

Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass System* PT KAI lokal di Stasiun Bandung)

Alia Sheila Putri¹, Diva Ayu Ningsih², Fadjar Tri Sakti³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, Indonesia

Email Korespondensi: aliasheilaputri@gmail.com

Keywords:

Public Service
Innovation
Boarding Pass
System
SERVQUAL
Kereta Api Indonesia

Abstract: *The public service innovation implemented by PT Kereta Api Indonesia aims to improve the quality of local train services at Bandung Station through the boarding pass system. This study uses the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and is supported by public service, innovation and service quality theories. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews, and documentation involving officers and users of local trains service. The results show that the implementation of the boarding pass system is able to improve service quality through more orderly ticket inspections, faster check-in processes, reduced ticketless passengers and increased passenger safety and comfort. In addition, digital technology facilitates access to travel information. However, there are still obstacles in the form of limited supporting facilities and a lack of user understanding regarding boarding pass procedures so that public services become more affective, efficient and oriented toward community satisfaction while supporting the creation of quality local railway transportation services.*

Kata Kunci:

Inovasi Pelayanan
Publik
Sistem Boarding
Pass
SERVQUAL
Kereta Api Indonesia

Abstrak: *Inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia bertujuan meningkatkan kualitas layanan kereta api lokal di Stasiun Bandung melalui sistem boarding pass. Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy serta didukung teori pelayanan publik, inovasi dan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap petugas serta pengguna layanan kereta api lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan boarding pass mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemeriksaan tiket yang lebih tertib, mempercepat proses check-in, mengurangi penumpang tanpa tiket serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang. Selain itu, teknologi digital mempermudah akses informasi perjalanan. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan fasilitas pendukung dan kurangnya pemahaman pengguna terhadap prosedur boarding pass sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat serta mendukung terciptanya kualitas pelayanan transportasi kereta api lokal.*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas pemberian jasa yang dilakukan oleh individu atau organisasi kepada pihak lain. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan sikap yang ramah sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Sawir, 2020). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 menegaskan bahwa BUMN memiliki peran dalam menyelenggarakan kemanfaatan umum melalui penyediaan barang atau jasa yang bermutu. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia sebagai BUMN dituntut untuk terus melakukan inovasi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Denisa & Nasution, 2025). Selain itu Peraturan Menteri BUMN Nomor PER-2/MBU/03/2023 tentang Pedoman Tata Kelola dan kegiatan Korporasi Signifikan BUMN menegaskan bahwa pengelolaan BUMN harus dikelola secara profesional, efektif, efisien dan melalui penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Dengan demikian BUMN diharapkan mampu menyeimbangkan fungsi pelayanan publik dan fungsi bisnis sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus meningkatkan koontribusniya terhadap pembagunan dan perekonomian nasional.

Dalam Annual Report PT KAI tahun 2025 kinerja keuangan dan operasional PT KAI sangat positif sepanjang tahun. Perusahaan mencatat laba bersih sebesar Rp. 2,3 triliun dengan total pendapatan mencapai Rp. 35,7 triliun. Keberhasilan ini di dorong oleh peningkatan volume angkutan penumpang yang melayani hingga 493 juta pelanggan (Kontan.co.id, 2026). Terdapat juga keluhan penumpang selama tahun 2025 secara garis besar, klasifikasi pengaduan yang kerap dicatatkan dalam evaluasi operasional KAI meliputi Fasilitas Stasiun dan Prasarana, Pelayanan dan Petugas di atas kereta (*on-train service*), Kendala teknis pada aplikasi *Acces by KAI*, kendala pembayaran instan seperti *e-wallet* atau *QRIS* serta pengajuan pengembalian dana (*refund*), Keterlambatan jadwal akibat teknis jalur atau imbas cuaca ekstrem. Indikator penyelesaian keluhan yang dilakukan PT KAI dalam pemenuhan aspek ESG (*Environmental, Social, and Governance*)

dan kepuasan pelanggan, PT KAI menargetkan *Service Level Agreement* (SLA) penyelesaian keluhan mencapai di atas 90-95%. Setiap aduan tiket atau transaksi keuangan umumnya wajib diselesaikan dalam tenggat waktu maksimal 14 hari kerja (Consulting, 2025).

Jumlah pengguna jasa kereta api terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2025, volume penumpang kereta api mencapai 493 juta perjalanan, atau meningkat sebesar 9% dibandingkan tahun 2024 (Kontan.co.id, 2026). Peningkatan ini melanjutkan tren positif pada tahun sebelumnya, ketika jumlah penumpang telah mencapai 338,14 juta orang hingga triwulan III 2024. Kondisi tersebut mencerminkan meningkatnya kepercayaan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi perkeretaapian. Selanjutnya data KAI Commuter Line menunjukkan bahwa jumlah pengguna layanan kereta api di Area 2 Bandung terus mengalami pertumbuhan. Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 14,7 juta pengguna, kemudian meningkat menjadi 16,1 juta pengguna pada tahun 2024 atau naik sebesar 9,7%. Tren peningkatan ini berlanjut pada tahun 2025 dengan jumlah pengguna mencapai 18,7 juta orang, yang berarti tumbuh 15,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Dalam kurun waktu tersebut, Stasiun Bandung menjadi stasiun dengan tingkat aktivitas tertinggi, baik dari sisi keberangkatan maupun kedatangan penumpang kereta api lokal (Permadi, 2026).

