

ANALISIS PELAYANAN PRIMA HUMAS PT KERETA API INDONESIA DALAM PENYAMPAIAN INFORMASI KEPADA PENUMPANG KERETA LOKAL (Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT KAI Wilayah II Bandung)

¹Naurah Salsabila; ²Asep Dion Nugraha Rachmatulloh; ³Ahmad Nada Kusnendar

Universitas Langlangbuana

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2026

Revised September 2026

Accepted September 2026

Available online September 2026

Email:

naurahsalsaaa@gmail.com;

dionsiliwangi@gmail.com;

abahnada@gmail.com



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

Copyright © 2026 by Author.

Abstract

Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk akomodasi komunikasi dalam interaksi pelayanan petugas kepada penumpang kereta api lokal PT Kereta Api Indonesia (PT KAI), yang meliputi convergence, divergence, dan overaccommodation. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan satu informan kunci dari PT KAI dan empat informan utama yang merupakan penumpang kereta api lokal. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan temuan berdasarkan konsep akomodasi komunikasi dan mengaitkannya dengan komunikasi interpersonal, fungsi humas, serta pelayanan prima 6A. Hasil penelitian menunjukkan bahwa convergence terlihat melalui keramahan, responsivitas, bantuan dan pendampingan, penyampaian informasi, serta edukasi keselamatan. Divergence muncul melalui announcement yang kurang jelas, perbedaan pemahaman informasi, kesulitan sebagian penumpang mengikuti digitalisasi, kepadatan operasional, dan perbedaan persepsi terhadap gaya komunikasi petugas. Overaccommodation terlihat melalui pengulangan informasi, ketegasan berlebih, dan pengawasan yang terlalu intensif. Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh isi informasi, tetapi juga oleh kemampuan petugas menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi dan kebutuhan penumpang.

Kata Kunci : Akomodasi Komunikasi; Convergence; Divergence; Pelayanan Prima; Kereta Api Lokal

Abstract

This study analyzes communication accommodation in service interactions between PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) personnel and local-train passengers, focusing on convergence, divergence, and overaccommodation. The study employed a constructivist paradigm and a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observation, and documentation involving one key informant from PT KAI and four local-train passengers. The analysis categorized findings according to communication accommodation and related them to interpersonal communication, public relations functions, and the 6A excellent-service concept. The findings show that convergence is reflected in friendly and responsive service, assistance and guidance, information delivery, and safety education. Divergence emerges from unclear announcements, differences in information understanding, difficulties experienced by some passengers in adapting to digitalized services, crowded operational conditions, and differing perceptions of staff communication styles. Overaccommodation appears through repeated information, excessive assertiveness, and intensive supervision. The findings indicate that service communication quality depends not only on the information delivered but also on personnel's ability to adapt communication to passengers' conditions and needs.

Keywords : Communication Accommodation; Convergence; Divergence; Excellent Service; Local Trains

A. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan ruang interaksi yang mempertemukan organisasi penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. Pada layanan kereta api lokal, interaksi antara petugas dan penumpang berlangsung secara langsung melalui pemberian

informasi, arahan, bantuan, pengawasan, serta penanganan pertanyaan dan keluhan. Karena itu, kualitas komunikasi menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perusahaan penyedia jasa transportasi perkeretaapian tidak hanya dituntut menyediakan perjalanan yang aman dan tertib, tetapi juga memberikan informasi yang jelas, cepat, dan mudah dipahami. Dalam konteks organisasi, humas berperan dalam membangun hubungan dengan publik dan menyampaikan informasi perusahaan. Petugas frontliner juga menjadi representasi komunikasi perusahaan karena berhadapan langsung dengan pengguna jasa. Skripsi yang menjadi dasar artikel ini menempatkan komunikasi pelayanan sebagai bentuk komunikasi langsung antara perusahaan dan publiknya.

Permasalahan komunikasi dapat muncul meskipun prosedur pelayanan telah tersedia. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengalaman positif berupa keramahan dan responsivitas petugas, tetapi juga terdapat hambatan seperti announcement yang kurang terdengar, kesalahpahaman informasi, kendala digitalisasi, kepadatan operasional, serta perbedaan persepsi terhadap gaya komunikasi petugas. Skripsi juga mendokumentasikan bahwa pengalaman pengguna di ruang digital memperlihatkan pentingnya sikap petugas ketika memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan pengguna jasa.

