Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 3 (2024): Oktober, 2458-2463
DOI: 10.33087/jiubj.v24i3.5495

Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Aplikasi Access KAI sebagai E-Government dengan E-GovQual

M. Ryan Syahreza, Aditya Galih Sulaksono
Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang
Correspondence: 20083000113@student.unmer.ac.id, adit@unmer.ac.id

Abstrak. Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Access By KAI yang dikembangkan oleh PT. KAI dengan menggunakan metode E-GovQual. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pemesanan tiket, informasi perjalanan, dan layanan tambahan. Dengan survei terhadap pengguna di Malang dan analisis menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Access By KAI memiliki kualitas yang baik, namun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti efektivitas dan layanan.

Kata Kunci: teknologi digital, transportasi kereta api, pelayanan tiket online

Abstract. *This research evaluates the service quality of the Access By KAI application developed by PT. KAI using the E-GovQual method. This application provides various features such as ticket booking, travel information, and additional services. With a survey of users in Malang and analysis using SPSS. The research results show that the Access By KAI application has good quality, but there are several areas that require improvement, such as effectiveness and service.*

Keywords: *digital technology, railway transportation, online ticketing service*

PENDAHULUAN

Salah satu metode transportasi paling populer di Indonesia adalah kereta api. yang digunakan oleh masyarakat Indonesia. Untuk mengurangi keterbatasan masyarakat dalam mengakses tiket kereta api di Indonesia maka masyarakat diberikan kemudahan untuk dapat mengakses tiket kereta api kapan saja dan dimana saja. Dalam upaya untuk meningkatkan layanan penjualan tiket Access By KAI, sistem penjualan tiket online telah diluncurkan. Penumpang tidak perlu menunggu dalam antrian untuk mendapatkan tiket kereta api antara penjualan tiket manual dan online. dikarenakan pemesanan tiket dizaman modern dapat dilakukan secara online baik menggunakan aplikasi mobile atau website. Saat ini banyak sistem informasi pelayanan pemesanan tiket online yang dibuat dan dikembangkan berbasis website maupun mobile yang banyak tersedia diluar maupun didalam negeri, dan terdapat banyak penawaran bereda-beda dengan beragam fitur dan keuntungan yang ditawarkan didalamnya. Adapun sistem informasi pelayanan tiket online yang telah banyak digunakan antara lain tiket.com, pegipegi.com, traveloka, blibli.com, tokopedia, topindoku, shopee, trip.com, agoda, tiket murah, booking.com, dan klook.com (Puspita, 2020).

Saat ini banyak sistem informasi pelayanan pemesanan tiket online yang dibuat dan dikembangkan berbasis website maupun mobile yang banyak tersedia diluar maupun didalam negeri, dan terdapat banyak penawaran bereda-beda dengan beragam fitur dan keuntungan yang ditawarkan didalamnya. Adapun sistem informasi pelayanan tiket online yang telah banyak digunakan antara lain tiket.com, pegipegi.com, traveloka, blibli.com, tokopedia, topindoku, shopee, trip.com, agoda, tiket murah, booking.com, dan klook.com.

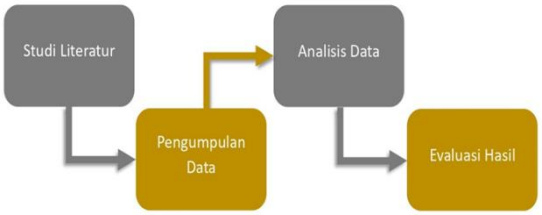
PT. KAI memilih untuk mengembangkan aplikasinya sendiri sebagai penunjang pelayanan. Access By KAI merupakan aplikasi transformasi dari KAI Access telah dibuat dan diterbitkan sejak tahun 2014. Pada 7 Juli 2023, itu secara resmi berubah nama menjadi Access By KAI. Salah satu fasilitas PT. KAI (Persero) adalah Access By KAI, yang dapat menyediakan layanan berbasis digital dengan memberikan akses mandiri kepada penumpang dan calon penumpang. Aplikasi ini memiliki fasilitas dan fitur terbaru, seperti pemesanan tiket antar kota dan lokal, Commuter Lin, perubahan jadwal tiket kereta bandara, pembatalan tiket, informasi KRL, LRT, dan KAI Logistik, jadwal solat, pulsa, token listrik, paket data, premium entertainment, hiburan perjalanan, Scan QR, top up dan tagihan

serta riwayat top up, hingga fasilitas layanan tambahan untuk pemesanan taksi, bus, hotel, dan realfood. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas layanan teknologi self-service (Romansyah, 2015)

