
Analisis Pengaruh Implementasi Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT. Kereta Api Indonesia Di Kota Semarang

Agus Bahrudin

Program Studi Administrasi Publik, FISIP UNTAG Semarang

Alamat: Jl. Pawiyatan Luhur , Benda Dhuwur, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

* Korespondensi: : agus-bahrudin@untagsmg.ac.id

Abstract. KAI access is the official application from KAI for making orders, as a means of boarding passes, train tickets. This application was created to make it easier, especially for KAI passengers, to order tickets, as a medium for finding route information and train schedules according to what train passengers need. Implementation of KAI Access is measured from four indicators including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. Meanwhile, the level of satisfaction of PT service users. KAI is seen from 9 indicators including requirements, systems, mechanisms and procedures, costs/tariffs, product specifications, types of services, competency of implementers, behavior of implementers, handling complaints, suggestions and input, and facilities and infrastructure. The results of the research show that the cumulative score for KAI Access Implementation obtained a percentage of 84.29, which is in the high category, while the cumulative score for the level of satisfaction of PT service users. KAI obtained a percentage of 82.79, including the high category. The results of statistical calculations through the product moment correlation test obtained $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0.931 > 0.279$) at a significance level of 5% with N-50, which means there is a positive influence of the implementation of KAI Access on the level of satisfaction of PT service users. KAI in Semarang City

Keywords: Implementation, Application, KAI Access, Satisfaction, Users, Services

Abstrak. KAI access merupakan aplikasi resmi dari KAI untuk melakukan pemesanan, sebagai alat boarding Pass, tiket kereta api. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah khususnya penumpang KAI dalam memesan tiket, sebagai media untuk mencari informasi rute serta jadwal kereta sesuai yang di butuhkan penumpang kereta api. Implementasi KAI Acces diukur dari empat indikator meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna layanan PT. KAI dilihat dari 9 indikator meliputi persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan skor kumulatif Implementasi KAI Acces diperoleh persentase sebesar 84,29 termasuk kategori tinggi, sedangkan skor kumulatif tingkat kepuasan pengguna layanan PT. KAI diperoleh persentase sebesar 82,79 termasuk kategori tinggi. Hasil perhitungan statistik melalui uji korelasi product moment diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,931 > 0,279$) pada taraf signifikansi 5 % dengan N-50 yang berarti ada pengaruh positif Implementasi KAI Acces terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan PT. KAI di Kota Semarang

Kata Kunci : Implementasi, Aplikasi, KAI Access, Kepuasan, Pengguna, Layanan

PENDAHULUAN

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal guna menunjang pembangunan nasional. PT. KAI memiliki kewajiban yang sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik, kenyamanan dan produk berkualitas kepada masyarakat dan pelanggan

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai penyelenggara pelayanan perlu menerapkan standar pelayanan publik. Adapun standar pelayanan publik adalah seperangkat aturan dan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan pelanggan sesuai dengan standar yang tinggi. Standar pelayanan yang diterapkan di PT. KAI mencakup berbagai aspek, termasuk keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, dan kualitas layanan secara umum. Berikut adalah beberapa contoh standar pelayanan publik yang umumnya diterapkan oleh PT. KAI: Pertama, Keselamatan dan Keamanan: PT. KAI mengutamakan keselamatan penumpang dan karyawan. Mereka memastikan bahwa semua kereta api dan fasilitas terkait dipelihara dengan baik dan memenuhi standar keselamatan yang berlaku., Kedua Ketepatan Waktu: PT. KAI berusaha untuk menjaga jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api sesuai dengan yang telah dijadwalkan. Jika ada keterlambatan atau perubahan jadwal, perusahaan memberikan informasi kepada pelanggan secara tepat waktu. Ketiga, Kualitas Layanan: PT. KAI berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan. Ini mencakup pemberian informasi yang jelas tentang perjalanan, fasilitas yang nyaman di stasiun, serta kereta api yang bersih dan terawat dengan baik. Keempat, Aksesibilitas: PT. KAI juga berusaha untuk memberikan aksesibilitas bagi semua pelanggan, termasuk orang dengan kebutuhan khusus. Mereka menyediakan fasilitas yang ramah disabilitas di stasiun dan kereta api. Kelima, Penanganan Keluhan: PT. KAI memiliki mekanisme untuk menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Pelanggan dapat mengajukan keluhan mereka dan berharap untuk mendapatkan tanggapan yang memuaskan, Keenam, Transparansi: PT. KAI memberikan informasi yang transparan tentang tarif, jadwal, dan ketentuan lainnya kepada pelanggan. Mereka juga memastikan bahwa informasi ini mudah diakses oleh masyarakat. Ketujuh, Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan: PT. KAI terus berusaha untuk meningkatkan layanan mereka melalui inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Ini bisa mencakup peningkatan layanan digital, perluasan rute, atau perbaikan fasilitas. PT. KAI (Kereta Api Indonesia) Kota Semarang menyediakan berbagai jenis layanan kereta api sesuai dengan kebutuhan dan preferensi penumpang.

