



Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI Terhadap Kualitas Pelayanan

Rima Nurmalah¹ Muhibudin Wijaya Laksana² Hilma Mutiara Winata³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
nurmalahrima55@gmail.com

Received : Apr 21, 2024; Accepted : Apr 29, 2024

DOI 10.25299/jiap.2024.16859

Abstract

Innovation in the Access by KAI application aims to provide better services to the public. However, this innovation encounters several issues such as limited technological access by the public, policy non-inclusivity, and lack of effectiveness in socialization efforts. Therefore, this study aims to investigate the impact of innovation in the Access by KAI application on service quality. Additionally, it aims to determine the effective contribution of innovation dimensions in the Access by KAI application to service quality. This research utilizes an associative method with a quantitative approach. Data was collected through observation and questionnaire results, while data analysis employed robust M-estimation regression. The results indicate that the quality of public service innovation is very high, and the quality of m-service is high. Furthermore, public service innovation obtains significant variable coefficient values at a significant level ($\alpha=0.05$). This is indicated by the p-value of the public service innovation variable being $0.000 < 0.05$, showing the influence of public service innovation on m-service quality in the Access by KAI application. The effective contribution of each dimension of public service innovation to m-service quality is as follows: relative advantage dimension 0.48%, compatibility dimension 29.03%, complexity dimension 14.22%, testability dimension 9.83%, and observability dimension 8.39%.

Key Words: Digital governance, public service innovation, mobile service quality, Access by KAI

Abstrak

Inovasi pada aplikasi Access by KAI bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Namun inovasi tersebut menemui beberapa permasalahan seperti keterbatasan akses teknologi oleh masyarakat, ketidakinklusifan kebijakan dan kurangnya efektivitas dalam upaya sosialisasi. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pada aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan. Selain itu juga untuk mengetahui sumbangan efektif dari dimensi-dimensi inovasi pada aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi dan hasil angket, sedangkan analisis data menggunakan regresi robust M-estimation. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas inovasi pelayanan publik berada pada kategori sangat tinggi, kemudian kualitas m-service berada pada kategori tinggi. Selanjutnya inovasi pelayanan publik memperoleh nilai koefisien variabel yang signifikan pada taraf nyata ($\alpha=0.05$) ini dinyatakan karena nilai dari prob. (p value) pada variabel inovasi pelayanan publik sebesar $0.000 < 0.05$ maka terdapat pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas m-service pada aplikasi Access by KAI. Adapun sumbangan efektif dari masing-masing dimensi dari inovasi pelayanan publik terhadap kualitas m-service adalah sebagai berikut, dimensi keuntungan relatif sebesar 0,48%, dimensi kompatibility sebesar 29,03%, dimensi kompleksitas sebesar 14,22%, dimensi dapat diuji 9,83 dan dimensi dapat dilihat sebesar 8,39%.

Key Words : Governansi Digital, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Layanan Mobile, Acces by KAI

Pendahuluan

Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2009 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik melalui penerapan teknologi informasi. Dalam konteks ini, layanan elektronik dianggap sebagai sarana untuk memberikan pelayanan terbaik, karena memungkinkan akses yang lebih mudah, efisiensi proses, dan responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam konteks ini dianggap sebagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Purwanto, 2020). Inovasi pelayanan menjadi penting untuk di adopsi pada sektor transportasi publik, karena transportasi publik merupakan komponen vital dalam menjaga kelancaran mobilitas masyarakat di suatu negara (Biomantara & Herdiansyah, 2019)

Kereta Api Indonesia Persero (PT. KAI) sebagai salah satu penyedia layanan transportasi publik di Indonesia memainkan peran penting dalam menghubungkan berbagai daerah. Karena banyaknya masyarakat yang menggunakan jenis transportasi umum ini sehingga segala aspek mengenai pelayanan untuk masyarakat perlu menjadi perhatian pemerintah. PT. KAI telah melayani sebanyak 331.894.721 penumpang di seluruh wilayah operasional selama 2023. Penggunaan kereta api untuk mobilitas masyarakat terus menunjukkan tren peningkatan. Berdasarkan total pengguna yang terakumulasi di seluruh wilayah operasional, KAI mencatat bahwa jumlah pengguna telah mencapai 331.894.721 orang, menunjukkan peningkatan sebesar 38% dibandingkan dengan tahun 2022 (Sulistiyawati, 2024). Begitu juga dengan

penumpang Commuter Line Bandung Raya menunjukkan minat yang tinggi untuk menggunakan jasa transportasi umum kereta ini, karena pada tahun 2023 setiap bulannya tidak pernah kurang dari 1 juta penumpang (KIP KCI, 2023).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, PT KAI mengeluarkan produk inovasi pelayanan yaitu Aplikasi Access by KAI, sebuah solusi digital yang memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, memesan tiket, dan mengakses layanan terkait kereta api sehingga efisiensi, kenyamanan, dan kualitas pelayanan dapat diwujudkan. Selain itu juga agar dapat memenuhi tantangan di era perkembangan teknologi (Public Relation KAI, 2023). Oleh karena itu, aplikasi Access by KAI mencerminkan upaya pemerintah dalam menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik melalui mobile government, menjadikannya sebagai alat yang relevan dalam menghadapi perubahan globalisasi dan teknologi informasi yang mendisrupsi.

Inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah melalui Access by KAI mendapat respon dari masyarakat dengan banyaknya masyarakat yang mengunduh aplikasi tersebut. Aplikasi Access by KAI telah di unduh lebih dari 10 juta kali. Data ulasan pengguna pada tanggal 26 Februari 2024 mendapatkan akumulasi penilaian di angka 2.58 dinilai terbaik yaitu di angka 5. Meskipun rating tersebut masih berada di bawah harapan, perlu diperhatikan bahwa setiap perubahan besar dalam aplikasi seringkali memicu perubahan rating yang fluktuatif (googleplaystore, 2024). Evolusi pelayanan transportasi terus berkembang, PT. KAI Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung telah memutuskan untuk mengambil langkah inovatif dengan mengubah sistem pembelian tiket konvensional di loket stasiun menjadi pembelian tiket secara

online pada platform digital, tepatnya melalui Aplikasi Access by KAI. Mulai dari 1 April 2023, masyarakat pengguna layanan KA Lokal di wilayah Daop 2 Bandung dihadapkan pada perubahan ini yang menggantikan metode pembelian tiket tradisional. Kebijakan pemesanan tiket KA lokal melalui aplikasi Access by KAI yang dikeluarkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) menghadapi beberapa permasalahan yang signifikan. Salah satunya adalah keterbatasan akses teknologi, di mana banyak masyarakat, terutama yang tidak akrab dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Hal ini juga berdampak pada ketidakinklusifan kebijakan, karena tidak semua orang memiliki akses ke perangkat smartphone atau internet. Meskipun PT KAI mengklaim telah melakukan sosialisasi selama satu tahun, masih banyak pengguna KA lokal yang tidak menyadari atau tidak memahami kebijakan ini, menunjukkan kurangnya efektivitas dalam upaya penyuluhan. Selain itu, kebijakan ini juga tidak mengakomodasi situasi khusus atau kendala teknis yang mungkin dihadapi beberapa penumpang. Keluhan dari beberapa penumpang mencerminkan ketidakpuasan terhadap kebijakan ini, dengan harapan bahwa PT KAI dapat memberikan alternatif atau solusi yang lebih baik bagi mereka yang kesulitan dengan aplikasi (Qoulan, 2023).

Penelitian dari kajian sebelumnya dilakukan oleh (Khasanah et al., 2023) tentang inovasi pelayanan melalui aplikasi Si D'nok terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh inovasi melalui aplikasi Si D'Nok terhadap kualitas pelayanan. Penelitiannya menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Ghani berbeda dengan

penelitian ini yang menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers sebagai landasan teoretis. Selain itu, objek penelitian ini difokuskan pada kualitas layanan pada aplikasi Access by KAI yang berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu meneliti kualitas aplikasi Si D'nok. Selanjutnya penelitian oleh (Antonio et al., 2023) menunjukkan hasil bahwa inovasi Sahabat Lapor berpengaruh pada kualitas pelayanan dengan menggunakan teori yang sama dengan penelitian ini namun objek yang diteliti berbeda. Penelitian sebelumnya mengkaji mengenai inovasi layanan pengaduan yang diberi nama Sahabat Lapor sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi layanan transportasi umum yaitu aplikasi Access by KAI.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pada aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan, khususnya masyarakat pengguna commuter line Bandung Raya sebagai penerima layanan transportasi publik yang menggunakan aplikasi Access by KAI. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik yang oleh (Rogers, 2005) sebagai kerangka kerja analisis untuk memahami aplikasi Access by KAI sebagai inovasi dalam layanan publik. Teori ini fokus pada 5 dimensi yaitu, *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability* dan *observability*. Dalam kerangka kerja ini, dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengukur pengaruh inovasi pada aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan mobile.

Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang pengaruh inovasi pelayanan publik pada aplikasi Access by KAI terhadap kualitas pelayanan bertumpu pada pemahaman komprehensif tentang administrasi publik, pelayanan publik dan inovasi dalam konteks

teknologi. Dalam analisis administrasi publik, perhatian diberikan pada kebijakan yang membentuk kerangka kerja bagi pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI kepada masyarakat. Melalui pemahaman ini, dapat diketahui kebijakan yang diadopsi dan diimplementasikan dalam layanannya. Selanjutnya, dalam memahami pelayanan publik, penting untuk menyoroti interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Layanan yang diberikan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut (Mahpudin, 2022) inovasi dalam pelayanan publik menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dengan urgensi yang dihadapi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik, beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi dampak inovasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2021) mengenai inovasi pelayanan pajak elektronik menunjukkan bahwa adopsi inovasi tersebut berpengaruh positif terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan dinilai baik, didukung oleh kemampuan para aparatur dalam menciptakan hal atau ide baru, sehingga secara signifikan memengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh wajib pajak. Melalui pengukuran menggunakan empat indikator, yaitu kebaruan inovasi, solusi yang diberikan oleh inovasi, manfaat yang dirasakan, dan kompatibilitas dengan kebutuhan pengguna, dapat dipahami bagaimana inovasi dapat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Antonio et al., 2023) mengenai inovasi pelayanan pengaduan digital. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari inovasi layanan pengaduan digital ini terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Penilaian atas inovasi ini masuk pada kategori cukup dan kualitas pelayanannya sendiri dinilai baik. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil pengukuran indikator inovasi yang terdiri dari keuntungan relatif, komparabilitas, kompleksitas, dapat diuji dan dapat diamati. Selain itu juga dari indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah melihat pengaruh inovasi dalam berbagai konteks layanan publik. Namun, ada beberapa kesenjangan dalam literatur yang perlu diisi. Penelitian ini akan fokus pada pengaruh inovasi pada aplikasi access by KAI terhadap kualitas pelayanan. Sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh (Khasanah et al., 2023) di Kota Semarang telah menunjukkan pengaruh inovasi pelayanan melalui SI D'Nok terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Ghani. Selanjutnya penelitian oleh (Antonio et al., 2023) di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa menunjukkan pengaruh inovasi terhadap kualitas pelayanan melalui Sahabat Laporan dengan menggunakan teori inovasi oleh Rogers. Dapat diketahui bahwa objek penelitian pada penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjadi kontribusi baru dalam memahami bagaimana inovasi pada aplikasi access by KAI dapat memengaruhi kualitas pelayanan, dengan menggunakan teori inovasi pelayanan

publik oleh Everret M Rogers sebagai kerangka teoretisnya.

Dalam konteks ini, analisis terhadap partisipasi masyarakat dalam pengembangan layanan dan responsivitas KAI terhadap kebutuhan pengguna menjadi penting untuk mengidentifikasi area-area di mana inovasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam pemahaman teori inovasi pelayanan publik, difokuskan pada pada dimensi seperti *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability* untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kualitas layanan. Dengan mengintegrasikan kerangka teoritis ini, penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi pengguna terhadap dimensi-dimensi inovasi tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan, serta memberikan pemahaman yang tentang peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Adapun kualitas pelayanan difokuskan pada pelayanan yang diberikan secara digital melalui aplikasi mobile yaitu aplikasi Access by KAI.

Inovasi Pelayanan Publik

Fuglsang dan Pedersen mengungkapkan bahwa inovasi minimalnya melibatkan dua aspek, yakni melakukan tindakan baru serta mengadaptasi dan memperluas hal baru tersebut agar sesuai dengan situasi yang ada (Septiani & Arundinasari, 2023). Inovasi pelayanan publik adalah perubahan yang mengubah makna, prinsip prinsip, proses, prosedur, dan model pelayanan publik yang sudah ada menjadi yang baru, dengan tujuan memberikan manfaat yang lebih baik bagi masyarakat (Nurdin, 2019). Pemberian pelayanan terbaik bertujuan untuk memberdayakan masyarakat, bukan untuk memperdaya atau membebani mereka, sehingga

diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Kepercayaan merupakan modal untuk mendorong kerja sama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan (Mukarom & Laksana, 2015). Mulgan dan Albury mengungkapkan bahwa inovasi yang berhasil adalah seluruh aspek persiapan dan implementasi dari inovasi dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Muluk, 2020). Beberapa dimensi dari inovasi pelayanan publik menurut Everret M Rogers dalam (Nurdin, 2019) adalah sebagai berikut:

- a. *Relative advantage* (keuntungan relatif). Inovasi dalam pelayanan publik harus membawa nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan penyelenggaraan pelayanan sebelumnya. Inovasi tersebut harus memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari model sebelumnya.
- b. *Compatibility* (kesesuaian) Inovasi dalam pelayanan publik harus mempertimbangkan penggunaan inovasi yang sudah ada dan melibatkan masyarakat dalam perubahan yang lebih baik.
- c. *Complexity* (kerumitan) Inovasi baru harus memberikan perbaikan yang lebih baik daripada sebelumnya, namun harus mempertimbangkan sumber daya manusia yang siap melaksanakannya dan mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin timbul.
- d. *Triability* (kemungkinan dilakukan percobaan) yaitu kemungkinan untuk didemonstrasikan, maksudnya seberapa mudah untuk menunjukkan manfaat inovasi kepada pengguna dan

kemungkinan untuk diuji coba, yaitu seberapa mudah untuk menguji coba inovasi dalam skala kecil.

