

Penerapan Inovasi Access by KAI dalam Transformasi Pelayanan Publik pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

Dinda Frizni^{1*}, M. Fachri Adnan²

^{1,2} Universitas Negeri Padang

*email: dindafrizni@gmail.com, fachriadnan@fis.unp.ac.id

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh perubahan pelayanan di PT KAI (Persero) melalui aplikasi Access by KAI sebagai sarana penyedia layanan pembelian tiket kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana penerapan inovasi Access by KAI serta kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan inovasi Access by KAI tersebut. Jenis penelitian ini kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan studi dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data, diterapkan Teknik triangulasi sumber dan Teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan studi menunjukkan bahwa penerapan inovasi Access by KAI ini sudah cukup membantu penumpang dengan beberapa fitur tambahan didalamnya, dan transformasi pelayanan cukup berubah signifikan setelah adanya inovasi ini, akan tetapi masih ada masalah informasi kursi yang tidak jelas dan aplikasi sering logout dari penerapan Access by KAI di PT KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat.

Keywords: inovasi, Access by KAI, Transformasi Pelayanan Publik

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v5i1.91>

*Correspondensi: Dinda Frizni

Email: dindafrizni@gmail.com

Received: 06-01-2024

Accepted: 15-02-2024

Published: 28-03-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *This research is motivated by changes in services at PT KAI (Persero) through the Access by KAI application as a means of providing train ticket purchase services. This study aims to see the extent to which the implementation of Access by KAI innovations and the obstacles faced in implementing Access by KAI innovations. This type of research is qualitative using descriptive methods. Data collection is done through observation, interviews, and documentation studies. To test the validity of the data, the source triangulation technique was applied and the data analysis technique involved data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The study findings show that the application of Access by KAI innovation has been quite helpful for passengers with several additional features in it, and the transformation of services has changed significantly after this innovation, but there are still problems with unclear seat information and frequent application logouts from the application of Access by KAI at PT KAI (Persero) Divre II West Sumatra.*

Keywords: Innovation, Access by KAI, Public Service Transformation

Pendahuluan

Kemajuan teknologi saat ini berkembang sangat pesat. Salah satu yang memanfaatkan kemajuan teknologi ini yaitu pelayanan publik. Teknologi informasi dapat digunakan oleh entitas sektor publik dan swasta untuk menyediakan layanan dan informasi dengan cepat dan mudah (Herawati et al., 2022). Ketanggapan penyedia layanan publik menumbuhkan inovasi layanan. Gagasan inovasi dalam pelayanan publik mengharuskan adanya perubahan di dalam pemerintahan, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik. Di era digital, perusahaan jasa transportasi berinovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi, seperti penggunaan aplikasi, untuk mendukung layanan yang mereka berikan kepada pelanggan. Penggunaan aplikasi memungkinkan perusahaan transportasi untuk menghemat waktu dan menjadi lebih efisien dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Eka, 2021). Layanan elektronik yang berkualitas didefinisikan sebagai layanan pelanggan berbasis internet yang interaktif dan disampaikan oleh konsumen yang melek teknologi.

Berbicara mengenai jasa transportasi, moda transportasi umum yang paling populer salah satunya ialah kereta api, karena tarif yang terjangkau dan kenyamanan yang diberikan. PT Kereta Api Indonesia (Persero), merupakan perusahaan transportasi penumpang terkemuka di Indonesia yang terus berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melengkapi kebutuhan pelanggannya. PT KAI (Persero) memperkenalkan sistem tiket elektronik (Fortuna, 2021). Tiket elektronik, yang sering dikenal sebagai tiket online, adalah sarana untuk mendokumentasikan proses penjualan tiket perjalanan kepada pelanggan tanpa harus mengumpulkan dokumentasi berharga atau tiket kertas secara fisik.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna kereta api di Indonesia, PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat mulai menggunakan aplikasi mobile bernama KAI Access pada tahun 2014 dan pada awal Agustus 2023 berubah nama yaitu Access by KAI (Filgueiras, 2019). Desain ulang KAI Access di inovasi terbaru ini didasarkan pada umpan balik pelanggan dari Play Store, App Store, Call Center CC121, survei kepuasan pelanggan, dan konsultan KAI.

