

# Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Studi pada Stasiun Gubeng)

*(Effectiveness of Using KAI ACCESS Application in Improving the Quality of PT KAI Services (Study at Gubeng Station))*

Najma Laily Izzati <sup>1\*</sup>, Septina Dwi Rahmawati <sup>2</sup>, Hayat <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam Malang, Malang, Indonesia

<sup>1</sup> bintangku.bin02@gmail.com

\* corresponding author : Najma Laily Izzati

## ARTICLE INFO

### Article history :

Received : July 1, 2024

Revised : November 28, 2024

Accepted : January 8, 2025

### Keywords :

Effectiveness;

KAI Access;

Service quality;

### Kata kunci :

Efektivitas;

Akses KAI;

Kualitas layanan;



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2024 Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi

## ABSTRACT

To support business procedures, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) is very important to improve service to customers. To encourage PT. KAI should improve public service procedures in dealing with these problems with community services in order to increase the standard of services offered. The KAI Access application was officially introduced by PT. KAI became an information technology-based service system in 2014 and began to be utilized in 2018 in all modes of rail transportation. This research uses qualitative methods with a descriptive approach located at Gubeng Surabaya station. The aim of this research is to analyze the effectiveness of using the KAI Access application in improving service quality as well as supporting and inhibiting factors in its implementation. The results of this research show that the effectiveness of using KAI Access is quite good as per user responses, although there are still several obstacles that occur.

### Abstrak

Untuk mendukung prosedur bisnis, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Untuk mendorong PT. KAI harus meningkatkan prosedur pelayanan publik dalam menangani permasalahan tersebut dengan layanan masyarakat guna meningkatkan standar layanan yang ditawarkan. Aplikasi KAI Access secara resmi diperkenalkan oleh PT. KAI menjadi sistem layanan berbasis teknologi informasi pada tahun 2014 dan mulai dimanfaatkan pada tahun 2018 di semua moda transportasi kereta api. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berlokasi di stasiun Gubeng Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi KAI Access dalam meningkatkan kualitas layanan serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan KAI Access cukup baik sesuai dengan tanggapan pengguna, meskipun masih ada beberapa kendala yang terjadi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan program mendasar pemerintah yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan metrik kinerja yang penting bagi pemerintah daerah dan pusat. Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang penyelenggaraan pelayanan publiknya ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemberian pelayanan yang berkualitas berdampak pada kepuasan masyarakat karena masyarakatlah yang menilai secara langsung pelayanan tersebut. Ukuran kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur dalam menilai efektivitas penyelenggaraan publik (Hayat, 2018).

Sebagai penunjang prosedur bisnis, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sangat penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Standar dasar manajemen teknologi informasi yang memberikan kerangka peraturan yang memberdayakan semua unit untuk menerapkan kebijakan manajemen perusahaan dalam peluncuran inovasi layanan berbasis digital (Sahara & Zetalia, 2024).

Sumber daya manusia harus menampilkan citra kerja yang positif, memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, dan memberikan manfaat yang besar kepada pemangku kepentingan dan pengguna jasa dalam rangka menyelenggarakan pelayanan transportasi kereta api (Suliani, 2017)

Untuk mendorong PT. KAI agar meningkatkan prosedur pelayanan publik dalam menghadapi permasalahan tersebut dengan pelayanan masyarakat guna meningkatkan standar pelayanan yang ditawarkan. Aplikasi KAI Access diperkenalkan secara resmi oleh PT. KAI sebagai sistem pelayanan berbasis teknologi informasi pada tahun 2014 dan mulai dimanfaatkan pada tahun 2018 di semua moda transportasi kereta api. Ini adalah aplikasi mobile resmi dari PT. KAI, sebagaimana tercantum dalam situs KAI Access yakni untuk memfasilitasi pemesanan tiket kereta api secara online dan informasi pemesanan bagi pengguna jasa kereta api dimanapun dan kapanpun yang diinginkan

