

EFEKTIVITAS APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMESANAN TIKET SECARA ONLINE DI PT. KERETA API INDONESIA DIVRE I SUMATERA UTARA

Safriadi Ahmad¹, Jhon Simon², Tomi Jaffisa³

1,2,3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

Email: tomijaffisa@dharmawangsa.ac.id

ASBTRAK

Aplikasi KAI *Access* merupakan inovasi yang dihadirkan dengan tujuan memberikan pelayanan yang dapat diakses hanya dengan satu genggam saja. Meskipun aplikasi KAI *Access* tersebut diklaim dapat memberi kemudahan dan mempercepat proses pemesanan tiket secara online oleh para calon penumpang, akan tetapi masih menjadi sebuah pertanyaan mengapa aplikasi ini memperoleh *rating* (penilaian) yang sangat kecil. Adapun yang merupakan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas aplikasi KAI *Access* terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara online di PT. Kereta Api Indonesia Divre 1 Sumatera Utara. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Dimana data dalam penelitian akan dianalisis menggunakan analisis tabel tunggal, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis. Hasil analisis yang telah dilakukan terhadap setiap item pernyataan yang ada dalam kuisisioner yang berjumlah 40 (empat puluh) pernyataan, masing-masing 20 (dua puluh) pernyataan untuk setiap variabel, menunjukkan bahwasanya semua item pernyataan tersebut telah valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengukuran dalam menentukan hasil penelitian. Pembuktian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan uji rank spearman menunjukkan hasil bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat efektivitas aplikasi KAI *Access* terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara online. Penyebabnya adalah masih banyak masyarakat yang merasa aplikasi tersebut kurang efektif dan banyak mengalami *trouble* sehingga membuat masyarakat enggan menggunakannya.

Kata Kunci: *Efektivitas, Aplikasi KAI Access, Kualitas Pelayanan Publik, dan PT. Kereta Api Indonesia*

1. Pendahuluan

Aplikasi KAI *Access* merupakan inovasi yang dihadirkan dengan tujuan memberikan pelayanan yang dapat diakses hanya dengan satu genggam saja. Tidak hanya pada pemesanan tiket kereta api saja, aplikasi KAI *Access* juga menyuguhkan berbagai informasi seputar layanan KAI Group yang juga bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat luas dalam mendapatkan informasi yang penting untuk setiap perjalanannya. Aplikasi KAI *Access* adalah aplikasi resmi PT. KAI yang diluncurkan pada tahun 2014 yang lalu. Hingga Mei 2022 yang lalu, Aplikasi KAI *Access* telah digunakan oleh 7.524.765 pengguna. Meskipun aplikasi KAI *Access* diklaim dapat

memberi kemudahan dan mempercepat proses pemesanan tiket secara online oleh para calon penumpang, akan tetapi masih menjadi sebuah pertanyaan mengapa aplikasi ini memperoleh rating (penilaian) yang sangat kecil. Oleh karena itu, peneliti merasa bahwa perlu pula peneliti lakukan penelitian tentang seefektif apakah aplikasi KAI Access yang diberlakukan di Divre 1 Sumatera Utara.

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang di lakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan ketepatangunaan, hasil guna, serta menunjang tujuan. Menurut DeLone dan McLean dalam Denny Nurjaya (2017:32), efektivitas dapat dinilai dengan cara mengaplikasikan 6 (enam) indikator yaitu: Kualitas sistem; Kualitas informasi; Kualitas layanan; Intensi pengguna; Kepuasan pengguna; dan Manfaat bersih.

Menurut Sinambela (2011:5), arti dari pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Tujuan dari didirikannya negara tidak lain adalah untuk meningkatkan kesejahteraan daripada masyarakatnya. Pelayanan publik adalah sebagai suatu kewajiban yang harus diberikan oleh konstintusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar negara atau penduduk atas suatu pelayanan publik.

