memesan tiket melalui aplikasi, soalnya gampang diakses. Kalau kekurangannya aplikasi sendiri itu kalau hari kamis itu kayak dibenerin gitu, kadang gabisa dibuka gitu ada perbaikan. Kalau untuk yang gabisa pakek aplikasi ya biasanya buat orang orang tua itu yang gabisa pakek hp itu aja

si, kalau anak sekarang pasti rata-rata bisa. Udah cukup sih aplikasinya, masih belom ada saran."

3. Nama : Ian
   Umur : 30 tahun
   Pekerjaan : Swasta
   Frekuensi : Jarang
   Asal : -
   Wawancara : 8 Januari 2026

   "Saya belum pernah memesan tiket lewat loket, selalu pakai aplikasi. Fitur yang menurut saya membantu itu ya untuk pembelian tiketnya. Keluarga dan orang sekitar juga banyak yang pakek aplikasinya, gampang dan ga terlalu sulit. Saya lebih memilih beli tiket lewat aplikasi soalnya gampang. Untuk kelebihannya sendiri ya itu gampang dan untuk kekurangannya ya itu sih cepat habis tiketnya. Untuk yang sulit atau enggan pake aplikasi ya ada sih, orang orang tua. Saran saya ya itu bukan untuk aplikasinya tapi lebih ke edukasinya untuk penumpangnya."

4. Nama : Mike
   Umur : 32 tahun
   Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
   Frekuensi : Sering
   Asal : Gresik
   Wawancara : 8 Januari 2026

   "Saya baru pertama kali naik kereta di Gubeng, biasanya itu di Pasar Turi. Saya sering dan udah lama naik kereta api. Biasanya saya pesen ya lewat aplikasi, belom pernah lewat loket masih beli lewat online aja. Kalo fitur itu sih semuanya membantu sih kaya pemilihan keretanya, jam jamnya juga rutenya. Kalau pertama kali pakai aplikasi ya mudah aja sih mbak bagi kita ya mbak. Mungkin bagi yang seumuran kayak ibu ibu mungkin agak membingungkan ya kalau *Access by KAI* kan di tahap pembayaran itu kan balik lagi itu kan berarti kita mulai dari awal kan hilang lagi kan, mungkin kalo untuk usia di ibu ibu mungkin membingungkan lho kok balik lagi kan mulai dari awal lagi. Yang pake aplikasinya ya ada sih mbak temen temen kalau janjian naik kereta ya pasti pakek aplikasi. Kalo kekurangannya itu ya tadi ya mbak, kalau sedang di seat gitu ya masuk di pembayaran misalnya keluar sebentar sudah ilang harusnya kan kita gak ngulang lagi dari awal gitulo. Kalo kelebihannya ya enak aja sih pakek aplikasi. Kalau untuk itu ya ibu ibu atau bapak bapak yang jarang punya gadget kayak kita kita gini kan susah ya mbak,biasanya mereka kan pesen lewat loket kalau perjalanan jauh jauh hari itu kan kalo gak online gini kan susah cari tiketnya. Kalau

menurutku ya di tahap payment itu ya jangan di ulang dari awal gitu terus untuk di gresik itu jangkauannya lebih luas lagi."

5. Nama : Umi
   Umur : 60 tahun
   Pekerjaan : Wirawasta
   Frekuensi : Sering
   Asal : Malang
   Wawancara : 8 Januari 2026