Inovasi pelayanan yang diterapkan oleh PT KAI merupakan bentuk respons terhadap perubahan paradigma pelayanan publik dari *Old Public Administration* (OPA) menuju *New Public Service* (NPS). Menurut Denhardt (2007:42–43) dalam (Setijaningrum, 2023), *New Public Service* menempatkan kembali peran pemerintah sebagai penyedia layanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik harus mampu merespons berbagai kebutuhan serta nilai-nilai yang berkembang di tengah publik. Oleh karena itu, PT KAI melakukan pembaruan layanan guna menjawab tuntutan masyarakat akan layanan kereta api yang lebih berkualitas, khususnya dalam aspek keteraturan, ketertiban, keamanan, dan kenyamanan selama menggunakan jasa transportasi kereta api.

Inovasi terbaru yang diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) adalah *Boarding Pass System*. Sistem ini merupakan bentuk pembaruan pelayanan yang

bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, serta kenyamanan dalam proses keberangkatan penumpang kereta api. *Boarding pass* adalah dokumen yang diterbitkan oleh perusahaan dan diberikan kepada penumpang yang telah melakukan proses *check-in* sebagai pengganti tiket perjalanan. Dokumen tersebut memuat informasi penting mengenai identitas dan perjalanan penumpang, seperti nama penumpang, nama kereta, jadwal keberangkatan, nomor identitas, serta data perjalanan lainnya (Raymundus, 2020).

Sebagai suatu sistem pelayanan, *Boarding Pass System* merupakan mekanisme yang melibatkan berbagai unsur yang saling berkaitan dan bekerja secara terpadu guna menunjang kelancaran proses keberangkatan penumpang. Dalam implementasinya, terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting, seperti petugas *Boarding Gate* yang bertugas memeriksa identitas penumpang dan *Boarding Pass*, petugas operasional dari Daerah Operasi (Daop) PT KAI, serta pihak pengawas yang terdiri atas Kepala Stasiun dan Wakil Kepala Stasiun. Selain didukung oleh sumber daya manusia, sistem ini juga memanfaatkan teknologi berupa *Barcode Scanner*, komputer, dan aplikasi *Rail Ticket System* (RTS) untuk melakukan verifikasi data penumpang secara cepat dan tepat. Sinergi antara petugas, teknologi, dan prosedur pelayanan tersebut mampu menciptakan proses keberangkatan yang lebih teratur, aman, dan efisien. Perkembangan teknologi informasi turut mendorong integrasi *Boarding Pass System* dengan aplikasi *Access by KAI* yang sebelumnya dikenal sebagai *KAI Access*. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat melakukan berbagai layanan secara mandiri, mulai dari pemesanan tiket, pembayaran, perubahan jadwal perjalanan, hingga memperoleh *e-boarding pass* dalam bentuk digital tanpa perlu mencetak tiket fisik. Kehadiran aplikasi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna kereta api lokal di Stasiun Bandung karena layanan dapat diakses dengan lebih cepat, praktis, dan fleksibel melalui perangkat seluler. Selain itu, penggunaan *e-boarding pass* juga berkontribusi dalam mengurangi antrean di loket serta mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Penerapan *Boarding Pass System* yang terhubung dengan aplikasi *Access by KAI* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan kereta api lokal di Stasiun

Bandung. Inovasi ini tidak hanya menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan, menjamin keamanan perjalanan, serta memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi penumpang. Melalui integrasi antara sumber daya manusia, perangkat teknologi, dan layanan digital, PT KAI berupaya menghadirkan pelayanan transportasi publik yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang modern dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Berdasarkan Instruksi Direksi Nomor 15/LL.006/KA-2012 tentang Peningkatan Pelayanan dan *Boarding Pass System* di Stasiun, sistem *Boarding Pass* mulai diberlakukan secara resmi di seluruh wilayah operasional PT KAI pada tanggal 1 September 2012. Namun, pada saat itu *Boarding Pass System* di KA Lokal Bandung Raya belum diberlakukan masih menggunakan tiket kertas manual berukuran kecil seperti karcis. Penumpang dapat membeli tiket secara langsung di loket stasiun tanpa harus mencantumkan nomor KTP, sehingga identitas atau nama penumpang tidak tercantum pada tiket tersebut (Keretamania, 2016). Penerapan sistem penertiban pada layanan KA Lokal di Stasiun Bandung baru dilakukan secara bertahap mulai Februari 2016, ketika Stasiun Bandung ditetapkan sebagai *pilot project* penerapan sistem *Check-In Counter (CIC)*. Sejak diberlakukannya sistem tersebut, area peron mulai disterilisasi secara penuh. Pengantar tidak lagi diperkenankan memasuki area peron, sementara seluruh penumpang, termasuk pengguna KA Lokal, diwajibkan menunjukkan bukti tiket fisik sebagai syarat untuk melewati gerbang pemeriksaan sebelum memasuki area keberangkatan (Zulyadri, 2022).