Inovasi Access by KAI ini seharusnya merupakan solusi kemajuan teknologi yang diberikan KAI kepada pelanggan untuk memudahkan menggunakan jasa kereta melalui fungsi-fungsi baru yang memiliki nilai lebih (Agostino, 2020). Selain meningkatkan fitur yang sudah ada, PT KAI juga tengah mengupayakan kemampuan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan para penggunanya dengan lebih baik. Saat ini kami menawarkan empat kemampuan unggulan: perencanaan perjalanan pemesanan hotel, pelacakan kereta, dan poin (Citra, 2021). Selanjutnya, terdapat juga peningkatan fungsi-fungsi lainnya untuk mempermudah pengguna dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi, seperti

pemesanan tiket KRL, kereta bandara, LRT Jabodetabek, check-in dengan pengenalan wajah, transfer tiket, dan produk kereta mutakhir lainnya (Sourdin, 2020).

Sebelum adanya aplikasi Access by KAI ini, penumpang harus datang lebih awal untuk memesan tiket di loket, dan mengantri panjang saat membeli tiket, apalagi saat arus mudik dan waktu libur (Didin, 2020). Selain itu juga banyak calo yang menjual tiket dengan harga mahal jika langsung membeli di loket. Namun masih banyak kendala dan masalah dalam penggunaan aplikasi Access by KAI di Divre Sumatera Barat.

Dibalik tujuan Access by KAI untuk memudahkan penumpang dalam menggunakan jasa yang mereka sediakan masih terdapat beberapa masalah yang terjadi sejak munculnya aplikasi ini. Terdapat beberapa keluhan yang diperoleh dari nilai, review, dan rating yang diberikan oleh konsumen setelah menggunakan aplikasi Access by KAI di App Store (Apple) dan Play Store (Android) (Rossi, 2021). Pelanggan pada umumnya memiliki masalah dalam menggunakan aplikasi, seperti kurangnya metode pembayaran, sering eror hingga keluar dari aplikasi. Akibatnya, penumpang merasa tidak puas dengan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi Access by KAI (Wiprächtiger, 2019). Versi Aplikasi Mobile Access by KAI telah diperbaharui dan terdapat beberapa permasalahan, antara lain registrasi dan login akun, update versi (*loading, bug error, self-exit*), fitur pemesanan, perubahan jadwal, pembatalan, naik kereta, pembayaran transaksi, pemilihan tempat duduk, dan diskon penumpang (Crivellaro, 2019). Meskipun program Access by KAI ini merupakan peningkatan dari versi sebelumnya, namun ini bukan satu-satunya, masih banyaknya masalah yang dirasakan oleh penumpang saat menggunakannya.

Adapun teori yang dipakai pada penelitian ini yaitu konsep inovasi, menurut Gopalakrishnan dan Damanpur, inovasi pada dasarnya mengacu pada sesuatu yang baru, baik dalam bentuk ide, produk, metode, atau bentuk layanan baru (Curtis, 2019). Menurut Schumpeter, inovasi dapat meningkatkan nilai produk, layanan, proses kerja, pemasaran, jaringan distribusi, dan peraturan, yang tidak hanya bermanfaat bagi perusahaan, tetapi juga bagi para pemangku kepentingan dan masyarakat. (Setiawan & Ikbali, n.d.). Inovasi dalam penerapannya memiliki karakteristik. Menurut Rogers (2003) atribut inovasi antara lain: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diuji cobakan, dan kemudahan diamati.