Sangat diharapkan bahwa sistem seperti ini dapat mengurangi berbagai masalah yang muncul, seperti antrian yang panjang untuk membeli tiket diloket dan penertiban penumpang yang ingin membeli tiket. Selain itu, tujuan penjualan tiket secara online adalah untuk mencegah penumpukan penumpang yang mengantri untuk membeli tiket dan memberikan kenyamanan di setiap loket stasiun kereta api. Pemasaran digital sendiri dapat memiliki dampak yang signifikan (Raihanah, 2020). Pemerintah membutuhkan teknologi yang dapat menjangkau masyarakat dengan mudah karena kemajuan teknologi dalam memperoleh informasi dengan lebih cepat dan efisien telah menyebar ke segala sektor, termasuk sektor pelayanan masyarakat. Pemanfaatan teknologi yang dapat memberikan layanan publik kepada masyarakat diterapkan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan transparasi yang dikenal dengan istilah *e-Government* (Rosadi, 2022). *E-government* merupakan salah satu cara pemerintah agar dapat meningkatkan kualitas layanan masyarakat dengan tepat dan berguna pada implementasi keseluruhan pada infrastruktur modern, terutama pada sektor pemerintahan, agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Memuaskan kebutuhan masyarakat dapat dianggap sebagai faktor penentu keberhasilan *e-government*. Ukuran keberhasilan manajemen elektronik adalah kepuasan pengguna terhadap penggunaan layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang merupakan pendekatan untuk mengukur kualitas layanan dan memberikan karakteristik evaluasi yang bermakna untuk menilai efektivitas kegiatan *e-Government* (Napitupulu, 2016).

Kualitas layanan aplikasi dapat diukur dengan beberapa metode, termasuk *service quality* (*servqual*), *web quality* (*webqual*), dan *e-government quality* (*e-govqual*). *ServQual* adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan dinilai memiliki tingkat penilaian yang paling tinggi. *Webqual* adalah metode pengukuran kualitas yang dikembangkan dari *ServQual* (Petra & Putra, 2023). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Access By KAI kepada penggunanya, apakah sudah memenuhi standar *E-Government*, terutama karena aplikasi ini telah diperbarui dengan fitur baru dan berbeda dari versi sebelumnya dari Access By KAI.

METODE



Sumber: data olahan

Gambar 1
Desain Penelitian

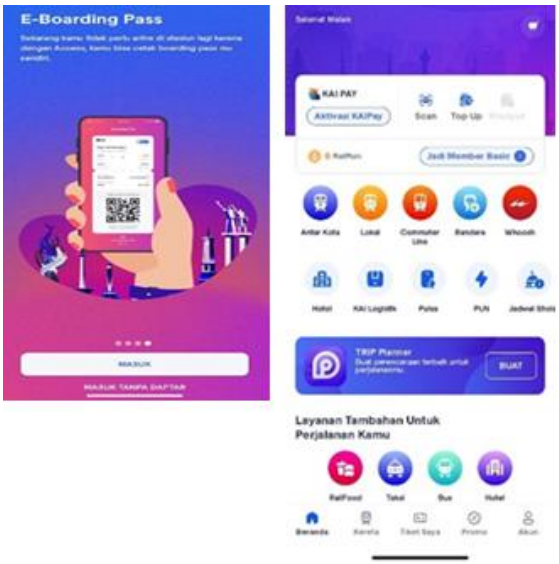
Menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2020). Penelitian ini mengumpulkan data melalui survei kuisioner yang berfokus pada dimensi E-GovQual dan analisis kinerja penting. Penelitian ini melakukan studi literatur dan mengumpulkan data primer melalui kuisioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi Access By KAI di Malang. Data sekunder penelitian bersumber dari artikel, buku, dan jurnal yang relevan. Penelitian ini melibatkan 40 orang yang menggunakan aplikasi Access By KAI di Malang, dan sampelnya dipilih menggunakan rumus Slovin. SPSS digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas data, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan kinerja.

