



EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI KAI ACCESS

(Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Gubeng Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S1)

Oleh :

NAJMA LAILY IZZATI

NPM. 21901091157



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

RINGKASAN

Najma Laily Izzati, 2024, NPM 21901091157, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Efektivitas Pelayanan Aplikasi KAI ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Gubeng Surabaya). Dosen Pembimbing (1) Dr. Hayat, S.AP., M.Si (2) Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah meluncurkan aplikasi KAI ACCESS sebagai solusi digital untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan tiket kereta api secara online. Meskipun demikian, beberapa kendala seperti gangguan server dan kurangnya sosialisasi masih ditemukan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut mengenai efektivitas aplikasi ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi aplikasi tersebut. Dengan menggunakan teori model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KAI ACCESS memiliki beberapa kelebihan seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keandalan informasi, yang berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, beberapa kendala seperti gangguan server dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat masih perlu diperbaiki. Berdasarkan temuan ini, penelitian menyarankan agar PT. Kereta Api Indonesia terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas aplikasi "KAI ACCESS" untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi KAI ACCESS

SUMMARY

Najma Laily Izzati, 2024, NPM 21901091157, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, "The Effectiveness of the 'KAI ACCESS' Application Service" (Study at PT. Kereta Api Indonesia, Gubeng Station, Surabaya). Supervisors: (1) Dr. Hayat, S.AP., M.Si (2) Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP.

High-quality public service is an essential indicator in assessing government performance. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) has launched the KAI ACCESS application as a digital solution to facilitate the public in obtaining information and booking train tickets online. However, several challenges such as server issues and lack of socialization are still found, indicating the need for further evaluation of the application's effectiveness.

This research aims to describe and analyze the effectiveness of the KAI ACCESS application service at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya. Additionally, this research aims to identify the supporting and inhibiting factors in the implementation of the application. The research employs the information system success measurement model theory proposed by William H. DeLone and Ephraim R. McLean (2003).

The findings indicate that the KAI ACCESS application has several advantages such as ease of access, service speed, and information reliability, which positively contribute to the improvement of public service quality. However, some challenges such as server issues and lack of public socialization still need to be addressed. Based on these findings, the research suggests that PT. Kereta Api Indonesia should continuously evaluate and improve the quality of the KAI ACCESS application to provide better service to the public.

Keywords : Effectiveness, Public Service, KAI ACCESS Application

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari saat tidak dapat lepas dari pelayanan sektor jasa seperti transportasi, telekomunikasi, hiburan, kesehatan, dan lainnya. Transportasi adalah elemen krusial yang mendukung kelancaran sistem ekonomi, memperkuat persatuan, dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Dengan meningkatnya kebutuhan akan jasa angkut untuk mobilitas orang dan barang, seiring dengan pertumbuhan populasi yang pesat, transportasi menjadi semakin vital. Kemajuan dunia transportasi telah memperpendek jarak antar daerah, dan operasional perkeretaapian tidak terlepas dari hubungan erat dengan pemerintah dan masyarakat. Pemerintah, melalui Badan Usaha Milik Negara, berperan dalam memfasilitasi semua proses yang berhubungan dengan perkeretaapian.

Dengan kemajuan teknologi yang pesat dan pemanfaatannya yang semakin meluas, tuntutan akan kecepatan dan akurasi informasi menjadi krusial dalam menjalankan roda perekonomian, baik untuk pelaku bisnis, masyarakat, maupun pemerintah. Implementasi teknologi informasi di perusahaan dianggap sebagai solusi efektif untuk meningkatkan kompetensi dan daya saing perusahaan. Pelayanan publik adalah layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintahan dianggap

efektif jika pelayanan publik yang diberikan berfokus pada kepentingan masyarakat dan mendukung kesejahteraan mereka. Pelayanan yang baik dan berkualitas berdampak pada kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja layanan yang diterima. Indikator kepuasan masyarakat menjadi ukuran utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat,2019).

Pelayanan yang diberikan memiliki peran yang krusial bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 ayat (1), mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan, meliputi barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. Pasal 1 ayat (7) menegaskan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan, yang menjadi kewajiban dan janji penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, Pasal 18 menjelaskan bahwa masyarakat berhak menerima pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan (Hayat,2019). Dengan demikian, pelayanan publik merupakan fungsi dasar yang harus dilaksanakan oleh pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik pada dasarnya mencakup tiga aspek utama: pelayanan barang, jasa, dan

administratif.

