

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan publik diterbitkan pada tahun 2009 yang memberikan dasar hukum bagi organisasi pemerintah dan swasta yang beroperasi dalam sektor transportasi guna memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan publik yang ditetapkan. Selanjutnya, Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2009 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik melalui penerapan teknologi informasi. Dalam konteks ini, layanan elektronik dianggap sebagai sarana untuk memberikan pelayanan terbaik, karena memungkinkan akses yang lebih mudah, efisiensi proses, dan responsivitas yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat. Pemanfaatan teknologi dalam konteks ini dianggap sebagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Purwanto, 2020). Perkembangan teknologi informasi yang awalnya digunakan di sektor telekomunikasi telah diadopsi dalam sektor perhubungan, pariwisata, dan banyak sektor lainnya. Fenomena ini juga terlihat dalam kehadiran platform seperti Gojek dan Grab yang menggabungkan inovasi teknologi informasi ke dalam sektor transportasi. Inovasi dalam pelayanan publik, baik itu dalam manajemen, kelembagaan, organisasi, budaya, maupun teknologi, menjadi kunci untuk menghadapi tantangan zaman yang semakin kompleks. Inovasi administrasi publik memungkinkan pemerintah untuk menyelesaikan masalah lama yang belum terselesaikan dan mengikuti perubahan zaman yang cepat dan tidak terduga (Muluk, 2020).

Inovasi pelayanan menjadi penting untuk di adopsi pada sektor transportasi publik, karena transportasi publik merupakan komponen vital dalam menjaga kelancaran mobilitas masyarakat di suatu negara (Biomantara & Herdiansyah, 2019). Kereta Api Indonesia Persero (PT. KAI) sebagai salah satu penyedia layanan transportasi publik di Indonesia yang memainkan peran penting dalam menghubungkan berbagai daerah. Peran PT. KAI sangat penting karena

banyaknya masyarakat yang menggunakan jenis transportasi umum ini sehingga segala aspek mengenai pelayanan untuk masyarakat perlu menjadi perhatian pemerintah. PT. KAI telah melayani sebanyak 331.894.721 penumpang di seluruh wilayah operasional selama 2023. Penggunaan kereta api untuk mobilitas masyarakat terus menunjukkan tren peningkatan. Berdasarkan total pengguna yang terakumulasi di seluruh wilayah operasional, KAI mencatat bahwa jumlah pengguna telah mencapai 331.894.721 orang, menunjukkan peningkatan sebesar 38% dibandingkan dengan tahun 2022 (Sulistiyawati, 2024). Begitu juga dengan penumpang *Commuter Line* Bandung Raya menunjukkan minat yang tinggi untuk menggunakan jasa transportasi umum kereta ini, karena pada tahun 2023 setiap bulannya tidak pernah kurang dari 1 juta penumpang. Antusiasme masyarakat tercermin dari tingginya jumlah penggunaan sarana transportasi kereta api ini.

Tabel 1.1 Volume Penumpang Kereta *Commuter* Tahun 2023

Data Penumpang <i>Commuter Line</i> Bandung Raya 2023	
Bulan	Jumlah Penumpang
Januari	1.193.076
Februari	1.022.642
Maret	1.136.756
April	1.322.083
Mei	1.236.552
Juni	1.199.002
Juli	1.356.747
Agustus	1.046.606
September	1.149.859
Oktober	1.236.257
November	1.222.425
Desember	1.469.920

Sumber: (Keterbukaan Informasi Publik KCI, 2023)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, PT KAI mengeluarkan produk inovasi pelayanan yaitu Aplikasi Access by KAI, sebuah solusi digital yang memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi, memesan tiket, dan mengakses layanan terkait kereta api sehingga efisiensi, kenyamanan, dan kualitas pelayanan dapat diwujudkan. Selain itu juga agar dapat memenuhi

tantangan di era perkembangan teknologi (Public Relation KAI, 2023). Oleh karena itu, aplikasi Access by KAI mencerminkan upaya pemerintah dalam menghadirkan inovasi dalam pelayanan publik melalui *mobile government*, menjadikannya sebagai alat yang relevan dalam menghadapi perubahan globalisasi dan teknologi informasi yang mendisrupsi. Peluncuran aplikasi Access by KAI ini juga disesuaikan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 mengenai perkeretapian yang mengatur segala ketentuan di bidang pelayanan perkeretaapian seperti harus mengutamakan kepentingan umum, mengutamakan keselamatan dan keamanan, mengumumkan jadwal dan tarif kereta api serta aturan lainnya yang tercantum pada aturan tersebut. Maka dengan hadirnya Aplikasi Access by KAI diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam layanan kereta api. Semakin baik pelayanan yang disediakan, semakin baik juga penilaian masyarakat terhadap kualitas aplikasi Access by KAI ini.

Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas aplikasi dan layanan tersebut. Faktor seperti ketersediaan teknologi, kenyamanan penggunaan, akurasi informasi, serta pengalaman pengguna sebelumnya, semuanya dapat memainkan peran penting dalam membentuk penilaian masyarakat (Herawati et al., 2022).

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyarakat, KAI juga melakukan pembaruan pada Aplikasi Access by KAI. Perubahan pada *User Interface* (UI) akan memungkinkan pengguna merencanakan perjalanan mereka dengan lebih mudah dan sesuai dengan kebutuhan gaya hidup masyarakat. Kombinasi dari inovasi teknologi dan peningkatan layanan akan membentuk pengalaman pelanggan yang semakin positif. Meskipun perusahaan memiliki visi dan usaha untuk terus meningkatkan layanan, penting untuk memahami pandangan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama layanan transportasi publik ini. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Access by KAI menyediakan berbagai fitur inovatif seperti Program Loyalitas *Railpoint* dan kemampuan pembayaran menggunakan *QRIS* dan *e-wallet* yang semakin memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam mengakses layanan

transportasi kereta api (Public Relation KAI, 2020). Peningkatan partisipasi masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Access by KAI, tantangan teknologi yang dihadapi di berbagai daerah, serta pemahaman masyarakat terhadap manfaat digitalisasi layanan transportasi publik merupakan beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan.

Inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh pemerintah melalui Access by KAI mendapat respon dari masyarakat dengan banyaknya masyarakat yang mengunduh aplikasi tersebut. Aplikasi Access by KAI telah di unduh lebih dari 10 juta kali. Data ulasan pengguna pada tanggal 26 Februari 2024 mendapatkan akumulasi penilaian di angka 2.58 darinilai terbaik yaitu di angka 5. Meskipun rating tersebut masih berada di bawah harapan, perlu diperhatikan bahwa setiap perubahan besar dalam aplikasi seringkali memicu perubahan rating yang fluktuatif (googleplaystore, 2024). Pemerintah dan tim pengembang dapat terus bekerja sama untuk memperbaiki fitur baru ini berdasarkan umpan balik masyarakat, sehingga aplikasi ini dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Ini adalah langkah awal yang menjanjikan dalam memajukan pelayanan publik melalui teknologi (Tampubolon, 2020).

Tabel 1.2 Penilaian Pengguna Aplikasi Access by KAI

Penilaian Pengguna Aplikasi Access by KAI		
No	Jenis Gawai Pengguna	Nilai
1	Ponsel	3.2
2	Tablet	2.7
3	Smartwatch	3.5
4	Chromebook	3.5
Rata-Rata Hasil Penilaian		2.58

Sumber: (Data diolah peneliti, 2024)

Evolusi pelayanan transportasi terus berkembang, PT. KAI Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung telah memutuskan untuk mengambil langkah inovatif dengan mengubah sistem pembelian tiket konvensional di loket stasiun menjadi pembelian tiket secara *online* pada *platform* digital, tepatnya melalui Aplikasi Access by KAI. Mulai dari 1 April 2023, masyarakat pengguna layanan KA Lokal di wilayah Daop 2 Bandung dihadapkan pada perubahan ini yang

menggantikan metode pembelian tiket tradisional. Dalam transisi ini, loket fisik tetap akan dipertahankan, namun hanya akan digunakan untuk pembelian tiket *go show* atau pembelian tiket pada hari keberangkatan dengan mempertimbangkan ketersediaan tiket yang mungkin terbatas. Manager Humas Daop 2, Mahendro T. Bawono, menekankan bahwa keputusan ini adalah bagian dari transformasi perusahaan menuju inovasi digital yang lebih luas dalam penyediaan layanan transportasi. Dengan perubahan ini, KAI menunjukkan komitmennya dalam menghadirkan pengalaman yang semakin efisien dan terdigitalisasi bagi para pengguna layanan KA Lokal di wilayah tersebut (Gunawan, 2023).