Jumlah penumpang kereta api jarak jauh yang diberangkatkan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya pada semester I tahun 2023 sebanyak 2.565.356 orang. Jika dibandingkan dengan semester I tahun 2022 sebanyak 1.696.526 pelanggan, jumlah tersebut meningkat sebanyak 869.294 pelanggan atau 51%. Selain keberangkatan pelanggan, Daop 8 Surabaya mengalami peningkatan kedatangan pelanggan sebesar 47% pada tahun 2023. Pada tahun 2023, sebanyak 2.457.539 pelanggan menggunakan stasiun area Daop 8 Surabaya sementara pada tahun 2022 sebanyak 1.696.526 pelanggan menggunakan stasiun tersebut

Ketika belum ada sistem tiket online, pelanggan jasa transportasi harus datang ke lokasi untuk membeli tiket secara langsung. Namun dengan layanan tiket online KAI Access, pelanggan kini dapat membeli tiket kapan pun dan dari mana pun, sehingga tidak perlu lagi mengunjungi lokasi khusus untuk membeli tiket kereta api. Sangat mudah untuk membeli tiket menggunakan aplikasi "KAI Access"; Anda hanya perlu memasukkan stasiun asal, stasiun tujuan, tanggal keberangkatan, kelas kereta, dan usia. Selanjutnya, data diri pemesan dimasukkan, dan muncul nama kereta berdasarkan stasiun tujuan, mulai dari kelas ekonomi hingga kelas eksekutif.

Sejak awal diluncurkan di Stasiun Gubeng Surabaya, KAI Access mengalami beberapa kendala. Berdasarkan temuan lapangan, peneliti terus mengidentifikasi sejumlah keluhan dan tantangan yang sering dihadapi oleh masyarakat pengguna layanan KAI Access. Aplikasi KAI Access masih sering dikritik karena tidak berfungsi maksimal, masalah server, terlalu sedikit bersosialisasi, dan keluhan penumpang. Masyarakat yang memperoleh pelayanan publik merupakan pihak yang paling tepat menentukan apakah pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapan atau tidak. Mengingat masih adanya kendala dalam penerapan KAI Access, sebagaimana telah disampaikan sebelumnya, maka kajian terhadap kualitas pelayanan publik menjadi penting.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisa mendalam terkait efektivitas penggunaan aplikasi KAI Acces dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT KAI pada stasiun Gubeng Surabaya serta ingin mengkaji lebih dalam terkait faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi inovasi layanan berbasis digital.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama dan penelitian kualitatif mengkaji keadaan objek yang sebenarnya (Sugiyono, 2014). Proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan bagian dari pendekatan analisis triangulasi data yang digunakan dalam penelitian ini (Matthew B. Miles, 2014). Penelitian ini mengkaji bagaimana KAI Access yang merupakan sebuah layanan digital dapat dinilai dan digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi dan dapat digunakan untuk menentukan kualitas layanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI Acces Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI**

Dirancang untuk memberikan layanan yang dapat diakses dengan satu genggam, aplikasi KAI Access tidak sebatas menyediakan pemesanan tiket kereta api saja melainkan juga

menyajikan berbagai informasi mengenai layanan KAI Group yang juga berupaya memberikan kemudahan bagi masyarakat umum untuk mengakses informasi penting dalam setiap perjalanan (Safriadi et al., 2023).

Secara keseluruhan, aplikasi KAI Access menawarkan pelayanan yang baik dengan penyampaian data yang terkini dan akurat. Selain itu, aplikasi ini memudahkan pengguna untuk membeli tiket kereta api dan tersedia sepanjang waktu, menjadikannya alat yang sangat baik untuk berbagai kelompok pengguna, termasuk karyawan, pelajar, dan masyarakat umum. Kemudahan pembelian tiket secara online yang menghemat waktu dan tenaga pengguna dinilai bermanfaat.

Menurut pendekatan Delone dan McLean (2003), terdapat enam indikator yang dapat digunakan untuk menilai seberapa efektif sistem informasi berbasis digital yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Keuntungan. Dalam mengukur efektivitas penggunaan aplikasi KAI Access di Stasiun Gubeng, Surabaya peneliti menggunakan metrik ini (Mose et al., 2023).