Metode

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang dilaksanakan di PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat. Pihak-pihak yang menjadi informan dalam mendukung penelitian ini melibatkan Supervisor Pemasaran dan Penjualan Angkutan Penumpang, *Ticketing Officer*, dan penumpang (Schiavone, 2019). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dan

studi dokumentasi. Uji keabsahan data diterapkan melalui triangulasi sumber. Sementara itu, teknik analisis data melibatkan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan temuan penelitian, guna melihat bagaimana keberhasilan penerapan inovasi Access by KAI pada Transformasi Pelayanan Publik di PT KAI Divre II Sumatera Barat dapat kemukakan berdasarkan temuan, sebagai berikut:

1. Keuntungan relatif

inovasi Access by KAI dalam transformasi pelayanan yang dilaksanakan dengan keuntungan relatif dapat memudahkan penumpang dalam pembelian tiket, reservasi tiket jauh jauh hari, dan mendapatkan informasi jadwal kereta (Simmonds, 2021). Pada inovasi Access by KAI ini ada keuntungan yang bisa didapatkan seperti pemesanan tiket kereta api bandara, taksi, blue bird, damri, pesan makan, booking hotel, dan isi pulsa. Sejak diterapkannya aplikasi Access by KAI yang mempunyai nilai lebih dari aplikasi sebelumnya dapat berdampak signifikan dalam proses layanan, yang mana pembelian diaplikasi 70% dan 30% pembelian secara langsung. Menurut Roger (dalam (Pangestu, 2016), keuntungan relatif adalah memberikan keuntungan dan nilai tambah dibandingkan inovasi sebelumnya, dan sebuah penemuan memiliki nilai kebaruan yang melekat yang membedakannya dari yang lain. Jika dikaitkan dengan penelitian ini bahwa inovasi Access by KAI ini mempunyai fitur terbaru dan mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya (Agostino, 2022; Shin, 2019).

2. Kesesuaian

Inovasi Access by KAI dalam transformasi pelayanan di PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat yang dilaksanakan dengan kesesuaian, sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penumpang dan perubahannya tidak terlalu berbeda dari aplikasi sebelumnya. Pada dasarnya PT KAI bekerja sesuai dengan kebutuhan atau permintaan penumpang (Moore, 2019; Raya, 2020). Dengan adanya fitur reservasi dapat membantu penumpang dalam pemesanan tiket, dan juga bisa memesan tiket untuk orang lain tanpa si pemilik akun ikut dalam perjalanan tersebut. Menurut Rogers (Purba, 2021), kesesuaian adalah Tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai dari pengalaman lalu dan kebutuhan pengguna, tanpa membuang ide dari inovasi sebelumnya agar dapat memudahkan proses adaptasi. Jika dikaitkan dengan penelitian ini bahwa aplikasi Access by KAI merupakan inovasi dari aplikasi KAI Access, yang mana dalam penerapannya tidak mengubah keseluruhan dari aplikasi sebelumnya tetapi ada tambahan beberapa fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (Chouraqui, 2020).

3. Kemudahan diamati

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kemudahan diamati pada inovasi Access by

KAI di PT KAI Divre II Sumatera Barat sudah cukup membantu penumpang dalam penggunaannya, dengan adanya penambahan beberapa fitur dari aplikasi sebelumnya, yang mana sesuai dengan prinsip PT KAI menyediakan suatu layanan yang dapat memudahkan penggunanya dalam menggunakan produk atau layanan yang mereka sediakan. Menurut Roger (dalam Pangestu: 2016), kemudahan diamati merupakan Sebuah inovasi harus dapat dibuktikan dalam hal bagaimana inovasi tersebut berfungsi dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Jika dikaitkan dengan penelitian ini bahwa inovasi Access by KAI ini dapat membantu dan memudahkan penumpang dalam menggunakannya (Kitsios, 2023; Samuels, 2020).