   "Saya sering naik kereta api di Gubeng, wara wiri si mba karna emang ada keperluan. Kalau pesen tiket ke surabaya ya suka suka mbak kan ada go show dari surabaya kan jauh lebih murah, lihat situasi sih ga selalu pesen lewat aplikasi ga selalu lewat go show juga. Tapi saya lebih sering pesen lewat aplikasi ya anak saya yang pesenin. Sebenernya lebih enak beli lewat aplikasi praktis kan kalo loket go show itukan kalo kepentingan kita itu urgent penting gabisa kalo ya tersedia tiket, kalo ngga kan gambleng. Tapi sebelumnya lewat aplikasi kan kita udah tau oh uda tinggal 14 orang, lebih seneng aplikasi si mbak sejujurnya. Saya juga kalo beli dipesenin, jarang kalau pesen sendiri. Kalo dipesenin kan tinggal berangkat tinggal pulang gitu doang. Fitur yang membantu ya itu tadi, apa ya ketersediaan tiket hari apa jam berapa kemudian tinggal berapa apakah udah penuh apa udah ini kan kita bisa liat, kalo ini kan go show kita gabisa liat kalo tanya ke petugasnya kurang berapa juga kan nggak etis kan otomatis kalo beli ya suka suka kalo pengen milih tempat duduk juga gabisa. Kalo aplikasi kan kita otomatis bisa milih ya mau di dekat jendela atau di deket lorong jalan itukan bisa milih kelebihannya aplikasi ya, kalao itu menurut aku ya gatau kalo menurut orang lain. Kalo pake aplikasi mudah sih sebenernya, cuman saya orangnya males mbak kalo udah ada yang ngurus yaudah kasih aja kerjaan urusan pesen tiket ini. Saya punya aplikasinya cuma gapernah tak pakek. Kalo kekurangannya ya menurut saya semua sistem pasti ada kekurangannya cuma kalau dilihat ini ya kadang gatau juga kalau dulu ya refund terutama ya batalin itu kan harus melalui loket itu kan sebenernya kelebihan ya. Karna kita udah satu bulan menjadi tujuh hari itu ya kelebihan. Kayanya sih untuk sementara kekurangannya gabisa aku lihat secara signifikan kurangnya ini harus diperbaiki saya ga berani juga itukan sistem. Sestem itu kan terbangun apa ya seiring dengan keadaan aja kalau misalnya kayak dulu bisa dulu kalau ngga ke atm, misalnya atm ya kalau ngga ke atm kan gabisa ambil atau ngirim uang kan harus riweh sekarang kan istilahnya ada aplikasi m banking ada internet banking sama kayak aplikasi ini lebih memudahkan lebih nyaman orang berada di posisi gimana saja asalkan ada internetnya kan bisa langsung pesen selagi ada sinyalnya pasti bisa dan punya apikasinya pasti bisa. Kalo kesulitan dan enggan pake aplikasi tentu

lah mbak setiap hp itu, semua orang bpjs itu orang desa yang gak ngerti itu tulisan harus pegang karna dia emang gabisa daftar kalu nggak lewat aplikasi. Ini beruntung KAI masih buka akses untuk loket ya, untuk orang orang tertentu dengan keterbatasannya itu juga menjadi sulit karna memang mereka harus belajar kalau gak ready buat belajar, satu alasan kesibukan atau memang males atau memang gamau belajar karna memang ga bener bener membutuhkan, satu momen aja pergi kecuali kita yang tiap hari melakukan aktivitas tingkat tinggi keluar daerah aplikasi menjadi penting. Saya gabisa membikin ini ya kan itu situasi dan kondisi setiap orang gabisa paksakan. Ada orang yang membutuhkan mungkin daripada riweh pakai aplikasi gabisa naik kereta api harus gini karena memang tempatnya jauh, pakai aplikasi gabisa, dia lebih nyaman pakai kendaraan yang layak jauh lebih simple menurut dia. Misalnya pesen gocar gamungkin kalo dia di desa karna kan pakai aplikasi, ya mungkin itu tetangganya rental atau naik bis ke terminal ke tempat tempat yang ia bisa dapatkan lebih cepet tanpa lewat aplikasi dan itu nggak bisa kita paksa mbak. Jujur gabisa paksa siapapun, meskipun itu wajib tetep dia gamau kecuali ada yang bisa bantu dari tetangganya atau siapamya yang bisa mengakseskan minta tolong misalnya yang punya toko atau dia yang emang buka jasa atau dia mau ke indomaret atau alfamart yang tinggal kasih uang dan bisa langsung berangkat. Menurut saya cukup ya dan lebih seneng ya aplikasi ini artinya dulu saya tergantung ada di traveloka, pergi pergi dan sebagainya padahal disitu kan sama sama mau ambil untung bahkan dengan Access by KAI ini kita mendapatkan banyak keuntungan karna satu ada diskon yang kita pelanggan untuk bagaimana bagaimana tergantung dari apanya kita ya istilahnya volume kita pada saat memakai ini punya pengaruh, kita bisa sering dapet pemberitahuan atau notifikasi ada diskon ini untuk peristiwa ini, ada war tiket dan sebagainya kalau kita mau. Orang orang yang mau liburan atau yang merancang jauh sebelumnya itu kan jauh lebih enak bisa pesen begini jadi gausah dateng ke ini tapi udah bisa save simpen perjalanannya. Sebenernya bagus sih mbak, tapi kalo traveloka kita juga kan seandainya pun bisa itu juga tidak jauh lebih murah juga. Artinya juga kalo pun sama sama ya lebih baik ya ini saya sih pakai di KAI kalau ini kan rumahnya dia sendiri bukan rumah orang lain, kita masuk rumah orang yang kita tuju kan jauh lebih nyaman daripada rumah orang lain kita sama sama bayar.