Berikut hasil temuan lapangan terkait efektivitas penggunaan aplikasi KAI Acces yang ditinjau berdasarkan model Delone dan McLean (2003):

a. Kualitas Sistem

Meskipun ada beberapa kendala teknis, seperti pemadaman jaringan pada awal tahun 2024, PT KAI mengembangkan aplikasi KAI Access dengan cepat. Peningkatan tersebut antara lain peningkatan kapasitas, redundansi jaringan, dan fitur-fitur baru seperti sistem boarding dengan Face Recognition guna mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

b. Kualitas Informasi

Aplikasi KAI Access menawarkan informasi akurat dan terkini yang bersumber langsung dari PT Kereta Api Indonesia mengenai jadwal kereta api, tarif tiket, dan layanan. Namun terkadang terjadi keterlambatan atau kesalahan dalam pembaruan data. Oleh karena itu, penilaian kualitas sistem melalui aplikasi KAI Access diperlukan agar masyarakat pengguna jasa kereta api mendapatkan pelayanan yang lebih optimal.

c. Kualitas Layanan

Pelayanan baik ditawarkan oleh aplikasi KAI Access yang menyajikan informasi terkini dan akurat. Selain itu, aplikasi ini memudahkan pengguna untuk membeli tiket kereta api dan tersedia sepanjang waktu, menjadikannya alat yang sangat baik untuk berbagai kelompok pengguna, termasuk karyawan, pelajar, dan masyarakat umum. Kemudahan pembelian tiket secara online yang menghemat waktu dan tenaga pengguna dirasa bermanfaat.

d. Penggunaan

Fitur yang disediakan pada aplikasi KAI Access terbilang cukup mudah, sehingga semua kalangan dapat menggunakannya. Dengan adanya panduan yang praktis dan up to date membuat pengguna merasa mudah memahami terkatit penggunaan layanan KAI access.

e. Kepuasan Pengguna

Para pengguna aplikasi KAI Access merasa puas dan terbantu dengan adanya inovasi tersebut. Mereka menyukai aksesibilitas aplikasi, efektivitas pembelian tiket, dan kenyamanan.

f. Keuntungan

Secara keseluruhan, para pengguna aplikasi KAI Access mendapatkan banyak manfaat, seperti pengalaman perjalanan yang lebih baik, pembelian tiket yang efisien, akses yang lebih mudah, dan informasi terkini.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, pengalaman perjalanan penumpang Kereta Api Daerah Operasi 8 Surabaya dan kualitas pelayanan dapat dikatakan meningkat berkat adanya aplikasi KAI Access. Program ini sangat memberikan manfaat bagi pengguna dan menawarkan solusi terhadap sejumlah permasalahan pada sistem penjualan tiket kereta api lokal dan komuter, meskipun masih terdapat sejumlah kendala yang harus diatasi.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Penggunaan Aplikasi KAI Acces.**

### **1) Faktor Pendukung**

Banyaknya elemen pendukung yang berdampak pada proses implementasi aplikasi KAI Access. Muluk (2008:49) berpendapat bahwa budaya organisasi, pembentukan tim dan kemitraan, personel yang terdidik dan terlatih, kepemimpinan yang menumbuhkan kreativitas, dan penekanan pada kinerja yang terukur merupakan elemen penting dalam keberhasilan inovasi sektor publik (KHUTSIYAH, 2018). Program layanan transportasi aplikasi KAI Access mempunyai unsur pendukung baik eksternal maupun internal yang bersumber dari badan pelaksana. Proses implementasi aplikasi KAI Access dapat berjalan lancar dengan cara ini.

