



Strategi Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Oleh PT KAI Dalam Penyediaan Jasa Transportasi di Indonesia

Nurul Izzah Afida^{1*}, Shinta Nur Imamah², Putut Wijanarko³, Imam Prayoga⁴, Pua Dewa Alan Florensiano⁵ 

^{1,2,3,4,5}Administrasi Publik, Universitas Bojonegoro, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received, 2024-04-04

Accepted, 2024-04-20

Published, 2024-05-30

Kata Kunci:

Strategi, Pelayanan, Pemanfaatan, Teknologi, Transportasi

Keywords:

Strategy, Services, Utilization, Technology, Transportation

About Article



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2024 by Author. Published by Aksara Shofa.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan transportasi kereta api Indonesia dan hambatan dalam melaksanakan strategi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan strategi peningkatan kualitas transportasi kereta api Indonesia 1. Strategi Organisasi (Corporate Strategy) strategi organisasi ini ada kaitannya dengan formulasi visi dan misi, tujuan nilai, serta inovasi strategi serta pembatasan yang akan diperlukan, yakni apa yang selanjutnya yang akan dilakukan. 2. Strategi Program (Program Strategy) strategi ini lebih pada pemberian kepedulian pada implikasi strategi dari sesuatu program tertentu, dan bagaimana akibatnya jika pada suatu program tertentu diperkenalkan ataupun dilancarkan serta bagaimana akibatnya terhadap organisasi. 3. Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy) strategi ini lebih difokuskan tentang bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dengan cara esensial yang masih ada. Indikator lainnya adalah 4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat. Faktor ini bertujuan untuk mengetahui latar belakang yang ada pada suatu organisasi. Adapun faktor penghambat adalah tindakan indisipliner beberapa petugas, rendahnya kesadaran penumpang terhadap lingkungan dan kebersihan, kurang taatnya penumpang terhadap peraturan.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine strategies for improving the quality of Indonesian rail transportation services and the obstacles in implementing these strategies. This research is descriptive research with a qualitative approach. The research results show strategies for improving the quality of Indonesian rail transportation 1. Organizational Strategy (Corporate Strategy) This organizational strategy is related to the formulation of vision and mission, value goals, as well as strategic innovations and restrictions that will be needed, namely what will be done next. 2. Program Strategy: This strategy is more concerned with the strategic implications of a particular program, and what the consequences would be if a particular program were introduced or launched and what the consequences would be for the organization. 3. Resource Support Strategy: This strategy is more focused on how to optimize the use of resources in the essential ways that still exist. Other indicators are 4. Supporting Factors and Inhibiting Factors. This factor aims to determine the existing background of an organization. The inhibiting factors are the disciplinary actions of some officers, low passenger awareness of the environment and cleanliness, passengers' lack of compliance with regulations.

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan dalam hal administratif yang di dalamnya terdapat tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintahan guna untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap masyarakat yang tertulis di dalam ketentuan yang ada. (Setyawan et al., 2023)

Sebagai salah satu perusahaan yang diberikan kewenangan untuk menyediakan pelayanan jasa publik PT KAI (Persero) dalam hal ini diatur dalam Undang-Undang no 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian. Pada era digital ini, Teknologi telah menjadi kunci utama dalam mengoptimalkan

*Penanggung Jawab

E-mail : nizzah862@gmail.com (Nurul Izzah Afida)

layanan di berbagai sektor, termasuk industri transportasi. PT KAI menyadari pentingnya pemanfaatan teknologi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai bentuk pengembangan organisasi masa depan. Persaingan yang ketat dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada memerlukan sistem yang mampu menyelesaikan permasalahan dengan lebih baik, cepat, dan andal. Masyarakat di kota-kota besar menuntut pelayanan transportasi yang lebih baik dan cenderung memilih jenis transportasi umum yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

