

**TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
APLIKASI ACCESS BY KAI DAN TANGGAPAN PENGGUNA
DI STASIUN GUBENG SURABAYA DALAM PERSPEKTIF
KONSTRUKSI SOSIAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Sosial (S. Sos) dalam Bidang Sosiologi**



Oleh:

**FARICHA SEPTIA NUR ZAKHILLA
NIM. 10040322098**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK
JURUSAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
MARET 2026**

**PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faricha Septia Nur Zakhilla
NIM : 10040322098
Program Studi : Sosiologi
Judul : Transformasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Access by
KAI dan Tanggapan Pengguna di Stasiun Gubeng Surabaya
dalam Perspektif Konstruksi Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

- 1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
- 2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
- 3) Apabila skripsi ini dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 09 Maret 2026

Menyatakan

Faricha Septia Nur Zakhilla
NIM. 1004032098

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Faricha Septia Nur Zakhilla


NIM : 10040322098

Program Studi : Sosiologi

yang berjudul: **Transformasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Access by KAI dan Tanggapan Pengguna di Stasiun Gubeng Surabaya dalam Perspektif Konstruksi Sosial**, saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah diperbaiki dan dapat diujikan dalam rangka memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dalam bidang Sosiologi.

Surabaya, 09 Maret 2026

Pembimbing



Dr. Muhammad Khodafi, S.Sos., M.Si.

NIP. 197211292000031001

PENGESAHAN

Skripsi oleh Faricha Septia Nur Zakhilla dengan judul: “**Transformasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Access by KAI dan Tanggapan Pengguna di Stasiun Gubeng Surabaya dalam Perspektif Konstruksi Sosial**” telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 30 Maret 2026.

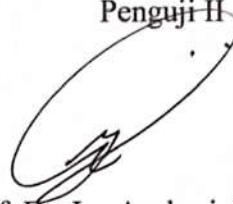
TIM PENGUJI SKRIPSI

Penguji I



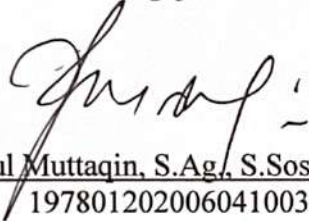
Dr. Muhammad Khodafi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197211292000031001

Penguji II



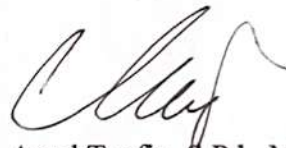
Prof. Dr. Isa Anshori, Drs., M.Si.
196705061993031002

Penguji III



Husnul Muttaqin, S.Ag., S.Sos., M.S.I.
197801202006041003

Penguji IV



Dr. Amal Taufiq, S.Pd., M.Si.
NIP. 197008021997021001

Surabaya, 30 Maret 2026

Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan



Prof. Dr. H. Abdul Chalik, M.Ag.
NIP. 19730627200031002



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FARICHA SEPTIA NUR ZAKHILUA
NIM : 10090322098
Fakultas/Jurusan : FiSIP / SOSIOLOGI
E-mail address : farichaseptianz@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI

ACCESS BY KAI DAN TANGGAPAN PENGGUNA DI STASIUN GUBENG

SURABAYA DALAM PERSPEKTIF KONSTRUKSI SOSIAL

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 09 MARET 2026

Penulis

(FARICHA SEPTIA NUR Z.)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Faricha Septia Nur Zakhilla, 2026, *Transformasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Access by KAI dan Tanggapan Pengguna di Stasiun Gubeng Surabaya dalam Perspektif Konstruksi Sosial*, Skripsi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Ampel Surabaya