Fenomena tersebut relevan dianalisis menggunakan Teori Akomodasi Komunikasi Howard Giles. Teori ini memandang bahwa individu dapat menyesuaikan perilaku komunikasinya ketika berinteraksi dengan orang lain. Dalam penelitian ini, penyesuaian dianalisis melalui tiga bentuk utama, yaitu convergence, divergence, dan overaccommodation. Konsep pelayanan prima digunakan sebagai landasan konseptual untuk melihat kualitas pelayanan, sedangkan Teori Akomodasi Komunikasi menjadi alat analisis untuk menjelaskan proses penyesuaian komunikasi petugas.

Kebaruan penelitian terletak pada fokus terhadap komunikasi interpersonal langsung antara petugas frontliner PT KAI dan penumpang kereta lokal dengan menggunakan Teori Akomodasi Komunikasi sebagai alat analisis utama, kemudian mengaitkannya dengan pelayanan prima 6A. Penelitian terdahulu yang dikaji dalam skripsi lebih banyak membahas strategi komunikasi organisasi melalui media digital, peran humas sebagai fasilitator komunikasi, strategi pelayanan prima, sosialisasi keselamatan, dan komunikasi pemasaran. Artikel ini memusatkan perhatian pada proses penyesuaian gaya komunikasi dalam interaksi pelayanan langsung.

Kesenjangan penelitian terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus memetakan proses akomodasi komunikasi dalam interaksi langsung petugas dan penumpang kereta lokal PT KAI. Studi sebelumnya lebih banyak membahas strategi komunikasi humas, pelayanan informasi publik, keselamatan, atau komunikasi pemasaran. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menggunakan convergence, divergence, dan overaccommodation sebagai kategori analisis untuk menjelaskan bagaimana penyesuaian komunikasi berlangsung dalam pelayanan kereta lokal.

Berdasarkan fokus tersebut, penelitian diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan: (1) bagaimana bentuk convergence yang dilakukan petugas dalam interaksi pelayanan dengan penumpang kereta api lokal; (2) bagaimana bentuk divergence yang muncul dalam komunikasi antara petugas dan penumpang; dan (3) bagaimana bentuk overaccommodation dalam interaksi pelayanan petugas kepada penumpang.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu mengenai komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa komunikasi merupakan bagian penting dalam proses pelayanan kepada pengguna jasa. Kajian Anggasari et al. membahas penerapan komunikasi interpersonal petugas keamanan dalam pelayanan penumpang pesawat, sedangkan Anggraini et al. membahas konsep komunikasi interpersonal sebagai landasan interaksi. Penelitian Harvirna et al. dan Lusiyanan juga menempatkan komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan pelanggan dan customer service. (Anggasari et al., 2023; Anggraini et al., 2022; Harvirna et al., 2023; Lusiyanan, 2022).

Pada sektor transportasi dan pelayanan publik, penelitian terdahulu membahas strategi komunikasi interpersonal, pelayanan informasi publik, pelayanan prima, dan komunikasi pelayanan. Kajian Nugroho dan Agustin membahas strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik, Az-zahra et al. membahas strategi komunikasi PT KAI dalam meningkatkan pelayanan informasi publik, Jannati et al. membahas strategi komunikasi customer service untuk mencapai pelayanan prima di stasiun, sedangkan Febrianda dan Farihanto membahas komunikasi pelayanan publik pada layanan bandara. (Nugroho & Agustin, 2025; Az-zahra et al., 2025; Jannati et al., 2025; Febrianda & Farihanto, 2024).

Kajian mengenai humas memperlihatkan perhatian pada fungsi komunikasi organisasi dan pelayanan kepada publik. Mahmud et al. membahas peran dan fungsi humas dalam publikasi, Wulandari et al. membahas strategi komunikasi humas dalam pelayanan prima, sedangkan Yusman et al. membahas strategi komunikasi humas PT KAI dalam mendorong partisipasi masyarakat pada program keselamatan kereta api. (Mahmud et al., 2024; Wulandari et al., 2025; Yusman et al., 2025).