- e. *Observability* (dapat diamati). Inovasi harus dapat diamati, yang berarti inovasi harus mudah diamati dalam cara kerja dan hasil yang lebih baik. Hasil inovasi harus bisa diadopsi oleh instansi lain, memungkinkan peningkatan kinerja dan fleksibilitas dalam pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan *Mobile*

Kualitas pelayanan mencerminkan perhatian pemerintah terhadap kepentingan masyarakat, dengan memberikan layanan yang optimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat serta mencapai kepuasan dan loyalitas yang tinggi dari mereka (Karim et al., 2020). Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan terbaik adalah dengan menghadirkan pelayanan berbasis *mobile*. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, penting untuk terus melakukan pengembangan dengan menambahkan fitur-fitur yang memfasilitasi komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan (Laksana, 2023). Untuk mencapai hal tersebut, kualitas dari pelayanan *mobile* ini harus baik. Kualitas pelayanan *mobile* mengacu pada tingkat kepuasan dan kinerja secara keseluruhan yang dialami oleh pengguna layanan telekomunikasi seluler atau layanan berbasis seluler. Ini mencakup berbagai aspek dari layanan yang disediakan oleh operator jaringan seluler, pengembang aplikasi, dan penyedia konten. Analisis yang dilakukan oleh (Chae et al., 2010) mengembangkan teori *Mobile Service Quality* dengan membentuk 4 dimensi dari teori tersebut.

adapun dimensi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. *Kualitas Koneksi (Connection Quality)*. Kualitas koneksi yang baik dapat terwujud ketika pengguna dapat mengakses layanan seluler yang stabil tanpa gangguan koneksi sehingga tujuan pengguna dapat dicapai dengan konsisten. Dalam dimensi kualitas koneksi, dua indikator utama yang penting adalah stabilitas dan responsivitas.
- b. *Kualitas Konten (Content Quality)*. Kualitas konten merujuk pada nilai dan kegunaan informasi yang disediakan oleh layanan seluler.
- c. *Kualitas interaksi (Interaction Quality)*. kualitas interaksi dapat diukur dengan kualitas kegunaan dalam hal struktur, navigasi, dan presentasi di Internet seluler. Struktur informasi harus bersifat deskriptif yang dapat menunjukkan di mana informasi tertentu berada sehingga pengguna dapat dengan mudah menemukannya, sedangkan navigasi harus membimbing pengguna melalui ruang informasi tanpa membuat pengguna kehilangan jejak di lokasi lain. Dalam hal presentasi, informasi harus disajikan di layar agar mudah dipahami oleh pengguna.
- d. *Kualitas Kontekstual (Contextual Quality)*. Dalam dimensi kualitas kontekstual, terdapat dua indikator kunci yang perlu dipahami. Evaluasi baik pada *timeliness* maupun *promptness* membantu memastikan bahwa aplikasi dapat memberikan respons yang cepat dan informasi yang

relevan sesuai dengan waktu yang dibutuhkan oleh pengguna, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode yang diterapkan yaitu metode asosiatif. Melalui metode asosiatif, penelitian dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2019). Melalui metode tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel inovasi pada aplikasi Access by KAI (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Untuk menjelaskan hubungan tersebut maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi robust m-estimation. Selain itu juga dilakukan analisis sumbangan efektif untuk mengetahui sumbangan efektif dari masing-masing dimensi pada variabel X terhadap variabel Y.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket merupakan seperangkat pernyataan yang kemudian dibagikan kepada responden yang menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 349 responden. Sampel tersebut diperoleh berdasarkan tabel sampel isaac and michael pada kolom *infinity*.

