

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan menjadi kewajiban negara untuk memenuhinya. Dalam perkembangannya, pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk tersedia, tetapi juga harus berkualitas, mudah diakses, dan efisien. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang adaptif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman, termasuk dalam aspek teknologi informasi (Nugroho, 2023). Memasuki era digital, pemerintah Indonesia mulai melakukan transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menjadi digital. Transformasi digital ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan. Digitalisasi layanan memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan meningkatnya harapan masyarakat terhadap kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan publik (Yulanda & Fachri Adnan, 2023).

Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat. Berdasarkan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan utama yang mengatur prinsip, standar, dan hak masyarakat dalam memperoleh layanan. Selain itu terdapat juga Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memperkuat arah kebijakan digitalisasi dalam sistem birokrasi dan pelayanan. Dalam Perpres tersebut ditegaskan pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong instansi publik untuk menyediakan layanan digital guna meningkatkan

efisiensi dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Saat ini e-government telah banyak digunakan oleh instansi-instansi pemerintah. Salah satu inovasi di bidang transportasi adalah aplikasi Access by KAI yang dibuat oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang mengelola angkutan kereta api di Indonesia. Melalui aplikasi Access by KAI, PT KAI menghadirkan bentuk pelayanan publik digital di sektor transportasi, khususnya dalam mempermudah masyarakat melakukan pembelian tiket, pengecekan jadwal, hingga mengakses berbagai informasi penting terkait perjalanan kereta api. Hal ini menjadi bagian dari inovasi digital yang selaras dengan tuntutan zaman serta kebijakan nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi (Ombudsman RI, 2023).

Dalam konteks transportasi publik, informasi layanan digital menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah perasaan ketika seseorang membandingkan ekspektasi mereka dengan pandangan mereka tentang kinerja atau hasil produk atau layanan, mereka mungkin merasa puas atau kecewa. (Kotler & Kevin Lane Keller, 2002). Salah satu faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tersebut adalah kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan pelanggan secara efektif, serta bagaimana menyampaikan layanan dengan tepat guna memenuhi atau melampaui harapan mereka. Adanya aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan kereta api. Namun, dalam konteks pelayanan digital, selain kualitas layanan, faktor kepercayaan pengguna juga memegang peran penting dalam membentuk kepuasan. Kepercayaan pengguna mencerminkan keyakinan bahwa penyedia layanan akan melindungi privasi data, memberikan informasi yang akurat, dan merespons kebutuhan dengan profesional. Kepercayaan yang tinggi akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Dalam pelayanan publik berbasis digital seperti Access by KAI, kepercayaan pengguna menjadi elemen kritis karena interaksi dilakukan tanpa tatap muka, sehingga pengguna harus yakin terhadap sistem, proses, dan pihak penyedia layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, mengukur kepercayaan pengguna dapat membantu memahami lebih jauh bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas dan integritas layanan digital yang diberikan.

Berdasarkan unduhan Google Play Store, aplikasi Access by KAI telah diunduh lebih dari 10 juta kali hingga Maret 2025 dengan rata-rata rating 4,5 dari 5 bintang, yang menunjukkan adopsi yang luas di masyarakat. Sementara itu, Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan pada Februari 2025 bahwa jumlah penumpang kereta api di wilayah Provinsi Jawa Barat mengalami penurunan sebesar 10,27% dibandingkan Januari 2025 (BPS Jawa Barat, 2025). Hal tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai seberapa efektif kualitas layanan digital seperti melalui aplikasi Access by KAI dalam memberikan kepuasan bagi pengguna. Pada penelitian sebelumnya oleh (Lisana et al., 2024) menemukan bahwa usability aplikasi tiket kereta api masih tergolong rendah, dan (Wulandari & Fanida, 2023) juga menilai kualitas layanan aplikasi cukup baik namun masih perlu peningkatan, sementara pada penelitian oleh (Setiawan & Novita, 2021) terdapat indikator yang tidak berpengaruh yaitu Content dan Ease of Use. Kendati demikian, penelitian-penelitian tersebut sebagian besar berfokus pada usability atau deskripsi kualitas layanan, tanpa secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan juga kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna, khususnya pada pengguna KA Siliwangi.