4. Kemungkinan diuji cobakan

Inovasi Access by KAI di PT KAI Divre II Sumatera barat yang dilaksanakan dengan kemungkinan diuji cobakan ini, sudah melakukan uji coba sebelum resmi digunakan oleh penumpang (Imran, 2019). Namun tidak semua penumpang tau jika adanya uji coba yang dilakukan oleh PT KAI, ada beberapa dari penumpang yang tidak mengetahui kalau adanya uji coba tersebut. Sehingga penumpang mulai menggunakan aplikasi ini disaat sudah resmi digunakan secara publik. Menurut Roger (dalam Pangestu: 2016), kemungkinan dicoba merupakan sebuah produk inovatif harus melalui tahap pengujian publik di mana setiap orang dapat mengevaluasi kualitasnya. Kesempatan untuk menilai kualitas sebuah inovasi. Jika dikaitkan dengan penelitian ini bahwa uji coba pada aplikasi Access by KAI ini sudah dilakukan oleh pihak KAI baik secara langsung diloket, ditempat umum, bahkan di media sosial pun, namun tidak semua pengguna mengetahui jika adanya uji coba ini, sehingga banyak dari penumpang yang menggunakan aplikasi ini setelah resmi.

5. Kerumitan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kerumitan dalam penggunaan Access by KAI di PT KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat ini masih rumit untuk beberapa penumpang. Namun, sebisa mungkin diminimalisir oleh pihak PT KAI sendiri, yang namanya suatu produk yang berkaitan dengan teknologi apapun, kapanpun bisa terjadi masalah didalamnya (Xing, 2021). Dalam penggunaan aplikasi ini ada beberapa kerumitan dalam penggunaannya seperti keterangan kursi selalu penuh, tidak bisa pesan tiket untuk jauh jauh hari, dan aplikasi sering logout. Menurut Roger (dalam Pangestu: 2016), kerumitan yaitu keadaan untuk memahami dan menggunakan inovasi oleh pengguna, dengan tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya (Sheskin, 2020; Xu, 2019). Jika dikaitkan dengan penelitian ini bahwa kerumitan pada inovasi Access by KAI memang ada bahkan dari beberapa ulasan dan pernyataan dari penumpang pun masih adanya kerumitan dalam penggunaannya yang mana hal ini tidak terjadi pada aplikasi sebelumnya sehingga membuat pihak KAI dapat meminimalisir kerumitan pada aplikasi yang sekarang (Agarwal, 2019; Rodima-Taylor, 2019).

Kesimpulan

Penerapan inovasi Access by KAI dalam transformasi pelayanan publik pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat cukup membantu penumpang dengan fitur-fitur terbaru yang ditambahkan dan pelayanannya juga berubah cukup signifikan dengan pembelian dari aplikasi lebih banyak dibandingkan pembelian langsung di loket. Namun demikian, masih adanya kerumitan yang dihadapi oleh penumpang saat penggunaan aplikasi Access by KAI ini. Meskipun pihak KAI selalu melakukan perbaikan mengenai masalah yang sering terjadi ini, menerima masukan dari pengguna merupakan hal yang penting untuk kelancaran dalam pelayanan yang diberikan oleh PT KAI nantinya.

Daftar Pustaka

- Agarwal, A. K. (2019). Innovations in vascular access for hemodialysis. *Kidney International*, 95(5), 1053–1063. <https://doi.org/10.1016/j.kint.2018.11.046>
- Agostino, D. (2020). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money and Management*, 1–4. <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>
- Agostino, D. (2022). Accounting and accountability for the digital transformation of public services. *Financial Accountability and Management*, 38(2), 145–151. <https://doi.org/10.1111/faam.12314>
- Chouraqui, J. (2020). Public management reforms and the transformation of public services: From international trends to the local scale, how are territories affected? *Annales de Geographie*, 2020(732), 5–30.
- Citra, W. (2021). E-boarding KAI access summative usability analysis with adoption of USE questionnaire. *Journal of Physics: Conference Series*, 1918(4). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1918/4/042134>
- Crivellaro, C. (2019). Infrastructuring public service transformation: Creating collaborative spaces between communities and institutions through HCI research. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 26(3). <https://doi.org/10.1145/3310284>
- Curtis, S. (2019). Digital transformation—the silver bullet to public service improvement? *Public Money and Management*, 39(5), 322–324. <https://doi.org/10.1080/09540962.2019.1611233>
- Didin, F. S. (2020). Usability Evaluation of KAI Access Application. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 537(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/537/1/012019>
- Eka, A. (2021). *Proses Pelayanan Sistem E-Ticketing Pada Kmp. Agung Samudra Ix Di Pelabuhan Ketapang–Gilimanuk Oleh Pt. Pelayaran Agung Samudera Di Dermaga LCM.*
- Filgueiras, F. (2019). Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. *Latin American Policy*, 10(2), 195–219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>
- Fortuna, R. R. D. (2021). *Penerapan KAI Access dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi*