Saat ini, sistem tiket Kereta Api Lokal Stasiun Bandung telah beralih ke sistem digital secara penuh dan memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan KA Jarak Jauh. Penumpang tidak lagi menggunakan tiket berbentuk kertas, melainkan melakukan pembelian tiket melalui aplikasi *Access by KAI*, Kartu *Multi Trip* (KMT), maupun uang elektronik yang telah terhubung dengan sistem pembayaran PT KAI. Setelah transaksi berhasil dilakukan, penumpang akan memperoleh bukti perjalanan dalam format digital yang dapat digunakan untuk mengakses layanan kereta api. Pelaksanaan sistem digital tersebut didukung oleh penggunaan *E-Boarding Pass* sebagai

bukti resmi perjalanan yang wajib ditunjukkan saat melewati gerbang pemeriksaan (*boarding gate*). Dengan memanfaatkan kode QR yang terdapat pada *E-Boarding Pass*, proses verifikasi identitas dan perjalanan penumpang dapat dilakukan secara lebih cepat. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna jasa, sistem ini juga berperan dalam mengurangi antrean, menghemat penggunaan kertas, serta meningkatkan keamanan dan keakuratan data perjalanan penumpang. Transformasi digital melalui penerapan tiket elektronik dan *boarding pass digital* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi perkeretaapian. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan tersebut menunjukkan upaya PT KAI untuk menyediakan layanan yang lebih modern dan berpusat pada kebutuhan pelanggan sehingga mampu memberikan pengalaman perjalanan yang lebih aman, nyaman, dan praktis bagi pengguna KA Lokal di Stasiun Bandung. Setelah inovasi *Boarding Pass System* diberlakukan terjadi peningkatan jumlah penumpang yang sangat signifikan pada Kereta Api (KA) lokal di Stasiun Bandung setelah seluruh sistem inovasi boarding, sterilisasi peron hingga digitalisasi tiket diterapkan sepenuhnya. Tahun 2024 volume penumpang di Stasiun Bandung berjumlah 6,1 juta penumpang dan di tahun 2025 volume penumpang melesat hingga 18,7 juta penumpang (Rachmawati, 2026). Peningkatan jumlah pengguna ini menunjukkan tingginya penerimaan masyarakat terhadap layanan KA Lokal yang semakin modern dan berbasis digital. Fenomena tersebut menjadi menarik untuk diteliti karena penerapan *Boarding Pass System* dan digitalisasi pelayanan tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan serta minat masyarakat dalam menggunakan transportasi kereta api. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana inovasi *Boarding Pass System* PT KAI berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan KA Lokal di Stasiun Bandung.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur dalam bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, inovasi pelayanan publik, dan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil

penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan pada masa mendatang. Sementara itu, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya memperbaiki berbagai kekurangan yang masih terdapat dalam pelaksanaan *Boarding Pass System* KA Lokal di Stasiun Bandung. Di samping itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT KAI untuk terus mengembangkan berbagai inovasi pelayanan guna mewujudkan layanan kereta api yang semakin berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tinjauan Literatur

Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang berarti memberikan bantuan atau memenuhi kebutuhan pihak lain. Sinambela (2006:3) dalam (Marande, 2017) menyatakan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan yang melekat pada setiap manusia. Oleh karena itu, pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat karena keberadaannya sangat dibutuhkan dalam berbagai aktivitas dan interaksi sosial. (Ahmad, 2024) menambahkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan publik mencakup seluruh bentuk layanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta BUMN dan BUMD, baik dalam bentuk barang maupun jasa, sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan amanat peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Konsep *New Public Service* mengarahkan pemerintah untuk mengutamakan kepentingan masyarakat melalui partisipasi dan kerja sama, daripada hanya menekankan efisiensi dan kinerja organisasi. (Wahyuni, 2023) menambahkan bahwa paradigma *New Public Service*, kepentingan publik lahir dari partisipasi masyarakat, sehingga birokrasi dituntut untuk mengutamakan pelayanan bagi kepentingan bersama.

Muluk (2008:44) dalam (Zurmiati, 2020) Inovasi merupakan upaya menghadirkan atau menerapkan pembaruan guna menciptakan metode yang lebih efektif dalam penggunaan sumber daya serta pemenuhan kebutuhan. (Utami, 2022) menyatakan bahwa inovasi tidak hanya dipandang sebagai hasil berupa produk atau

praktik baru, tetapi juga sebagai rangkaian kegiatan yang menghasilkan dan menerapkan pembaruan. Keduanya bertujuan menciptakan nilai yang dapat dimanfaatkan secara efektif dalam berbagai konteks.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dapat dipercaya, cepat tanggap, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas permasalahan ini. Pertama, (Elen, 2023) dalam penelitian berjudul "Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh Pt Kereta Api Indonesia (Persero)(Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar DAOP VII)" menunjukkan bahwa aplikasi *KAI Access* mempermudah proses pemesanan tiket sekaligus meningkatkan kualitas layanan berbasis digital bagi pengguna kereta api lokal.