Berikut faktor internal (berasal dari dalam PT Kereta Api Indonesia) yang mendukung pemasangan aplikasi KAI Access, yang ditentukan berdasarkan hasil penelitian dari data yang diperoleh:

- a. Tenaga kerja PT Kereta Api Indonesia mayoritas mempunyai pengalaman di industri jasa perkeretaapian, baik dari segi pendidikan maupun riwayat kerja. Karena pegawai mempunyai keahlian yang tinggi dalam masalah pelayanan transportasi, hal ini sangat membantu dan mendukung program implementasi aplikasi KAI Access dalam penyelenggaraan jasa transportasi. Komponen pendukung kompleksitas ini sejalan dengan teori Ibrahim (1988: 131). Suatu organisasi dikatakan kompleks apabila para anggotanya mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang tinggi. Hubungan antara hal ini dan sensitivitas organisasi cukup baik.
- b. Perangkat teknologi informasi dan komunikasi, yang meliputi komputer, internet, dan perangkat lunak terkait. Gadget ini digunakan untuk memasukkan, memverifikasi, dan menyimpan data. Hal ini menjadi argumen kuat yang mendukung peningkatan aksesibilitas aplikasi KAI Access. Hal ini konsisten dengan gagasan Muluk (2008:49-60), yang berpendapat bahwa karena lingkungan juga mempengaruhi kreativitas, maka penciptaan jaringan sosial inovasi harus terus-menerus terlibat dengannya. Ada tiga komponen utama yang terlibat dalam pengembangan jaringan inovasi: menentukan pihak eksternal mana yang diperlukan untuk berpartisipasi, bagaimana melibatkan mereka, dan alat apa yang paling cocok untuk menggunakan jaringan tersebut. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memungkinkan keterlibatan banyak pihak dengan pihak-pihak di dalam perusahaan merupakan alat yang paling efisien untuk pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan. Masyarakat yang inventif akan muncul karena setiap orang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara tepat, sehingga akan merangsang pengembangan dan penyerapan pengetahuan oleh seluruh pemangku kepentingan (KHUTSIYAH, 2018)

Dukungan masyarakat inilah yang kemudian membantu terlaksananya program pelayanan transportasi melalui aplikasi KAI Access yang disediakan oleh sumber selain PT Kereta Api Indonesia. Hal ini cukup didukung oleh masyarakat, khususnya para pengguna kereta api, khususnya kereta api komuter dan lokal. Melalui kerja sama masyarakat umum, PT Kereta Api Indonesia mampu memfasilitasi transisi dari penjualan tiket manual yang memerlukan antrean panjang bahkan setelah loket pembelian dibuka karena loket penjualan tiket belum dibuka. Kemudian dibuatlah aplikasi penjualan tiket yang dikenal dengan aplikasi KAI Access. Awalnya aplikasi ini hanya bisa digunakan untuk menjual tiket jarak jauh, namun banyak keluhan yang dikeluhkan masyarakat, khususnya pengguna kereta api lokal dan komuter. Oleh karena itu, diciptakanlah aplikasi KAI Access untuk

memberikan akses terhadap penjualan tiket kereta api jarak pendek, khususnya kereta api lokal dan komuter.

Banyak pengguna jasa layanan kereta api yang beralih menggunakan aplikasi KAI Access karena banyaknya feedback yang mereka terima. Dengan demikian, keberhasilan inovasi ini dapat dikaitkan dengan kemajuan terkini dan keterlibatan masyarakat yang konstruktif. Karena lingkungan juga berdampak pada inovasi, contoh ini menunjukkan bagaimana aplikasi KAI Access praktis dalam penggunaannya.

## 2) Faktor Penghambat

Implementasi aplikasi KAI Access diperumit oleh sejumlah masalah. Program KAI Access sebagian didukung oleh lembaga organisasi internal dan eksternal.

### a. Faktor Internal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Kereta Api Indonesia mempunyai faktor penghambat internal dalam penerapan aplikasi KAI Access yang diakibatkan oleh kualitas system berupa stabilitas system, responsivitas aplikasi, bug, dan kapasitas server yang terbatas. Akan tetapi perusahaan meyakini seluruh karyawan dan perangkat berkomitmen mendukung pengembangan aplikasi KAI. Akses ini merupakan hasil dari penurunan inefisiensi dan ketidakefektifan staf, seperti penurunan pemborosan pengisian formulir, penurunan transaksi non-tunai, dan penurunan aktivitas stasiun. Dengan demikian, tujuan PT Kereta Api Indonesia untuk mencapai kesetaraan dengan bandara dapat dicapai. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Albury yang menyatakan bahwa struktur dan budaya organisasi menghambat kemajuan teknologi (Dewi & Endang, 2018)