Penelitian lain pada layanan kereta api menyoroti kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan inovasi digital. Fahrur Nisa' Nur Laila et al. membahas kualitas layanan dan harga pada Kereta Api Ranggajati, Morely membahas penerapan pelayanan prima dan fasilitas PT Kereta Api Indonesia, Riski dan Megawati membahas kualitas pelayanan dan harga pada transportasi kereta eksekutif, sedangkan Rima Nurmalah et al. membahas inovasi aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan. Literatur tersebut menjadi konteks pendukung untuk melihat pelayanan kereta lokal dari sisi komunikasi dan pengalaman pengguna. (Fahrur Nisa' Nur Laila et al., 2025; Morely, 2024; Riski & Megawati, 2025; Rima Nurmalah et al., 2024).

Landasan teori penelitian ini menggunakan Teori Akomodasi Komunikasi untuk membaca penyesuaian perilaku komunikasi dalam interaksi pelayanan. Konsep akomodasi komunikasi digunakan untuk membedakan convergence, divergence, dan overaccommodation dalam proses interaksi. (Suheri, 2019).

Teori Akomodasi Komunikasi menjelaskan bahwa komunikator dapat menyesuaikan perilaku komunikasinya terhadap lawan bicara. Dalam interaksi pelayanan, penyesuaian dapat berbentuk convergence, yaitu kecenderungan memperkecil jarak komunikasi dengan menyesuaikan gaya bahasa, cara penyampaian, atau perilaku; divergence, yaitu penonjolan perbedaan atau tidak adanya penyesuaian yang dapat menciptakan jarak komunikasi; dan overaccommodation, yaitu penyesuaian yang dilakukan secara berlebihan sehingga berpotensi dipersepsikan terlalu mengatur, terlalu intensif, atau tidak sesuai kebutuhan lawan bicara.

Konsep pelayanan prima dalam penelitian digunakan melalui indikator 6A, yaitu attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability. Indikator tersebut membantu membaca bagaimana sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab petugas hadir dalam praktik pelayanan. Dengan demikian, teori akomodasi komunikasi menjelaskan proses penyesuaian komunikasi, sedangkan pelayanan prima membantu memahami kualitas pelayanan yang dihasilkan dari proses tersebut.

C. METODE

Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode deskriptif kualitatif. Paradigma konstruktivisme digunakan karena penelitian berupaya memahami realitas pelayanan berdasarkan pengalaman dan pemaknaan informan terhadap interaksi dengan petugas. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena secara mendalam sesuai konteks alami.

Subjek penelitian terdiri atas lima informan, yaitu satu informan kunci dari PT KAI dan empat informan utama yang merupakan penumpang kereta api lokal. Informan kunci adalah Hafidz Saputra, Supervisor Humas bidang Media Relation PT KAI, sedangkan informan lainnya merupakan penumpang yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan kereta lokal. Objek penelitian adalah komunikasi pelayanan PT KAI kepada penumpang, khususnya bentuk convergence, divergence, dan overaccommodation.

Penelitian dilaksanakan di lingkungan operasional PT KAI dengan fokus layanan kereta lokal di wilayah Bandung, terutama Stasiun Kota Bandung, Jalan Kebon Kawung, Pasir Kaliki, Kota Bandung. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh pengalaman dan penjelasan informan mengenai pelayanan komunikasi. Observasi digunakan untuk melihat praktik pelayanan secara langsung, sedangkan dokumentasi menjadi data pendukung.

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga bentuk akomodasi komunikasi muncul dalam pelayanan PT KAI kepada penumpang kereta lokal. Ketiganya tidak selalu berdiri secara terpisah, melainkan dapat muncul bergantian sesuai kondisi interaksi, karakteristik penumpang, dan situasi operasional.