Suliani (2017 : 213) menjelaskan bahwa “pengelolaan kereta api saat ini dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT”. Kereta Api Indonesia (Persero), atau PT. KAI, adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada jasa transportasi untuk pengangkutan penumpang dan barang, termasuk peti kemas yang juga menggunakan kereta api sebagai sarana transportasi. Dalam sektor jasa transportasi kereta api, sumber daya manusia diharapkan memiliki citra kerja yang positif, memberikan pelayanan yang baik, dan menciptakan manfaat besar bagi para stakeholder serta pengguna jasa. Mengacu pada slogan PT. KAI, “Anda adalah prioritas kami”, para karyawan perusahaan diharapkan menunjukkan performa kerja yang unggul sebagai bentuk nyata dari pelayanan prima kepada pelanggan. Untuk memudahkan dan memaksimalkan kinerja PT. KAI membagi wilayah operasi menjadi beberapa bagian: “1) Daerah operasi 1 Jakarta, 2) Daerah operasi 2 Bandung, 3) Daerah operasi 3 Cirebon, 4) Daerah operasi 4 Semarang, 5) Daerah operasi 5 Purwokerto, 6) Daerah operasi 6 Yogyakarta, 7) Daerah operasi 7 Madiun, 8) Daerah operasi 8 Surabaya, 9) Daerah operasi 9 Jember, 10) Divisi regional I Sumatra Utara, 11) Divisi regional II Sumatra Barat, 12) Divisi regional III Palembang, 13) Divisi regional Tanjung Karang. (PT. KAI, Tentang Perusahaan, <http://bumn.go.id/keretaapi/halaman/41>, Diakses pada tanggal 4 Juli 2023)”.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya mengangkut 2.565.356 penumpang kereta api jarak jauh selama semester

pertama Tahun 2023. Angka ini menunjukkan peningkatan sebesar 869.294 penumpang atau 51% dibandingkan dengan tahun 2022 yang mencatatkan 1.696.526 penumpang. Menurut Manager Humas KAI Daop 8 Surabaya, puncak jumlah penumpang terjadi pada bulan April 2023, khususnya saat arus mudik menjelang Idul Fitri 1444 H, dengan total 481.090 penumpang menggunakan layanan kereta api. Selain itu, disebutkan juga 3 stasiun keberangkatan dengan jumlah penumpang tertinggi sepanjang tahun 2023, serta tingkat peningkatan okupansi penumpang dibanding periode yang sama tahun sebelumnya:

1. Surabaya Gubeng: Mengangkut 699.608 penumpang, mengalami peningkatan sebesar 161.000 penumpang atau 30% dibandingkan tahun sebelumnya.
2. Stasiun Surabaya Pasarturi: Menangani 599.711 penumpang, dengan kenaikan 97.000 penumpang atau 19% dibandingkan tahun lalu.
3. Stasiun Malang: Melayani 360.064 penumpang, meningkat 95.000 penumpang atau 36% dibandingkan tahun sebelumnya.

Pada tahun 2023, Daerah Operasi 8 Surabaya mencatat peningkatan kedatangan pelanggan sebesar 47%. Jumlah kedatangan mencapai 2.457.539 pelanggan di stasiun wilayah Daop 8 Surabaya, sedangkan pada tahun 2022 jumlahnya adalah 1.696.526 pelanggan (Peningkatan Penumpang, <https://www.detik.com/jatim/berita> diakses pada Februari 2024)

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung proses bisnis dan meningkatkan kualitas

layanan kepada pelanggan. Pengembangan aplikasi berbasis website ini mengikuti prinsip-prinsip utama dalam pengelolaan teknologi informasi sebagaimana yang diatur dalam Surat Keputusan Direksi No. KEP.U/OT.003/IX/4/KA-2011 tanggal 28 September 2011 mengenai Kebijakan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*). Kebijakan ini menjadi landasan bagi pengelolaan TI dan memberikan kerangka kerja kepada semua unit terkait dalam penyelenggaraan TI untuk melaksanakan kebijakan umum pengelolaan TI Perseroan. Selain itu, Keputusan Direksi No. KEP.U/OT.003/II/4/KA-2012 tanggal 8 Februari 2012 tentang Kebijakan dan Prosedur Teknologi Informasi juga mengatur cara operasional TI untuk memastikan pengelolaan informasi yang efektif dan menjaga tata kelola yang baik.