Kedua, (Wahyu, 2021) dalam penelitian berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu" menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam memengaruhi kepuasan pengguna jasa kereta api sehingga perlu terus ditingkatkan melalui pengembangan fasilitas serta optimalisasi pelayanan operasional.

Ketiga, (Raymundus, 2020) dalam penelitian berjudul "Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem *Check-In* dan *Boarding Pass* pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan *Check In* dan *Boarding Pass* di Stasiun Senen Jakarta)" menunjukkan bahwa implementasi sistem *check-in* dan *boarding pass* sebagai inovasi pelayanan publik mampu meningkatkan aspek keamanan, keteraturan, serta efisiensi pelayanan bagi penumpang di stasiun kereta api.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai implementasi inovasi *Boarding*

Pass System PT Kereta Api Indonesia pada layanan KA Lokal di Stasiun Bandung serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian dilaksanakan di Stasiun Bandung yang telah menerapkan *Boarding Pass System* dan layanan digital melalui aplikasi *Access by KAI*. Informan penelitian terdiri atas pihak penyedia layanan dan pengguna layanan. Informan dari pihak penyedia layanan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu individu yang dianggap memahami dan terlibat secara langsung dalam pelaksanaan *Boarding Pass System*, seperti petugas *Boarding Gate*, petugas layanan pelanggan. Sementara itu, informan pengguna layanan dipilih melalui teknik *accidental sampling*, yaitu penumpang KA Lokal yang ditemui secara langsung di lokasi dan bersedia memberikan informasi yang diperlukan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan *Boarding Pass System*, penggunaan *E-Boarding Pass* serta interaksi antara petugas dan penumpang. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan inovasi pelayanan, hambatan yang muncul, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Adapun dokumentasi dimanfaatkan sebagai data pendukung yang bersumber dari dokumen, laporan, arsip, foto, maupun data statistik yang berkaitan dengan pelayanan KA Lokal di Stasiun Bandung. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tahap reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Dalam menganalisis kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut dijadikan dasar untuk menilai sejauh mana penerapan *Boarding Pass System* mampu meningkatkan kualitas pelayanan KA Lokal di Stasiun Bandung. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta mencocokkannya dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga data yang dihasilkan memiliki kredibilitas dan tingkat kepercayaan yang tinggi.

Hasil Penelitian

Inovasi Pelayanan PT KAI: Boarding Pass System

Boarding pass system merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh PT Kereta Api Indonesia dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang transportasi perkeretaapian. Sistem ini dirancang untuk menjamin bahwa setiap penumpang yang melakukan perjalanan adalah pemegang tiket yang sah sesuai dengan prinsip "Satu Penumpang untuk Satu Tempat Duduk." Melalui mekanisme *check-in*, petugas melakukan verifikasi antara data yang tercantum pada tiket dengan identitas resmi milik penumpang. Hanya penumpang yang telah berhasil melewati proses verifikasi dan memperoleh boarding pass yang diperkenankan memasuki area peron serta menggunakan layanan kereta api. Implementasi *boarding pass system* telah membawa perubahan pada tata cara pelayanan pertiketian yang sebelumnya diterapkan oleh PT KAI. Apabila pada sistem terdahulu verifikasi identitas belum menjadi bagian utama dalam proses pelayanan, maka pada sistem yang baru identitas penumpang menjadi komponen penting yang harus dipenuhi sejak tahap pemesanan tiket hingga keberangkatan. Perubahan tersebut mencerminkan adanya pembaruan dalam sistem pelayanan yang bertujuan menciptakan proses perjalanan yang lebih tertib, aman, dan efisien.

Dalam sektor publik, inovasi menjadi kebutuhan penting untuk menjawab berbagai permasalahan pelayanan yang belum dapat diselesaikan secara optimal. Muluk (2008) dalam (Shiva, 2022) menyatakan bahwa inovasi diperlukan untuk menghadirkan solusi baru terhadap persoalan yang telah berlangsung dalam jangka waktu lama. Pada konteks PT KAI, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah praktik percaloan tiket, penggunaan tiket oleh pihak yang tidak berhak, serta kurang tertibnya mobilitas penumpang di area stasiun. Oleh karena itu, boarding pass system diterapkan sebagai instrumen pengendalian yang mampu meminimalkan berbagai permasalahan tersebut melalui proses validasi identitas dan pengaturan akses penumpang.