Kata kunci: Transformasi pelayanan publik, Digitalisasi, *Access by KAI*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya transformasi pelayanan publik di sektor perkeretaapian melalui digitalisasi layanan berbasis aplikasi. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana bentuk transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi *Access by KAI* di Stasiun Gubeng Surabaya, dan (2) bagaimana tanggapan pengguna dalam transformasi pelayanan publik tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk transformasi pelayanan publik yang terjadi serta menganalisis tanggapan pengguna dalam perspektif teori konstruksi sosial Peter L. Berger. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pengguna layanan kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya. Analisis data mengacu pada teori konstruksi sosial Peter L. Berger yang meliputi proses eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) transformasi pelayanan publik melalui aplikasi *Access by KAI* tidak hanya mengubah aspek teknis layanan, tetapi juga memengaruhi struktur dan kultur pelayanan, seperti berkurangnya ketergantungan pada loket, perubahan peran petugas menjadi fasilitator, serta terbentuknya kebiasaan baru masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri; (2) tanggapan pengguna bersifat beragam, di mana kelompok dengan literasi digital tinggi memaknai layanan sebagai kemudahan dan efisiensi, sementara kelompok dengan literasi digital terbatas masih mengalami ketergantungan pada bantuan orang lain maupun layanan konvensional. Dalam perspektif konstruksi sosial, transformasi ini menunjukkan proses eksternalisasi melalui kebijakan digitalisasi oleh PT KAI, objektivasi ketika sistem digital diterima sebagai standar pelayanan, serta internalisasi yang tampak dari terbentuknya pola perilaku baru dalam masyarakat.

ABSTRACT

Faricha Septia Nur Zakhilla, 2026, *Public Service Transformation through the Application Access by KAI and User Responses at Gubeng Station, Surabaya, from a Social Construction Perspective*, Thesis, Sociology Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, UIN Sunan Ampel Surabaya

Keywords: *Public service transformation, Digitalization, Access by KAI*

This research is motivated by the transformation of public services in the railway sector through the digitalization of application-based services. The problem formulations in this research are (1) what is the form of public service transformation through the use of the Access by KAI application at Gubeng Station, Surabaya, and (2) how are users responding to this public service transformation. This research aims to describe the form of public service transformation that occurs and analyze user responses from the perspective of Peter L. Berger's social construction theory. This research uses a qualitative method with a phenomenological approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation of train service users at Gubeng Station, Surabaya. Data analysis refers to Peter L. Berger's social construction theory which includes the processes of externalization, objectivation, and internalization. The results of the study show that: (1) the transformation of public services through the Access by KAI application not only changes the technical aspects of the service, but also affects the structure and culture of the service, such as reduced dependence on the counter, changing the role of officers to facilitators, and the formation of new habits in the community in accessing services independently; (2) user responses are diverse, where groups with high digital literacy interpret services as convenience and efficiency, while groups with limited digital literacy still experience dependence on the help of others or conventional services. From a social construction perspective, this transformation shows the externalization process through digitalization policies by PT KAI, objectification when digital systems are accepted as service standards, and internalization which is evident from the formation of new behavioral patterns in society.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PERNYATAAN PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
E. Definisi Konseptual.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II KONSTRUKSI SOSIAL PETER L. BERGER DAN.....	
THOMAS LUCKMAN.....	13
A. Penelitian Terdahulu.....	13
B. Kajian Pustaka.....	24
C. Teori Kontruksi Sosial Peter L. Berger.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
C. Pemilihan Subyek Penelitian.....	41
D. Tahap-tahap Penelitian.....	43

E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	49
BAB IV TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI ACCESS BY KAI DAN TANGGAPAN PENGGUNA DI STASIUN GUBENG SURABAYA.....	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
B. Bentuk Transformasi melalui Aplikasi Access by KAI dan Tanggapan Pengguna di Stasiun Gubeng Surabaya.....	65
C. Analisis Teori Kontruksi Sosial Peter L. Berger pada Tanggapan Pengguna Aplikasi <i>Access by KAI</i> terhadap Transformasi Pelayanan Publik di Stasiun Gubeng Surabaya	89
BAB V PENUTUP.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	105
Pedoman Wawancara	
Dokumentasi Wawancara	
Jadwal Penelitian	
Surat Keterangan Izin Penelitian	
Surat Keterangan Selesai Penelitian	
Biodata Peneliti	