Berdasarkan masalah dalam pelayanan publik ini, PT. KAI didorong untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Pada tahun 2014, PT. KAI secara resmi meluncurkan sistem layanan berbasis teknologi informasi, yaitu aplikasi KAI ACCESS. Kemudian, pada tahun 2018, KAI ACCESS mulai digunakan di semua jenis angkutan kereta. Seperti yang dijelaskan di laman web, KAI ACCESS adalah Aplikasi Resmi dari PT. KAI yang dirancang untuk memudahkan pengguna layanan kereta api dalam mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan tiket secara online kapan pun dan di mana pun.

PT. KAI telah melakukan perubahan dalam sistem pelayanannya dengan memperkenalkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, terutama dalam layanan tiket melalui aplikasi KAI ACCESS. Dengan adanya KAI ACCESS, masyarakat dapat dengan lebih mudah memesan tiket kereta api secara online. Sebelum adanya sistem ini, pengguna layanan transportasi harus pergi ke lokasi untuk membeli tiket secara langsung. Sekarang, masyarakat dapat membeli tiket kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi lokasi penjualan tiket secara langsung. Berikut tampilan aplikasi KAI ACCESS.

Gambar 1 Tampilan Fitur Utama KAI ACCESS



(Sumber : Screenshot Aplikasi “KAI ACCESS ” , November 2023)

Pembelian tiket menggunakan aplikasi KAI ACCESS dilakukan dengan langkah-langkah yang sederhana, yaitu memasukkan stasiun asal, stasiun tujuan, tanggal keberangkatan, kelas kereta, dan umur. Setelah itu,

aplikasi akan menampilkan daftar kereta yang tersedia sesuai dengan rute, mulai dari kelas ekonomi hingga kelas eksekutif, dan pengguna dapat memasukkan data pribadi sebagai pemesan. Proses pembelian tiket melalui aplikasi KAI ACCESS memberikan kebebasan kepada calon penumpang untuk memilih tempat duduk yang diinginkan. Untuk pembayaran, tersedia berbagai metode seperti ATM, *payment point*, minimarket, KlikPay BCA, serta Visa atau MasterCard.

Inovasi yang diperkenalkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan aplikasi KAI ACCESS telah diimplementasikan di Stasiun Gubeng Surabaya. Sistem informasi ini dirancang untuk mempermudah calon penumpang atau masyarakat dalam membeli tiket kereta api tanpa harus mengunjungi loket di stasiun, sehingga mengurangi antrian yang panjang dan meningkatkan kenyamanan pengguna jasa kereta api. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memperoleh tiket kereta api dengan lebih mudah, karena pembelian tiket tidak lagi memerlukan kunjungan langsung ke loket stasiun. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menyediakan fasilitas pemesanan tiket beragam metode pembayaran untuk memfasilitasi pembelian tiket, sehingga memberikan pilihan yang lebih fleksibel kepada pengguna.

KAI ACCESS diperkenalkan dengan maksud untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi kereta api. Tujuan dari KAI ACCESS adalah untuk menyediakan pelayanan yang unggul dan berkualitas. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, kehadiran KAI

ACCESS bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan peningkatan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Sejak diperkenalkan pertama kali di Stasiun Gubeng Surabaya, aplikasi KAI ACCESS tidak lepas dari beberapa masalah. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, masih banyak keluhan dan kendala yang sering dialami oleh pengguna layanan KAI ACCESS. Keluhan yang umum meliputi masalah kinerja aplikasi yang tidak maksimal atau gangguan server, kurangnya sosialisasi, dan adanya komplain dari penumpang.

Masyarakat sebagai penerima layanan publik merupakan pihak yang paling berhak menilai apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan atau tidak. Dengan masih adanya kendala-kendala seperti yang telah dijelaskan sebelumnya terhadap aplikasi KAI ACCESS, maka sangat penting dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan publik ini.