1. Convergence dalam Pelayanan

Convergence menjadi bentuk yang paling menonjol dalam temuan penelitian. Petugas dinilai mampu menyesuaikan komunikasi dengan kebutuhan, kondisi, dan kenyamanan penumpang. Penyesuaian terlihat melalui keramahan, responsivitas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, pemberian bantuan dan pendampingan, serta kemampuan menciptakan rasa aman.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penumpang merasakan petugas cukup komunikatif dan responsif ketika dimintai bantuan. Petugas juga memberikan arahan mengenai akses layanan dan perjalanan, termasuk membantu pengguna yang belum terbiasa menggunakan kereta secara mandiri. Dalam konteks internal pelayanan, pihak humas menjelaskan pentingnya pembekalan dan pengendalian emosi agar petugas tidak ikut terpancing ketika menghadapi penumpang yang marah atau panik.

Convergence juga tampak pada edukasi dan sosialisasi keselamatan. Informasi mengenai tata tertib, penggunaan fasilitas, dan keselamatan perjalanan disampaikan untuk memastikan penumpang memahami aturan. Dari sudut pelayanan prima 6A, temuan ini berkaitan dengan attitude melalui keramahan dan profesionalitas, attention melalui perhatian terhadap kebutuhan pengguna, action melalui tindakan membantu, serta ability melalui kemampuan petugas menjelaskan informasi dan menghadapi berbagai karakter penumpang.

Dengan demikian, convergence menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyampaian pesan, tetapi juga pada penciptaan hubungan komunikasi yang lebih dekat, nyaman, dan efektif.

2. Divergence dalam Pelayanan

Divergence muncul ketika komunikasi pelayanan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan kebutuhan semua penumpang. Salah satu hambatan utama adalah kualitas announcement. Beberapa penumpang mengalami kesulitan mendengar informasi melalui speaker, terutama ketika kondisi stasiun ramai. Situasi tersebut dapat menimbulkan kebingungan mengenai jadwal, perpindahan jalur, atau lokasi peron.

Hambatan lain berkaitan dengan digitalisasi layanan. Sebagian pengguna, terutama mereka yang kurang terbiasa dengan sistem digital, masih membutuhkan bantuan ketika menggunakan aplikasi atau sistem pembayaran elektronik. Kondisi ini menunjukkan adanya jarak antara perkembangan sistem pelayanan dan kemampuan adaptasi sebagian pengguna jasa.

Divergence juga muncul dalam bentuk kesalahpahaman dan perbedaan persepsi terhadap gaya komunikasi. Pihak humas mengakui bahwa kesalahpahaman merupakan kemungkinan yang dapat terjadi di lapangan. Pada kondisi ramai, akses penumpang untuk meminta bantuan juga dapat menjadi terbatas. Selain itu, terdapat perbedaan penilaian terhadap nada komunikasi petugas: sebagian dianggap ramah dan komunikatif, sementara sebagian lainnya dinilai terlalu tegas atau singkat.

Dalam perspektif pelayanan prima, kondisi tersebut menunjukkan bahwa accountability dalam menjaga keselamatan dan ketertiban perlu diseimbangkan dengan cara penyampaian yang dapat diterima pengguna. Ketegasan yang dimaksudkan untuk menjaga keselamatan dapat dipersepsikan berbeda oleh penumpang apabila tidak disertai pendekatan komunikasi yang tepat.

3. Overaccommodation dalam Pelayanan

Overaccommodation terlihat ketika penyesuaian komunikasi dilakukan terlalu intensif. Temuan menunjukkan adanya pengulangan informasi melalui announcement, imbauan yang terus-menerus mengenai keselamatan dan tata tertib, ketegasan yang tinggi, serta pengawasan petugas yang cukup protektif.

Pengulangan informasi pada dasarnya bertujuan memastikan seluruh penumpang menerima pesan. Namun, apabila dilakukan terlalu sering, bentuk komunikasi tersebut dapat dipersepsikan berlebihan. Demikian pula dengan pengawasan petugas keamanan. Kehadiran petugas yang sering berkeliling dapat memberikan rasa aman, tetapi pada sisi lain menunjukkan pendekatan yang sangat protektif.