Hasil dan Pembahasan

Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian instrumen pada penelitian ini menggunakan SPSS 25. Dari hasil uji validitas dapat diidentifikasi bahwa perbandingan signifikansi (2-tailed) antar item pada instrumen secara keseluruhan, tampak bahwa nilai signifikansi berada di

bawah 0,05. Oleh karena itu, terdapat korelasi signifikan antara item-item instrumen penelitian terkait inovasi pada aplikasi access by KAI dan kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian tersebut dapat dianggap valid. Kemudian hasil uji reliabilitas pada variabel inovasi pada aplikasi Access by KAI (X) nilai Cronbach Alpha dari 20 item instrumen menunjukkan koefisien reliabilitas keseluruhan tanggapan responden pada variabel inovasi pada aplikasi Access by KAI sebesar 0,959. Angka ini jauh melampaui batas minimum reliabilitas sebesar 0,6. Artinya, instrumen secara keseluruhan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diinginkan. Hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan (Y) menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha dari 12 item instrumen menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, dengan koefisien reliabilitas keseluruhan tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,909. Angka ini jauh melampaui batas minimum reliabilitas sebesar 0,6. Artinya, angket secara keseluruhan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diinginkan.

Analisis Deskriptif

Dari total 349 responden, mereka dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori profesi yang mencerminkan keragaman latar belakang pekerjaan masyarakat yang menjadi subjek penelitian. Secara khusus, kategori Pelajar/Mahasiswa mendominasi partisipasi dengan jumlah 161 orang yang mengisi angket, mencakup sebesar 46% dari total responden. Kemudian, kategori Karyawan Swasta menyumbang 89 responden atau sebesar 26%, menunjukkan kontribusi signifikan dari sektor swasta dalam penelitian ini. Sementara itu,

kategori Wiraswasta mencakup 39 responden atau sebesar 11%, menunjukkan keberagaman dalam partisipasi dari kalangan pengusaha atau wiraswasta. Pada kategori ASN (Aparatur Sipil Negara), terdapat 28 responden atau sebesar 8%, yang dapat memberikan wawasan khusus dari sektor pelayanan publik. Selain itu, kategori Ibu Rumah Tangga menyumbang 17 responden atau sebesar 4,9%, menyoroti partisipasi dari kelompok yang mungkin memiliki peran berbeda dalam tanggapan terhadap penelitian ini. Terakhir, pada kategori "Lainnya," terdapat 15 responden yang memberikan keberagaman tambahan dalam latar belakang profesi. Berdasarkan analisis deskriptif dari 349 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas partisipan adalah perempuan, yang menunjukkan dominasi gender dalam penelitian ini. Analisis terhadap rentang usia responden menunjukkan bahwa kelompok usia 16-25 tahun menjadi yang terbesar, dengan kontribusi sekitar 62% dari total responden, sementara rentang usia yang lebih tua juga turut berpartisipasi, membuka peluang untuk pemahaman dari berbagai kelompok usia. Latar belakang akademis responden juga menjadi elemen penting, di mana mayoritas memiliki tingkat pendidikan S1, mencerminkan kontribusi dominan dari kelompok ini dalam penelitian. Dalam hal profesi, kategori Pelajar/Mahasiswa mendominasi partisipasi, diikuti oleh Karyawan Swasta dan Wiraswasta, menyoroti keragaman latar belakang pekerjaan responden dalam penelitian ini. Dengan demikian, data ini memberikan wawasan yang kaya terhadap tanggapan dan pandangan responden, yang penting untuk pemahaman yang lebih mendalam dalam konteks penelitian ini.

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI

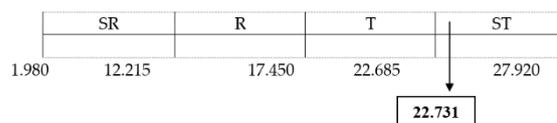
Tabel 1.
Tanggapan Responden pada Variabel Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI

Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI					
Kategori	STS	TS	S	SS	Skor Aktual
Hasil Angket	9	805	3546	2620	22737
Skor Ideal (4*20*349)					27920
TCR (%total skor aktual: 22737/27920*100)					81,4362

Sumber: Hasil diolah peneliti, 2024

Dalam penelitian ini, dimensi-dimensi yang digunakan oleh peneliti terkait inovasi pada aplikasi Access by KAI memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini tergambar dari hasil perhitungan pada tabel di atas, yang menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memberikan pengaruh yang tinggi dengan total skor sebesar 81,43. Untuk mengetahui kualitas inovasi pada aplikasi Access by KAI berikut disajikan interval dengan kategori Sangat Rendah, Rendah, Tinggi dan Sangat Tinggi dari 20 pernyataan angket yang digunakan yang dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai indeks minimum} &= \text{skor minimum} \times \text{jumlah pernyataan} \times \text{jumlah responden} \\ &= 1 \times 20 \times 349 = 6.980 \\ \text{Nilai indeks maksimum} &= \text{skor maksimum} \times \text{jumlah pernyataan} \times \text{jumlah responden} \\ &= 4 \times 20 \times 349 = 27.920 \\ \text{Interval} &= \text{nilai indeks maksimum} - \text{nilai indeks minimum} \\ &= 27.920 - 6.980 = 20.940 \\ \text{Jenjang interval} &= \text{interval} : \text{jumlah jenjang} \\ &= 20.940 : 4 = 5.235 \end{aligned}$$