Prinsip-prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dNomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencantumkan 10 (sepuluh) prinsip dalam pelayanan publik yaitu: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; Kemudahan akses; Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; dan Kenyamanan.

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) unsur penting yang mendukung jalannya kegiatan menurut Purwanto, dkk (2017). Unsur-unsur tersebut adalah antara lain:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik
2. Penerima layanan (pelanggan)
3. Kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakanberkualitas apabila dapat

menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Aplikasi KAI Access adalah layanan dari PT. Kereta Api Indonesia (KAI) untuk memudahkan pemesanan tiket kereta api secara online dan berbasis mobile (e-ticketing). Aplikasi KAI Access adalah aplikasi resmi PT. KAI yang diluncurkan pada tahun 2014 yang lalu. Hingga Mei 2022 yang lalu, Aplikasi KAI Access telah digunakan oleh 7.524.765 pengguna. Perkembangan teknologi membuat hampir semua orang memiliki smart phone yang digunakan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Aplikasi KAI Access dapat pula diunduh dan dipergunakan melalui telepon genggam/smartphone. Aplikasi tersebut telah berbasis Android dan IOS. Cara mengunduhnya pun termasuk mudah, dapat dilakukan melalui playstore (bagi pengguna ios) dan app store (bagi pengguna android).

Kini KAI Access juga telah mampu menerima pembayaran dari seluruh penyedia layanan dompet digital (e-money), berkat pengembangan pembayaran digital menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Untuk melakukan pembayaran dengan QRIS di KAI Access, pelanggan cukup memilih metode pembayaran QRIS pada tahap pembayaran. Kemudian klik download QRIS untuk menyimpan gambar QRIS-nya. Selanjutnya pada aplikasi dompet digital, pelanggan melakukan pembayaran dengan meng-upload gambar QRIS yang sudah di download sebelumnya, transaksi pun selesai.

Menurut Lee & Wan (2010) e-ticketing merupakan bentuk inovasi teknologi dalam bidang e-commerce, dimana pada proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan dapat diproses tanpa harus mengeluarkan paper ticket. Semua informasi mengenai e-ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer. E-ticketing merupakan cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari suatu aktifitas perjalanan tanpa harus mengeluarkan dokumen secara fisik.

Electronic ticket atau biasa disebut e-ticketing selain memiliki beberapa hal yang menjadi keuntungan dan kekurangan dalam penggunaannya. Adapun yang menjadi keuntungan e-ticketing adalah:

- a) Mengurangi antrian panjang saat pembelian tiket di stasiun, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dari calon penumpang.
- b) Mempermudah untuk mendapatkan tiket dengan lebih cepat.

- c) Mempersingkat waktu calon penumpang, khususnya bagi calon penumpang yang sibuk dengan pekerjaannya dan tidak memiliki banyak waktu.
- d) Dari segi biaya, online booking dapat membantu mengurangi biaya proses pembelian tiket karena penumpang tidak perlu datang ketempatnya langsung.

Sedangkan yang menjadi kekurangannya adalah:

- a) Masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan internet. Dengan kata lain, pengetahuan tentang bagaimana cara melakukan pemesanan tiket secara online pun tidak dapat diketahui oleh semua orang.
- b) Saat ini untuk pemesanan tiket secara online baru dapat dilakukan sampai dengan pemesanan berupa konfirmasi e-ticket melalui email, calon penumpang masih harus tetap mengantri di stasiun untuk mencetak tiket di mesin Cetak Tiket Mandiri.
- c) Dalam penggunaan aplikasi KAI Access kadang terjadi eror jika digunakan di smartphone saat banyak pengguna yang memakai aplikasi tersebut khususnya pada Android.
- d) Menu pembelian tiket pulang pergi belum dapat digunakan secara optimal. Karena calon penumpang masih tetap harus melakukan pemesanan untuk sekali jalan dulu, setelah selesai diulang lagi untuk memesan tiket pulang.

