

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)

Elen Ayu Wulandari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
elen.19084@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut sebuah perusahaan agar memberikan layanan secara praktis dan cepat, dalam hal ini pemerintah mengupayakan modernisasi pelayanan melalui *e-government*. *E-government* yang diupayakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) disajikan dalam bentuk aplikasi yaitu *KAI Access*. Aplikasi *KAI Access* dibuat untuk memudahkan pelanggan dalam proses pembelian tiket kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan aplikasi *KAI Access* oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada pelanggan kereta lokal Penataran-Dhoho di Stasiun Blitar Daop VII. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori kualitas layanan *e-government* oleh Papadomichelaki dan Mentzas tahun 2012 dengan indikator *reliability, ease of use, trust, content and appearance of information citizen support, functionality of the interaction environment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *KAI Access* oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah cukup baik dan dapat diterima oleh pelanggan, karena banyak kemudahan yang didapatkan ketika pelanggan menggunakan aplikasi ini, namun perlu adanya peningkatan layanan pada aplikasi agar pelanggan kereta lokal dapat menggunakan semua fasilitas yang ada pada aplikasi *KAI Access*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, E-government, KAI Access

Abstract

The rapid development of technology requires a company to provide services practically and quickly, in this case the government seeks to modernize services through *e-government*. *E-government* pursued by PT Kereta Api Indonesia (Persero) is presented in the form of an application, namely *KAI Access*. The *KAI Access* application was created to facilitate customers in the process of purchasing train tickets. This study aims to determine and describe the quality of *KAI Access* application services by PT Kereta Api Indonesia (Persero) to local train customers Penataran-Dhoho at Blitar Daop VII Station. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The focus of this research uses the theory of *e-government* service quality by Papadomichelaki and Mentzas in 2012 with indicators of *reliability, ease of use, trust, content and appearance of information citizen support, functionality of the interaction environment*. The results showed that the service quality of the *KAI Access* application by PT Kereta Api Indonesia (Persero) was quite good and acceptable to customers, because there were many conveniences obtained when customers used this application, but there needs to be an improvement in service on the application so that local train customers can use all the facilities in the *KAI Access* application.

Keywords: Service quality, E-government, KAI Access

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini memberi pengaruh cukup besar diberbagai aspek kehidupan. Seperti yang diketahui, banyak masyarakat yang menginginkan segala sesuatu dengan cara praktis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, salah satu yang berkontribusi adalah penggunaan dari internet. Menurut Evi dan Malabay (2009), internet merupakan singkatan dari “*interconnected networking*” berarti sistem jaringan komunikasi global terbuka yang memberi informasi dinamis, statis maupun interaktif dan saling menghubungkan jaringan komputer di seluruh dunia.

Berdasarkan data Mimin (2022) dalam Laporan Digital 2022 *Global Overview Report*, selama tahun 2021, jumlah pengguna internet global naik mencapai 7,7% ditengah situasi pandemi. Sedangkan jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 73,7% dari populasi, sehingga ada sekitar 201,8 juta orang yang mempunyai akses internet pada awal 2022. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebutuhan penggunaan internet naik disetiap tahunnya, berarti semua aspek kehidupan sehari-hari dapat dioptimalkan melalui akses internet, begitu pula dilingkup sebuah perusahaan.

Sejak era reformasi, berkembang paradigma administrasi publik yaitu tuntutan sebuah pelayanan untuk lebih baik dari pelayan sebelumnya. Menyadari betapa pentingnya mewujudkan pelayanan yang baik, pemerintah mengupayakan modernisasi melalui *electronic government*. Definisi sederhana *e-government* menurut Srivastava dan Teo (dalam Rahman, 2011) adalah perluasan akses pelayanan pemerintah untuk kemaslahatan masyarakat, pengusaha atau pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Adapun manfaat dalam pengembangan *e-government* di Indonesia, antara lain (Fanida, 2018):

1. Memperbaiki kualitas layanan kepada masyarakat yang telah diberi oleh pemerintah dalam hal efektivitas dan efisiensi disemua bidang.
2. Meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan kontrol pemerintah dalam penyelenggaraan konsep *Good Governance*.
3. Meminimalisir biaya yang dikeluarkan dalam proses administrasi, interaksi, dan relasi oleh pemerintah secara signifikan.
4. Memberi peluang kepada pemerintah agar mendapat sumber pendapatan baru.

E-government di Indonesia digerakkan sejak beberapa tahun belakangan melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui peraturan tersebut, diperlukan sistem berbasis elektronik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik serta pelayanan publik yang berkualitas.

Membahas mengenai kualitas sebuah layanan, banyak perusahaan berlomba-lomba untuk menciptakan produk terbaik demi menjaga citra perusahaannya, seperti halnya perusahaan dibidang transportasi. Alasannya, karena kualitas dari sebuah pelayanan menjadi ukuran keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan kepada pelanggan (Riyadin, 2019). Kualitas layanan menurut Tjiptono (dalam Freekly, 2018) merupakan upaya dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan berdasar ketetapan, dengan tujuan mengimbangi harapan pelanggan.

Secara umum, transportasi terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi darat merupakan pemegang peran penting sekaligus menjadi sarana angkutan umum yang menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat sehari-hari (Wibowo, 2020). Salah satu moda transportasi darat yang sering digunakan masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh maupun dekat adalah kereta api. Alasan yang mendasari masyarakat lebih memilih kereta api dibanding dengan transportasi darat lainnya dapat dijumpai dari persepektif pengguna melalui (RRI, 2022) sebagai berikut:

“Alasan saya lebih memilih moda transportasi kereta api karena kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh tiket.”
Bapak Taufik pada hari Kamis, 29 September 2022.

Dengan adanya alasan dari pengguna moda transportasi kereta api, turut menjadi tantangan perusahaan dibidang perkeretaapian untuk mengembangkan pelayanannya. Saat ini Perkeretaapian di Indonesia berada dalam satu perusahaan induk Badan Usaha Milik Negara yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang bertugas mengatur, mengurus, dan menyediakan jasa angkutan kereta api satu-satunya di Indonesia. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, fokus utama PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu memberi pelayanan terbaik dan berkelanjutan seperti halnya dalam pemesanan tiket kereta api.