UNIVERSITAS SUNAN AMPEL
SURABAYA

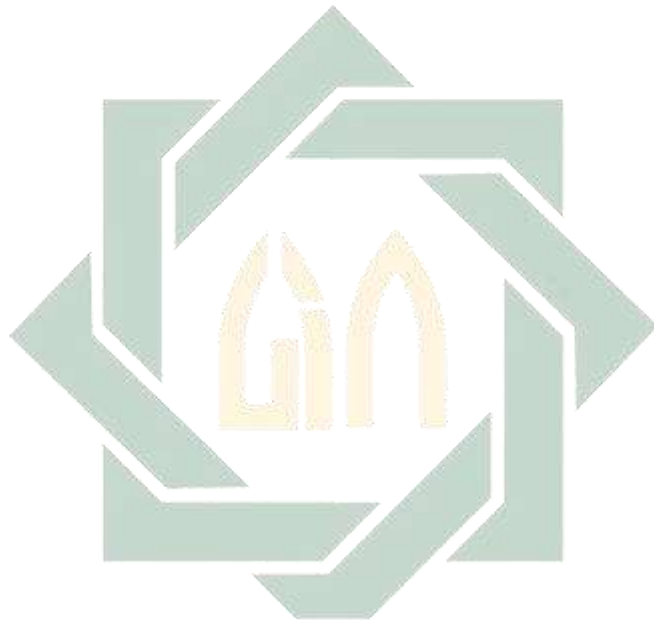
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT KAI (Persero)	52
Gambar 4.2 Logo Budaya Perusahaan PT KAI (Persero).....	53
Gambar 4.3 Stasiun Gubeng Baru Surabaya.....	56
Gambar 4.4 Logo Access by KAI.....	58
Gambar 4.5 Antarmuka aplikasi Access by KAI.....	60
Gambar 4.6 Antarmuka beranda aplikasi Access by KAI	60
Gambar 4.7 Pemilihan rute dan jadwal kereta api	61
Gambar 4.8 Input data penumpang	61
Gambar 4.9 Antarmuka pemilihan kursi.....	62
Gambar 4.10 Pemilihan gerbong dan kursi.....	62
Gambar 4.11 Detail pembayaran tiket	63
Gambar 4.12 Pemilihan metode pembayaran	63
Gambar 4.13 Detail tiket.....	64
Gambar 4.14 E-boarding pass	64
Gambar 4.15 Face Recognition di Stasiun Gubeng Surabaya	69
Gambar 4.16 Layanan Locket Stasiun Gubeng Surabaya	71