Aplikasi Access By KAI, diluncurkan pada tahun 2014 dan tersedia di Google Play serta App Store, telah mencapai 7.524.756 pengguna hingga Mei 2022. Pada 18 November 2021, KAI memperkenalkan KAIPay, layanan uang elektronik untuk transaksi di aplikasi ini, yang diaktifkan oleh 38.232 pengguna dalam waktu singkat hingga 26 November 2021. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan membeli tiket kereta api dengan harga lebih murah dan menawarkan fitur unggulan seperti pembatalan dan penjadwalan ulang online, boarding pass elektronik, serta berbagai layanan lainnya dari grup KAI.

HASIL

GUI, singkatan dari *Graphical User Interface*, adalah antarmuka pengguna yang

memungkinkan interaksi dengan perangkat elektronik melalui elemen grafis seperti ikon, tombol, dan menu, daripada menggunakan perintah teks. GUI dirancang untuk membuat penggunaan perangkat lebih intuitif dan mudah bagi pengguna yang mungkin tidak terbiasa dengan bahasa pemrograman atau perintah teks. *Form login* digunakan untuk mendaftar *user* sebelum pelanggan dapat mengakses aplikasi pendaftaran, yang dapat dikirim melalui email. Orang yang sudah mendaftar dapat langsung melakukan login dan menggunakan aplikasi untuk melakukan pemesanan tiket atau barang lain.

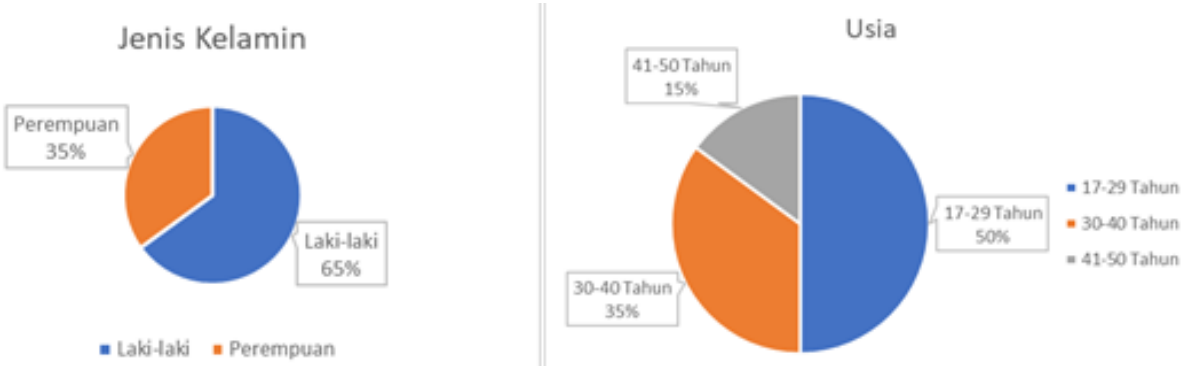


Sumber: Aplikasi Access KAI

Gambar 2
Form login dan Homepage

Aplikasi Access By KAI tidak hanya digunakan untuk memesan tiket kereta, tetapi juga terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan lebih bagi pengguna. Aplikasi ini mendukung pemesanan layanan KAI Group, termasuk RallFood, Taksi, Bus, dan Hotel, serta menyediakan layanan tambahan seperti Pulsa, PLN, Jadwal Sholat, dan Paket Data. Menu Info KRL menyertakan jadwal, lokasi, rute, peta, dan tarif KRL Jabodetabek dan Yogya-Solo. Untuk pengguna Bandara Jakarta dan Medan, ada menu pemesanan kereta api dan informasi promosi. Selain melayani angkutan penumpang, Access By KAI juga melayani angkutan barang melalui KAI Logistik; ini memungkinkan Anda melihat harga pengiriman, melacak, dan mendapatkan informasi tentang lokasi toko.