Salah satu upaya peningkatan kualitas layanan adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) menciptakan inovasi guna memperbaiki cara lama dalam pemesanan tiket kereta. Aplikasi KAI *Access* merupakan jawaban

dari inovasi yang dimaksud. Berikut merupakan logo dari aplikasi KAI Access:



Gambar 1. Logo Aplikasi KAI Access

Sumber: Aplikasi KAI Access (2022)

Aplikasi KAI Access merupakan aplikasi resmi milik PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang diluncurkan pada tahun 2014. Didalamnya, terdapat dua jenis perjalanan, yaitu perjalanan kereta api lokal dan jarak jauh. Pada kereta api lokal, perjalanan terhitung dibawah jarak 80 kilometer dan pada kereta api jarak jauh yang jarak perjalanannya lebih dari 80 kilometer (Utoyo, 2021). Fitur yang ada pada aplikasi KAI Access sudah cukup lengkap, mulai dari pemesanan tiket kereta api lokal maupun jarak jauh, penambahan tiket, pembatalan tiket, pengubahan jadwal, pemesanan taksi, pemesanan makanan atau minuman saat melakukan perjalanan serta terdapat berita seputar layanan kereta api.

Dalam menggerakkan program pembelian tiket melalui aplikasi kepada pelanggan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki jargon “beli tiket semudah *update status*”. Maksud dari jargon tersebut yaitu dengan mengunduh aplikasi KAI Access lewat *handphone*, pelanggan menjadikan loket berasa digenggaman karena pemesanan tiket dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Untuk mendapatkan aplikasi ini, pelanggan cukup mengunduh melalui *PlayStore* untuk pengguna *Android*, dan mengunduh melalui *AppStore* untuk pengguna *IOS*. Setelah mengunduh aplikasi pada *handphone*, pengguna memasukkan data diri. Jika pendaftaran sudah disetujui, maka pengguna sudah terdaftar di aplikasi KAI Access dan dapat digunakan untuk memesan tiket kereta api. Hingga saat ini, pembayaran tiket kereta api dengan menggunakan *e-wallet*, *QRIS* maupun *mobile banking*.

Terdapat regulasi terbaru dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) setelah diterbitkan aplikasi KAI Access pada siaran persnya yang dikutip Dzulfaroh dalam Kompas.com (2019), bahwa mulai tanggal 1 September 2019 pelayanan pemesanan tiket kereta api lokal hanya dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi KAI Access. Dapat dilakukan mulai H- tujuh hingga lima menit sebelum jadwal keberangkatan. Untuk reservasi tiket kereta api lokal di loket stasiun hanya berlaku untuk pembelian *Go Show* yang artinya tiket dapat dibeli mulai tiga jam sebelum keberangkatan dan apabila tempat duduk masih tersedia. Kereta api lokal yang termasuk dalam kategori ini adalah Kereta Api lokal Penataran Dhoho. Rute ini melintasi banyak

stasiun pemberhentian, salah satunya Stasiun Blitar. Stasiun Blitar merupakan stasiun yang berada di Kota Blitar Provinsi Jawa Timur dan merupakan stasiun besar kelas C yang melayani perjalanan kereta api lokal seperti Penataran-Dhoho atau Dhoho-Penataran, dan perjalanan kereta api jarak jauh seperti Singasari, Gajayana, Malabar, Kahuripan dan Majapahit. Sejak tanggal 1 Agustus 2016, Stasiun Blitar termasuk dalam Daerah Operasi VII Madiun yang sebelumnya termasuk dalam Daerah Operasi VIII Surabaya. Menurut data yang diperoleh, *volume* penumpang kereta api di Stasiun Blitar dari tahun sebelumnya mengalami peningkatan. Hal tersebut juga berpengaruh terhadap peningkatan pengguna aplikasi KAI Access di Stasiun Blitar. Dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1. Volume penumpang kereta api di Stasiun Blitar

Volume Penumpang 2021	Volume Penumpang 2022
211.354	529.675

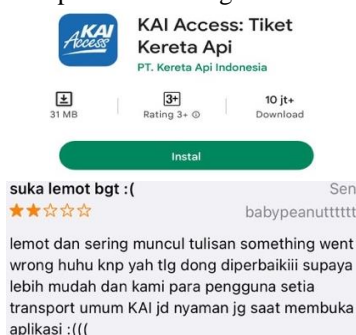
Sumber: Stasiun Blitar (2022)

Dari tabel diatas dapat diketahui *volume* penumpang kereta api di Stasiun Blitar meningkat hingga dua kali lipat, sehingga dapat dipastikan pengguna aplikasi KAI Access di Stasiun Blitar mengalami peningkatan. Adapun keterangan dari Ibu Septi selaku Kepala Sub Urusan *Customer Care* di Stasiun Blitar terkait pengalihan pemesanan tiket melalui aplikasi, sebagai berikut:

“Terkait pemesanan tiket yang dahulu konvensional yaitu hanya bisa dengan datang langsung ke stasiun lalu dialihkan dengan cara *online* karena sesuai era digitalisasi tentunya. Kita melihat data bahwa lebih dari 50% penduduk Indonesia sudah melek teknologi dan untuk kecenderungan masyarakat sukanya beli *online* tanpa harus mengurangi aktivitas di dalam rumah, jadi bisa dilakukan dimana saja yaitu dengan menggunakan aplikasi. Kalau orang jaman sekarang pengennya praktis ya, nggak perlu repot-repot lagi datang ke stasiun, jadi kami memberikan kemudahan bagi para masyarakat. Itu salah satu pertimbangan kami untuk mengalihkan pembelian tiket yang awalnya konvensional di stasiun, sedikit demi sedikit dialihkan ke *online*, yaitu aplikasi KAI Access”. (Wawancara tanggal 10 Januari 2023)

Berdasarkan penjelasan dari Ibu Septi dapat diketahui bahwa latar belakang pembuatan aplikasi KAI Access yaitu tuntutan era digitalisasi. Dengan menggunakan aplikasi, pelanggan tidak perlu datang ke stasiun untuk mengantre membeli tiket kereta api. Selain dapat menghemat waktu, pelanggan juga menghemat biaya karena tidak perlu pergi ke stasiun. Kemudahan yang dijanjikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) tentu berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan untuk menggunakan aplikasi KAI Access ini.