Sejak tahun 2014 PT. KAI mengimplementasikan *KA Access* yang merupakan aplikasi pemesanan tiket kereta api yang dikembangkan dan diterbitkan oleh PT Kereta Api Indonesia. *KAI Access* adalah aplikasi yang resmi di PT. KAI dan dirilis untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh maupun menengah, maupun local/komuter. Diluncurkan pada tanggal 4 September 2014, *KAI Access* mulanya hanya menawarkan fitur kereta api jarak jauh maupun menengah, namun saat ini *KAI Access* sudah merambah ke pemesanan tiket kereta api local serta pembatalan dan perubahan keberangkatan. Aplikasi yang bernama *KAI Access* ini ditujukan untuk memudahkan konsumen memesan dan membeli maupun untuk melihat jadwal keberangkatan kereta.

Masyarakat kini mulai menggandrungi transportasi Kereta Api terbukti dengan ditingkatkannya kualitas pelayanan melalui *KAI Access*. Adanya *KAI Access* masyarakat bisa dengan mudah memesan tiket melalui perangkat seperti IOS, Android, dan Windows Phone. Namun konsumen pengguna Kereta Api tidak semua mau menggunakan aplikasi *KAI Access* tersebut dengan berbagai alasan sehingga masih banyak penumpang yang lebih memilih untuk membeli tiket secara *Offline* walaupun harus mengantri panjang.

Menurut Widodo (Syahida,2014:10), implementasi adalah menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Sebagaimana PT. Kereta Api Indonesia telah menerbitkan aplikasi *KAI Access* yang saat ini sudah diimplementasikan oleh masyarakat sebagai salah satu bentuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengikuti perkembangan jaman. Pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang tinggi pula. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketetapan, penyampaian yang mengimbangi atau melampaui harapan pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Dengan adanya aplikasi *KAI Access* ini diharapkan dapat mempermudah pelayanan pelanggan dalam melakukan transaksi dan juga memperoleh informasi. Namun demikian PT. Kereta Api Indonesia tetap mendapatkan complain dari berbagai konsumen dengan segala kekurangan yang ada dalam aplikasi *mobile KAI Access*. Aplikasi *KAI Access* yang dapat diunduh oleh *smartphone* dengan sistem operasi android dengan gratis pada Google Playstore mendapatkan rating yang kurang baik. Terdapat sekitar 10 juta lebih pengunduh aplikasi ini dan 170 ribu lebih memberikan ulasan dan *rating* sehingga aplikasi *KAI Access* ini mendapat rating 3,7 dari nilai maksimal 5.