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

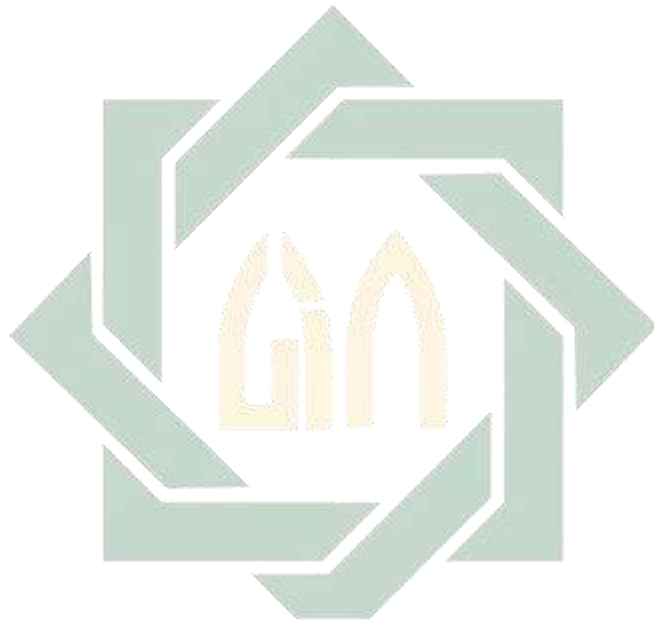
Tabel 3.1 Daftar nama informan	42
--------------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.2 Penyajian Data Tanggapan Pengguna.....	48
--	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Aginta, Ria. "Tinjauan Peranan Junior Manager Pada Proses Penggajian Karyawan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)," 2016, 7–12.
- Ahmad, Safriadi, Jhon Simon, and Tomi Jaffisa. "Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara." *Publik Reform* 10, no. 2 (2023): 72–82. <https://doi.org/10.46576/jpr.v10i2.4245>.
- Akbar Rijalul Fikri, Muhammad, and Muhammad Baharuddin Zubakhrum Tjenreng. "Manajemen Pelayanan Publik." *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* 5, no. 1 (2025): 291–304.
- Andi Nurfadillah, Nursamsir, and Mardiana. "Penerapan E-Government Pada Sektor Pelayanan Publik (Studi Kasus Aplikasi OpenSID Di Desa Tondowolio Kecamatan Tanggetada Kabupaten Kolaka)." *PENA BANGSA: Bisnis Dan Tata Kelola Publik Adaptif* 1, no. 1 (2025): 1–14. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.256>.
- Anshori, Isa. "Melacak State Of The Art Fenomenologi Dalam Kajian Ilmu-Ilmu Sosial" 2, no. 2 (2018): 165–81. <https://doi.org/10.21070/halaqa>.
- Aprilla, Wanda, Mardalena Wulandari, Arie Elcaputera, Fakultas Hukum, and Universitas Bengkulu. "Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintah Melalui Teknologi Digital Dan Partisipasi Publik Dalam Upaya Pemberantasan Korupsi Kebijakan Dan Tindakan Pemerintah , Sementara Akuntabilitas Memastikan Bahwa Pejabat Publik." *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 2, no. 4 (2024): 321–34.
- Badan Pusat Statistik. "Jumlah Penumpang Berdasarkan Moda Transportasi Kereta Api (Orang), 2023," 2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MjA1MSMy/jumlah-penumpang-berdasarkan-moda-transportasi-kereta-api.html>.
- Berger, Peter L. "And Thomas Luckmann The Social Construction of Reality Treatise in the Sociology," n.d.
- Digital, Toolkit Ekonomi. "Pemerintahan Digital," 2016.
- Elly, Nur, Nadhya Nabila, Nelly Anggia Murni, Novi Diana, Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa Kab, and Muba Email. "Persepsi Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api Oleh PT. Kerete Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan." *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)* 4, no. September (2021): 59–70.

- Fajri, Moh, Nabil Jahja. "Tingkatkan Layanan Pemesanan Tiket Kereta Api, KAI Luncurkan Acces by KAI." kumparan.com, 2023. <https://m.kumparan.com/amp/kumparanbisnis/tingkatkan-layanan-pemesanan-tiket-kereta-api-kai-luncurkan-acces-by-kai-20xsS18dikg>.
- Firah, Al, and Sri Widya Lestari. "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access By Kai Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pada PT. KAI Divisi Regional 1 Sumatera Utara Kota Medan." *Warta Dharmawangsa* 18, no. 3 (2024): 1026–38. <https://doi.org/10.46576/wdw.v18i3.4769>.
- Fransiska, Winda, Tiffany Melia Putri, Tiffani Mediana, and Yulia Hanoselina. "Analisis Kinerja Aplikasi Access by KAI Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Digital," 2026, 952–64.
- Frinzi, Dinda, and M. Fachri Andan. "Penerapan Inovasi Access by KAI Dalam Transformasi Pelayanan Publik Pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat." *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa* 05, no. 01 (2024): 1–8.
- Hapsari, YusitaTiti. "Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)." *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi* 10, no. 2 (2022): 429–36. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/54345%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/download/54345/24361>.
- Harahap, Ahmad Faris Rivaldi, and Arifuddin Muda Harahap. "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Publik Pada Pengambilan Keputusan Tata Negara." *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia* 9, no. 2 (2023): 769. <https://doi.org/10.29210/1202323208>.
- Iwan Ahmad Puji Santoso. "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pemerintahan." *Indonesian Journal of Public Administration Review* 2, no. 3 (2025): 10. <https://doi.org/10.47134/par.v2i3.4004>.
- Jaya, Wendi Awang Baseka, and Rojil Nugroho Bayu Aji. "Transformasi Kereta Api Di Wilayah DAOP 8 Surabaya Pada Tahun 2009-2020." *AVATARA, e-Journal Pendidikan Sejarah* 14, no. 1 (2023): 1–8.
- Jumroh, H.; Pratama JY.M. *Implementasi Pelayanan Publik Teori Dan Praktik. Insan Cendekia Mandiri*, 2021.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. "Al-Qur'an Dan Terjemahannya," 2019, QS. Al-Baqarah:286.
- Keretaapikita. "Perbedaan Tiket Go Show Dengan Tiket Tarif Khusus," n.d.