Hingga di awal tahun 2023, aplikasi KAI Access telah diunduh lebih dari 10 juta pelanggan. Namun aplikasi KAI Access mendapat penilaian yang kurang memuaskan. Dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 2. Ulasan Aplikasi KAI Access

Sumber: AppStore (2023)

Pada gambar diatas, aplikasi KAI Access mendapat rating tiga dari lima, dimana beberapa ulasan dari pengguna menyebutkan masih banyak kendala pada aplikasi saat pemesanan tiket kereta api. Berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada ulasan AppStore, juga dirasakan oleh pelanggan kereta lokal Penataran-Dhoho di Stasiun Blitar, yang dapat dijumpai dari wawancara dengan saudari Kiki, sebagai berikut:

“KAI Access itu enaknya bisa diakses dimanapun dan kapanpun jika kita membutuhkan, tapi disisi lain aplikasi ini terkadang masih lemot. Mungkin karena banyaknya pengguna aplikasi jadi ada waktu saat mau pesan tiket, aplikasinya itu lama banget bisa diaksesnya”. (Wawancara tanggal 3 Februari 2023)

Kendala yang dialami oleh saudari Kiki mendapat tanggapan dari petugas PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu saudari Nimas selaku *customer service* di Stasiun Blitar, bahwa kendala yang dihadapi pelanggan kereta lokal Penataran Dhoho saat ini, tidak semua *handphone* pelanggan *support* menggunakan aplikasi KAI Access dikarenakan faktor RAM atau versi dari *handphone*, alat pembayaran untuk kereta api lokal sangat terbatas hanya terdapat *Ovo* dan *Linkaja*, selain itu, aplikasi ini belum *support* untuk pembatalan maupun ubah jadwal tiket kereta api lokal.

Jadi, untuk pelanggan yang menghendaki melakukan *refund* atau *reschedule* harus datang ke *customer service* stasiun untuk pelayanan. Kendala lain juga disampaikan oleh Ibu Septi selaku Kepala Sub Urusan *Customer Care* Stasiun Blitar yaitu terdapat pelanggan yang sering lupa *password* dan petugas harus membantu untuk *reset* ulang.

Secara keseluruhan, aplikasi KAI Access dikendalikan oleh satu pusat sistem. Yang berarti petugas Stasiun Blitar tidak dapat menangani secara langsung kendala yang dialami pengguna mengenai *server* yang sering *down*, tidak dapat mengakses ubah jadwal dan pembatalan tiket lokal pada aplikasi. Namun untuk mengatasi kendala lain, petugas Stasiun Blitar terus mengupayakan agar pelanggan mendapatkan layanan secara maksimal. Terkait kendala lupa *password*, petugas *customer service* memberikan solusi pemecahan masalah, dapat diketahui dari wawancara dengan Ibu Septi sebagai berikut:



Gambar 3. Inovasi Petugas KAI di Stasiun Blitar

Sumber: Olahan peneliti (2023)

“Ini inovasi yang dibikin anak-anak sendiri mbak, kan ada orang-orang lansia yang ngga familiar pakai aplikasi KAI Access. Dari perusahaan juga ngga ada peraturan jadi *pure* inovasi dari kami di Stasiun Blitar. Di kertas ini tertera *email* nomor telepon, dan untuk *password*nya kita bikin sama semua. Kertas ini kita kasih ke orangnya buat diingat-ingat, kan membantu ya mbak buat para lansia”. (Wawancara tanggal 10 Januari 2023)

Melalui penjelasan dari Ibu Septi dapat diketahui bahwa petugas *customer service* Stasiun Blitar memiliki solusi pemecahan masalah terkait lupa *password* yang dialami pelanggan. Hal tersebut mendapatkan respon yang baik dari pelanggan dan dapat meminimalisir kendala lupa *password*. Disamping itu, apabila pelanggan yang berada di lingkungan Stasiun Blitar mengalami kendala lain, petugas dengan sigap memberikan pelayanan maksimal sesuai dengan *SOP*. Kepuasan terhadap layanan oleh petugas di Stasiun Blitar disampaikan oleh saudari Kiki sebagai pelanggan kereta lokal Penataran-Dhoho, sebagai berikut:

“Memang pernah mengalami kendala, lemot dan hampir tidak bisa memesan tiket. Tidak bisa diperbaiki secara otomatis. Jadi

saya harus ke stasiun untuk meminta tolong petugas, dan petugasnya sudah cukup baik dan membantu saat itu. Menurut saya petugas KAI di Stasiun Blitar sudah maksimal melayani pelanggan, bahkan ketika di perjalanan, apabila tidak dapat tempat duduk petugas selalu memberikan tempat duduk”. (Wawancara tanggal 3 Februari 2023)

Melalui pendapat saudara Kiki dapat diketahui, pada pelaksanaannya, aplikasi KAI Access didapati beberapa kendala. Namun petugas di Stasiun Blitar tetap mengoptimalkan pelayanannya dengan membantu para pelanggan. Perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh petugas mendapatkan respon positif, sehingga aplikasi KAI Access saat ini mendapat ulasan yang baik oleh pelanggan di Stasiun Blitar, sebagai berikut:



Gambar 4. Customer Satisfaction Index Stasiun Blitar

Sumber: Stasiun Blitar (2023)

Secara keseluruhan pada ulasan *AppStore*, aplikasi layanan jasa transportasi ini mendapat penilaian yang kurang memuaskan karena masih banyak dijumpai kendala oleh pengguna. Namun dari gambar diatas dapat diketahui, ulasan pada aplikasi KAI Access di Stasiun Blitar mendapat penilaian 4.23 yang berarti sangat baik. Hal tersebut dikarenakan petugas PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Blitar membuktikan dengan cara optimalisasi pelayanan serta membantu pelanggan menangani kendala yang dialami, sehingga mendapatkan penilaian yang baik pula oleh pelanggan.

Tuntutan sebuah pelayanan untuk lebih baik dari pelayanan sebelumnya telah dijawab oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan menghadirkan inovasi berbasis digital. Meskipun pada pelaksanaannya aplikasi ini ditemui berbagai kendala pada pelanggan kereta lokal Penataran Dhoho, namun aplikasi KAI Access dapat dikatakan handal dalam memberikan layanan diberbagai urusan terkait penggunaan kereta api. Diperlukan berbagai upaya oleh petugas agar dapat meningkatkan kualitas layanan produknya, yaitu aplikasi KAI Access. Berdasar latar belakang fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “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)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nana Syaodih (dalam Utami. D. Putri et al., 2021), yang dimaksud penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian dengan mendeskripsikan fenomena yang ada, memperhatikan karakteristik dan keterkaitan antar kegiatan baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia. Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Blitar yang beralamatkan Jalan Mastrip No. 75, Kecamatan Kepanjenkidul, Kota Blitar. Fokus penelitian dengan menggunakan teori *e-government quality* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dengan indikator sebagai berikut:

A. Reliability (Keandalan)

Konsentrasi dari dimensi ini adalah aksesibilitas *e-service*. Aplikasi harus dapat berfungsi secara konsisten, kecepatan dari aplikasi harus memuaskan dan berkaitan permasalahan yang dialami saat menggunakan aplikasi.