Angkutan umum adalah segala sarana angkutan yang penumpangnya tidak menggunakan sarana angkutannya sendiri, melainkan menggunakan angkutan umum yang disediakan oleh otoritas angkutan umum negara atau swasta. Berbicara tentang transportasi, kereta api adalah salah satu transportasi yang sangat disukai, oleh masyarakat. Dengan menciptakan Suatu sistem yang lebih baik, cepat, dan handal untuk menyelesaikan masalah diperlukan karena persaingan yang intens dan pesatnya kemajuan teknologi dan informasi saat ini. PT. KAI berusaha untuk memberikan layanan dengan menciptakan layanan baru yang dapat diakses melalui internet. Penambahan layanan publik sengaja dibuat untuk menarik minat orang untuk menggunakan kereta api. Akibatnya, layanan ini sekarang dapat diakses oleh calon pengguna dengan mudah baik dalam pembelian tiket dan juga mempermudah untuk pengguna layanan PT KAI yang lain. (Hermaniawati, N. & H.L., 2015)

Merujuk pada teori strategi pelayanannya menurut Kooten dengan empat indikator yaitu: 1. Strategi Organisasi (Corporate Strategy) strategi organisasi ini ada kaitannya dengan formulasi visi dan misi, tujuan nilai, serta inovasi strategi serta pembatasan yang akan diperlukan, yakni apa yang selanjutnya yang akan dilakukan. 2. Strategi Program (Program Strategy) strategi ini lebih pada pemberian kepedulian pada implikasi strategi dari sesuatu program tertentu, dan bagaimana akibatnya jika pada suatu program tertentu diperkenalkan ataupun dilancarkan serta bagaimana akibatnya terhadap organisasi. 3. Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy) strategi ini lebih difokuskan tentang bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dengan cara esensial yang masih ada. Indikator lainnya adalah 4. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat. Faktor ini bertujuan untuk mengetahui latar belakang yang ada pada suatu organisasi. Faktor pendukung ialah poin penting dari proses keberhasilan suatu strategi pelayanan, sebaliknya faktor penghambat yaitu Kesalahan teknis yang sebagian besar disebabkan oleh kecerobohan petugas di lapangan yang melatar belakangi terkendalanya pencapaian tujuan strategi pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana strategi pelayanan yang diterapkan PT KAI melalui pemanfaatan teknologi guna meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan transportasi di Indonesia.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *literature review* dengan melakukan identifikasi, evaluasi, dan sintesis terhadap karya-karya hasil penelitian dan hasil pemikiran yang sudah dihasilkan oleh para peneliti dan praktisi. *literature review* adalah kegiatan mencari sumber-sumber tertulis, baik berasal dari buku, arsip, majalah, jurnal, dan dokumen lain yang berkaitan dengan permasalahan dari topik yang dikaji.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setiap instansi pemerintahan mempunyai tugas memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan barang maupun jasa PT. Kereta Api Indonesia sebagai instansi yang diberikan wewenang untuk menyediakan jasa pelayanan melakukan pengembangan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen yang terus berkembang seiring berkembangnya teknologi dan gaya hidup. Sebuah format layanan yang dikembangkan oleh PT. Kereta Api Indonesia adalah layanan aplikasi seluler KAI Access. PT KAI juga menggunakan semua platform media sosial yang ada untuk memperluas informasi kepada pengguna, baik itu melalui Instagram, Facebook, Twitter, hingga YouTube resmi milik KAI. Platform media sosial di gunakan untuk menyampaikan sebuah program dan kebijakan operasional KAI kepada pelanggan diantaranya informasi penjualan tiket, syarat perjalanan KA, hingga informasi pembatalan tiket.