- <http://keretaapikita.com/perbedaan-tiket-go-show-dengan-tiket-tarif-khusus/>.
- Khodafi, Muhammad. “Menafsir Realitas Keagamaan Secara Sosiologis” 2814, no. 1 (2023): 1–13.
- Margareth, Helga. “UU No 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.” 2017, 32.
- Medica, Politeknik, Farma Husada, Jumari Ustiawaty, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 2020.
- Miftha, Nabila, Fenny Purwani, and Nindy Tri. “Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan Lokal Palembang Raya Berbasis Aplikasi KAI Access (Studi Kasus Pada PT KAI)” 2, no. 2 (2025): 52–57.
- Novita Sari, Aisyah Darti Megasari, Komarun Zaman. “Manajemen Layanan Pelanggan Melalui Aplikasi Access By” Vol. 6, no. 2 (2025).
- Perdana, Bayu Bambang. “Analisis Penggunaan KAI Access Dalam Meningkatkan Efisiensi Manajemen Layanan Pelanggan: Studi Kasus Pada PT KAI (Persero).” *Jurnal Economina* 2, no. 7 (2023): 1777–88. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.673>.
- PT Kereta Api Indonesia (Persero). “Profil Perusahaan,” n.d. <https://www.kai.id/>.
- Rachman, Marjani. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by Tahta Media, 2021.
- Rachman, Vicky. “Transaksi Di Aplikasi KAI Capai 2,2 Juta Kali, Access by KAI Diandalkan Penumpang Selama Mudik Lebaran 2025.” SWA, 2025. <https://swa.co.id/read/458818/transaksi-di-aplikasi-kai-capai-22-juta-kali-access-by-kai-diandalkan-penumpang-selama-mudik-lebaran-2025>.
- Sahara, Siti, Shaqnas Zetalia, Fakultas Teknik, and Universitas Negeri Jakarta. “Analisis Efektivitas Aplikasi KAI Acces Dalam Meningkatkan Efisiensi Perjalanan Penumpang KAI Commuter Line” 4 (2024): 11904–10.
- Sukmana, Ena. “Digitalisasi Pustaka.” *Peran Pustakawan Pada Era Digital*, no. November(2020):1.https://www.researchgate.net/publication/236965703_DIGITALISASI_PUSTAKA.
- Sulaiman, Saat. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Edited by MUzakkir, 2020.
- Tandiyono, Tan Evan et al. “Analisis Kualitas Sistem Informasi Fitur E-Ticket Pada Aplikasi KAI Access Terhadap Pengamalan Pelanggan (Studi Kasus Pada Subjek NR-01 & NR-02)” 3, no. 12 (2025).
- Walgito, Bimo. *Pengantar Psikologi Umum*. ANDI Yogyakarta, 2004.
- Wibowo, S H, S Wahyuddin, A A Permana, S Sembiring, and ... *Teknologi Digital*

Di Era Modern, 2023. <https://books.google.com/books?>

Wiranti, Nia Endri, and Aldri Frinaldi. "Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Di Era Digital." *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8, no. 2 (2023): 748–54. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>.

Wulandari, Elen Ayu, and Eva Hany Fanida. "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)." *Publika*, 2023, 2137–50. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2137-2150>.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A