B. Ease of use (Kemudahan Penggunaan)

Situs web *e-government* harus dapat diakses dengan cepat melalui menu pencarian, dan idealnya url yang ada harus jelas dan mudah diingat oleh pengguna. Bahasa yang digunakan pada situs web *e-government* harus dimengerti oleh pengguna rata-rata dan terdapat opsi untuk mengubah bahasa.

C. Trust (Kepercayaan)

Dalam penerapannya, pelayanan berbasis *e-government* harus memberi kepercayaan kepada masyarakat bahwa data yang mereka berikan aman dan dilindungi, privasi data pribadi pengguna harus dijamin.

D. Content and Appearance Of Information (Isi dan Tampilan Informasi)

Dimensi ini mencakup informasi dan layanan yang tersedia pada aplikasi, apakah informasi dan layanan sudah terupdate dan pembahasan terkait tepat. Layanan *e-government* harus menarik secara grafis untuk pengguna, serta menawarkan animasi intuitif.

E. Citizen Support (Pendukung)

Layanan *e-government* diwajibkan untuk menyediakan alat bantuan jika terjadi permasalahan oleh pengguna. Layanan bantuan tersebut dapat berupa informasi yang relevan, seperti halaman bantuan yang terdapat kontak *email* atau kontak telepon.

F. *Functionality of The Interaction Environment* (Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan)

Dinilai dari penggunaan kembali informasi warga untuk memfasilitasi interaksi dimasa depan, adanya formulir perhitungan otomatis, dan format respon yang memadai. Adanya interaksi dari pelanggan dapat dijadikan pengalaman, masukan atau saran. Sebuah aplikasi hendaknya mewadahi respon dari pengguna, selain menjadi penilaian terhadap aplikasi juga sebuah bentuk dukungan dari lingkungan masyarakat.

Penentuan subjek pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan sumber datanya dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer akan diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan yang terlibat dalam penerapan pelayanan di Stasiun Blitar, yaitu Kepala Sub Urusan *Customer Care* berjumlah satu orang yaitu Ibu Nur Septiani, *customer service* berjumlah satu orang yaitu saudari Nimas, dan calon penumpang kereta api lokal Penataran-Dhoho sebagai pengguna aplikasi *KAI Access*. Data sekunder didapat dari hasil dokumentasi, catatan, serta laporan-laporan resmi seperti dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan, struktur organisasi dan prosedur kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Blitar. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dengan cara mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan.

HASIL PEMBAHASAN

Pada prinsipnya, peningkatan kualitas layanan publik baik dibidang jasa pelayanan maupun barang merupakan hal yang dijalankan oleh pemerintah daerah, pusat, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (Artiantia et al., 2022). Sebagai badan yang bergerak di bidang layanan jasa transportasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya memberi inovasi baru kepada para pelanggan. Hal tersebut dilatarbelakangi adanya era digitalisasi dan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat dan praktis. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sebuah aplikasi pemesanan tiket secara *online* melalui aplikasi yang diberi nama “*KAI Access*”. Berikut adalah hasil dan pembahasan terkait kualitas layanan aplikasi *KAI Access* pada pelanggan kereta lokal Penataran Dhoho di Stasiun Blitar:

A. *Reliability* (Keandalan)

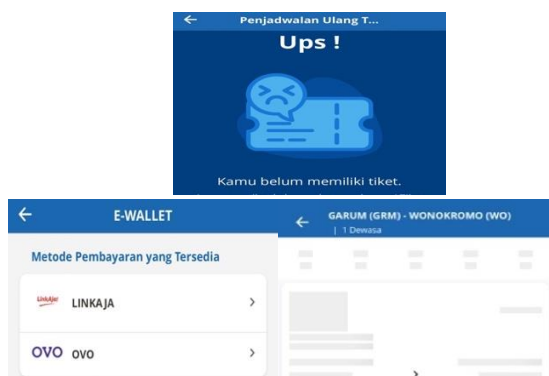
Pengertian keandalan dalam sebuah kualitas layanan *e-government* menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012) meliputi kemampuan memberikan layanan secara akurat, cepat, dan tepat waktu, aksesibilitas situs yang dapat dijangkau oleh banyak orang, dan komabilitas sistem yang memadai. Dari segi kemampuan memberikan layanan secara akurat, cepat, dan tepat waktu, aplikasi *KAI Access* sudah cukup handal dalam layanan pemesanan tiket kereta karena pelanggan dapat dengan mudah dan praktis mendapatkan tiket tanpa harus datang ke stasiun. Dengan menggunakan aplikasi *KAI Access*, pelanggan juga tidak perlu mencetak tiket karena sudah terdapat *e-ticketing* dan *e-boarding pass*.

Dari segi aksesibilitas situs yang dapat dijangkau oleh banyak orang, aplikasi *KAI Access* dapat diterima dan diakses oleh semua kalangan, karena berdasarkan data yang diperoleh, ada lebih dari 50% penduduk Indonesia sudah melek teknologi. Dan apabila dilihat dari kondisi demografis, warga Blitar cenderung pada usia produktif yaitu 25 hingga 50 tahun. Hal tersebut tentu menjadi pertimbangan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menciptakan sebuah inovasi berbasis *e-government* serta melakukan pengenalan aplikasi *KAI Access* sebagai media pemesanan tiket kereta api.

Atribut lain dari *reliability* yaitu komabilitas sistem yang memadai. Sebuah aplikasi yang memberikan layanan kepada masyarakat, tentu memerlukan keandalan dalam komabilitas sistemnya. Dalam penggunaan oleh pelanggan kereta lokal Penataran-Dhoho, aplikasi *KAI Access* masih terdapat beberapa kendala yaitu jaringan atau *server* pada aplikasi mengalami gangguan, terbatasnya akses layanan oleh pelanggan kereta lokal karena tidak dapat melakukan pembatalan atau pun ubah jadwal tiket, dan metode pembayaran terbatas. Hal tersebut disampaikan oleh saudari Nimas selaku *customer service* Stasiun Blitar sebagai berikut:

“Untuk kendala saat pemesanan jadi tidak semua *handphone* pelanggan *support* menggunakan aplikasi *KAI Access*, dikarenakan faktor *RAM* atau versi dari *handphone* tersebut. Ada lagi, *KAI Access* sekarang kan sudah menyediakan alat pembayaran *KAI Pay*, dimana *KAI Pay* sering mengalami gangguan. Sedangkan alat pembayaran *e-wallet* untuk kereta api lokal sangat terbatas hanya ada *Ovo* dan *Linkaja*.”