Penelitian Terdahulu

1. Menurut Minda Mora Purba (2019) dalam penelitian yang berjudul “Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access”, kendala yang terdapat pada pemesanan tiket secara konvensional seperti menumpuknya antrian di stasiun, keterbatasan waktu yang dimiliki oleh konsumen, proses penyampaian informasi mengenai harga tiket untuk hari keberangkatan atau tanggal sebelumnya yang tidak dapat diproses, maka pihak PT Kereta Api Indonesia (KAI) memberikan solusi melalui aplikasi KAI Access yang akan mempermudah pemesanan tiket, proses transaksi yang cepat, mengurangi biaya operasional saat pemesanan tiket, penyampaian informasi mengenai jadwal dan harga tiket yang dapat diakses secara cepat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengumpulkan data dan informasi dengan cara observasi dan wawancara pada lokasi penelitian secara langsung.
2. Menurut Ni Putu Ayu Wangi Diantini¹, Sukidin², dan Wiwin Hartanto³ (2019) dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Penerapan Mobile Application KAI Access Oleh

Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember”, penerapan KAI Access sangat efektif terlihat dari penilaian setiap sub variabel efektivitas yaitu kualitas sistem sebesar 85,28%, kualitas informasi sebesar 81%, kualitas pelayanan sebesar 80,85%, penggunaan sebesar 86%, kepuasan pengguna sebesar 82%, manfaat bersih sebesar 80,25%. Berdasarkan persentase nilai responden tersebut maka efektivitas penerapan mobile application “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember dinyatakan sangat efektif dimana termasuk dalam rentan nilai diatas 80%. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi.

3. Menurut Hendrik Setiawan¹, Dien Novita² (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS”, KAI Access merupakan aplikasi yang resmi dari PT KAI, dan dirilis untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik kereta api jarak jauh, menengah, maupun lokal/komuter. Hasil Pengujian hipotesis terdapat 3 variabel yang berpengaruh yaitu accuracy, format, timeliness dan terdapat 2 variabel yang tidak berpengaruh yaitu content dan ease of use. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh R² sebesar 0,679 menunjukkan bahwa variabel satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel content, accuracy, format, ease of use dan timeliness sebesar 67,9%. Penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima faktor, yaitu: isi (content), ketepatan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian dengan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang banyak menyuguhkan hasil atau data penelitian dalam bentuk angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya (Arikunto, 2019:27). Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik) terhadap sampel data yang diperoleh melalui kuesioner, jejak pendapat, tes, atau instrumen penelitian lainnya untuk membuktikan atau menguji hipotesis (dugaan sementara) yang diajukan

dalam penelitian.

Dalam penelitian, yang menjadi populasi adalah pegawai PT. Kereta Api Indonesia dan para penumpang. Maka diketahui jumlah populasi dari gabungan keduanya adalah 100 (seratus) orang. Untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik probability sampling yang artinya sampel akan diambil secara acak dan peluang terambilnya diantara keseluruhan populasi adalah sama. Pengukurannya akan dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Maka berdasarkan perhitungannya, sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 (lima puluh) orang yang terdiri dari penumpang kereta api dan pegawai PT. KAI Divre I Sumut.

3. Hasil dan Pembahasan

Menurut Arikunto (2006), responden adalah subjek penelitian atau orang yang diminta untuk memberikan jawaban mengenai persepsi dan fakta terhadap topik tertentu. Dalam penelitian ini, reponden penelitian berjumlah 50 (lima puluh) orang, sesuai dengan sampel yang sudah ditentukan. Kuisisioner penelitian yang telah disebar dan diisi oleh semua responden penelitian yang berjumlah 50 (lima puluh) orang, maka hasil dari jawaban kuisisioner tersebut telah dianalisis dan peneliti mengintepretasikannya menggunakan grafik. Variabel X dalam penelitian ini adalah “efektivitas aplikasi KAI Access”. Pada variabel X, terdapat 5 (lima) indikator pertanyaan yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensi pengguna, dan manfaat bersih. Masing-masing indikator terdiri atas 5 (lima) butir pertanyaan. Untuk variabel Y dalam penelitian ini adalah “kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket online”. Pada variabel Y, terdapat 5 (lima) indikator pertanyaan dalam kuisisioner yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Setiap indikator ini juga memiliki 4 (empat) item pernyataan yang digunakan sebagai pedoman dalam menentukan hasil dari penelitian.