Penelitian ini menggunakan kuisioner yang dikirim melalui WhatsApp kepada penggunanya. Untuk menguji validitas dan reliabilitas data, SPSS statistik digunakan. Pengolahan data mencakup pengujian validitas dan reliabilitas data untuk mengukur kualitasnya. Jika hasil penelitian dapat mengukur data secara akurat dan konsisten dalam proses pengukuran kualitas layanan, instrumen penelitian dianggap valid dan reliabel.



Sumber: data olahan

Gambar 3
Diagram Jenis Kelamin dan Usia

Gambar 3 menjelaskan responden 40 orang yang menggunakan aplikasi Acces By KAI di Kota Malang, sebagian besar adalah laki-laki (65%) dan perempuan (35%). Secara usia, mayoritas responden berusia 17-29 tahun (50%), diikuti oleh usia 30-40 tahun (35%), dan usia 41-50 tahun (15%).

Tabel 1
Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha	Jumlah Indikator	Keterangan
1	Performance						
1.1	Efficiency				0,846	7	Reliabel
	ER1	0,399	0,312	Valid			
	ER2	0,727	0,312	Valid			
	ER3	0,781	0,312	Valid			
	ER4	0,607	0,312	Valid			
	ER5	0,727	0,312	Valid			
	ER6	0,685	0,312	Valid			
	ER7	0,811	0,312	Valid			
1.2	Trust				0,809	3	Reliabel
	ET1	0,790	0,312	Valid			
	ET2	0,649	0,312	Valid			
	ET3	0,753	0,312	Valid			
1.3	Reliability				0,779	5	Reliabel
	EM1	0,811	0,312	Valid			
	EM2	0,514	0,312	Valid			
	EM3	0,662	0,312	Valid			
	EM4	0,593	0,312	Valid			
	EM5	0,787	0,312	Valid			
1.4	Citizen Support				0,866	4	Reliabel
	ES1	0,825	0,312	Valid			
	ES2	0,783	0,312	Valid			
	ES3	0,767	0,312	Valid			
	ES4	0,739	0,312	Valid			
2	Kepentingan						
2.1	Efficiency				0,827	7	Reliabel
	ER1	0,645	0,312	Valid			
	ER2	0,574	0,312	Valid			
	ER3	0,588	0,312	Valid			
	ER4	0,720	0,312	Valid			
	ER5	0,683	0,312	Valid			
	ER6	0,699	0,312	Valid			
	ER7	0,589	0,312	Valid			
2.2	Trust				0,689	3	Reliabel
	ET1	0,679	0,312	Valid			
	ET2	0,662	0,312	Valid			
	ET3	0,602	0,312	Valid			
2.3	Reliability				0,757	5	Reliabel
	EM1	0,759	0,312	Valid			
	EM2	0,682	0,312	Valid			
	EM3	0,712	0,312	Valid			
	EM4	0,657	0,312	Valid			
	EM5	0,568	0,312	Valid			
2.4	Citizen Support				0,814	4	Reliabel
	ES1	0,719	0,312	Valid			
	ES2	0,794	0,312	Valid			
	ES3	0,599	0,312	Valid			
	ES4	0,576	0,312	Valid			

Sumber: data olahan

Tabel 1 menjelaskan hasil uji validitas dimensi kinerja dan kepeentingan menunjukkan bahwa nilai r-hitung untuk setiap kasus lebih besar daripada nilai r-tabel sebesar 0,312, sehingga semua variabel pengukuran dalam penelitian ini dapat dianggap valid. Tabel 1 juga menjelaskan uji reliabilitas dimensi kinerja dan kualitas layanan menunjukkan bahwa cronbach's alpha melebihi nilai limit of reliability yang ditetapkan sebesar 0,60; sehingga semua variabel pengukuran dalam penelitian ini dapat dianggap reliabel.