Kalau kendala pembatalan dan ubah jadwal, ya karena memang aplikasi ini belum *support* untuk pembatalan maupun ubah jadwal tiket kereta api lokal. Jadi kalau penumpang mau melakukan *refund* atau *rescedhule* itu harus datang ke *customer service* stasiun untuk pelayanan. Untuk kereta api lokal dapat dilayani mulai jam 09.00 hingga jam 16.00. Selain jam itu sistem belum dapat melakukan pembatalan atau perubahan jadwal tiket”. (Wawancara tanggal 17 Februari 2023)



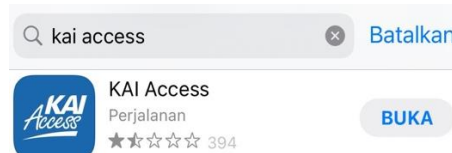
Gambar 5. Kendala aplikasi KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access (2023)

Berdasarkan pendapat dari Tasyah et al (2021) dengan adanya kendala pada komabilitas sistem aplikasi, sebuah instansi harus melakukan perbaikan agar pelanggan dapat menggunakan produknya dengan nyaman tanpa ada kendala. Dapat pula mengalokasikan sejumlah anggaran untuk mengembangkan sistem aplikasi seperti standarisasi dan berbagai hal dasar yang memungkinkan sistem dapat berjalan secara handal.

B. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Indikator kemudahan dalam penggunaan terdiri dari kemudahan aplikasi dalam mesin pencarian, yang berkaitan dengan kecepatan aplikasi untuk diakses melalui menu pencarian. Kemudian bahasa pada aplikasi dapat dimengerti oleh pengguna, yang berkaitan dengan adanya opsi untuk mengubah bahasa. Sebuah instansi atau lembaga yang menyediakan layanan berupa aplikasi perlu memperhatikan bahwa produknya dapat dicari atau ditemukan dengan mudah oleh masyarakat. Untuk memperoleh aplikasi KAI Access, pelanggan cukup mencari di menu pencarian dengan mengetik “KAI Access” pada oleh penyedia layanan kepada penerima layanan. Seperti yang diketahui, PT Kereta Api Indonesia

PlayStore untuk pengguna *Android* dan di menu pencarian *AppStore* untuk pengguna *IOS*. Kemudian pelanggan mengunduh aplikasi tersebut pada *handphone* yang sudah tersambung dengan internet. Setelah aplikasi terunduh, pelanggan diminta untuk memasukkan data diri dan apabila pendaftaran telah disetujui, aplikasi KAI Access siap digunakan membeli tiket kereta api. Hal ini telah disampaikan oleh saudari Refani selaku pelanggan kereta api lokal Penataran Dhoho sebagai berikut:



Gambar 6. Pencarian KAI Access pada AppStore
Sumber: Aplikasi KAI Access (2023)

“Mudah sekali, tinggal buka aplikasi *PlayStore* pada HP, ketik KAI Access di kolom pencarian maka sudah muncul apa yang dicari dan tinggal diinstal. Kalau mau pesan tiket ya gampang aja, yang penting sudah terdaftar akunya”. (Wawancara tanggal 18 Januari 2023)

Kemudahan dalam penggunaan juga dapat dinilai dari bahasa yang digunakan pada aplikasi. Menurut Kozák (2018), *ease of use* pada layanan *e-government* harus menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh penggunanya, serta terdapat pilihan untuk mengubah bahasa pada aplikasi. Dari segi bahasa, aplikasi KAI Access memiliki bahasa yang tergolong *simple* dan mudah dipahami oleh penggunanya. Terdapat dua pilihan untuk mengganti bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.



Gambar 7. Bahasa pada Aplikasi KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access (2023)

Berdasarkan pendapat Yunarsih (2022), bahasa merupakan sarana dalam berkomunikasi agar individu satu dapat terhubung dengan individu lainnya. Maka dari itu, eksistensi bahasa sangat krusial karena menentukan keberhasilan komunikasi (Persero) merupakan instansi Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan dan mengurus jasa

layanan transportasi kereta api satu-satunya di Indonesia. Perusahaan yang menyediakan layanan tentu memperhatikan kemudahan produknya untuk digunakan masyarakat luas, mengingat pengguna aplikasi KAI Access tidak hanya pengguna dalam negeri saja.

C. Trust (Kepercayaan)

Dalam penelitian ini, *trust* atau kepercayaan merupakan indikator kualitas layanan *e-government* untuk mengetahui keamanan data pengguna aplikasi serta kepercayaan pelanggan selama menggunakan aplikasi karena data yang telah dimasukkan dapat dilindungi oleh perusahaan. Menurut Kumala et al., (2020), *trust* pada layanan *e-government* merupakan kepercayaan seseorang bahwa data pribadi pelanggan yang bersifat rahasia tidak akan diketahui, disimpan atau bahkan dimanipulasi oleh pengguna lain yang tidak memiliki hak saat melakukan transaksi *online*.

Tidak sedikit dari masyarakat yang beranggapan bahwa layanan berupa aplikasi ribet dan harus memasukkan banyak data untuk mengaksesnya. Apabila sebuah perusahaan terbukti dapat menjaga keamanan data penggunanya, maka akan mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut, begitupun sebaliknya. Seperti yang dijelaskan oleh Mutiara dan Wibowo (2020), bahwa pentingnya keamanan dalam layanan melalui aplikasi yaitu membentuk kepercayaan pelanggan karena rasa perhatian terhadap penyalahgunaan data pribadi serta transaksi data yang mudah rusak dapat diminimalisir.

Sebagai instansi dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha memberi layanan berdasarkan standar keamanan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Selain dengan menjaga keamanan data penumpang, juga mengedukasi para pelanggan untuk tidak mudah menyebarkan data pribadinya seperti kode *OTP*, *email* maupun *password* akun KAI Access. Jadi dalam menjaga keamanan data pengguna, ada dua pihak yang terlibat yaitu perusahaan dan pengguna aplikasi. Hal ini telah disampaikan oleh Ibu Septi selaku Kepala Sub Urusan *Customer Care* mengenai data pelanggan yang dilindungi sebagai berikut:

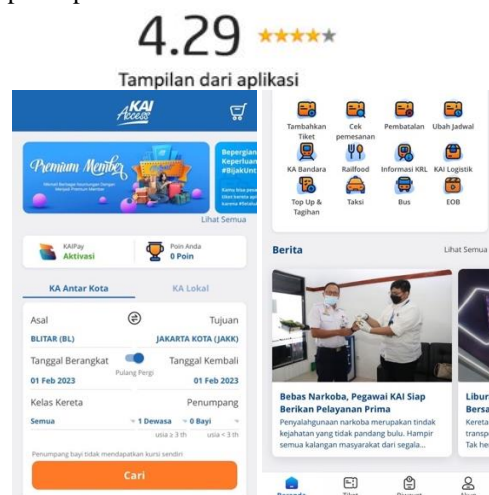
“Namanya BUMN ya mbak, seperti kami ini pasti dipantau oleh pemerintah. Jadi standar keamanan kami sesuai dengan biru oranye dan sedikit warna hitam serta memiliki latar belakang warna putih sehingga tulisan yang ada dapat dibaca dengan jelas oleh pengguna. Warna

yang ditentukan oleh pemerintah. Dari awal rilis aplikasi KAI Access sampai sekarang tidak ada kendala seperti kebocoran data penumpang, semuanya aman”. (Wawancara tanggal 10 Januari 2023)

Berdasarkan pendapat Betty Yel dan M Nasution (2022), apabila perusahaan dan konsumen tidak memiliki kontrol keamanan data yang baik, maka akan terjadi banyak pelanggaran karena implementasi layanan yang buruk. Dan menurut Sahetapy (2021), untuk menghindari kasus kebocoran data, maka diperlukan kebijakan atau regulasi yang mengatur khusus perlindungan terhadap data pribadi agar tidak terjadi penyalahgunaan.

D. Content and appearance of information (isi dan tampilan informasi)

Indikator ini berkaitan dengan kualitas tampilan pada aplikasi dan kelengkapan fitur yang tersedia untuk memberikan layanan kepada pengguna. Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012), indikator isi dan tampilan informasi merujuk pada kualitas serta karakteristik warna, grafik, atau animasi sehingga memunculkan kesan dan kepuasan pengguna aplikasi karena memperhatikan *user interface*. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Elva et al (2021), bahwa *user interface* merupakan hal penting sebagai bentuk gambaran dari suatu produk untuk berinteraksi dengan pengguna secara langsung. Berikut merupakan ulasan dan tampilan aplikasi KAI Access:



Gambar 8. Ulasan dan tampilan KAI Access
Sumber: Aplikasi KAI Access (2023)

Desain dan tampilan aplikasi KAI Access cukup sederhana. Dengan pemilihan warna dominan yang ada pada aplikasi KAI Access menandakan warna identitas perusahaan. Dengan tampilan yang sederhana ini juga membantu pengguna agar lebih

mudah menggunakan aplikasi. Menurut Yogananti (2015), warna merupakan komponen yang bertanggungjawab terhadap identitas dan estetika sebuah aplikasi. Pemilihan komposisi warna pada aplikasi akan memberikan efek kepada orang-orang yang melihat dan menggunakannya.

Atribut lain pada indikator isi dan tampilan informasi yaitu fitur yang disajikan. Menurut Umaningsih dan Wardani (2020), fitur merupakan komponen untuk meningkatkan fungsi suatu produk yang menjadi alasan konsumen memilih produk tersebut. Dalam menghadirkan aplikasi KAI *Access*, perusahaan juga menyediakan banyak fitur yang memudahkan pelanggan. Fitur-fitur pada aplikasi ini terdapat pemesanan tiket kereta lokal dan jarak jauh, tambah tiket, pembatalan tiket, ubah jadwal, KA bandara, *railfood*, informasi KRL, KAI logistik, *top up* dan tagihan, taksi, bus, *EOB*, *KAI Pay*, *loyalty point*, dan fitur keranjang. Berikut merupakan fitur yang ada pada aplikasi KAI *Access*:



Gambar 9. Fitur pada Aplikasi KAI Access

Sumber: Aplikasi KAI *Access* (2023)

Dapat diketahui bahwa fitur pada aplikasi KAI *Access* cukup beragam untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun menjadi perhatian khusus untuk pelanggan kereta lokal, karena fitur yang disajikan hanya dapat digunakan untuk pemesanan tiket saja. Sedangkan fitur-fitur lain hanya dapat diakses oleh pelanggan kereta jarak jauh atau pengguna yang telah memiliki tiket kereta jarak jauh.

Keterbatasan akses fitur pada aplikasi KAI *Access* tentu berpengaruh terhadap kualitas layanan aplikasi karena dapat menghambat proses layanan. Awalnya fitur yang disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) tergolong lengkap, namun harus dilakukan peningkatan agar semua pengguna aplikasi KAI *Access* dapat menikmati semua fitur. Hal tersebut akan memberi dampak positif terhadap minat masyarakat menggunakan aplikasi.

E. *Citizen support* atau dukungan masyarakat

Citizen support atau dukungan masyarakat merupakan indikator selanjutnya untuk mendeskripsikan kualitas layanan *e-government* melalui beberapa atribut seperti pengetahuan atau kesopanan pegawai, panduan yang ramah untuk pengguna, adanya informasi kontak dan halaman bantuan, serta solusi pemecahan masalah. Menurut Kharima dan Fanida (2021), indikator dukungan masyarakat berarti dalam memberikan layanan berupa aplikasi, perusahaan menyediakan alat bagi pengguna agar mendapat bantuan apabila terjadi masalah, seperti adanya kontak *email* dan telepon, atau halaman bantuan *online* lainnya. Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat Papadomichelaki dan Mentzas (2012), bahwa dukungan warga mengacu pada bantuan yang diberikan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dalam mencari informasi saat menggunakan aplikasi. Bantuan ini dapat berupa panduan yang mudah digunakan, serta melalui pengetahuan atau kesopanan pegawai dalam memberikan layanan.

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dan juga budaya perusahaan. Para pegawai sangat memperhatikan kebutuhan pelanggan, seperti halnya pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Blitar membantu calon penumpang yang mengalami kendala dengan menggunakan bahasa yang sopan, memberi arahan kepada pelanggan yang belum memahami terkait pelayanan yang diberikan perusahaan dengan mengedepankan etika yang baik. Tidak terbatas pelayanan di lingkup Stasiun Blitar saja, namun apabila pelanggan tidak mendapatkan tempat duduk saat melakukan perjalanan, pegawai akan mengarahkan untuk menempati tempat duduk kosong selama tersedia. Hal-hal tersebut pasti sangat membantu pelanggan untuk mendapat pelayanan terbaik. Pendapat mengenai ketanggapan dan kesopanan pegawai oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat melayani pelanggan, disampaikan oleh saudara Refanise sebagai berikut:

“Saya pernah tidak bisa melakukan *boarding* saat akan melakukan perjalanan dan respon petugas juga baik dengan menyarankan untuk dibantu memasukan kode secara manual”.
(Wawancara tanggal 18 Januari 2023)