Dari hasil perhitungan yang tertera dalam tabel dan garis interval di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran inovasi pada aplikasi Access by KAI memperoleh nilai sebesar 22.731. Nilai ini terletak di dalam rentang 22.685-27.920,

menunjukkan bahwa pengukuran kualitas inovasi pada aplikasi Access by KAI dapat dikategorikan sebagai sangat tinggi. Hasil analisis ini memberikan gambaran positif terkait evaluasi inovasi pelayanan publik, memperkuat pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap inovasi layanan tersebut.

Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Access by KAI

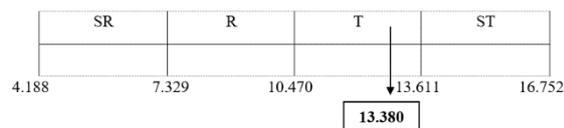
Tabel 2
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan					
Kategori	STS	TS	S	SS	Skor Aktual
Hasil Angket	16	625	2074	1473	13380
Skor Ideal (4*12*349)					16752
TCR (%total skor aktual: 22737/27920*100)					79,8711

Sumber: Hasil diolah peneliti, 2024

Hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memberikan pengaruh yang tinggi dengan total skor sebesar 79,87. Untuk menyajikan interval dengan kategori Sangat Rendah, Rendah, Tinggi dan Sangat Tinggi dari 12 pernyataan angket yang digunakan yang dihitung sebagai berikut:

Nilai indeks minimum = skor minimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
 = $1 \times 12 \times 349 = 4.188$
 Nilai indeks maksimum = skor maksimum x jumlah pernyataan x jumlah responden
 = $4 \times 12 \times 349 = 16.752$
 Interval = nilai indeks maksimum - nilai indeks minimum
 = $16.752 - 4.188 = 12.564$
 Jenjang interval = interval : jumlah jenjang = $3141 : 4 = 3.141$



Dari hasil perhitungan yang tertera dalam tabel dan garis interval di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kualitas m-service pada aplikasi KAI Access memperoleh nilai sebesar 13.380. Nilai ini terletak di dalam rentang 10.470-13.611,

menunjukkan bahwa pengukuran kualitas m-service tersebut dapat dikategorikan sebagai tinggi. Hasil analisis ini memberikan gambaran positif terkait evaluasi kualitas m-service pada aplikasi KAI Access, memperkuat pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital tersebut.

Uji Regresi Robust M-Estimation

Regresi robust adalah metode regresi yang digunakan ketika distribusi dari residual tidak normal atau adanya beberapa pencilan (outlier) yang berpengaruh pada model. Regresi robust dapat menghasilkan estimasi parameter yang lebih akurat, dan tahan terhadap pencilan dan tidak terlalu sensitif terhadap asumsi. Karena terdapat cukup banyak data pencilan, maka analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi robust yang diolah menggunakan aplikasi Eviews 10.

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Robust M-Estimation

Variable	Coefficient	Prob
C	1.603.703	0,1125
X	0.567526	0
Robust Statistics		
R-Squared	0.661364	

Sumber: Hasil Uji E-Views 10, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh model regresi robust sebagai berikut: Kualitas pelayanan = $1.604 + 0.567$ inovasi pelayanan publik

Berdasarkan model yang terbentuk, terlihat bahwa inovasi pada aplikasi Access by KAI memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Jika model tersebut diinterpretasikan, mengandung arti bahwa untuk setiap kenaikan 1 satuan inovasi pelayanan publik pada aplikasi KAI Access maka kualitas pelayanan akan

meningkat sebesar 0.567. Nilai koefisien variabel inovasi pelayanan publik signifikan pada taraf nyata ($\alpha = 0.05$) ini dinyatakan karena nilai dari prob. (p value) pada variabel inovasi pelayanan publik sebesar $0.000 < 0.05$. Karena koefisien pada variabel inovasi pelayanan publik signifikan maka sudah cukup bukti untuk menyatakan bahwa benar terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara inovasi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil regresi robust tersebut, uji hipotesis dapat dilakukan. Hipotesis diuji menggunakan taraf signifikansi 0,05 atau 5%, maka dasar pengambilan keputusannya jika nilai sig. $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Nilai signifikansi inovasi pelayanan publik (X) adalah $0,000 < 0,05$ artinya H_a diterima yaitu inovasi pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini secara konsisten mendukung teori Mulgan dan Albury yang menyatakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu juga inovasi dapat membantu pelayanan publik, memperbaiki kinerja dan meningkatkan nilai publik, serta merespon atas ekspektasi masyarakat dan bisa beradaptasi dengan kebutuhan pemakai, inovasi juga meningkatkan efisiensi pelayanan dan meminimalisir pengeluaran. Teori tersebut menegaskan bahwa ketika pemerintah atau lembaga publik mengadopsi inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui platform digital, hal ini akan berdampak positif terhadap kualitas layanan yang disediakan. Nilai koefisien yang signifikan pada variabel inovasi pelayanan publik, seperti yang terlihat dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam inovasi pada aplikasi Access by KAI akan berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan

kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi hubungan antara inovasi dan kualitas pelayanan, tetapi juga memberikan bukti empiris yang kuat untuk mendukung implementasi strategi inovasi dalam upaya meningkatkan layanan publik melalui platform digital.

Sumbangan Efektif Setiap Dimensi Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI (X)

Dalam konteks statistik, sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan secara efektif setiap prediktor terhadap kriteria dengan tetap memperhitungkan prediktor lain yang tidak diteliti. Dalam penelitian ini sumbangan efektif yang akan dianalisis yaitu dimensi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4
Sumbangan Efektif

Dimensi	b	Cross Product	Regresi	R ²	SE
<i>Relative advantage</i>	0,03	2722,201	10955,25	64	0,48%
<i>Compatibility</i>	0,76	6538,516	10955,25	64	29,03%
<i>Complexity</i>	0,67	3632,799	10955,25	64	14,22%
<i>Triability</i>	0,59	2851,206	10955,25	64	9,83%
<i>Observability</i>	0,53	2708,696	10955,25	64	8,39%

Sumber: Hasil Uji SPSS 25, E-Views 10 dan Ms. Excel, 2024

Untuk mencari sumbangan efektif (SE) digunakan rumus sebagai berikut:

$$SE = \left| \frac{bx1 * Cross Product * R2}{Regression} \right| \times 100\%$$

- bx1 = Koefisien b komponen x
- Cross product = cross product komponen X
- R2 = Sumbangan Efektif Total

$$SE \text{ Relative advantage} = \left| \frac{0,03 \times 2722,201 \times 64}{10955,25} \right| \times 100\% = 0,48\%$$

$$SE \text{ Compatibility} = \left| \frac{0,76 \times 6538,516 \times 64}{10955,25} \right| \times 100\% = 29,03\%$$

$$SE \text{ Complexity} = \left| \frac{0,67 \times 3632,799 \times 64}{10955,25} \right| \times 100\% = 14,22\%$$

$$SE \text{ Triability} = \left| \frac{0,59 \times 2851,206 \times 64}{10955,25} \right| \times 100\% = 9,83\%$$

$$SE \text{ Observability} = \left| \frac{0,53 \times 2708,696 \times 64}{10955,25} \right| \times 100\% = 8,39\%$$

Hasil analisis sumbangan efektif menyoroti dimensi-dimensi inovasi yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan. *Dimensi relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability* secara bersama-sama memberikan sumbangan efektif sebesar 61,95% terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memiliki peran yang krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi Access by KAI. Berdasarkan kajian inovasi pelayanan publik oleh (Rogers, 2005) dan Mobile Service Quality oleh (Chae et al., 2010), dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama dalam era digital seperti saat ini. Rogers menekankan pentingnya proses penyebaran dan adopsi inovasi baru di antara anggota suatu kelompok, organisasi, atau masyarakat dalam konteks pelayanan publik, sementara Chae Min Hee dkk menyoroti aspek-aspek kualitas layanan *mobile* yang relevan dengan penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian tentang inovasi pada aplikasi Access by KAI berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut. Access by KAI sebagai inovasi pelayanan publik berada pada kategori sangat tinggi, hasil tersebut diperoleh dari hasil perhitungan skor akumulasi tanggapan responden pada tiap dimensi yang ada pada variabel inovasi pada aplikasi Access by KAI (X). Pada garis interval, inovasi pada aplikasi KAI Access memperoleh nilai sebesar 22.731. Nilai ini terletak di dalam rentang 6.980-27.920, menunjukkan bahwa pengukuran kualitas inovasi

terletak pada kategori sangat tinggi. Hasil analisis ini memberikan gambaran positif terkait evaluasi kualitas inovasi pada aplikasi KAI Access, memperkuat pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap inovasi tersebut tersebut.