Namun pada kenyataannya masih banyak pengguna layanan yang kurang puas dengan layanan KAI *Access*. Wawancara dengan pengguna layanan Ibu Siti Nur Andini, pada tanggal 13 Mei 2023 menyatakan bahwa masih ada kekurangan dari aplikasi KAI *Access* ini, antara lain sistem yang kadang lambat, terlalu lama loading lalu keluar dari aplikasi dengan sendirinya, proses pembatalan tiket pada KAI *Access* dengan durasi pengembalian dana yang cukup lama yakni 30 hari kerja, kesulitan pembayaran yang harus dilakukan secara digital yang mana harus download aplikasi sebagai media pembayaran tiket Kereta Api.

Dari beberapa ulasan dan rating tersebut telah membuktikan bahwa masih terdapat kendala permasalahan yang terkait kualitas pelayanan dari PT Kereta Api Indonesia melalui aplikasi KAI *Access*. Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Implmentasi Aplikasi KAI *Access* Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan PT Kereta Api Indonesia Kota Semarang”.

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan public. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Gaffar Afan,2009). Rangkaian kegiatan tersebut mencakup persiapan seperangkat peraturan lanjutan yang merupakan interpretasi dari kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan public, maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan tersebut.

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979), menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa :memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian – kejadian dan kegiatan – kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman – pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha – usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian – kejadian.

Pengertian implementasi diatas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang – undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan – tujuan dengan sarana – sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu. Proses implementasi kebijakan public baru dapat dimulai apabila tujuan kebijakan public telah ditetapkan, program – program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama – sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Adapun syarat – syarat untuk dapat mengimplementasikan kebijakan negara secara sempurna menurut Teori Implementasi Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gun yang dikutip yaitu :

1. Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan atau instansi pelaksana tidak mengalami gangguan atau kendala yang serius. Hambatan – hambatan tersebut mungkin sifatnya fisik, politis, dsb.
2. Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber – sumber yang cukup memadai.
3. Perpaduan sumber – sumber yang diperlukan benar – benar tersedia.
4. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasarkan oleh suatu hubungan kausalitas yang handal.
5. Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya.
6. Hubungan saling ketergantungan kecil.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas – tugas terperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
10. Pihak – pihak yang mewakili wewenang dan kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Selanjutnya menurut teori implementasi kebijakan Edward III dalam Agustino (2008), ada 4 empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu 1) Komunikasi, Variable pertama yang memiliki pengaruh terkait keberhasilan suatu kebijakan, menurut Edward III yakni komunikasi. Dimana komunikasi menurutnya lebih lanjut sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari Implementasi kebijakan. 2) Sumberdaya, Indikator terkait sumberdaya terdiri dari beberapa elemen yaitu, (a) fasilitas, (b) wewenang, (c) informasi dan (d) staf., 3) Disposisi, yang merupakan sikap dari para pelaksana yang akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh para pejabat tinggi. 4) Struktur birokrasi, dimana kebijakan ini sangat kompleks menuntut adanya kerja sama yang melibatkan banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia maka hal ini dapat membahayakan sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, kelegaan seseorang dikarenakan mendapat pelayanan yang baik pada organisasi atau lembaga yang memberikan pelayanan berupa produk ataupun jasa.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapan (Nursalam : 2011). Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006 : 177).

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) Kualitas produk atau jasa, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa dapat dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia dalam mengiklankan layanannya.
- 2) Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan.
- 3) Faktor emosional, pelanggan merasa bangga, puas, dan kagum akan kemudahan layanan aplikasi KAI *Access* yang sangat membantu.
- 4) Harga, semakin mahal harga tiket maka pelanggan mempunyai harapan yang lebih besar dengan fasilitas dan kenyamanan yang lebih besar.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pelanggan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Dalam mengukur kepuasan masyarakat atas pelayanan publik maka digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Selanjutnya IKM menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/ Tarif
5. Produk spesifikasi jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan Prasarana