Kebijakan pemesanan tiket KA lokal melalui aplikasi Access by KAI yang dikeluarkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) menghadapi beberapa permasalahan yang signifikan. Salah satunya adalah keterbatasan akses teknologi, di mana banyak masyarakat, terutama yang tidak akrab dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini. Hal ini juga berdampak pada ketidakinklusifan kebijakan, karena tidak semua orang memiliki akses ke perangkat *smartphone* atau internet. Meskipun PT KAI mengklaim telah melakukan sosialisasi selama satu tahun, masih banyak pengguna KA lokal yang tidak menyadari atau tidak memahami kebijakan ini, menunjukkan kurangnya efektivitas dalam upaya penyuluhan. Selain itu, kebijakan ini juga tidak mengakomodasi situasi khusus atau kendala teknis yang mungkin dihadapi beberapa penumpang. Keluhan dari beberapa penumpang mencerminkan ketidakpuasan terhadap kebijakan ini, dengan harapan bahwa PT KAI dapat memberikan alternatif atau solusi yang lebih baik bagi mereka yang kesulitan dengan aplikasi (Qoulan, 2023).

Inovasi dalam pelayanan dapat membawa perubahan positif, seperti meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan relevansi layanan. Penggunaan teknologi baru dapat mempercepat proses, meningkatkan aksesibilitas, dan memperbaiki interaksi dengan masyarakat. Inovasi adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan dengan solusi yang lebih efektif dan efisien. (Maulani, 2020). Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi pengaruh inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Sebagai contoh,

sebuah penelitian mengenai inovasi pengaduan masyarakat elektronik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan (Antonio et al., 2023). Dalam konteks lain, penelitian mengenai inovasi aplikasi kependudukan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Semarang juga memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Khasanah et al., 2023). Untuk mengetahui kualitas pelayanan *mobile*, penting untuk menggunakan indikator yang relevan seperti kualitas koneksi, konten, interaksi, dan kontekstual. Kualitas koneksi menjamin kecepatan dan stabilitas internet, konten yang berkualitas memberikan informasi yang relevan, interaksi yang baik memastikan antarmuka yang responsif, dan kualitas kontekstual memperhatikan penyesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna pada situasi tertentu. Dengan mengukur aspek-aspek ini, kita dapat memahami pengalaman pengguna dengan layanan *mobile* secara lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *M-service* pada aplikasi Access by KAI khususnya masyarakat pengguna *commuter line* Bandung Raya sebagai penerima layanan transportasi publik yang menggunakan aplikasi Access by KAI. Penelitian ini menggunakan teori inovasi pelayanan publik yang oleh (Rogers, 2005) sebagai kerangka kerja analisis untuk memahami aplikasi Access by KAI sebagai inovasi dalam layanan publik. Teori ini fokus pada 5 dimensi yaitu, *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability* dan *observability*. Dalam kerangka kerja ini, dimensi-dimensi tersebut digunakan untuk mengukur pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* pada Aplikasi Access by KAI.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana gambaran hasil jawaban responden mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi Access by KAI?
- 2) Bagaimana gambaran hasil jawaban responden mengenai *m-service* pada aplikasi Access by KAI?
- 3) Bagaimana pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* pada aplikasi Access by KAI?

- 4) Seberapa besar sumbangan efektif dari masing-masing *dimensi relative advantage, compatibility, complexity, triability* dan *observability* terhadap kualitas *m-service* pada Aplikasi Access by KAI?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui gambaran hasil jawaban responden mengenai inovasi pelayanan publik aplikasi Access by KAI
- 2) Untuk mengetahui gambaran hasil jawaban responden mengenai kualitas *m-service* pada aplikasi Access by KAI
- 3) Untuk mengetahui pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* pada aplikasi Access by KAI.
- 4) Untuk mengetahui besaran sumbangan efektif dari masing-masing dimensi *relative advantage, compatibility, complexity, triability* dan *observability* terhadap kualitas *m-service* pada Aplikasi Access by KAI

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan mengkaji persepsi masyarakat terhadap inovasi digital dalam layanan publik, penelitian ini dapat mengembangkan pemahaman tentang bagaimana konsep inovasi pelayanan digital diterapkan dan diterima dalam lingkungan yang fokus pada kepentingan masyarakat, seperti layanan transportasi kereta api.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Untuk Peneliti

Penelitian ini merupakan tahap penting dalam rangka memenuhi persyaratan untuk meraih gelar sarjana administrasi publik. Selain itu, penelitian ini memiliki manfaat yang signifikan dalam mengembangkan pengetahuan peneliti, terutama dalam konteks inovasi layanan publik dalam era digitalisasi. Hasil dari penelitian ini akan memungkinkan peneliti untuk mengaplikasikan pemahaman yang diperoleh selama proses pembelajaran dalam konteks pengembangan layanan publik yang lebih baik di era digital.