Selain mendukung pengawasan penumpang, *boarding pass system* juga memberikan berbagai manfaat bagi pengguna jasa kereta api. Sistem ini meningkatkan

keamanan perjalanan dengan mengurangi peluang penyalahgunaan tiket, memberikan kepastian tempat duduk sesuai data pemesanan, serta menciptakan kondisi stasiun yang lebih teratur dan nyaman. Bagi PT KAI, penerapan sistem ini membantu meningkatkan akurasi data penumpang, memperkuat pengendalian operasional, serta mendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan transportasi. Dengan berbagai manfaat yang dihasilkan, *boarding pass system* dapat dipandang sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan perkeretaapian. Kehadiran sistem ini tidak hanya menunjukkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan, tetapi juga mencerminkan komitmen PT KAI untuk terus melakukan perbaikan pelayanan demi mewujudkan transportasi publik yang aman, nyaman, tertib, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Boarding Pass System KAI Lokal di Stasiun Bandung

PT Kereta Api Indonesia mulai mengimplementasikan *boarding pass system* KAI Lokal di Stasiun Bandung pada Februari 2016 sebagai salah satu langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jasa kereta api. Penerapan sistem ini dilakukan beberapa tahun setelah diberlakukannya Instruksi Direksi Nomor 15/LL.006/KA-2012 dan menjadi bagian dari komitmen perusahaan dalam menciptakan pelayanan transportasi yang lebih tertib, aman, dan nyaman bagi masyarakat.

Pemberlakuan *boarding pass system* bertujuan untuk memperkuat kualitas pelayanan melalui peningkatan ketertiban penumpang, memberikan kenyamanan dalam proses keberangkatan, serta menjamin keamanan perjalanan. Melalui mekanisme tersebut, akses menuju area peron hanya diberikan kepada penumpang yang telah melewati proses validasi tiket dan identitas diri. Sistem ini memungkinkan pengelolaan arus penumpang menjadi lebih teratur sehingga dapat mengurangi kepadatan di stasiun, menekan potensi penyalahgunaan tiket, serta menciptakan suasana pelayanan yang lebih kondusif.

Sebagai sebuah inovasi pelayanan, *boarding pass system* merupakan suatu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang saling mendukung dan bekerja secara terpadu. Pelaksana utama dalam sistem ini adalah petugas *boarding gate* yang terdiri dari petugas keamanan (*security*) dan petugas stasiun. Mereka memiliki tugas untuk memeriksa

kesesuaian identitas penumpang dengan data tiket, memberikan informasi kepada penumpang, serta memastikan seluruh tahapan pemeriksaan berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem tersebut.

Selain sumber daya manusia, keberhasilan *boarding pass system* juga didukung oleh pemanfaatan teknologi berupa *barcode scanner*, komputer, dan aplikasi *Rail Ticket System* (RTS). Perangkat tersebut digunakan untuk melakukan verifikasi tiket secara cepat, tepat, dan akurat. Penggunaan teknologi informasi dalam proses boarding tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pemeriksaan tiket secara manual. Dalam pelaksanaannya, sistem *boarding pass* juga memerlukan fungsi pengawasan yang dilakukan oleh Kepala Stasiun. Peran pengawasan ini penting untuk memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Selain itu, pengawasan juga berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap berbagai kendala yang muncul sehingga dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Di sisi lain, pengguna layanan memiliki peran yang tidak kalah penting dalam mendukung efektivitas *boarding pass system*. Tingkat kepatuhan penumpang terhadap prosedur yang telah ditetapkan, seperti membawa identitas resmi, melakukan check-in sebelum keberangkatan, dan mengikuti aturan yang berlaku di stasiun, menjadi faktor yang turut menentukan keberhasilan pelaksanaan sistem tersebut. Partisipasi aktif pengguna layanan akan membantu menciptakan proses keberangkatan yang lebih tertib, lancar, dan efisien.

Dengan adanya keterpaduan antara petugas pelayanan, teknologi pendukung, fungsi pengawasan, dan partisipasi pengguna layanan, *boarding pass system* KAI lokal di Stasiun Bandung mampu menjadi salah satu inovasi pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perkeretaapian. Penerapan sistem ini tidak hanya mempermudah proses keberangkatan penumpang, tetapi juga memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, dan ketertiban yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kereta api.

Inovasi *Boarding Pass System* Meningkatkan Kualitas Pelayanan KAI Lokal di Stasiun Bandung

Merujuk pada pendapat Zeithaml (1990) dalam (Ahmad, 2022) kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui lima dimensi, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan, implementasi *boarding pass system* KAI Lokal di Stasiun Bandung dianalisis menggunakan dimensi-dimensi tersebut untuk melihat sejauh mana inovasi yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil temuan penelitian selanjutnya dipaparkan dan dianalisis sesuai dengan indikator yang relevan, kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas penerapan sistem tersebut

Pelayanan Publik yang *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *reliability* atau keandalan mengacu pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2006), keandalan merupakan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam penelitian ini, dimensi *reliability* digunakan untuk menilai sejauh mana penerapan *boarding pass system* di Stasiun Bandung mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan yang lebih pasti dan terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *boarding pass system* telah meningkatkan keandalan pelayanan di Stasiun Bandung. Hal ini terlihat dari penggunaan teknologi berupa *barcode scanner* yang terintegrasi dengan *Rail Ticket System* (RTS) dalam proses pemeriksaan tiket dan identitas penumpang. Sistem tersebut memungkinkan data penumpang diverifikasi secara cepat dan tepat sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam pemeriksaan maupun penyalahgunaan tiket oleh pihak yang tidak berhak.