Ketegasan petugas juga perlu dipahami dalam konteks keselamatan. Hasil wawancara dengan pihak humas menunjukkan bahwa ketegasan tidak dimaksudkan sebagai kemarahan, melainkan penegasan bahwa keselamatan merupakan prioritas. Meskipun demikian, dari perspektif akomodasi komunikasi, cara penyampaian yang terlalu dominan dapat menghasilkan persepsi overaccommodation apabila tidak disesuaikan dengan kondisi interaksi.

Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya keseimbangan. Pelayanan prima tidak berarti memberikan komunikasi sebanyak mungkin, tetapi memberikan komunikasi yang tepat sesuai kebutuhan. Attention, action, dan ability perlu diterapkan secara proporsional agar bantuan tetap terasa membantu tanpa berubah menjadi komunikasi yang terlalu mengontrol.

E. DISKUSI

Ketiga temuan menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan PT KAI merupakan proses yang dinamis. Convergence, divergence, dan overaccommodation dapat muncul dalam situasi yang berbeda. Convergence cenderung mendukung pengalaman pelayanan positif karena memperlihatkan usaha petugas memahami kebutuhan pengguna. Sebaliknya, divergence menunjukkan adanya kondisi ketika komunikasi belum sepenuhnya selaras, sedangkan overaccommodation memperlihatkan bahwa niat memberikan pelayanan secara intensif juga dapat menghasilkan persepsi kurang nyaman apabila dilakukan secara berlebihan.

Temuan penelitian memperkuat posisi komunikasi interpersonal sebagai bagian penting dari pelayanan publik. Petugas frontliner bukan hanya pelaksana prosedur, tetapi juga menjadi representasi perusahaan ketika berhadapan dengan publik. Cara petugas berbicara, memberikan bantuan, merespons pertanyaan, dan mengelola emosi ikut membentuk pengalaman penumpang.

Keterkaitan dengan pelayanan prima 6A menunjukkan bahwa kualitas komunikasi menjadi penghubung antarunsur pelayanan. Attitude terlihat melalui keramahan dan profesionalitas; attention melalui perhatian pada kebutuhan pengguna; action melalui tindakan cepat membantu; ability melalui penguasaan informasi dan kemampuan menghadapi karakter penumpang; appearance melalui penampilan profesional; dan accountability melalui tanggung jawab terhadap keselamatan serta ketertiban.

Penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi nonverbal berperan dalam pelayanan. Gestur, kontak mata, ekspresi, intonasi, dan jarak fisik dapat memperkuat atau mengurangi kesan ramah dan profesional. Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan komunikasi tidak cukup dilakukan melalui penguasaan informasi, tetapi juga melalui pelatihan kemampuan interpersonal dan pengelolaan emosi.

Secara praktis, temuan mengarah pada kebutuhan pendampingan digital bagi penumpang yang membutuhkan bantuan, peningkatan kualitas announcement, serta pelatihan komunikasi bagi petugas. Dalam skripsi, rekomendasi tersebut diterjemahkan antara lain melalui pendampingan digital oleh Customer Service Mobile pada jam sibuk, pelatihan modulasi vokal bagi announcer, dan pelatihan komunikasi pelayanan berbasis Teori Akomodasi Komunikasi.

F. KESIMPULAN

Penelitian menyimpulkan bahwa akomodasi komunikasi dalam pelayanan kereta api lokal PT KAI terdiri atas convergence, divergence, dan overaccommodation. Convergence terlihat melalui keramahan, responsivitas, bantuan dan pendampingan, penyampaian informasi, serta edukasi keselamatan. Divergence muncul melalui announcement yang kurang jelas, perbedaan pemahaman informasi, hambatan digitalisasi, kepadatan operasional, dan perbedaan persepsi terhadap gaya komunikasi petugas. Overaccommodation terlihat melalui pengulangan informasi, ketegasan berlebih, dan pengawasan yang terlalu intensif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima tidak hanya ditentukan oleh isi informasi, tetapi juga oleh kemampuan petugas menyesuaikan cara berkomunikasi dengan situasi dan kebutuhan penumpang. Implikasi praktis penelitian adalah perlunya pendampingan digital bagi penumpang yang membutuhkan, peningkatan modulasi vokal dalam announcement, serta pelatihan komunikasi interpersonal berbasis Teori Akomodasi Komunikasi agar petugas mampu menyeimbangkan kejelasan informasi, ketegasan, perhatian, dan kenyamanan.