Strategi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Meningkatkan pelayanan Jasa Transportasi kereta Bentuk upaya yang dilakukan PT. KAI (Persero) yaitu Bentuk upaya yang disatukan, luas dan tujuan yang digabungkan untuk meningkatkan keunggulan perusahaan dengan mengetahui masalah lingkungan. Untuk mewujudkan pemberian pelayanan yang berkualitas melalui strategi pelayanan yang dikemukakan PT KAI peneliti dapat mendeskripsikan menggunakan teori kooten (2018):

a. Strategi Organisasi (Corporate Strategy)

Perumusan visi dan misi adalah bagian dari strategi organisasi, yang digunakan untuk menetapkan berbagai sasaran dan tujuan jangka panjang. Strategi ini sangat penting untuk organisasi saat membuat rencana sasaran. Menurut KBBI, ada beberapa pengertian dari kata visi,

yaitu kemampuan untuk melihat inti persoalan, pandangan atau wawasan ke depan dan kemampuan untuk merasakan sesuatu yang tidak tampak melalui kehalusan jiwa dan ketajaman penglihatan. Sehingga dari pengertian ini kita bisa menyimpulkan bahwa visi adalah sebuah gagasan yang berorientasi pada masa depan. Menurut penulis sendiri, Visi merupakan sebuah cita-cita yang ingin dicapai di masa mendatang. Namun terkadang visi tersebut dapat berubah-ubah karena dipengaruhi oleh perkembangan zaman atau lingkungan yang sulit untuk diprediksi di masa depan. Sehingga visi yang sudah ditetapkan adalah sebuah pengingat untuk mencapai sebuah hasil.

Berbeda dengan Misi, Menurut KBBI sendiri memiliki artian sebagai peruntusan, tugas, atau kegiatan. Sehingga dapat kita lihat bahwa misi adalah sesuatu yang dilakukan, Pengertian umum dari misi adalah langkah-langkah yang akan dilakukan sesuai dengan visi yang ditetapkan. Bila Visi adalah pernyataan cita-cita di masa depan, misi adalah pernyataan tentang apa yang harus dilakukan. Misi dibuat untuk mempermudah pencapaian visi. Tentunya pembuatan misi ini berdasarkan dari keadaan yang ada saat ini, menganalisis kesenjangan yang ada dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Sehingga bisa disimpulkan bahwa misi adalah metode dan nilai kerja yang memberikan petunjuk untuk mewujudkan visi. Untuk PT KAI (Persero) sendiri memiliki visi yaitu "Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia." Serta misi "Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi".

Visi serta Misi yang sudah dirancang dan ditetapkan memiliki tujuan untuk memperjelas arah serta tujuan PT KAI sehingga dengan adanya visi serta misi yang ada difungsikan untuk membuat strategi dalam meningkatkan pelayanan publik terutama dalam pemanfaatan teknologi. Strategi yang dibuat untuk menciptakan pelayanan efektif dan efisien selain dengan pemberian pelayanan tatap muka yaitu dengan memberikan pelayanan online.

Pelayanan online melalui Kai access, pelayanan online ini merupakan salah satu bentuk wujud visi dan misi PT Kai sehingga pelayanan yang diberikan lebih praktis tidak berbelit-belit dan lebih cepat, serta membawa dampak positif bagi masyarakat yang akan menggunakan mode transportasi kereta api.

b. Strategi Program (Program Strategy)

Menurut Effendy, strategi pada dasarnya adalah kombinasi dari dua elemen: perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Meskipun demikian, strategi harus bertindak seperti peta jalan yang hanya menunjukkan jalan untuk mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk menghasilkan program mana pun berbeda-beda. Oleh karena itu, strategi program adalah suatu taktik atau perencanaan yang memenuhi kebutuhan dasar khalayak. Untuk mencapai tujuan tertentu, hal tersebut dipertimbangkan berdasarkan kelebihan dan kekurangan.