Aspek keandalan juga tercermin dari pelaksanaan prosedur pelayanan yang dilakukan secara konsisten oleh petugas. Setiap calon penumpang diwajibkan melalui tahapan yang sama, mulai dari proses *check-in*, verifikasi tiket, hingga pemeriksaan *boarding pass* sebelum memasuki area peron. Keseragaman prosedur tersebut

menunjukkan bahwa PT KAI telah menerapkan mekanisme pelayanan yang jelas dan dapat diandalkan dalam mengelola keberangkatan penumpang. Selain itu, *boarding pass system* memberikan kepastian pelayanan kepada pengguna jasa kereta api. Melalui sistem ini, kesesuaian antara identitas penumpang dan data perjalanan dapat dipastikan sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan data maupun penggunaan tiket secara tidak sah. Proses validasi yang berlangsung dengan cepat juga membantu menjaga kelancaran pelayanan tanpa mengganggu jadwal keberangkatan kereta.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa proses *check-in* dan pemeriksaan tiket berjalan dengan baik serta jarang mengalami gangguan teknis. Penumpang merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan karena seluruh proses dilakukan secara sistematis, transparan, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *reliability* dalam penerapan *boarding pass system* PT KAI Lokal di Stasiun Bandung telah terpenuhi dengan baik. Keakuratan sistem verifikasi, konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan, serta kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang cepat dan dapat dipercaya menunjukkan bahwa inovasi ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa kereta api lokal.

Pelayanan Publik yang Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* atau jaminan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menumbuhkan rasa aman, keyakinan, dan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2006), dimensi ini mencakup kompetensi petugas, sikap sopan santun, pengetahuan yang dimiliki petugas, serta kemampuan organisasi dalam memberikan kepastian dan perlindungan kepada pengguna layanan. Dalam penelitian ini, dimensi *assurance* digunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan *boarding pass system* di Stasiun Bandung mampu meningkatkan jaminan pelayanan bagi pengguna jasa kereta api lokal.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *boarding pass system* memberikan tingkat keamanan yang lebih baik dalam proses pelayanan penumpang. Melalui tahapan *check-in* dan verifikasi identitas, petugas dapat memastikan bahwa setiap penumpang

yang memasuki area peron merupakan pemilik tiket yang sah. Proses pemeriksaan tersebut berperan dalam mengurangi risiko penyalahgunaan tiket sekaligus menekan praktik percaloan yang dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan perjalanan.

Dimensi *assurance* juga tercermin dari kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Petugas yang bertugas di area *boarding gate* maupun pelayanan stasiun memiliki pemahaman yang memadai mengenai prosedur pemeriksaan tiket dan identitas sehingga mampu memberikan arahan, informasi, dan bantuan kepada penumpang secara tepat. Profesionalisme petugas tersebut menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT KAI.

Selain aspek keamanan, *boarding pass system* turut memberikan kepastian dalam proses pelayanan. Sistem verifikasi yang terintegrasi memastikan bahwa data perjalanan penumpang sesuai dengan identitas yang terdaftar pada tiket. Dengan demikian, akses menuju peron dan kereta api hanya diberikan kepada penumpang yang memiliki hak perjalanan. Kepastian tersebut memberikan rasa nyaman bagi pengguna layanan karena proses keberangkatan berlangsung secara tertib dan sesuai prosedur.

Hasil wawancara dengan beberapa penumpang menunjukkan bahwa keberadaan *boarding pass system* membuat mereka merasa lebih aman selama berada di stasiun maupun saat akan melakukan perjalanan. Penumpang menilai bahwa pemeriksaan identitas dan tiket yang dilakukan secara ketat mampu meningkatkan keamanan serta menciptakan lingkungan stasiun yang lebih teratur. Selain itu, keramahan dan kesigapan petugas dalam melayani kebutuhan penumpang turut memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* dalam penerapan *boarding pass system* PT KAI Lokal di Stasiun Bandung telah berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan oleh adanya jaminan keamanan melalui proses verifikasi identitas, kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan, serta kepastian prosedur perjalanan bagi penumpang. Oleh karena itu, inovasi *boarding pass system* tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan yang lebih tinggi bagi pengguna jasa kereta api lokal.

Pelayanan Publik yang *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangible* atau bukti fisik berkaitan dengan ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana, peralatan pendukung, serta penampilan petugas dalam memberikan pelayanan. Menurut Zeithaml dimensi ini menunjukkan kemampuan penyelenggara layanan dalam menyediakan fasilitas yang mendukung proses pelayanan secara optimal. Dalam penelitian ini, dimensi *tangible* digunakan untuk melihat kontribusi inovasi *boarding pass system* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik KAI Lokal di Stasiun Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *boarding pass system* didukung oleh berbagai fasilitas seperti area *check-in*, *boarding gate*, *barcode scanner*, komputer yang terhubung dengan *Rail Ticket System* (RTS), papan informasi perjalanan, dan ruang tunggu yang nyaman. Fasilitas tersebut membantu mempercepat proses validasi tiket sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Keberadaan *boarding gate* sebagai bagian dari sistem *boarding pass* memungkinkan pemeriksaan tiket dan identitas dilakukan secara cepat dan teratur. Selain itu, pembatasan akses menuju peron hanya bagi penumpang yang memiliki *boarding pass* membuat area stasiun menjadi lebih tertib, mengurangi kepadatan, serta meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