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Tipe penelitian eksplanatory. Sampel penelitian sejumlah 50 orang dengan menggunakan teknik aksidental dimana pengguna layanan KAI access yang secara kebetulan ditemui dijadikan responden sejumlah yang dibutuhkan. Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Analisis variable menggunakan analisis skor kumulatif dari masing-masing variable . Analisis pengaruh menggunakan uji statistic koefisien product moment

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Visi ,Misi, budaya, Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia

a. Visi

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

b. Misi

- 1) Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi KAI *Access*.
- 2) Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
- 3) Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

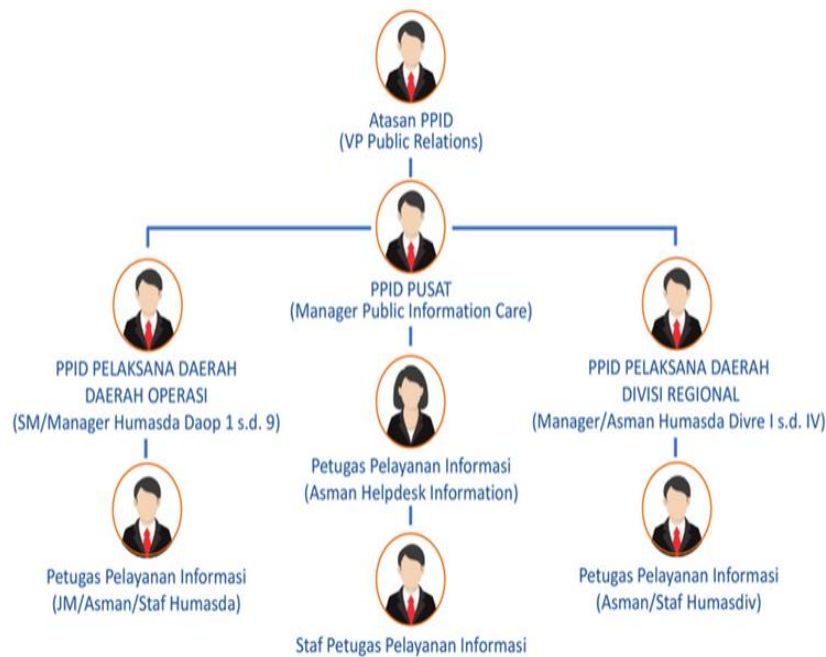
c. Budaya

Budaya Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia adalah Amanah (Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.), Kompeten (Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas), Harmonis (Saling peduli dan menghargai perbedaan.),Loyal (Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.), Adaptif (Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.), kolaboratif (Membangun kerja sama yang sinergis.)

d. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia

PT. Kereta Api Indonesia memiliki struktur organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan serta mengantisipasi tantangan dan peluang bisnis yang semakin kompetitif sehingga proses pencapaian tujuan perusahaan dapat terlaksana secara efisien.

Berikut ini Gambar struktur organisasi PT. Kereta Api Indonesia



2. Implementasi KAI Access (Variabel X1)

Implementasi KAI Access dalam penelitian ini adalah penerapan aplikasi KAI Access dalam mendukung pelayanan PT. KAI Indonesia yang dapat dilihat dari komunikasi, SDM, disposisi dan struktur birokrasi. Implementasi KAI Access dalam penelitian ini diukur dengan: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Tabel 2.1 : Ketepatan Penyampaian Informasi KAI Access

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Tepat	18	36%
2.	Tepat	27	54%
3.	Cukup Tepat	5	10%
4.	Kurang Tepat	0	0%
5.	Tidak Tepat	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 7

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 27 responden (54%) menyatakan penyampaian informasi terakit KAI Access oleh petugas tepat,. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas berupa penyampaian informasi terkait KAI Access sudah dilakukan dengan tepat.