G. REFERENSI

- Anggasari, N. L. G. Y., Kotaniartha, I. W., & Bagus, A. A. G. (2023). Penerapan komunikasi interpersonal petugas keamanan dalam memberikan pelayanan kepada penumpang pesawat udara di Bandara I Gusti Ngurah Rai. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Az-zahra, A., Budianto, K., & Ningsih, C. P. A. (2025). Strategi komunikasi PT. KAI Divisi Regional III Palembang dalam meningkatkan pelayanan informasi publik melalui website E-PPID. *EduTIK: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 5(4).
- Suheri. (2019). Akomodasi komunikasi. *Jurnal Network Media*, 2(1), 40-48.
- Fahrudin Nisa' Nur Laila, E. D. P., & V. I. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang pada Kereta Api Ranggaajati. *Musytari*, 22(8), 1-8.
- Febrianda, A., & Farihanto, M. N. (2024). Public service communication of PT Angkasa Pura II in increasing customer satisfaction at H.A.S. Hanandjoeddin Belitung Airport. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(11), 5818-5824. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i11.8795>
- Harvirna, N., Riza, F., & Yasmin, N. (2023). Strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan pelanggan di RS Sumatera Eye Center. *JISOS: Jurnal Ilmu Sosial*.



- Jannati, Z., Hamandia, M. R., & Wasalman, A. (2025). Strategi komunikasi customer service dalam mencapai pelayanan prima di Stasiun LRT DJKA Kota Palembang. *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah dan Masyarakat Islam*, 15(1). <https://doi.org/10.47766/liwauldakwah.v15i1.6098>
- Lusiyana, N. (2022). Komunikasi interpersonal antara customer service dengan WNI dalam proses pelayanan passport di Kantor Imigrasi Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Sydney, Australia. *Solidaritas*, 5(2).
- Mahmud, M., Fatmawati, F., & Ismail, I. (2024). Peran dan fungsi humas dalam publikasi pada Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan. *Federalisme: Jurnal Kajian Hukum dan Ilmu Komunikasi*, 1(4), 01-10.
- Morely, D. F. (2024). Pengaruh penerapan pelayanan prima dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang PT Kereta Api Indonesia. Lampung.
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif serta tahapan penelitian. *Genta Mulia*, 15(1), 82-92.
- Nugroho, Y. W., & Agustin, D. A. C. (2025). Strategi komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik UPPD Pulau Tidung. *Jurnal Sosial dan Sains*, 5(6). <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i6.32236>
- Priatna, T., Nurfaulji, B. B., Nuraeni, D., Sari, E. S. M., Agasha, P. S., & Ulum, R. R. (2025). Teknik pengumpulan data dalam pendekatan kualitatif. *Merdeka Indonesia Journal Internasional (MIJI)*, 5(2), 306-312.
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles, dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77-84.
- Rima Nurmalah, Muhibudin Wijaya Laksana, & Hilma Mutiara Winata. (2024). Pengaruh inovasi pada aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 137-149. <https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16859>
- Riski, A., & Megawati, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan penumpang transportasi kereta eksekutif Kota Palembang. *MDP Student Conference*, 4(2), 693-697. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v4i2.10966>
- Surya, E., & Aulia, S. (2025). Interaksi komponen komunikasi interpersonal oleh pramusapa di layanan Transjakarta. *Kiwari*, 4(2). <https://doi.org/10.24912/ki.v4i2.34980>
- Wulandari, Yusalia, H., & Farid, M. M. (2025). Strategi komunikasi humas dalam pelayanan prima pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Musi Banyuasin. *Journal of Media and Communication*, 1(3), 56-61.
- Yusman, C. M., Anggreini, A. P., & Pebriana, R. (2025). Strategi komunikasi humas PT KAI Persero Divre III Palembang dalam mendorong partisipasi masyarakat pada program keselamatan kereta api. *Journal Media Public Relations*, 5(2), 214-224. <https://doi.org/10.37090/bzqhjq80>