- (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat).
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391–1406.
- Imran, M. (2019). Resource and information access for SME sustainability in the era of IR 4.0: The mediating and moderating roles of innovation capability and management commitment. *Processes*, 7(4). <https://doi.org/10.3390/pr7040211>
- Kitsios, F. (2023). Drivers and Outcomes of Digital Transformation: The Case of Public Sector Services. *Information (Switzerland)*, 14(1). <https://doi.org/10.3390/info14010043>
- Moore, S. (2019). Digital government, public participation and service transformation: The impact of virtual courts. *Policy and Politics*, 47(3), 495–509. <https://doi.org/10.1332/030557319X15586039367509>
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 1–7.
- Purba, M. M. (2021). *Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access*.
- Raya, A. M. (2020). Tender management relating to imposition of public service obligations on scheduled air routes: An approach involving digital transformation of procurement procedures in Spain. *Sustainability (Switzerland)*, 12(13). <https://doi.org/10.3390/su12135322>
- Rodima-Taylor, D. (2019). International remittance rails as infrastructures: embeddedness, innovation and financial access in developing economies. *Review of International Political Economy*, 26(5), 839–862. <https://doi.org/10.1080/09692290.2019.1607766>
- Rossi, P. (2021). Conflicts fostering understanding of value co-creation and service systems transformation in complex public service systems. *Public Management Review*, 23(2), 254–275. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1679231>
- Samuels, E. A. (2020). Innovation During COVID-19: Improving Addiction Treatment Access. *Journal of Addiction Medicine*, 14(4). <https://doi.org/10.1097/ADM.0000000000000685>
- Schiavone, F. (2019). Strategic marketing approaches for the diffusion of innovation in highly regulated industrial markets: the value of market access. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 34(7), 1606–1618. <https://doi.org/10.1108/JBIM-08-2018-0232>
- Setiawan, A., & Ikbal, G. T. (n.d.). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi Among Tani di Kota Batu. *Seminar Nasional Politik Dan Hubungan Internasional*, 1(1).
- Sheskin, M. (2020). Online Developmental Science to Foster Innovation, Access, and Impact. *Trends in Cognitive Sciences*, 24(9), 675–678. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2020.06.004>

- Shin, S. C. (2019). Digital Transformation of the Public Service Delivery System in Uzbekistan. *International Conference on Advanced Communication Technology, ICACT, 2019*, 703–709. <https://doi.org/10.23919/ICACT.2019.8702014>
- Simmonds, H. (2021). Mechanisms of service ecosystem emergence: Exploring the case of public sector digital transformation. *Journal of Business Research, 137*, 100–115. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.08.008>
- Sourdin, T. (2020). Court innovations and access to justice in times of crisis. *Health Policy and Technology, 9*(4), 447–453. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2020.08.020>
- Wiprächtiger, D. (2019). Access-based business model innovation in frontier markets: Case study of shared mobility in Timor-Leste. *Technological Forecasting and Social Change, 143*, 224–238. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.02.004>
- Xing, C. (2021). Green credit policy and corporate access to bank loans in China: The role of environmental disclosure and green innovation. *International Review of Financial Analysis, 77*. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2021.101838>
- Xu, X. (2019). Does access to internet promote innovation? A look at the U.S. broadband industry. *Growth and Change, 50*(4), 1423–1440. <https://doi.org/10.1111/grow.12334>