2. Sumberdaya

Sumberdaya dalam penelitian ini dilihat berdasarkan kompetensi kebijakan penyelenggaraan pelayanan, dan kemampuan pendanaan penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 2.2 :Pengetahuan Dan Ketrampilan Petugas Dalam Implementasi KAI Access

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Memiliki	21	42%
2.	Memiliki	24	48%
3.	Cukup Memiliki	4	8%
4.	Kurang Memiliki	1	2%
5.	Tidak Memiliki	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 10

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden 24 responden (48%) menyatakan petugas memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam menerapkan KAI Access. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kompetensi kebijakan penyelenggaraan pelayanan sangat baik yang didukung oleh pengetahuan dan ketrampilan petugas yang memadai dalam penerapan KAI Access.

3. Disposisi

Disposisi dalam penelitian ini dilihat berdasarkan sikap aparat terhadap implementasi penyelenggaraan pelayanan, dan sikap pemerintah terhadap implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 2.3 :Sikap Petugas terhadap Pengguna Aplikasi KAI Access

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	22	44%
2.	Baik	22	44%
3.	Cukup Baik	6	12%
4.	Kurang Baik	0	0%
5.	Tidak Baik	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 13

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 22 responden (44%) menyatakan sikap petugas terhadap pengguna aplikasi KAI Access sangat baik, 22 responden (44%) menyatakan sikap petugas terhadap pengguna aplikasi KAI Access baik,. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sikap aparat terhadap implementasi penyelenggaraan pelayanan sangat baik ditunjukkan dengan perlakuan yang dilakukan oleh petugas terhadap pengguna aplikasi KAI Access sangat baik.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam penelitian ini dilihat berdasarkan kejelasan SOP, dan kompetensi operator.

Tabel 2.4 :Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab dari Petugas PT. KAI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Baik	21	42%
2.	Baik	21	42%
3.	Cukup Baik	7	14%
4.	Kurang Baik	1	2%
5.	Tidak Baik	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 17

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 21 responden (44%) menyatakan pembagian tugas dan tanggung jawab dari Petugas PT.KAI dalam melayani pengguna aplikasi KAI *Acces* sangat baik, 21 responden (42%) menyatakan pembagian tugas dan tanggung jawab dari Petugas PT.KAI dalam melayani pengguna aplikasi KAI *Acces* baik Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kejelasan standar operasional prosedur (SOP) dalam struktur birokrasi di PT. KAI sudah terlaksana dengan sangat baik dimana petugas melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai SOP PT.KAI dalam melayani pengguna aplikasi KAI *Acces*.

Berdasarkan persentase rata-rata pencapaian skor atas jawaban dari responden terhadap seluruh kuesioner variable implementasi KAI *Access*, (X1 diperolehnya nilai persentase sebesar 84,29% memiliki pengertian bahwa nilai persentase atas jawaban dari kuesioner variabel X1 yaitu implementasi KAI *Access* termasuk dalam kategori tinggi

3. Kepuasan Penggunaan Layanan (Variabel Y)

1. Persyaratan

Persyaratan dalam penelitian ini dilihat berdasarkan senang/tidaknya dengan persyaratan yang ditetapkan, dan puas/tidaknya dengan penerapan persyaratan.

Tabel 3.1 :Kepuasan terhadap Prosedur Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	19	38%
2.	Puas	20	40%
3.	Cukup Puas	8	16%
4.	Kurang Puas	2	4%
5.	Tidak Puas	1	2%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 51

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 20 responden (40%) menyatakan puas atas prosedur pelayanan atau SOP yang diterapkan oleh PT. KAI Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan atau SOP yang diterapkan oleh PT. KAI sudah sesuai sehingga pengguna aplikasi KAI *Access*.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam penelitian ini dilihat berdasarkan puas tidaknya dengan SOP yang diterapkan pada pelayanan.