Berdasarkan pada penjelasan beberapa permasalahan di atas, adanya inovasi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang memanfaatkan kemajuan teknologi dalam proses jual beli tiket kereta api yang diterapkan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan judul penelitian **Efektivitas Pelayanan Aplikasi “KAI ACCESS” (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Gubeng Surabaya).**

B. Rumusan Masalah

Pada latar belakang telah dijelaskan berkenaan dengan beberapa permasalahan pada inovasi PT. Kereta Api Indonesia. Dengan ini penulis merumuskan permasalahan diantaranya:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas aplikasi KAI ACCESS di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan inti dari pembahasan dalam suatu topik penelitian, yang membentuk serangkaian permasalahan yang dijelaskan secara rinci dan menjadi pusat perhatian. Menurut Moleong (2005:5) mengemukakan bahwa “fokus penelitian yang dimaksudkan adalah untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan agar tidak dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan walaupun data tersebut menarik”. Fokus penelitian ini adalah terkait dengan efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS.

Pengambilan sampel diambil di PT. KAI Stasiun Gubeng Surabaya sehingga dapat dianalisis dalam tataran efektivitas pelayanan berdasarkan sistem informasi dalam penggunaan aplikasi KAI ACCESS. Dalam hal ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah:

1. Dalam hal ini Menganalisis efektivitas pelayanan berdasarkan sistem informasi aplikasi KAI ACCESS, dengan model pengukuran

keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003). Dalam model ini terdapat 6 indikator dan dengan beberapa item sebagai berikut :

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)
 - b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
 - c. Kualitas Pelayanan (*service quality*)
 - d. Penggunaan (*Use*)
 - e. Kepuasan pengguna (*user satisfactions*)
 - f. Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefit*)
2. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Surabaya, dengan sub fokus:
- a. Faktor pendukung efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS
 - b. Faktor penghambat efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah untuk:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan Aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Gubeng Surabaya.
2. Mendeskripsikan dan menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan aplikasi KAI ACCESS di Stasiun Gubeng Surabaya.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang terdapat di dalam kontribusi penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik:

a. Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berpikir bagi pengembangan disiplin ilmu administrasi publik, khususnya dalam peningkatan pelayanan publik.

b. Mahasiswa

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mahasiswa, mendorong berpikir kritis, sistematis, dan analitis.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi implementasi dari ilmu yang dipelajari selama kuliah dan sebagai bahan perbandingan teori dengan praktik di lapangan, terutama dalam konteks pelayanan jasa.
- 3) Memberikan kontribusi sebagai referensi bagi penelitian masa lalu dan masukan untuk penelitian masa depan dengan topik yang sama

2. Manfaat Praktis:

a. Instansi

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi.
- 2) Memberikan masukan dan referensi bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya Stasiun Gubeng Daerah Operasi VIII

Surabaya, dalam meningkatkan kualitas layanan kereta api.

b. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pengguna jasa kereta api, sebagai media informasi tentang perkembangan perkerataapian nasional serta sebagai bahan evaluasi bagi masyarakat untuk mengetahui perkembangan pelayanan publik melalui aplikasi KAI ACCESS .



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, Penggunaan aplikasi KAI ACCESS pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya. Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan aplikasi "KAI ACCESS" di Stasiun Gubeng Surabaya telah memenuhi indikator indikator efektivitas. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam memesan tiket dan mendapatkan informasi terkait perjalanan kereta api. Hal ini ditunjukkan melalui kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi ini.

Faktor pendukung seperti dukungan dari karyawan yang terdidik, perangkat teknologi informasi yang memadai, dan respons positif dari masyarakat telah berkontribusi dalam kesuksesan implementasi aplikasi "KAI ACCESS". Namun, terdapat juga faktor penghambat seperti persaingan dengan aplikasi lain yang sudah mapan. Meskipun demikian, dengan inovasi terus menerus dan fokus pada kebutuhan pengguna, aplikasi KAI ACCESS telah berhasil mendapatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan kontribusi yang signifikan dalam layanan publik di sektor transportasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran terkait aplikasi KAI ACCESS dan peningkatan kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Selalu meningkatkan Kualitas Teknis: Meskipun aplikasi KAI ACCESS

telah berhasil dalam memberikan manfaat bagi pengguna, tetap perlu untuk terus meningkatkan kualitas teknisnya. Hal ini termasuk dalam hal stabilitas jaringan, keakuratan data, dan waktu respons aplikasi.