Aspek *tangible* juga terlihat dari penampilan petugas keamanan dan petugas stasiun yang rapi serta profesional dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, penumpang menilai bahwa penggunaan teknologi pemindaian tiket mempercepat proses pemeriksaan dan membuat antrean lebih teratur. Kondisi lingkungan stasiun yang lebih tertata juga memberikan kenyamanan selama menunggu keberangkatan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangible* dalam penerapan *boarding pass system* PT KAI Lokal di Stasiun Bandung telah terlaksana dengan baik. Ketersediaan fasilitas yang memadai, pemanfaatan teknologi, lingkungan stasiun yang lebih tertib, serta penampilan petugas yang profesional menunjukkan bahwa inovasi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi pengguna jasa kereta api lokal.

Pelayanan Publik yang Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* atau empati berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2006), dimensi ini menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, aspek *empathy* dalam penerapan *boarding pass system* KAI Lokal di Stasiun Bandung tercermin dari sikap petugas yang sopan, ramah, dan sigap dalam melayani penumpang selama proses *check-in* maupun pemeriksaan *boarding pass*. Selain menjalankan prosedur pelayanan, petugas juga memberikan bantuan serta informasi kepada penumpang yang mengalami kendala atau membutuhkan penjelasan terkait proses keberangkatan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan petugas, terutama bagi penumpang yang belum memahami penggunaan *boarding pass system*. Sikap petugas yang responsif dan mudah dihubungi memberikan rasa nyaman serta memudahkan penumpang dalam menyelesaikan proses keberangkatan. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* dalam penerapan *boarding pass system* PT KAI Lokal di Stasiun Bandung telah berjalan dengan baik. Perhatian, kepedulian, dan kesediaan petugas dalam membantu penumpang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan ini tidak hanya menekankan aspek teknologi, tetapi juga mengutamakan kenyamanan dan kebutuhan pengguna layanan.

Pelayanan Publik yang Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap mengacu pada kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat. Menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2006), daya tanggap menunjukkan kesiapan penyedia layanan dalam membantu pengguna serta memberikan pelayanan yang segera ketika dibutuhkan. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *boarding pass system* di Stasiun Bandung menunjukkan kinerja yang baik pada aspek *responsiveness*. Petugas pelayanan mampu memberikan informasi, petunjuk, dan bantuan kepada penumpang selama proses *check-*

in maupun pemeriksaan tiket. Selain itu, pemanfaatan teknologi seperti *barcode scanner* dan *Rail Ticket System* (RTS) mendukung percepatan proses pelayanan sehingga antrean dan waktu tunggu penumpang dapat diminimalkan.

Dengan demikian, dimensi *responsiveness* dalam penerapan *boarding pass system* telah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari kesigapan petugas dalam melayani penumpang, kecepatan proses pelayanan, serta kemudahan pengguna layanan dalam memperoleh informasi dan bantuan yang dibutuhkan.

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan *Boarding Pass System* pada layanan KA Lokal di Stasiun Bandung terbukti memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi yang diterapkan oleh PT KAI mampu meningkatkan mutu layanan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Menurut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam penelitian ini, dimensi *tangible* tercermin dari tersedianya berbagai fasilitas penunjang seperti *boarding gate*, *barcode scanner*, *Rail Ticket System* (RTS), serta aplikasi *Access by KAI* yang membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih praktis dan efisien. Pada dimensi *reliability* dan *assurance*, sistem verifikasi tiket dan identitas mampu meningkatkan ketepatan pelayanan, menjamin keamanan perjalanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, dimensi *responsiveness* dan *empathy* terlihat dari kesigapan petugas dalam memberikan informasi, membantu penumpang, serta memberikan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Raymundus (2020) yang menyebutkan bahwa penerapan sistem *check-in* dan *boarding pass* dapat meningkatkan keamanan, ketertiban, serta efisiensi pelayanan di stasiun kereta api. Selain itu, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Elen (2023) yang menunjukkan bahwa layanan digital

melalui *Access by KAI* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, serta penelitian Wahyu (2021) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa pengembangan teknologi digital yang diimbangi dengan kompetensi sumber daya manusia mampu menghasilkan pelayanan transportasi publik yang lebih efektif, aman, nyaman, dan teratur. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada layanan KA Lokal di Stasiun Bandung serta menggunakan pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang relatif terbatas. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan cakupan wilayah yang lebih luas dan memanfaatkan pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods* guna memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai pengaruh *Boarding Pass System* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa kereta api.

Kesimpulan

Kesimpulan Hasil penelitian mengindikasikan bahwa implementasi *Boarding Pass System* pada layanan KA Lokal di Stasiun Bandung merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang berhasil meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh. Berdasarkan kajian menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang mencakup bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sistem ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan ketertiban, keamanan, kenyamanan, serta kelancaran pelayanan bagi penumpang.