### b. Faktor Eksternal

Persaingan yang ada antara aplikasi KAI Access dengan aplikasi atau saluran lain yang lebih mapan merupakan masalah eksternal yang menghambat implementasinya. Masyarakat kurang mengenal aplikasi KAI Access dibandingkan dengan aplikasi channel lain seperti Traveloka, Pegi-Pegi, dan lainnya. Untuk itu, PT Kereta Api Indonesia perlu menawarkan inovasi terkini yang membedakannya dengan aplikasi jalur lainnya, seperti tersedianya program aplikasi untuk mengakses penjualan tiket kereta api jarak pendek seperti kereta lokal dan komuter.

Aplikasi KAI Access adalah satu-satunya cara untuk mengakses penjualan tiket melalui saluran lain yang bekerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia tidak diperbolehkan. Oleh karena itu, banyak masyarakat pengguna kereta api jarak pendek seperti kereta komuter dan kereta lokal yang beralih memanfaatkan program KAI Access. Implementasi aplikasi KAI Access melibatkan partisipasi masyarakat yang jauh lebih besar. Hal ini sejalan dengan budaya penghindaran risiko (risk aversion culture) yang merupakan gagasan Albury sebagaimana disampaikan dalam (Paris et al., 2022)

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan kajian pada bab sebelumnya, pengalaman perjalanan kereta api Wilayah Operasi 8 Surabaya dan kualitas layanannya meningkat berkat aplikasi KAI Access. Pengguna mempunyai rasa terbantu dan puas atas kemudahan yang diberikan melalui peningkatan kualitas sistem, informasi yang tepat, dan pelayanan yang cepat. Meskipun terkadang ada masalah teknis dan penundaan dalam pembaruan data, pengguna masih dapat memperoleh banyak manfaat dari program ini secara keseluruhan.

Reaksi baik masyarakat, perangkat teknologi informasi yang memadai, dan dukungan anggota staf yang berpengetahuan semuanya berperan dalam adopsi aplikasi KAI Access yang efektif. Namun ada juga hambatannya, misalnya persaingan dengan penggunaan platform lain yang sudah mapan. Namun berkat inovasi yang tiada henti dan penekanan pada permintaan

pengguna, aplikasi KAI Access mampu merebut kepercayaan masyarakat dan secara signifikan meningkatkan standar pelayanan publik yang diberikan oleh industri transportasi.

## REFERENSI

- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4).
- Dewi, C. P., & Endang, L. S. (2018). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Brt (Bus Rapid Transit) Trans Semarang Oleh Dinas Perhubungan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/20006>
- Hayat. (2018). Reformasi Kebijakan Publik. Kencana.
- Khutsiyah, M. L. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Sistem Pelayanan Informasi Dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (Spipise) [Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/9774/1/0>. All Skripsi Fida.pdf
- Matthew B. Miles, A. M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Mose, Y., Mokal, R. C., & Andaria, A. C. (2023). Mengukur Efektivitas Aplikasi Godrej Ver 1.0.21 Menggunakan Model Delone Dan Mclean. *JSKT*, 1(1). <https://jsk.trinita.ac.id/index.php/ait/article/view/19>
- Paris, R., Suparman, N., & Wahyu, F. P. (2022). Inovasi Layanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Berbasis Online Di Kepolisian Resor Kabupaten Sukabumi. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(2). <https://jurnalku.org/index.php/jolas/article/view/182>
- Safriadi, A., Jhon, S., & Tomi, J. (2023). Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform*, 10(2). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/4245/2798>
- Sahara, S., & Zetalia, S. (2024). Analisis Efektivitas Aplikasi KAIAcces Dalam Meningkatkan Efisiensi Perjalanan Penumpang KAICommeter Line. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1). <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/7433/6371>
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Suliani, T. (2017). Determinasi Prestasi Kerja Karyawan Ticketing Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre Iv Tanjung Karang. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(2). <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/994>