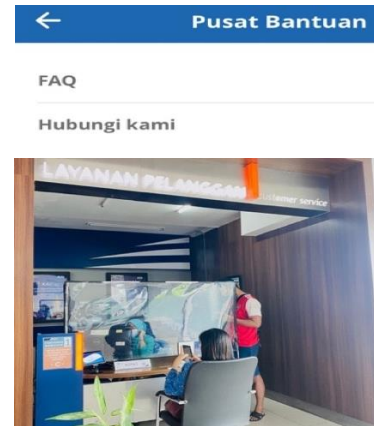
Gambar 10. Kesopanan Pegawai Dalam Memberikan Layanan

Sumber: Dokumentasi peneliti (2023)

Petugas di Stasiun Blitar juga melakukan evaluasi kinerja untuk pegawai yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan aturan perusahaan. Menurut Puspitasari et al (2021), dalam sebuah organisasi perlu melakukan evaluasi kinerja yang tujuannya untuk menunjang pegawai memiliki potensi yang lebih baik untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai penyedia layanan.

Dari segi panduan yang ramah untuk pengguna, yang berarti usaha dari sebuah instansi memperkenalkan produknya dengan cara memberi informasi yang terarah dan mudah dipahami oleh masyarakat. PT Kereta Api Indonesia (Persero) memperkenalkan aplikasi KAI *Access* sejak tahun 2014, namun kewajiban pelanggan menggunakan aplikasi untuk pemesanan tiket kereta lokal Penataran-Dhoho dimulai sejak akhir tahun 2019. Dalam usahanya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Blitar mensosialisasikan dan mengedukasi calon penumpang secara langsung dan tidak langsung. Langsung berarti pegawai menyampaikan pengetahuannya kepada pelanggan secara tatap muka. Sedangkan usaha secara tidak langsung yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) menampilkan media seperti banner yang terletak di area Stasiun Blitar dan sarung bagian belakang kursi pelanggan, didalamnya memuat layanan aplikasi KAI *Access* beserta cara penggunaannya. Hal yang dilakukan tentu memberi kemudahan bagi perusahaan dalam memperkenalkan serta mempromosikan produknya agar dapat diterima oleh pelanggan.

Banyak cara dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanannya, salah satunya yaitu menyediakan fasilitas layanan bantuan untuk menangani permasalahan yang dialami oleh pelanggan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Septi selaku Kepala Sub Urusan *Customer Care* Stasiun Blitar, sebagai berikut:



Gambar 11. Layanan bantuan

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

“Kami ada dua versi pelayanan, kalau bantuan lewat aplikasi kita ada pusat bantuan di menu hubungi kami. Bisa melalui *email* atau nomor telepon yaitu *customer service* ka.co.id atau telepon 121/021121. Untuk penangannya juga termasuk cepat mbak, namun tetap sesuai antrean. Kalau mau telepon, petugas jawabnya ya sesuai antrean. Ketika sudah telepon tapi permasalahan belum dapat diselesaikan, nanti akan dilakukan *callback* atau dikirim melalui *email*. Kita maksimal 14 hari kerja. Kalau ada kasus eskalasi ya tidak bisa diselesaikan di *tier* 1 harus diselesaikan di *tier* 2. Kalau mau *offline*, penumpang bisa langsung datang ke *customer service* stasiun”. (Wawancara tanggal 10 Januari 2023)

Dimensi terakhir untuk mengetahui indikator dukungan masyarakat yaitu adanya solusi pemecahan masalah. Permasalahan yang terjadi mengenai kualitas layanan aplikasi KAI *Access* pada pelanggan kereta lokal Penataran-Dhoho di Stasiun Blitar berupa keterbatasan layanan fitur pada aplikasi yaitu pelanggan kereta lokal hanya dapat mengakses fitur pemesanan tiket saja, sehingga pelanggan yang ingin melakukan pembatalan tiket maupun ubah jadwal harus datang ke stasiun untuk pelayanan. Permasalahan lainnya, aplikasi KAI *Access* sering mengalami kendala pada sistem, metode pembayaran untuk tiket kereta lokal terbatas, dan pengguna aplikasi yang lupa *password*. Dalam hal permasalahan penggunaan aplikasi KAI *Access* di Stasiun Blitar, PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak memiliki akses sepenuhnya untuk menangani permasalahan pelanggan. Terkait kendala pada

sistem, metode pembayaran dan fitur yang terbatas untuk pelanggan kereta lokal hanya dapat ditangani oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) pusat. Namun untuk kendala lupa *password*, pegawai di Stasiun Blitar telah menyediakan alternatif untuk meminimalisir kendala lupa *password* oleh pelanggan sehingga kualitas layanan aplikasi KAI Access mendapat ulasan terbaik dengan mendapat *rating* 4.23.

F. *Functionality of the interaction environment*

Fungsionalitas dan interaksi lingkungan pada penelitian ini, pada layanan *e-government* harus menyediakan wadah untuk mengumpulkan informasi dari pelanggan. Dapat juga dalam bentuk media berinteraksi mengenai pengalaman, keluhan, masukan ataupun saran pada kolom komentar yang ada pada aplikasi sehingga terdapat interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Ukuran keberhasilan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dapat diketahui dari kepuasan pelanggan melalui penilaian secara objektif terhadap layanan yang diberikan (Riyadin, 2019). Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, sebuah perusahaan perlu menyediakan wadah untuk memfasilitasi masyarakat menyampaikan kepuasannya.

Media untuk menyampaikan kritik dan saran secara khusus pada aplikasi belum disediakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero), namun para pengguna aplikasi KAI Access dapat menyampaikan kepuasannya pada pusat layanan KAI yaitu melalui telepon, *email* atau sosial media yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai pelanggan kereta lokal Penataran-Dhoho, saudara Bayu menyampaikan hal berikut:

“Kalau dari aplikasi kayaknya nggak ada *form* buat menyampaikan kritik saran. Cuman kalau ada keluhan kesah ya langsung ke petugas, dan kalau mau kasih ulasan bisa lewat *PlayStore* terkait aplikasi ini”. (Wawancara tanggal 3 Februari 2023)