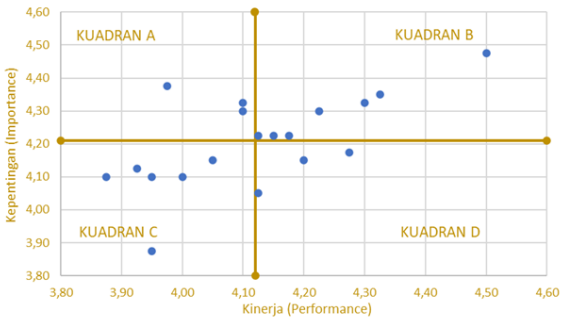
Tabel 2
Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

	Atribut	Kinerja (Mean)	Kepentingan (Mean)	Gap
1.	Aplikasi Access By KAI dapat ditemukan dengan mudah di App Store atau Play store. (ER1)	4,50	4,48	0,03
2.	Aplikasi Access By KAI mudah untuk digunakan. (ER2)	4,30	4,33	-0,03
3.	Tampilan fitur aplikasi Access By KAI teratur dan mudah dipahami. (ER3)	4,23	4,30	-0,08
4.	Jenis Fitur layanan aplikasi telah memenuhi kebutuhan responden. (ER4)	4,20	4,15	0,05

5.	Informasi yang diberikan aplikasi terupdate secara berkala. (ER5)	4,18	4,23	-0,05
6.	Kebutuhan responden telah dipenuhi karena informasi yang tersedia di aplikasi. ER6	4,28	4,18	0,10
7.	Ada beberapa metode pembayaran yang disediakan. (ER7)	4,13	4,23	-0,10
1.	Aplikasi Access By KAI memberikan informasi terkait kebijakan keamanan data. (ET1)	4,15	4,23	-0,07
2.	Responden mempercayakan keamanan data pribadi kepada aplikasi Access By KAI. (ET2)	3,98	4,38	-0,40
3.	Data pribadi digunakan hanya untuk otentifikasi pada aplikasi Acces By KAI. (ET3)	4,05	4,15	-0,10
1.	Aplikasi Access By KAI cepat dalam proses download dan install. (EM1)	4,10	4,33	-0,23
2.	Aplikasi Access By KAI dapat diakses kapanpun saat dibutuhkan. (EM2)	4,33	4,35	-0,02
3.	Aplikasi Access By KAI memberikan respon yang cepat selama penggunaan (EM3).	4,13	4,05	0,08
4.	Aplikasi Access By KAI jarang mengalami eror atau gangguan lainnya. (EM4)	3,95	3,88	0,08
5.	Aplikasi Access By KAI mampu menyesuaikan dengan perangkat ponsel responden. (EM5)	3,88	4,10	-0,23
1.	Pegawai menunjukkan kepedulian untuk membantu menyelesaikan masalah ketika ada masalah. (1)	3,93	4,13	-0,20
2.	Jika ada masalah, karyawan sigap dan cepat menjawab pertanyaan responden. "ES2"	3,95	4.10	-0,15
3.	Dalam kasus di mana ada hambatan, pengetahuan pegawai tentang tanggapan telah memberikan gambaran yang jelas tentang masalah responden. "ES3"	4,00	4.10	-0,10
4.	Pegawai dapat memberikan kepercayaan kepada responden saat ada hambatan. "ES4"	4,10	4.30	-0,20
	Total Rata-Rata (Mean)	4,12	4,21	-0,09

