

## ABSTRAK

### **Rima Nurmalah : “Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kualitas *Mobile Service* Pada Aplikasi Access by KAI”**

Pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik yaitu dengan menerapkan inovasi pelayanan melalui teknologi. PT KAI sebagai perusahaan dibawah naungan pemerintah menerapkan inovasi teknologi di bidang pelayanannya melalui aplikasi Access by KAI. Pada penerapannya masih ada masyarakat yang belum mampu beradaptasi dengan adanya inovasi tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas dari inovasi pelayanan publik dan kualitas *mobile service* serta pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas M-service pada aplikasi Access by KAI. Selain itu juga untuk mengetahui sumbangan efektif dari dimensi-dimensi inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* pada aplikasi Access by KAI

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data-data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran angket, observasi dan studi pustaka untuk mendukung kelengkapan data. Pupulasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Access by KAI yang pernah menggunakan kereta *commuter* Bandung Raya. Adapun sampel yang digunakan berjumlah 349 responden. Analisis statistik yang digunakan terstruktur dimulai dari uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linear sederhana, uji asumsi regresi linear sederhana, deteksi outlier, uji regresi robust dengan m-estimation serta pengujian sumbangan efektif dari dimensi-dimensi variabel inovasi pelayanan publik terhadap variabel kualitas *m-service*.

Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers dengan mengidentifikasi dimensi keuntungan relatif, kompabilitas, kompleksitas, dapat diuji dan dapat dilihat. Kemudian untuk mengidentifikasi kualitas *m-service*, penelitian ini menggunakan teori *mobile service quality* oleh Chae dkk.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas inovasi pelayanan publik berada pada kategori sangat tinggi, kemudian kualitas *m-service* berada pada kategori tinggi. Selanjutnya inovasi pelayanan publik memperoleh nilai koefisien variabel yang signifikan pada taraf nyata ( $\alpha=0.05$ ) ini dinyatakan karena nilai dari prob. (p-value) pada variabel inovasi pelayanan publik sebesar  $0.000 < 0.05$  maka terdapat pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* pada aplikasi Access by KAI. Adapun sumbangan efektif dari masing-masing dimensi dari inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* adalah sebagai berikut, dimensi keuntungan relatif sebesar 0,48%, dimensi kompabilitas sebesar 29,03%, dimensi kompleksitas sebesar 14,22%, dimensi dapat diuji 9,83 dan dimensi dapat dilihat sebesar 8,39%.

**Kata Kunci : Governansi Digital, Inovasi Pelayanan Publik, Kualitas Layanan Mobile, Acces by KAI**

## ABSTRACT

### **Rima Nurmalah: “The Influence of Public Service Innovation on Mobile Service Quality in the Access by KAI Application”**

*The government is obligated to provide the best services to the public. One of the government's efforts to provide excellent service is by implementing service innovation through technology. PT KAI, as a government-affiliated company, implements technological innovations in its services through the Access by KAI application. In its implementation, there are still members of the public who have not been able to adapt to these innovations.*

*The purpose of this research is to determine the quality of public service innovation and mobile service quality, as well as the influence of public service innovation on M-service quality in the Access by KAI application. Additionally, it aims to determine the effective contribution of dimensions of public service innovation to m-service quality in the Access by KAI application.*

*This study employs an associative method with a quantitative approach. Research data were obtained from questionnaire distribution, observations, and literature studies to support data completeness. The population in this study consists of users of the Access by KAI application who have used the Greater Bandung commuter train. The sample used consisted of 349 respondents. The structured statistical analysis begins with validity and reliability testing, simple linear regression testing, assumptions testing for simple linear regression, outlier detection, robust regression testing with m-estimation, and testing the effective contribution of dimensions of public service innovation variables to m-service quality variables.*

*This research employs the theory of public service innovation by Rogers, identifying dimensions of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. To identify m-service quality, this study uses the mobile service quality theory by Chae et al.*

*The analysis results show that the quality of public service innovation is in the very high category, while the quality of m-service is in the high category. Furthermore, public service innovation obtains a significant coefficient value at a significant level ( $\alpha = 0.05$ ). This is indicated because the p-value for the public service innovation variable is  $0.000 < 0.05$ , indicating the influence of public service innovation on m-service quality in the Access by KAI application. The effective contribution of each dimension of public service innovation to m-service quality is as follows: relative advantage dimension is 0.48%, compatibility dimension is 29.03%, complexity dimension is 14.22%, trialability dimension is 9.83%, and observability dimension is 8.39%.*

**Keywords:** *Digital governance, public service innovation, mobile service quality, Access by KAI*