6. Nama : Cahya
   Umur : 24 tahun
   Pekerjaan : Karyawan Swasta
   Frekuensi : Sering
   Asal : Malang
   Wawancara : 13 Januari 2026

"Saya biasanya kalo pesen tiket lewat aplikasi Access by KAI kalo ngga ya tiket.com. Fitur kalo di Access by KAI karena saya ada diskon alumni sih mbak jadi lumayan kepotong 10 persen. Pertama pakai aplikasi mudah sih mbak gampang makeknya. Kayaknya kalo temen atau keluarga gada yang pakek aplikasinya, kayaknya saya aja yang keluar kota. Kalo saya lebih pilih pake aplikasi sih mbak. So far gaada ininya sih mbak, semua gampang juga keknya gaada kekurangannya. Kelebihannya gampang dipakai. Kalo dari saya sih gaada ya, soalnya gampang dari pembayaran juga lengkap dari Qris Ovo semuanya ada aman aja. Gaada mungkin buat orang-orang yang lebih tua mungkin, susah makeknya ya mungkin kan ga biasa makek aplikasi di hp. Aplikasinya udah oke banget."

7. Nama : Handa
   Umur : 30 tahun
   Pekerjaan : Karyawan Swasta
   Frekuensi : Sering
   Asal : Madiun
   Wawancara : 15 Januari 2026

   "Saya pesan tiket lewat Access by KAI tiket go show yang tarif khusus yang dua jam sebelum keberangkatan, kalau ke loket saya jarang banget. Kalau fitur di aplikasi ya cepat sih dalam artian kita pesen tiket kita ga perlu antri ke loket jadi cepet dan simple. Menurut saya aplikasinya mudah sekali. Yang pake aplikasinya ya istri anak, mereka ya bilang mudah digunakan. Karena disitukan udah ada databasenya keluarga ataupun temen jadi kita cuma ngeklik dalam daftar penumpang ya jadi lebih mudah aja. Saya kalau dari gubeng selalu pesen tiket lewat aplikasi. Kalau untuk kelebihan ya itu cepet, simple, dan mudah diakses untuk kekurangannya saya belum ada sih. Dulunya sih ada dalam hal pembayaran dalam artian dulunya kan gaada qris sekarang kan di era teknologi yang seperti ini, qris kan membantu. Kalo sulit atau enggan aplikasi gaada sih, kan mudah sekali. Mungkin untuk mudah dipakai semua orang khususnya orang orang tua ya soalnya kalau dari kita gen milenial gen z mudah untuk mengaksesnya. Kalau untuk orang tua mungkin cara cara pemahamannya emang sulit mungkin ada sosialisasi untuk orang orang tua itu jelasin sih gimana penggunaannya sih. Kalau penggunaannya lancar pasti enak. Aplikasinya sudah cukup."

8. Nama : Diki
   Umur : 26 tahun
   Pekerjaan : Sales
   Frekuensi : Jarang
   Asal : Jember

Wawancara : 15 Januari 2026

"Kalo dulu sebelum ada aplikasi ya beli di loket, cuman sekarang kan udah ada Access by KAI ya beli di aplikasi. Fitur yang membantu ya itu sih buat cari tiket itu, selain fitur itu sih ya gatau sih soalnya jarang buka aplikasinya cuman kalo mau pesen tiket aja. Pertama pake aplikasi ya agak bingung sih awalnya, cuman sekarang kan Aceess by KAI kan udah canggih si liat di tiktok. Kalo keluarga kakak adek sih pakek aplikasinya. Saya berangkat dari stasiun gubeng lebih milih pake aplikasi. Kalo kelebihan aplikasinya kita bisa pesen tiket jauh jauh hari kan itu aja sih menurut saya. Aplikasinya sudah cukup baik, tapi kalau lihat dari berita berita itu ada yang check out istilahnya pesen tiket setelah dikasihkan ke loket itu gak kedaftar tapi cuman saya alhamdulillah gapernah ngalamin sih, lancar lancar aja. Menurut saya enggak ada orang yang sulit atau enggan sih karna mudah diakses. Kalau itu gaada sih mbak, karna dari segi pendaftaran apa saya rasa mudah semua usia bisa makek. Aplikasinya sudah cukup baik."