Hal ini menjadi patokan atau pegangan PT KAI untuk menjalankan organisasi serta menjadikan sasaran untuk mencapai target dan tujuan. (Buku) Untuk pemilihan program dilihat bagaimana dalam suatu program bisa menarik minat masyarakat serta mempermudah akses pelayanan dengan adanya program yang dijalankan. Program yang dibuat oleh PT KAI berfokus pada pelayanan online melalui aplikasi kai access, kai access memberikan sejumlah kemudahan pelayanan seperti :

- 1) Pelayanan kai lokal
- 2) Pelayanan kai antar kota
- 3) Commuter line
- 4) Kereta bandara
- 5) Whoosh
- 6) Kai logistik
- 7) Pemesanan hotel dan Bus serta,
- 8) Memudahkan transaksi dengan adanya kai pay

Kedelapan pelayanan tersebut mampu menerapkan pemanfaatan teknologi untuk mendorong masyarakat menggunakan/memakai jasa transportasi perkeretaapian. Dengan adanya aplikasi access dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan PT KAI kepada para pelanggan sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa transportasi yang disediakan PT KAI.

Selain melakukan inovasi transformasi digital, KAI juga meningkatkan layanan pelanggan dengan mempercepat perjalanan kereta api antar kota. Tentu saja, inovasi ini bertujuan supaya pelanggan dapat mencapai tujuan dengan cepat. Semua ini dapat dicapai melalui perbaikan seperti material jalan rel yang lebih baik, sistem persinyalan yang lebih baik, pembangunan jalur ganda kereta api, penyesuaian geometri lengkung, dan peningkatan kualitas perawatan jalan rel dan jembatan. Perbaikan yang dilakukan oleh KAI dan Direktorat Jenderal Perkeretaapian Kementerian Perhubungan memungkinkan peningkatan kecepatan prasarana dari 150 km/jam menjadi 120 km/jam sambil tetap memperhatikan keselamatan pelanggan. (Manusia et al., 2023)

c. Strategi Pendukung Sumber Daya (Resource Support Strategy)

Sebagai penunjang program yang disediakan oleh PT KAI (Persero), maka hal yang harus dilakukan setelahnya ialah pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya sarana prasarannya. Dalam hal ini SDM lebih diperhatikan oleh organisasi/perusahaan untuk dimanfaatkan dengan adanya sumber daya yang tersedia bisa untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Sumber daya manusia (SDM) adalah komponen penting dalam sektor industri, berfungsi sebagai asset dan modal nonmaterial yang dapat menjadi kenyataan untuk mewujudkan eksistensi organisasi secara fisik dan non-fisik. Hal karena sumber daya manusia (SDM) memiliki kemampuan, keahlian, dan kepribadian yang sesuai dengan karakter perusahaan di setiap organisasi, sehingga diperlukan manajemen sumber daya manusia. (Meirinawati & Prabawati, 2017)

Tujuan utama PT. KAI adalah untuk menyediakan layanan angkutan transportasi perkeretaapian PT. KAI menawarkan program pengembangan sumber daya manusia yang terorganisir. Berorientasi pada konsumen, Mengubah pola pikir pekerja menjadi perusahaan layanan adalah tujuan utama perusahaan. Mereka harus memiliki keterampilan yang tinggi, meningkatkan produktivitas mereka, dan membantu lebih banyak dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

PT. KAI mengembangkan strategi sumber daya manusia seperti proses perekrutan yang berkualitas dengan menggunakan bursa kerja (job fair) di berbagai universitas terkemuka untuk mencari kandidat karyawan yang kompeten. Hal Ini memungkinkan setiap karyawan untuk memberi kontribusi yang optimal untuk meningkatkan kinerja dengan keterampilan dan pengetahuan mereka sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. (Sartika, 2023) Untuk meningkatkan pengembangan sumberdaya manusia (SDM), PT KAI (Persero) melakukan program untuk pengembangan karyawan yaitu:

1) Benefit & Training

Pada 23 Juli 2020, PT. KAI bekerja sama dengan Bank Mandiri untuk meningkatkan pengembangan SDM dan melakukan program benefit dan training. Dalam kerjasama ini, PT. KAI dan Bank Mandiri mengikuti sejumlah kegiatan latihan bersama pimpinan kedua perusahaan tersebut, seperti penggunaan modul kompetensi, berbagi platform sharing session, program benchmark learning, program joint leadership, dan talent exchange. Program Benefit dan pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pekerja PT.KAI sehingga merupakan langkah yang positif dalam pengembangan sumber daya manusia.