Meskipun aplikasi Access by KAI telah diunduh oleh jutaan pengguna, hal tersebut belum tentu mencerminkan tingkat kepuasan yang optimal terhadap layanan yang diberikan. Beberapa ulasan pengguna menyebutkan adanya kendala seperti bug aplikasi, kecepatan akses yang lambat, serta ketidakakuratan informasi jadwal kereta. Kejadian ini

menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) dan kemudahan penggunaan (*usability*) dalam layanan digital masih perlu dievaluasi secara menyeluruh guna memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga. Fenomena ini juga menunjukkan terdapat potensi ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kualitas layanan yang diterima, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut. Permasalahan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, terutama terkait kualitas layanan digital yang disediakan oleh aplikasi Access by KAI. Kualitas layanan menjadi aspek penting dalam menentukan pengalaman pengguna dan kepuasan secara keseluruhan, untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi layanan publik, salah satu teori yang relevan adalah E-GovQual yang dikembangkan oleh (Xenia Papadomichelaki, 2009), bagaimana metrik E-Government Quality (E-GovQual) menilai seberapa baik sistem informasi berbasis elektronik melayani masyarakat umum. Selain kualitas layanan, kepercayaan pengguna juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, untuk itu penelitian ini juga diukur dengan indikator-indikator kepercayaan yang dikembangkan oleh Kotler & Keller (2002) sebagai upaya dalam mengukur kepercayaan pada penggunaannya saat menggunakan atau mendistribusikan suatu produk atau jasa. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan guna memenuhi harapan pengguna serta meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan layanan digital ini.

Adapun fenomena yang terjadi pada laporan yang dimuat oleh Kompas.com pada tanggal 4 Januari 2024, aplikasi Access by KAI mengalami gangguan sistem atau error yang menyebabkan sejumlah pengguna tidak dapat melakukan login maupun transaksi pemesanan tiket kereta. PT Kereta Api Indonesia menjelaskan bahwa gangguan ini disebabkan oleh kendala jaringan, namun peristiwa tersebut menimbulkan kekecewaan dari para pengguna karena menghambat akses terhadap layanan yang seharusnya dapat diakses secara mudah dan cepat namun

malah sebaliknya. Selain itu, terdapat perubahan sistem pemesanan yang terjadi di KA Siliwangi rute Cipatat-Sukabumi di mana sejak tanggal 13 juni 2024, sistem tiket tidak lagi menetapkan nomor tempat duduk menjadi bebas memilih tempat duduk. Kebijakan ini menimbulkan beragam respons dari pengguna, terutama terkait kenyamanan dan kepastian pelayanan. Meskipun pemesanan tiket tetap dilakukan melalui aplikasi Access by KAI, perubahan sistem ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang baik tidak selalu sejalan dengan kepuasan pengguna terhadap pengalaman aktual saat menggunakan layanan kereta api. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara upaya digitalisasi layanan dengan hasil nyata di lapangan, sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut.

Dengan mempertimbangkan pentingnya layanan digital yang berkualitas dalam mendukung kepuasan pengguna, serta masih terbatasnya penelitian mengenai kualitas layanan dan juga kepercayaan pengguna pada aplikasi Access by KAI, maka penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan. Penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi praktis bagi PT KAI dalam peningkatan layanan digital, namun juga memperkaya literatur akademik di bidang kualitas layanan e-government.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kualitas layanan digital dan kepercayaan pengguna aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pengguna KA Siliwangi rute Sukabumi-Cipatat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadinya gangguan sistem atau error pada aplikasi Access by KAI yang menyebabkan pengguna mengalami kendala dalam melakukan login dan transaksi pemesanan tiket, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pengguna.
2. Masih ditemukannya keluhan pengguna terkait kualitas layanan digital aplikasi Access by KAI, seperti kecepatan akses yang lambat, bug aplikasi, serta ketidakakuratan informasi jadwal kereta.
3. Adanya perubahan sistem pemesanan tiket pada KA Siliwangi rute Cipatat–Sukabumi yang menimbulkan beragam respons pengguna, khususnya terkait kenyamanan dan kepastian pelayanan, meskipun pemesanan dilakukan melalui aplikasi Access by KAI.
4. Terdapat potensi ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kualitas layanan digital yang diterima, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI.
5. Masih terbatasnya penelitian yang secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas layanan digital dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI, khususnya pada pengguna KA Siliwangi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI?
2. Apakah kepercayaan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Access by KAI?