Tabel 3.2 : Kejelasan Informasi

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	21	42%
2.	Puas	20	40%
3.	Cukup Puas	9	18%
4.	Kurang Puas	0	0%
5.	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 52

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 21 responden (42%) menyatakan sangat puas atas kejelasan informasi pelayanan yang disampaikan petugas PT. KAI Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan atau SOP yang diterapkan pada pelayanan oleh PT. KAI sudah sesuai sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam penelitian ini dilihat berdasarkan puas tidaknya dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Tabel 3.3 Kecepatan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	17	34%
2.	Puas	23	46%
3.	Cukup Puas	10	20%
4.	Kurang Puas	0	0%
5.	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 58

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden 23 responden (46%) menyatakan puas atas kecepatan pegawai PT. KAI dalam memberikan pelayanan,. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas melaksanakan penyelesaian penyelesaian pelayanan dengan jangka waktu yang sangat cepat sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif dalam penelitian ini dilihat berdasarkan puas tidaknya dengan ketentuan biaya yang ditetapkan.

Tabel 3.4 :Ketentuan Harga Tiket

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	16	32%
2.	Puas	19	38%
3.	Cukup Puas	13	26%
4.	Kurang Puas	2	4%
5.	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 53

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 19 responden (38%) menyatakan puas dengan ketentuan harga tiket kereta api yang ditetapkan PT. KAI Dengan demikian dapat dikatakan bahwa PT. KAI memberikan harga tiket kereta api yang terjangkau sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini dilihat berdasarkan puas tidaknya dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diselenggarakan.

Tabel 3.5 :Kekonsistenan Petugas PT. KAI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	22	44%
2.	Puas	16	32%
3.	Cukup Puas	11	22%
4.	Kurang Puas	0	0%
5.	Tidak Puas	1	2%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 59

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 22 responden (44%) menyatakan sangat puas atas konsistensi petugas PT. KAI selama pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas PT. KAI melaksanakan tanggungjawab dengan sangat baik dibuktikan dengan pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas atas konsistensi petugas PT. KAI selama pelayanan sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam penelitian ini dilihat berdasarkan puas tidaknya dengan kompetensi dari petugas.

Tabel 3.6 :Keterampilan Petugas PT. KAI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	19	38%
2.	Puas	21	42%
3.	Cukup Puas	8	16%
4.	Kurang Puas	2	2%
5.	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 57

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 21 responden (42%) menyatakan puas keterampilan petugas PT. KAI dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas PT. KAI memiliki kompetensi yang sangat baik dibuktikan dengan pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas dengan keterampilan petugas PT. KAI dalam memberikan pelayanan sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam penelitian ini dilihat berdasarkan senang tidaknya terhadap petugas pelayanan.

Tabel 3.7:Kesenangan terhadap Petugas PT. KAI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	20	40%
2.	Puas	18	36%
3.	Cukup Puas	11	22%
4.	Kurang Puas	1	2%
5.	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 56

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden diperoleh 20 responden (38%) menyatakan sangat puas dengan petugas PT. KAI. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas PT. KAI memiliki perilaku yang sangat baik dibuktikan dengan sangat puas dengan pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas dengan petugas PT. KAI sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

8. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan dalam penelitian ini dilihat berdasarkan puas tidaknya dengan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Tabel 3.8 :Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang Diberikan Oleh Petugas PT. KAI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	18	36%
2.	Puas	23	46%
3.	Cukup Puas	9	18%
4.	Kurang Puas	0	0%
5.	Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 70

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden 23 responden (46%) menyatakan puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh petugas PT. KAI Dengan demikian dapat dikatakan bahwa PT. KAI sangat terbuka terhadap penanganan pengaduan, saran, dan masukan dibuktikan dengan sangat puas dengan petugas sangat puas dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh petugas PT. KAI sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

9.Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam penelitian ini dilihat berdasarkan senang tidaknya dengan sarana prasarana yang disediakan, dan puas tidaknya dengan sarana prasarana yang disediakan.