2) Diklat (Pendidikan dan Pelatihan)

PT. KAI juga mengikuti program DIKLAT, yang diwajibkan bagi seluruh karyawan. Program ini disusun secara bertahap dan berbasis kompetensi, mencakup pengembangan profesional dan kompetensi dasar, seperti program pengembangan profesional (PDP), program pengembangan dasar (BDP), dan program pengembangan manajer (MDP). Pusat pendidikan dan pelatihan, yang berada di bawah naungan Direktorat Sumber Daya Manusia dan umum, menyelenggarakan pelatihan. Tujuan dari diklat ini adalah untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai sehingga mereka dapat mencapai tujuan perusahaan. Hanya melalui proses perekrutan yang efisien yang dapat diperoleh karyawan yang berkualitas. Kegiatan pelatihan dilakukan secara mandiri atau melalui lembaga pendidikan formal dan informal di dalam dan di luar negeri. Dalam program ini pegawai PT. KAI beserta anak perusahaannya dibimbing supaya menjadi pegawai yang Sesuai dengan nilai perusahaan integritas, profesionalitas, keselamatan, inovasi, dan pelayanan prima, PT.KAI telah memberikan 301 diklat kepada stafnya. (Manusia et al., 2023). Program-Program ini bertujuan untuk meningkatkan sumber daya manusia PT.KAI sehingga karyawannya dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

d. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, PT KAI membutuhkan berbagai faktor pendukung dan menghadapi beberapa faktor penghambat. Berikut adalah beberapa di antaranya:

- 1) Faktor Pendukung
 - a) Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM): Pegawai SDM yang kompeten dan terlatih memberikan pelayanan prima sangat kooperatif.
 - b) Pelatihan rutin dan pengembangan keterampilan memungkinkan PT KAI meningkatkan kualitas layanan kami.
 - c) Teknologi dan infrastruktur tepat guna: Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan perjalanan, pemesanan tiket, dan pemeliharaan kereta api meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan.
 - d) Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai: Fasilitas pendukung seperti kereta api yang terawat, stasiun yang bersih, toilet yang memadai dan fasilitas pendukung lainnya meningkatkan pengalaman pelanggan.
 - e) Mengembangkan strategi pelayanan yang tepat: Menyesuaikan strategi pelayanan dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Hal ini dapat mencakup kebijakan tarif, jadwal terkait, dan layanan tambahan seperti Wi-Fi di kereta.
 - f) Komitmen Keselamatan dan Keamanan: Mempertahankan standar keselamatan dan keamanan yang tinggi membantu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan Anda.
- 2) Faktor Penghambat
 - a) Kesalahan teknis yang sebagian besar disebabkan oleh kecerobohan petugas di lapangan.
 - b) Masalah infrastruktur, faktor ini terkait dengan poin pertama. Minimnya infrastruktur menghambat optimalisasi pengamanan di area operasional. Tidak adanya penjaga di perlintasan kereta api dapat menjadi contohnya. Selain itu, kondisi rel yang buruk juga dapat memicu kecelakaan.
 - c) Kesalahan manusia (human error), baik dari masinis maupun penjaga pintu perlintasan, kerap menjadi penyebab kecelakaan kereta api. Ketidaksiplinan pengguna jalan juga sering menyebabkan terjadinya kecelakaan kereta.
 - d) Faktor kebijakan pemerintah, ada kesan bahwa pemerintah tidak serius dalam menangani masalah kereta api di negara ini. Meskipun kecelakaan kereta sering terjadi, pemerintah seperti tidak belajar dari insiden-insiden tersebut. (Lekahena, 2018)

Dengan mengatasi faktor penghambat dan memperkuat faktor pendukung, PT KAI dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih memenuhi harapan pelanggan.

