

## RINGKASAN

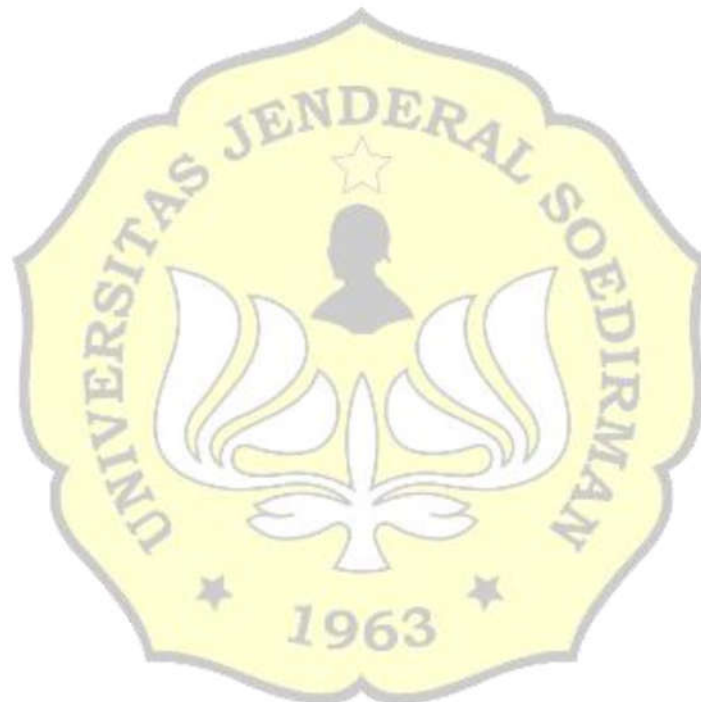
Perkembangan industri teknologi yang begitu pesat saat ini memberi dampak besar pada berbagai aspek kehidupan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bermasyarakat memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang biasa disebut dengan *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya. *E-government* yang diupayakan PT Kereta Api Indonesia (Persero) disajikan dalam bentuk aplikasi yaitu Access by KAI. Aplikasi Access by KAI dibuat untuk memudahkan pelanggan dalam proses pembelian tiket kereta api. Aplikasi Access by KAI merupakan sebuah aplikasi yang memberikan kemudahan bagi para penggunanya dengan beberapa fitur terbaru yang diberikan, namun masih ada beberapa kekurangan dalam aplikasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Bagaimana Kualitas Layanan Aplikasi Access by KAI Oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Studi Kasus Di Stasiun Purwokerto.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan lokasi penelitian berada di Stasiun Purwokerto. Fokus penelitian menggunakan teori kualitas layanan *e-government* oleh Papadomichelaki dan Mentzas tahun 2012 dengan indikator *reliability, ease of use, trust, content and appearance of information, citizen support, functionality of the interaction environment*. Teknik pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam hal ini informan penelitian yaitu petugas di Stasiun Purwokerto antara lain *Customer Service* Stasiun Purwokerto, dan kondektur *Service on Train* Purwokerto yang secara langsung berhubungan dengan pelanggan kereta api dan juga menggunakan teknik *accidental sampling* dengan informan masyarakat yang peneliti temui secara langsung baik di Stasiun Purwokerto maupun di dalam kereta api dengan kriteria pengguna layanan aplikasi Access by KAI dan berusia di atas 17 tahun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Access by KAI oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah cukup baik dan dapat diterima oleh pelanggan, karena banyak kemudahan yang didapatkan ketika pelanggan menggunakan aplikasi ini, namun perlu ada peningkatan layanan pada aplikasi terutama dalam aspek *ease of use* karena masih kurangnya fasilitas di stasiun agar semua kalangan dapat mengakses aplikasi Access by KAI walaupun dengan bantuan pegawai, selanjutnya pada aspek *reliability* karena masih terdapat berbagai permasalahan dalam aplikasi Access by KAI yang perlu dijadikan evaluasi bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) sendiri, dan yang terakhir pada aspek *funcionality of the interaction environment* juga perlu di perbaiki karena masih belum terdapat wadah bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran

terhadap aplikasi Access by KAI, padahal dengan adanya kritik dan saran dari masyarakat bagian yang sangat empiris karena dianggap sebagai kepercayaan pengguna pada aplikasi dimasa yang akan datang.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, *E-government*, Access by KAI



## SUMMARY

The rapid development of the technology industry is currently having a major impact on various aspects of life. The development of information and communication technology in society provides opportunities for the government to innovate in the development of state apparatus through the implementation of an Electronic-Based Government System. An Electronic-Based Government System or what is usually called e-government is a government administration that utilizes information and communication technology to provide services to government agencies, state civil servants, business people, the community and other parties. The e-government that PT Kereta Api Indonesia (Persero) is pursuing is presented in the form of an application, namely Access by KAI. The Access by KAI application was created to make it easier for customers to purchase train tickets. The Access by KAI application is an application that provides convenience for its users with several of the latest features provided, but there are still several shortcomings in the application. Therefore, researchers are interested in researching the Quality of the Access by KAI Application Service by PT Kereta Api Indonesia (Persero) Case Study at Purwokerto Station.

This type of research is descriptive with a qualitative approach with the research location being at Purwokerto Station. The research focus uses the theory of e-government service quality by Papadomichelaki and Mentzas in 2012 with indicators of reliability, ease of use, trust, content and appearance of information, citizen support, functionality of the interaction environment. The informant selection technique in this research used purposive sampling technique, in this case the research informants were officers at Purwokerto Station, including Purwokerto Station Customer Service, and Purwokerto Service on Train conductors who were directly in contact with train customers and also used accidental sampling techniques with community informants, whom the researcher met directly both at Purwokerto Station and on the train with the criteria for using the Access by KAI application service and being over 17 years old.

The research results show that the quality of the Access by KAI application service by PT Kereta Api Indonesia (Persero) is quite good and can be accepted by customers, because there are many conveniences obtained when customers use this application, but there needs to be an improvement in service on the application, especially in the aspect of ease of use. use because there is still a lack of facilities at the station so that all groups can access the Access by KAI application even with the help of employees, then on the reliability aspect because there are still various problems in the Access by KAI application which need to be used as an evaluation for PT Kereta Api Indonesia (Persero) itself, and Lastly, the aspect of the functionality of the interaction environment also needs to be improved because there is still no forum for the public to provide criticism and suggestions for the Access by KAI application, even though the criticism and suggestions from the community are very empirical because they are considered to be the user's trust in the application. in the future.

**Keywords:** Service Quality, E-government, Access by KAI