Pelaksanaan *Boarding Pass System* didukung oleh penggunaan teknologi digital seperti *barcode scanner*, *Rail Ticket System* (RTS), dan aplikasi *Access by KAI* yang mempermudah proses pemeriksaan tiket dan identitas secara lebih cepat, tepat, dan efektif. Kehadiran sistem ini juga mampu meminimalkan penyalahgunaan tiket, memberikan kepastian perjalanan bagi penumpang, serta menciptakan suasana stasiun yang lebih tertata dan nyaman. Selain itu, profesionalisme petugas yang sigap, komunikatif, dan berfokus pada kebutuhan pengguna turut berperan dalam menunjang keberhasilan inovasi tersebut.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemanfaatan teknologi, tetapi juga oleh kualitas hubungan dan interaksi antara penyelenggara layanan dengan masyarakat. Dalam hal ini, *Boarding Pass System* menjadi wujud transformasi pelayanan publik yang mendukung terciptanya layanan yang lebih modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, PT Kereta Api Indonesia disarankan untuk terus melakukan penyempurnaan terhadap pelaksanaan *Boarding Pass System* melalui peningkatan sarana dan prasarana pendukung, penguatan kualitas sistem teknologi informasi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat terkait prosedur boarding pass dan layanan digital yang tersedia. Upaya tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepuasan pelanggan, serta mendukung terwujudnya layanan transportasi perkeretaapian yang aman, nyaman, dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Ahmad. (2022). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Juni 2023.
- Ahmad. (2024). Pengaruh Kebijakan Perzela Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. *Journal Politique*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.15642/politique.2024.4.1.1-46>
- Consulting, P. D. L. (2025). *Peta Jalan Keberlanjutan PT KERETA API PARAWISATA Periode 2025-2030*. <https://kaiwisata.id/assets/esg/LaporanESG.pdf>
- Denisa, S., & Nasution. (2025). *Pengaruh Inovasi Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pemakai Jasa Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Cabang Medan*. 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v8i3>
- Elen. (2023). KUALITAS LAYANAN APLIKASI KAI ACCESS OLEH PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) (STUDI KASUS PADA PELANGGAN KERETA API LOKAL PENATARAN DHOHO DI STASIUN BLITAR DAOP VII). *Journal PUBLIKA*, 11. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2137-2150>
- Keretamania. (2016). *Pemberlakuan Sistem Check In dan Boarding Pass*.

- <https://keretaapikita.com/pemberlakuan-sistem-check-in-dan-boarding-pass/>
 Kontan.co.id. (2026). *KAI Catat 493 Juta Penumpang pada 2025, Laba Bersih Naik Jadi Rp2,3 Triliun*. <https://industri.kontan.co.id/news/kai-catat-493-juta-penumpang-pada-2025-laba-bersih-naik-jadi-rp23-triliun.%0A%0A>
- Marande. (2017). Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang berarti memberikan bantuan atau memenuhi kebutuhan pihak lain. Sinambela (2006:3) menyatakan bahwa pelayanan merupakan kebutuhan yang melekat pada setiap manusia. Oleh karena itu, pelayanan menjadi bagian yan. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8. <https://www.neliti.com/publications/317764/kualitas-pelayanan-publik-di-kantor-kelurahan-gebangrejo-kecamatan-poso-kota-kab>
- Permadi, E. (2026). *Penumpang Commuter Line Bandung Raya Terus Naik, Stasiun Bandung Jadi yang Tersibuk*. 1 Juni 2026.
- Rachmawati. (2026). *Commuter Line Bandung Raya Dinilai Efektif Tekan Kemacetan, Penumpang Terus Meningkat*. 2 Juni 2026. <https://bandung.kompas.com/read/2026/06/02/145635678/commuter-line-bandung-raya-dinilai-efektif-tekan-kemacetan-penumpang-terus>
- Raymundus. (2020). *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-in Dan Boarding Pass pada PT KAI Daop I Jakarta (Studi Pada Layanan Check-In dan Boarding Pass di Stasiun Senen)*. 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.36636/jogiv.v2i1.387>
- Sawir. (2020). *BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK Konsep, Teori, dan Aplikasi*.
- Setijaningrum. (2023). *COMPLAINT HANDLING DALAM PELAYANAN PUBLIK*. Airlangga University Press.
- Shiva. (2022). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar)* [Universitas Hasanuddin].
- Utami. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik PT. Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau Kota Batam (Studi Tentang Pelayanan Pemberian Santunan Kecelakaan Kepada Masyarakat)*. *EBISMA (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 2.
- Wahyu. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat

- Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 5.
- Wahyuni. (2023). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK Peningkatan Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak*. 1 September 2023.
- Zulyadri. (2022). *Segregasi Penumpang di Stasiun-stasiun di Bandung: Naik Kereta Murah Silakan Jalan Jauh!* 14 Juni 2022. <https://transportforbandung.org/blog/segregasi-penumpang-di-stasiun-stasiun-di-bandung-naik-kereta-murah-silakan-jalan-jauh>
- Zurmiati. (2020). *PELAKSANAAN INOVASI PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Operation Room Di Kantor Kecamatan Rappocini)*.