4. KESIMPULAN

Strategi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi oleh PT KAI dalam penyediaan jasa Transportasi di Indonesia dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan aplikasi KAI Access di PT. KAI (Persero) dapat dikatakan sudah baik. Menurut Effendy, strategi pada dasarnya adalah kombinasi dari dua elemen: perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Meskipun demikian, strategi harus bertindak seperti peta jalan yang hanya menunjukkan jalan untuk mencapai tujuan. Strategi yang digunakan untuk menghasilkan program mana pun berbeda-beda. Bukti nyata terbukti cukup baik di PT. KAI (Persero). PT. KAI bekerja sama dengan Bank Mandiri untuk meningkatkan pengembangan SDM dan melakukan program benefit dan training. Dalam kerjasama ini, PT. KAI dan Bank Mandiri mengikuti sejumlah kegiatan latihan bersama pimpinan kedua perusahaan tersebut, seperti penggunaan modul kompetensi, berbagi platform sharing session, program benchmark learning, program joint leadership, dan talent exchange. Selain itu, petugas mematuhi Standar Prosedur Operasional yang telah ditetapkan dan santun dalam menyampaikan informasi. Tujuan dari aplikasi KAI Access untuk menanggapi pengaduan masyarakat terkait pelayanan PT KAI (Persero) yang dinilai kurang efektif akhirnya dijawab dengan kehadiran aplikasi KAI Access ini dianggap sebagai upaya untuk memahami kebutuhan penumpang saat ini dan calon penumpang.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan artikel jurnal ini, yang berjudul "Strategi Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Oleh PT KAI Dalam Penyediaan Jasa Transportasi Di Indonesia". Ucapan terimakasih khusus kami sampaikan kepada manajemen PT KAI yang telah memberikan informasi dan wawasan yang berharga, serta kepada para peneliti dan akademisi yang telah memberikan masukan konstruktif dalam proses penelitian ini. Kami juga menghargai dukungan keluarga dan rekan-rekan yang

senantiasa memberikan semangat. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi perkembangan layanan transportasi di Indonesia melalui pemanfaatan teknologi yang inovatif.

6. REFERENSI

- Hermaniawati, N., & H.L, R. (2015). Motif Pemanfaatan Layanan Elektronik Tiket (E-Ticketing) Oleh Pengguna Kereta Api Di Surabaya Novialita Hermaniawati Refti Handini Listyani. *Jurnal Paradigma*, 3(3), 1-7. <https://media.neliti.com/media/publications/251933-motif-pemanfaatan-layanan-elektronik-tik-676a1602.pdf>
- Lekahena, V. N. J. (2018). Tingkat Kesukaan Konsumen Terhadap Produk Permen Jelly Rumput Laut Dengan Penambahan Konsentrasi Tepung Beras Ketan. *Agrikan: Jurnal Agribisnis Perikanan*, 11(1), 38. <https://doi.org/10.29239/j.agrikan.11.1.38-42>
- Manusia, D., Studi, S., & Pengembangan, K. (2023). *PT . Kereta Api Indonesia (KAI) : Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Era Society 5 . 0 Studi Kasus Pengembangan SDM. June.*
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2017). Manajemen Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Dalam Mewujudkan Zero Accident. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 1(2), 73. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v1n2.p73-78>
- Sartika, D. (2023). Pt Bank Mandiri : perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia di era society 5 . 0 studi kasus pengembangan sdm. *ResearchGate, June.*
- Setyawan, S., Maulidia, H. M., & Susaningsih, C. (2023). Strategi Pelayanan Publik Dengan Menggunakan Dimensi Strategi Pelayanan David Osborne Dan Pieter Plastrik. *Journal of Administration and International Development*, 3(1), 23-38. <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.424>
- Republik Indonesia. (2007). Peraturan Perundang-undangan Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Jakarta Pusat, Sekretariat Website JDIH BPK.