9. Nama : Rizky
   Umur : 20 tahun
   Pekerjaan : -
   Frekuensi : Sering
   Asal : Solo
   Wawancara : 15 Januari 2026

   "Saya lebih memilih beli tiket lewat aplikasi. Fitur yang membantu lebih ke go show sih mbak 2 jam sebelum keberangkatan. Iya itu harga tiketnya turun, fasilitasnya sudah bagus, dan saya juga orangnya gak terburu buru banget, jadi kalo ada go show itu lebih enaklah menurut saya. Menurut saya waktu pertama pake aplikasi mudah. Semua keluarga saya pakek aplikasinya. Menurut saya aplikasinya sudah bagus sih mbak sudah enaklah. Mungkin kalo ada komentar perbaikin di kereta real timenya sampek mana sampek mana itu kadang-kadang agak error sih biasanya. Iya saya kalo naik kereta dari gubeng milih pakai aplikasi. Kalo kelebihannya itu mudah dan dapat dipahami, tampilannya juga enak dilihat, kalo kekurangannya ya itu tadi pantauan kereta untuk real time itu agak error masalah sinkronisasi mungkin. Menurut saya kalo ada yang masih sulit pakai aplikasi mungkin ada soalnya kadang-kadang orang tua saya saja masih bingung menggunakan aplikasi mungkin karna keterbatasan usia juga ya. Aplikasinya sudah cukup baik sih mbak."

10. Nama : Maryam
    Umur : 52 tahun
    Pekerjaan : Mananger

Frekuensi : Sering
Asal : Jombang
Wawancara : 15 Januari 2026

"Saya hampir tiap minggu naik dari sini, karna kan saya kerja di surabaya terus rumah saya kan di jombang jadi setiap minggu kalo libur atau weekend saya mudik ke jombang. Saya sudah naik kereta api sudah lama mbak, sudah hampir 2 tahun ini. Saya selalu pesen lewat aplikasi *Access by KAI*, fitur ya yang di *Access by KAI* itu tadi pesen tiket itu membantu banget mbak, karna saya pakenya emang itu tiap minggu. Menurut saya itu mudah sih, karna kan tinggal ngikutin aja kan sudah ada aturannya ya, jadi kan sudah diarahin kan sama aplikasinya. Keluarga sama temen sih banyak yang pake, kebetulan kita kan sering bolak balik keluar kota kan surabaya karena penunjang pekerjaan saya kereta api ini jadi saya bisa ke jogja ke solo kemana mana saya selalu naik KAI. Saya kalo naik dari stasiun gubeng selalu pakek aplikasi mbak karma kan jauh jauh hari saya pesen kan atau nggak kalo pengen go show ya lewat aplikasi. Menurut saya kelebihannya itu lebih cepet ya jadi gak perlu ngantri gitu kan. Kalo cuman kekurangannya ya kadang yang namanya saya kan pemakai go show ya mbak ya kadang kalah cepet sama yang di loket kayak gitu sih. Jadi keterbatasan kursinya ituloh, jadi kalo kita kurang cepet di *Access by KAI* kan di loket masih ada. Kalo saran ya untuk KAI sering sering ada diskon sih mbak itu sih, kan selama ini jarang ya kalo ada event event tertentu aja kan diskonnya. Kapan hari kan naiknya banyak banget jadi saya kan biasanya naik eksekutif ya mbak ya jadi berasa banget kalo naiknya terlalu tinggi jadi sarannya untuk harganya di sesuaikan saja. Untuk saya enggak ada yang sulit atau enggan soalnya kan mudah kan, setiap hampir setiap bulan atau dua bulan sekali kan ada harus di update juga kan lah itu kesulitannya itu kalo di update itu agak susahnya itu kalau kita lupa passwordnya emailnya itu kan harus nol lagi mbak, jadi bingungnya itu disitu udah rapi rapi gitu tau diupdate itu gabisa harus masuk di login awal kan itu biasanya saya lari ke petugas ini tiket jadi dibantu sama customer service. Menurut saya aplikasinya sudah baik kok mbak, aplikasinya sudah penuh penunjang banget kalo kita mau pesen kereta dalam agak cepet gituloh lebih cepet kan daripada kita harus kayak jaman dulu belum ada *Access by KAI* kan larinya harus ke stasiun dulu, ngantri dulu dan belum tentu juga dapet tapi dengan *Access by KAI* kan kita bisa lihat juga tersedia atau kurang berapa kursinya jadi sangat membantu banget dengan adanya Access by KAI. Saya juga selalu naiknya antarkota mbak karna saya pengennya cepet, tapi kalo karna saya deket go show ya. Kalo gaada go show ya terpaksa pakai eksektif yang biasa.