Uji Validitas

Ambang yang digunakan untuk menentukan apakah suatu pernyataan sah ketika mengevaluasi kebenaran suatu kuesioner adalah $R_{hitung} > R_{tabel}$. Sementara itu, pernyataan dianggap salah jika perhitungan $R_{hitung} < R_{tabel}$. Dalam penelitian ini, responden berjumlah 50 (lima puluh) orang dengan karakteristik yang berbeda-beda. Nilai r_{tabel} dengan $N=50$, dengan signifikansi 5% pada distribusi nilai R_{tabel} statistik maka

diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0,273. Adapun hasil uji validitas kuisioner terhadap variabel X dan Y dengan menggunakan SPSS dapat diperhatikan pada tabel yang ada di bawah ini:

Tabel 1
Uji Validitas Variabel X

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kriteria Pengukuran	Hasil
1	0,592	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
2	0,453	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
3	0,532	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
4	0,514	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
5	0,401	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
6	0,395	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
7	0,411	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
8	0,307	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
9	0,384	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
10	0,395	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
11	0,542	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
12	0,443	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
13	0,497	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
14	0,677	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
15	0,310	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
16	0,462	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
17	0,345	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
18	0,472	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
19	0,548	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
20	0,514	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Y

Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Kriteria Pengukuran	Hasil
1	0,786	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
2	0,790	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
3	0,669	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
4	0,711	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
5	0,575	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
6	0,703	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
7	0,414	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
8	0,597	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
9	0,778	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
10	0,734	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
11	0,685	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
12	0,751	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
13	0,552	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
14	0,649	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
15	0,432	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
16	0,545	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid

17	0,414	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
18	0,703	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
19	0,685	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid
20	0,734	0,273	$R_{hitung} > R_{tabel}$	Valid

Uji Reliabilitas

Tujuan dilakukannya uji reliabilitas ini adalah agar kita mengetahui sejauhmana konsistensi dari kuisioner penelitian. Dasar pengambilan uji reliabilitas menggunakan skala cronbach’s alpha. Dimana, item pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila nilai Alpha (α) > R_{tabel} . Analisis uji reliabilitas ini juga dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS. Adapun hasil uji reliabilitas untuk kedua variabel penelitian adalah:

Tabel 3
Reliability Statistics

Variabel	Cronbach’s alpha	N of Items
Efektivitas Aplikasi KAI Access (X)	0,800	20
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,929	20

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis ini menggunakan uji rank spearman dengan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistic 20. Uji rank spearman digunakan untuk menentukan peringkat korelasi diantara kedua variabel yaitu antara variabel X (efektivitas aplikasi KAI Access) dan variabel Y (kualitas pelayanan publik). Adapun hasil perhitungan uji rank spearman antar kedua variabel penelitian dapat dilihat pada tabel yang ada di bawah ini:

Tabel 4
Hasil Uji Rank Spearman

			Efektivitas aplikasi KAI Access	Kualitas pelayanan publik
Spearma	Efektivitas aplikasi KAI Access	Correlation Coefficient	1.000	-.115
		Sig. (2-tailed)	.	.426
		N	50	50
n's rho	Kualitas pelayanan publik	Correlation Coefficient	-.115	1.000
		Sig. (2-tailed)	.426	.
		N	50	50

Berdasarkan hasil output SPSS hasil uji rank spearman yang ada di atas maka

peneliti akan menginterpretasikannya seperti berikut ini:

1. Melihat signifikansi hubungan, diketahui hasil uji rank spearman yang ada pada tabel di atas bahwasanya nilai signifikansi Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,426. Karena nilai sig $0,426 > 0,05$, maka artinya tidak ada korelasi atau hubungan yang signifikan antara variabel efektivitas aplikasi KAI Access dengan variabel kualitas pelayanan publik.
2. Melihat tingkat kekuatan hubungan berdasarkan output SPSS pada tabel 4.9 diperoleh angka koefisien korelasi sebesar -0,115. Ini artinya, antar variabel X dan Y tingkat hubungannya (korelasi) sangatlah lemah.
3. Melihat arah (jenis) hubungan, angka koefisien korelasi pada output SPSS dalam tabel 4.9 yang ada di atas adalah bernilai negatif yaitu -0,115. Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel penelitian (X dan Y) tidak searah. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi KAI Access kurang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pemesanan tiket secara online.

Berdasarkan beberapa interpretasi yang telah peneliti buat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat efektivitas aplikasi KAI Access terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara online.

4. Simpulan

Berdasarkan atas hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Divre I Sumatera Utara dengan judul penelitian “Efektivitas Aplikasi KAI Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di PT. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara”, maka yang menjadi kesimpulannya adalah:

1. Aplikasi KAI *Access* merupakan sebuah aplikasi yang telah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat dalam melakukan kegiatan pemesanan tiket secara online. Selain itu, aplikasi ini memberikan banyak kelebihan lainnya kepada masyarakat yang dapat dimanfaatkan sebagai wujud komitmen PT. KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka terhadap publik.
2. Hasil analisis yang telah dilakukan terhadap setiap item pernyataan yang ada dalam kuisisioner yang berjumlah 40 (empat puluh) pernyataan, masing-masing 20 (dua puluh) pernyataan untuk setiap variabel, menunjukkan bahwasanya semua item pernyataan

tersebut telah **valid** dan **reliabel** sehingga dapat digunakan sebagai bahan pengukuran dalam menentukan hasil penelitian.

3. Pembuktian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan uji *rank spearman* menunjukkan hasil bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat efektivitas aplikasi KAI *Access* terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara online.

5. Daftar Pustaka

- Alamsyah, K. (2016). Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi. *Kebijakan Publik Konsep Dan Ancok*, D. Hendrojuwono, W. Hartanto, (2014). *Mengapa Kita Perlu Memberikan Pelayanan yang Baik*. Jakarta: LAN-RI.
- Arikunto. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eko Yuwono. (2019). *Peran Aplikasi Kai Access Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Penjualan Tiket Di Stasiun Besar Yogyakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hendrik Setiawan, Dien Novita. (2021). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS*. Palembang: Universitas Multi Data.
- Lee; Wan. (2010). *Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping*. International Journal of Retail and Distribution Management, 33(2), 2010.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Meilinda Rahmasari Refindra. (2018). *Pemanfaatan Aplikasi Kai Access Dalam Meningkatkan Penjualan Tiket Online PT. Kereta Api Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan.
- Minda Mora Purba. (2019). *Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access*. Makassar: Universitas Suryadarma.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuriyanto. (2014). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?*. Jurnal Konstitusi, 11(3), 429-453.
- Ni Putu Ayu Wangi Diantini, Sukidin, Wiwin Hartanto. (2019). *Efektivitas Penerapan Mobile Application "Kai Access" Oleh Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember*. Jember: Universitas Jember.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Palangda, Listriyanti., Dame, Joubert M. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. Publik Policy: Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis, 1(2), 273-287.
- Poltan Litjan Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Purwanto, Erwan Agus, dkk. (2017). *Modul Pelatihan Dasar Calon PNS Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). 2(11), 56-65.
- Sianipar, J.P.G. (2010). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN RI.
- Singarimbun, M & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sejathi. (2011). *Faktor Penentu Efektivitas Pembelajaran*. <http://www.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pembelajaran>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Wardhana, Aditya. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Karya Manunggal Lithoma.