Sumber: data olahan

Tabel 2 menjelaskan hasil analisis IPA menunjukkan gap antara kinerja dan kepentingan dalam tabel di atas. Atribut dengan nilai gap positif menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan kualitas layanan aplikasi, bahkan melebihi harapan mereka. Atribut yang memiliki gap positif meliputi ER1, ER4, ER6, EM3, dan EM4. Di sisi lain, atribut dengan gap negatif menunjukkan bahwa kinerja aplikasi belum memenuhi harapan pengguna. Atribut-atribut ini termasuk ER2, ER3, ER5, ER7, ET1, ET2, ET3, EM1, EM2, EM5, ES1, ES2, ES3, dan ES4. Dalam konteks ini, perbaikan kinerja pada atribut-atribut ini diperlukan untuk mengimbangi kepentingan pengguna dan memastikan harapan mereka terpenuhi oleh layanan aplikasi.



Sumber: data olahan

Gambar 4
Diagram Usia

Untuk menganalisis kelemahan aplikasi, pemerintah perlu fokus pada peningkatan atribut tertentu berdasarkan skala prioritas yang diidentifikasi melalui diagram kartesius dengan rata-rata (mean) dari setiap atribut. Dalam Kuadran A, pengguna merasa layanan ini penting, namun kinerjanya masih rendah. Contoh atribut yang perlu ditingkatkan adalah keamanan data, kecepatan pengunduhan dengan data seluler, dan kemampuan pegawai untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna. Kuadran B menunjukkan bahwa kinerja dan kepentingan layanan sudah baik sehingga perlu dipertahankan. Misalnya, pengguna merasa aplikasi mudah ditemukan di App Store dan Play Store, mudah digunakan, tampilan fitur teratur dan mudah dipahami, informasi diperbarui secara berkala, metode pembayaran beragam mempermudah transaksi, kebijakan keamanan data jelas, dan aplikasi dapat diakses kapan saja.

Sebaliknya, Kuadran C mencakup layanan dengan kepentingan dan kinerja rendah, sehingga atribut ini bisa diabaikan. Misalnya, masalah dalam penggunaan aplikasi, kesesuaian dengan perangkat pengguna, serta respons dan pengetahuan pegawai yang kurang memadai dalam menanggapi masalah pengguna. Kuadran D mencakup layanan dengan kepentingan rendah namun kinerja tinggi, sehingga sumber daya bisa dialihkan ke layanan lain. Contohnya adalah fitur aplikasi yang sudah memenuhi kebutuhan pengguna, layanan informasi yang memadai, dan aplikasi memberikan respon yang cukup saat digunakan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan E-GovQual, PT. KAI memiliki kualitas layanan publik akses dengan hasil yang memuaskan. Dimensi efektivitas

menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, dan hasil yang memuaskan dalam dimensi kepercayaan, terutama terkait keamanan data. Dimensi keunggulan menunjukkan hasil yang memuaskan. Tetapi dimensi dukungan warga negara kurang memuaskan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Napitupulu, D. B. 2016. Kualitas Layanan E-Government (Sebuah Analisa di Pemkot X dengan Pendekatan E-Govqual dan IPA). *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, *6*(2), 153.

Puspita, Anggun. 2020. Motif Pemanfaatan Layanan Mobile Application KAI Access (Studi pada Pengguna Kereta Api Lokal/Jarak Dekat di Stasiun Wonokromo Surabaya). *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*. 4(2)

Romansyah, K M. P., 2015. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya (Studi Pada Ticketing), *Journal Publika,* 3(5)

Raihanah, Z. 2020. Pemanfaatan Layanan E-Ticketing Commuterline dalam Pendisiplinan Perilaku Sosial Pada Pengguna KRL di Stasiun Depok Lama. *Mimbar Agama Budaya*, 43–56.

Rosadi, Ilham Aziz., 2022, Penerapan E-Government sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*, Universitas Amikom Yogyakarta.

Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D***.** Bandung: Alfabeta.

Sirken, Jane Petra., Tiara, Putra, Firnanda Al-Islama Achyunda., 2023, Analisis Kualitas Layanan pada Aplikasi Satusehat dengan Pendekatan E-Govqual, *Seminar Nasional Sistem Informasi 2023*, Fakultas Teknologi Informasi – Unmer, Malang