11. Nama : Reynold

Umur : 38 tahun
Pekerjaan : Assisten Mananger Eksternal PT KAI Daop 8
Frekuensi : -
Asal : -
Wawancara : 2 Februari 2026

“Tujuan KAI menggunakan/meluncurkan aplikasi *Access by KAI* adalah untuk mempermudah penumpang di dalam melakukan pembelian ataupun penjualan dan pembatalan tiket dan fasilitas-fasilitas pelayanan lainnya di KAI. Dulunya aplikasi *Access by KAI* diterapkan tu sebelum jadi nama *Access by KAI* itu *KAI Access* ya, kenapa ini diterapkan ya tujuannya untuk mempermudah pelanggan di dalam pembelian ataupun pembatalan tiket. Karna sebelumnya ada KAI acces itu penumpang itu banyak yang antri di stasiun sampai nginap sampai apa di stasiun. Dengan adanya KAI access ini mempermudah dan memberikan efesiensi dan efektivitas kepada penumpang. Proses awal penerapan *Access by KAI* untuk petugas di lapangan tentunya dari pusat maksudnya kantor KAI melakukan sosialisasi kepada petugas petugas yang ada di lapangan terkait adanya *Access by KAI* ini. Perubahan yang paling dirasakan pada pola pelayanan yaitu semua semakin dimudahkan dengan adanya *Access by KAI*, kita sebagai pegawai pun lebih efektif dalam penggunaan waktu dalam bekerja. Untuk ekspektasi kita *Access by KAI* itu sudah cukup baik ya karena semua layanan yang ada di KAI group maksudnya ada KAI service, KAI wisata, KAI commuter bisa diakses dengan 1 aplikasi. Jadi dari kita sudah sesuai dengan harapan masyarakat tentunya kita tidak puas sampai disini tapi kita terus mengevaluasi aplikasi ini jika kebutuhan-kebutuhan masyarakat jika belum teraplikasi di *Access by KAI* ini. Ya, tentunya sudah sebagai standar pelayanan karena di dunia yang sekarang ini orang semua perform dengan gadget jadi kita sudah menyesuaikan yang standar dengan teknologi yanng ada sekarang ini. Kita merespon ya tentunya kita terima dulu masukan dari penumpang. Makanya dengan adanya *Access by KAI* ini juga tidak semua penumpang yang menggunakan gadget ya terutama yang lansia (lanjut usia). Jadi kita tetap membuka layanan loket di setiap stasiun bagi yang tidak bisa menggunakan aplikasi. Di loket juga kalau pesan tiket jauh jauh hari juga tetap bisa. Untuk teknologi pengenalan wajah kita membangun kepercayaan ya dengan memberikan informasi kepada penumpang ataupun masyarakat secara transparansi ya tidak ada yang ditutupi terutama tentang keamanan para pelanggan yang sudah sesuai standar dengan ISO yang berlaku saat ini. Sudah aman sekali karena sudah sesuai dengan ISO standar yang terbaru.”

DAFTAR PUSTAKA

PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). Tentang Kami. Diakses dari https://kai.id/corporate/about_kai/

PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2025). Sejarah Perkeretaapian Indonesia. Diakses dari https://kai.id/corporate/sejarah/

Ahyar, Hardani. *"Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif"*, CV Pustaka Ilmu, 2020.