3. Apakah kualitas layanan dan kepercayaan pengguna aplikasi Access by KAI berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital pada aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan pengguna pada aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pengguna aplikasi Access by KAI terhadap kepuasan pengguna.

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

a. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero):

Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital pada aplikasi Access by KAI, khususnya pada dimensi-dimensi yang masih kurang sesuai dengan harapan pengguna. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan layanan yang lebih responsif dan berbasis data.

b. Bagi Pengguna Aplikasi Access by KAI:

Memberikan gambaran mengenai kualitas layanan digital yang mereka terima, serta meningkatkan kesadaran pengguna dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan publik berbasis teknologi.

2. Manfaat Akademis

a. Bagi Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung:

Sebagai referensi ilmiah dalam memahami penerapan konsep kualitas layanan digital dan kepuasan pengguna dalam sektor layanan publik berbasis e-government. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam penyusunan tugas akhir atau penelitian serupa.

b. Bagi Civitas Akademika dan Kampus:

Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur di bidang administrasi publik, khususnya terkait inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Selain itu, dapat menjadi bahan ajar atau studi kasus dalam pembelajaran yang relevan dengan topik e-government.

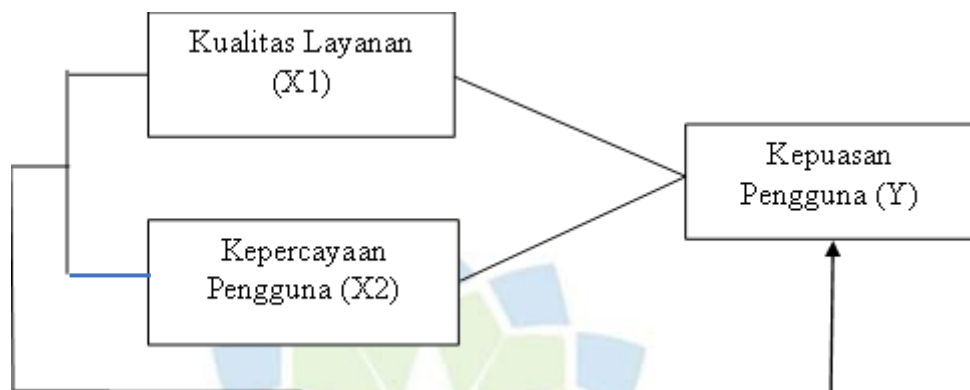
c. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Memberikan dasar empiris dan metodologis untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan kualitas layanan digital, kepuasan pengguna, maupun evaluasi aplikasi layanan publik lainnya dengan menggunakan pendekatan E-GovQual.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan penjelasan sementara terkait fenomena yang menjadi fokus permasalahan. Kerangka ini harus memenuhi kriteria utama yang memungkinkan alur pemikiran yang logis serta membangun dasar yang menghasilkan hipotesis. Penyusunannya dilakukan dengan menganalisis berbagai teori secara kritis dan sistematis sehingga dapat menyimpulkan hubungan antar variabel yang menjadi dasar dalam merumuskan masalah (Sugiyono, 2023).

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir



Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, yaitu kualitas layanan (X1) dan kepercayaan pengguna (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi Access by KAI. Kerangka berpikir ini didasarkan pada teori pemasaran jasa dan pelayanan publik digital yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan.

Kualitas layanan (X1) merupakan persepsi pengguna terhadap kemampuan aplikasi Access by KAI dalam memberikan layanan yang mudah digunakan, andal, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Kepercayaan pengguna (X2) merupakan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, serta integritas layanan yang diberikan oleh aplikasi Access by KAI. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam layanan berbasis digital karena berkaitan dengan kesediaan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi dan merasa aman dalam melakukan transaksi maupun mengakses informasi.

Kepuasan pengguna (Y) merupakan respon atau penilaian pengguna setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja aplikasi Access by KAI yang dirasakan. Apabila kualitas layanan dan kepercayaan pengguna berada pada tingkat yang baik, maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi juga akan meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka berpikir dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) dan kepercayaan pengguna (X2) diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y), baik secara parsial maupun simultan. Hubungan antarvariabel tersebut digambarkan dalam bentuk model kerangka berpikir sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1.