Kualitas pelayanan pada aplikasi Access by KAI berada pada kategori tinggi, hasil tersebut diperoleh dari hasil perhitungan skor akumulasi tanggapan responden pada tiap dimensi yang ada pada variabel kualitas pelayanan (X). Pada garis interval, kualitas pelayanan pada aplikasi Access by KAI memperoleh nilai sebesar 13.380. Nilai ini terletak di dalam rentang 4.188-16.752, menunjukkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan terletak pada kategori tinggi. Hasil analisis ini memberikan gambaran positif terkait evaluasi kualitas pelayanan pada aplikasi KAI Access, memperkuat pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital tersebut.

Inovasi pada aplikasi Access by KAI memperoleh nilai koefisien variabel yang signifikan pada taraf nyata ($\alpha=0.05$) ini dinyatakan karena nilai dari prob. (p-value) pada variabel inovasi pelayanan publik sebesar $0.000 < 0,05$ artinya H_0 diterima yaitu inovasi pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan H_0 ditolak.

Hasil analisis sumbangan efektif menunjukkan dimensi *relative advantage* menyumbang sebesar 0,48% terhadap kualitas pelayanan. Selanjutnya, dimensi *compability* memiliki sumbangan efektif yang jauh lebih signifikan, mencapai 29,03%. Sementara itu, dimensi *complexity* juga memberikan sumbangan yang substansial sebesar 14,22%. Selanjutnya, dimensi *triability* juga terbukti penting dengan sumbangan efektif sebesar 9,83%. Terakhir, dimensi *observability* memberikan sumbangan efektif sebesar 8,39%. Dari

kelima dimensi, sumbangan efektif yang paling besar ada pada dimensi *compatibility*, diikuti dimensi *complexity*, dimensi *triability*, dimensi *observability* dan terakhir yang paling kecil sumbangan efektifnya yaitu dimensi *relative advantage*. Maka jika diakumulasikan, total sumbangan efektif dari keempat dimensi adalah sebesar 61,95% yang berarti variabel inovasi pada aplikasi Access by KAI (X) memiliki pengaruh sebesar 61,95% terhadap kualitas pelayanan (Y).

Daftar Pustaka

- Biomantara, K., & Herdiansyah, H. (2019). Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan. *Cakrawala*, 19(1), 1–8.
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala>
- googleplaystore. (2024). *Rating Access by KAI*. Googleplaystore.Com.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kai.kaiticketing&hl=id&gl=US>
- Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150.
[https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- KIP KCI. (2023). *VOL PENGGUNA KAI COMMUTER 2023*.
<https://kip.kci.id/viewberkala?id=29>
- Laksana, M. W. (2023). Analisis Diskrepansi Kepuasan Penggunaan Aplikasi Haji Pintar. *KHAZANAH MULTIDISIPLIN VOL 4 NO 1 2023*
<https://Journal.Uinsgd.Ac.Id/Index.Php/Kl>, 4(1), 171–189.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). ZM_Manajemen_Pelayanan_Publik.pdf. In *CV Pustaka Setia* (1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Muluk, M. R. K. (2020). Inovasi dalam Paradigma Administrasi Publik. *Pustaka.Ut.Ac.Id*, 1–47.
- Public Relation KAI. (2023). *Tingkatkan Pelayanan, KAI Hadirkan Berbagai Inovasi di Tahun 2023*. Kai.Id.
https://www.kai.id/information/full_news/5543-tingkatkan-pelayanan-kai-hadirkan-berbagai-inovasi-di-tahun-2023
- Purwanto, E. (2020). *Technology adoption: a conceptual framework* (E. Purwanto (ed.); 1st ed., Issue February). Philadelphia Publishing.
- Qoulan, Z. I. (2023). *LINTAS KAMPUSKeluhkan KAI Access, Masyarakat Minta KAI Permudah Beli Tiket*. Suakaonline.Com.
<https://suakaonline.com/keluhkan-kai-acces-masyarakat-minta-kai-permudah-beli-tiket/>
- Rogers, E. M. (2005). DIFFUSION OF INNOVATIONS. In *Achieving Cultural Change in Networked Libraries* (5th ed.). Simon and Schuster.
<https://doi.org/10.4324/9781315263434-16>
- Septiani, I. N., & Arundinasari, I. (2023). Tipologi Inovasi Pelayanan Sektor Publik: Klampid New Generation (KNG) Pada Kota Surabaya. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 189–203.
<https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13614>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyawati, A. (2024). *Naik 38%, Jumlah*

*Penumpang KAI Commuter Capai 331
Juta Orang selama 2023.*
Bisnis.Solopos.Com.
<https://bisnis.solopos.com/naik-38->

jumlah-penumpang-kai-commuter-
capai-331-juta-orang-selama-2023-
1838526