Tabel 3.9 :Sarana Prasarana yang Disediakan PT. KAI

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Puas	17	34%
2.	Puas	23	46%
3.	Cukup Puas	8	16%
4.	Kurang Puas	1	2%
5.	Tidak Puas	1	2%
Jumlah		50	100%

Sumber data: diolah dari pertanyaan nomor 69

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 50 responden 23 responden (46%) menyatakan puas dengan sarana prasarana yang disediakan PT. KAI,.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa PT. KAI sangat memperhatikan sarana dan prasarana dibuktikan dengan pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas dengan sarana prasarana yang disediakan PT. KAI sehingga pengguna aplikasi KAI *Access* sangat puas menggunakan aplikasi KAI *Access*.

Berdasarkan persentase rata-rata pencapaian skor atas jawaban dari responden terhadap seluruh kuesioner variable kepuasan pengguna layanan KAI (Y) diperolehnya nilai persentase sebesar 82,70% memiliki pengertian bahwa nilai persentase atas jawaban dari kuesioner variabel Y yaitu kepuasan penggunaan layanan termasuk dalam kategori tinggi. Hasil perhitungan statistik diperoleh koefisiensi korelasi pengaruh implemmentasi KAI *Access* (X1) terhadap kepuasan pengguna layanan KAI *Access* (Y) sebesar 0,909. taraf signifikan 5 % dengan N = 50, diketahui nilai $r_{tabel} = 0,279$ dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,909 > 0,279$) yang berarti signifikan . Dengan demikian dapat dikatakan ada pengaruh implementasi KAI *Access* terhadap kepuasan pengguna layanan KAI *Access*,

KESIMPULAN

Implementasi KAI *Access* (variabel X1), diukur dengan indikator : komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. dianalisa menggunakan analisa tabel tunggal dan dihitung menggunakan skala pengukuran diperoleh persentase sebesar 84,29% termasuk kategori tinggi. Kepuasan pengguna layanan KAI *Access* (variabel Y) diukur dengan indikator : persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan sarana dan prasarana. Setelah dianalisa menggunakan analisa tabel tunggal dan dihitung menggunakan skala pengukuran diperoleh persentase sebesar 82,70% yang termasuk kategori tinggi.

Hasil perhitungan statistic diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,909 > 0,279$) taraf signifikan 5 % dengan N = 50 yang berate signifikan artinya ada pengaruh implementasi KAI *Access* terhadap kepuasan pengguna layanan di PT. KAI Kota Semarang

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino,Leo.2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta;Bandung
- Ajat Rukajat, Dr, M, M.Pd. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*, Grup Penerbitan CV. Budi Utama, Yogyakarta
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktek*. 2006, PT. Rineka Cipta, Jakarta,
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2003, *Total Quality Manajemen*, CV Andi Offset, Yogyakarta,
- Fandy Tjiptono Ph.D .2012. *Service Management*, CV Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono Ph.D .2019, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, CV Andi Offset, Yogyakarta
- H.M. Burhan Bungin, 2018, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* , Prenadamedia Group, Depok,
- Hardiyansyah. 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia
- M. Chazienul Ulum. 2018, *Public Service*, UB Press, Malang,
- Mulyadi D.2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, CV. Alfabeta, Bandung
- Philip Kotler .2006, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kesebelas, PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Sudarmanto .2009, *Kinerja dan Pengembangan SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta :
- Sugiyono.2010, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung , Departemen Perhubungan, *Studi Kereta Api Perkotaan*. Kantor Pusat Perusahaan Umum Kereta Api, Bandung. 2004
- PT.KAI."Sejarah Perkeretaapian".<http://www.kereta-api.co.id/>. diakses pada 7 Juli 2023 pukul 09.10. 2023
- PT.KAI."Visi dan Misi PT. KAI".<http://www.kereta-api.co.id/>. diakses pada 7 Juli 2023 pukul 09.25. 2023
- PT.KAI."Logo Perusahaan".<http://www.kereta-api.co.id/>. diakses pada 7 Juli 2023 pukul 09.27. 2023
- PT.KAI."Budaya Perusahaan".<http://www.kereta-api.co.id/>. diakses pada 7 Juli 2023 pukul 09.30. 2023