2. Perluas Fitur dan Layanan: mengembangkan fitur-fitur baru yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Misalnya, integrasi dengan layanan transportasi lain, informasi cuaca, atau opsi pembayaran yang lebih fleksibel.
3. Perhatikan Umpan Balik Pengguna: Selalu terbuka terhadap umpan balik dari pengguna mengenai pengalaman mereka dengan aplikasi. Ini akan membantu dalam mengidentifikasi area-area perbaikan dan menyesuaikan pengembangan aplikasi dengan kebutuhan pengguna.
4. Strategi Pemasaran yang Efektif: Untuk mengatasi persaingan dengan aplikasi lain, penting untuk memiliki strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan kesadaran dan popularitas aplikasi KAI ACCESS di kalangan masyarakat.
5. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: Melibatkan pihak eksternal seperti lembaga pemerintah, institusi pendidikan, atau perusahaan swasta dapat membantu dalam memperluas jangkauan dan meningkatkan dukungan terhadap pengembangan aplikasi.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan aplikasi KAI ACCESS dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna serta meningkatkan kualitas layanan publik di sektor transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Cenik Ardana. 2016. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Hayat. (2017) Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta, Rajawali Pers 2017.
- Hayat. (2018) Kebijakan Publik "Evaluasi, Reformasi, Formulasi". Malang; Instran Publishing.
- Hayat. (2018) Reformasi Kebijakan Publik, Jakarta: Kencana
- Hayat. (2019) Hukum dan Kebijakan Publik, Refika Aditama
- Kotler, Phillip. & Keller, Kevin Lane. (2016). Manajemen pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahmudi, (2005) Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP. YKPN.
- Miles, M.B. dan A.M. Huberman. (1992) Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, lexy j. (2012) Metodologi penelitian kualitatif. bandung: pt remaja rosdakarya.
- Ombudsman RI. (2017) Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI. Jakarta Selatan: Ombudsman RI
- Roger, M. Everett. 1983. *Diffusion of Innovations Third Edition*. The Free Press: New York.
- Santosa, Pandji. (2008) Administrasi Publik. Teori dan Aplikasi Good

Governance.

Bandung. Refika Aditama.

Sugiyono. (2015) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : ALFABETA.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.

Supriyono. (2000) Proses Pengendalian Manajemen Edisi Revisi, Penerbit BPFE. Yogyakarta.

Suwarno, Yogi. 2008. *E-Book : Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Artikel dan e -Jurnal

Alicya Cika Anarki.2019. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Tentang Inovasi Penjualan Tiket Kereta Api Komuter PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Gubeng Surabaya), <http://repository.ub.ac.id/175187/Sumb> (Diakses pada 19 September 2023)

Aulia Alfita Hannan (2023), Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Kereta Api Layanan Lokal Bandung Raya Berbasis Aplikasi KAI ACCESS (Studi Kasus Pada PT KAI) <https://journal.ebizmark.id> > article > (Diakses pada 19 September 2023)

Benny Agustian, Deni Nurdyana Hadimin 2022, Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Application KAI ACCESS Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). <https://jurnal.usbykp.ac.id/index.php/article/view> (Diakses pada 10 Agustus 2023)

Hayat, (2014) Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance, 10 (1) April, pp 72-77.

Hayat, (2016) Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, (20) 2 November, pp. 175-188.

Hayat, (2020) Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik. 08(1) Januari, pp. 1- 23.

Helmi, Avin F & Hadi Sutarmanto. 2004. Kewirausahaan dan Inovasi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

Minda Mora Purba (2021), Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi kai access <https://journal.universitassuryadarma>.

Nadiatussilmi, Hayat, Hirshi Anadza. 2022. Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Indonesia Sosial Sains.

Sukma Faradiba, Slamet Muchsin & Hayat. 2021 Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online Di Badan Pusat Statistik Kota Malang. Jurnal Inovasi Penelitian.

Yusita Titi Hapsari 2022, Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI

ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/54345/24361>

Sumber ejournal.un (Diakses pada 25 September 2023)

Internet

PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2019. Profil Perusahaan

<https://kai.id/corporate/page/11>. (diakses tanggal 2 April 2024).

Profil Sejarah Kota Surabaya.2019. [https://surabaya.go.id/id/page/17683/profil-](https://surabaya.go.id/id/page/17683/profil-kota-surabaya)

[kota-surabaya](https://surabaya.go.id/id/page/17683/profil-kota-surabaya) (diakses tanggal 2 April 2024).

Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