Pendapat dari masyarakat mengenai kualitas layanan aplikasi KAI Access dapat dijadikan saran dan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Menurut Kozák (2018), adanya fungsionalitas dan interaksi lingkungan menjadi bagian yang sangat empiris karena dianggap sebagai kepercayaan pengguna pada aplikasi dimasa yang akan datang.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait 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) dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan aplikasi KAI Access pada pelanggan kereta api lokal Penataran Dhoho di Stasiun Blitar, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan aplikasi KAI Access oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah cukup baik dan dapat diterima oleh pelanggan, karena banyak kemudahan yang didapatkan ketika pelanggan menggunakan aplikasi ini, namun perlu ada peningkatan layanan pada aplikasi agar pelanggan kereta lokal dapat menggunakan semua fasilitas yang ada pada aplikasi KAI Access.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti ingin menambahkan beberapa saran agar dapat meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi KAI Access. Saran tersebut antara lain:

1. Perlu adanya perbaikan sistem pada aplikasi KAI Access dengan menambahkan jaringan yang lebih besar, karena beberapa pengguna mengalami kendala seperti aplikasi *down* saat digunakan untuk memesan tiket kereta. PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu bekerja sama dengan perusahaan yang kualitasnya sudah teruji untuk menangani kendala tersebut dan agar aplikasi KAI Access dapat digunakan secara optimal oleh pelanggan.
2. Aplikasi KAI Access sangat membantu pelanggan untuk mendapatkan tiket kereta tanpa harus datang dan mengantre di loket stasiun. Namun PT Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menyediakan akses untuk pelanggan kereta lokal agar dapat menggunakan layanan pembatalan tiket serta ubah jadwal tiket pada aplikasi. Dengan itu, pelanggan kereta lokal tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke stasiun supaya dapat melakukan ubah jadwal dan pembatalan tiket kereta api.
3. Metode pembayaran untuk kereta lokal terbatas yaitu melalui *e-wallet* linkaja dan ovo serta melalui *QRIS*. Berbeda dengan metode pembayaran kereta jarak jauh yang menyediakan beberapa metode pembayaran seperti *mobile banking*, *e-wallet*, *gerai retail*,

4. *payment point*, kartu kredit, *QRIS*, *direct debit* maupun *virtual account*. Dengan hal ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat menambah metode pembayaran agar lebih memudahkan pelanggan kereta api lokal.
5. Menambahkan fitur layanan informasi dan bantuan secara langsung pada menu aplikasi. Sehingga pelanggan yang menghendaki informasi layanan kereta api atau pelanggan yang mengalami kendala dapat mengajukan kendalanya melalui menu bantuan pada aplikasi KAI *Access*, dengan itu pelanggan dapat menghemat waktu karena tidak perlu datang langsung ke *customer service* stasiun untuk melakukan pelayanan.
6. Untuk dapat berinteraksi dengan pelanggan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat menyediakan sub menu khusus pada aplikasi untuk menampung kritik dan saran dari pelanggan. Sehingga perusahaan dapat dengan mudah memperbaiki kendala-kendala yang dihadapi pelanggan dan perusahaan dapat mengetahui seberapa baik mengenai kualitas layanan aplikasi.
7. PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat memberlakukan fitur *Railpoint* untuk pelanggan kereta lokal. Dengan memberikan poin yang dapat ditukar dengan tiket kereta, hal tersebut tentu dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, R. (2011). Evaluasi Kesuksesan E-Government : Studi di Kabupaten Sleman dan Kabupaten Tulungagung. *JAAI*, 15 No 2, 190–203.
- Artitiantia, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Betty Yel, M., & M Nasution, M. K. (2022). Keamanan Informasi Data Pribadi Pada Media Sosial. *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, 6(1), 92–101. <http://jurnal.kaputama.ac.id/index.php/JIK/article/view/768>
- Dzulfaroh, A. N. (2019). *Mulai 1 September, Reservasi KA Lokal Hanya dapat Dipesan Online*. Kompas.Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2019/08/23/060650565/mulai-1-september-reservasi-ka-lokal-hanya-dapat-dipesan-online?page=all>,
- Elva, D., Priyadi, Y., Adrian, M., & Telkom, U. (2021). Perancangan User Interface dalam Bentuk Mobile Application untuk Aplikasi Inventory dan Finance management bagi UMKM Menggunakan Metode User Centered Design (UCD). *Journal E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 11520–11533.
- Evi, T., & Malabay. (2009). Analisis Pengembangan Aplikasi WEB untuk Profil Perusahaan. *Jurnal Seminar Nasional Informatika, Volume 1*(Nomor 2), 122–127.
- Freekly, M. (2018). Dasar. In *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 6, Issue 3).
- Kharima, K. D., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 63, 199–214. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p199-214>
- Kozák, D. (2018). Innovation In National E-Government Estonis as a Role Model In The Citizen-Centric Approach. *Journal of Economics and Management, June 2018*, 1–44.
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.
- Mimin, B. (2022). *Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2022 Capai 73,7 Persen dari Populasi*. <https://www.receh.in/2022/02/jumlah-pengguna-internet-di-indonesia.html>
- Mutiara, M., & Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(2), 10–20.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012a). A Multiple-Item Scale for Assessing. *Journal of Service Research*, 29(1), 98–109.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012b). E-GovQual: A multiple-item Scale for Assessing E-government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1).
- Puspitasari, Y., Sakdiyah, K., & Marlaeni, R. R. (2021). Evaluasi Kinerja Birokrat Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik Di Desa Tegalondo Kabupaten Malang d. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 4(2), 160–174.
- Putri, U. D., Melliani, D., Maolana, fermm niman, Marliyanti, F., & Hidayat, A. (2021). *Iklm Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi*. 1(12), 2735–2742.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal*

- Simplex*, 2(1), 41–50.
- RRI. (2022). *Kenyamanan dan Kemudahan Menjadi Alasan Masyarakat Memilih Kereta Api*.
- Sahetapy, W. L. (2021). Perlindungan Data Pribadi Anak Dalam E-Commercedi Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 4(2), 214–225.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., & Syofira, A. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan terhadap Niat Menggunakan E-Money. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 5(21), 113–119. <https://doi.org/10.29407/jae.v5i3.14057>
- Utoyo, E. A. (2021). Indikasi Praktek Monopoli Dalam Pembayaran Tiket Kereta Api (KAI Access) Melalui Dompot Elektronik di Indonesia. *Jurist-Diction*, 4(6), 2321–2339.
- Wibowo, A. N. F. A. W. (2020). Collaborative Governance Dalam Pelayanan Transportasi Publik (Studi BRT Trans Semarang). *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(3), 1–18.
- Yogananti, A. F. (2015). Pengaruh Psikologi Kombinasi Warna Dalam Website. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 1(01), 45–54.
- Yunarsih. (2022). Pembelajaran Bahasa Indonesia di Era Komunikasi Digital. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6065–6072.