b. Untuk PT KAI (Persero)

Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang persepsi dan pengalaman pengguna terhadap Aplikasi Access by KAI. Dengan memahami pandangan dan masalah yang dihadapi oleh pengguna, KAI dapat melakukan perbaikan pada layanan dan aplikasi, sehingga meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

1.5 Kerangka Berpikir

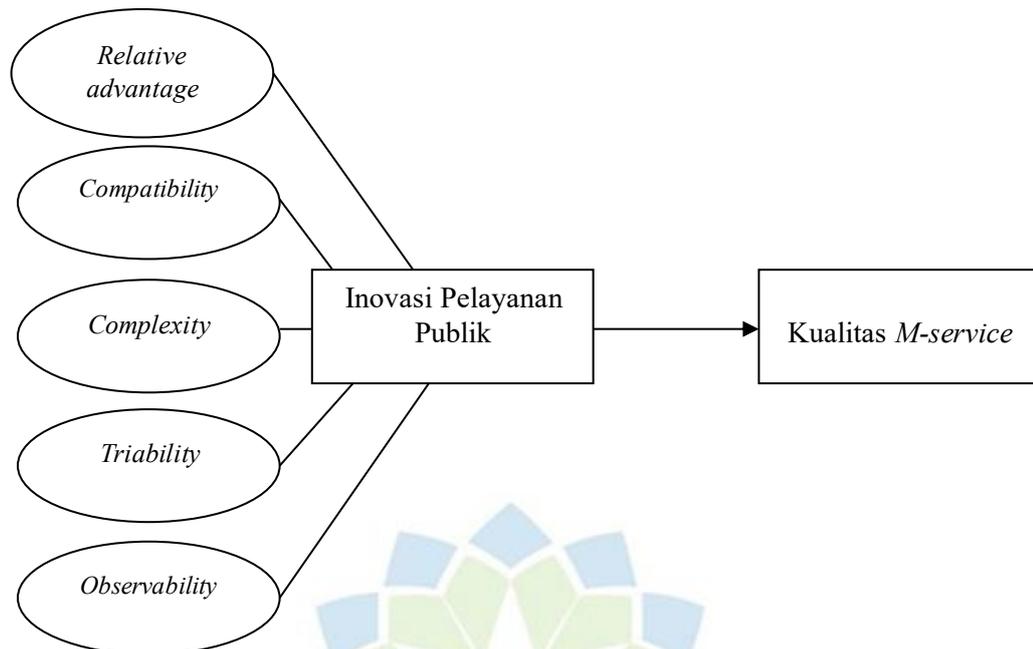
Penelitian tentang pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap *kualitas m-service* pada aplikasi Access by KAI bertumpu pada pemahaman komprehensif tentang administrasi publik, pelayanan publik dan inovasi dalam konteks teknologi. Dalam analisis administrasi publik, perhatian diberikan pada kebijakan yang membentuk kerangka kerja bagi pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI kepada masyarakat. Melalui pemahaman ini, dapat diketahui kebijakan yang diadopsi dan diimplementasikan dalam layanannya. Selanjutnya, dalam memahami pelayanan publik, penting untuk menyoroti interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Layanan yang diberikan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut (Mahpudin, 2022) inovasi dalam pelayanan publik menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Dengan urgensi yang dihadapi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik, beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengeksplorasi dampak inovasi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2021) mengenai inovasi pelayanan pajak elektronik menunjukkan bahwa adopsi inovasi tersebut berpengaruh positif terhadap kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang diterapkan dinilai baik, didukung oleh kemampuan para aparatur dalam menciptakan hal atau ide baru, sehingga secara signifikan memengaruhi kualitas layanan yang

diterima oleh wajib pajak. Melalui pengukuran menggunakan empat indikator, yaitu kebaruan inovasi, solusi yang diberikan oleh inovasi, manfaat yang dirasakan, dan kompatibilitas dengan kebutuhan pengguna, dapat dipahami bagaimana inovasi dapat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Antonio et al., 2023) mengenai inovasi pelayanan pengaduan digital. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari inovasi layanan pengaduan digital ini terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Penilaian atas inovasi ini masuk pada kategori cukup dan kualitas pelayanannya sendiri dinilai baik. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil pengukuran indikator inovasi yang terdiri dari keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, dapat diuji dan dapat diamati. Selain itu juga dari indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti langsung, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Dalam konteks ini, analisis terhadap partisipasi masyarakat dalam pengembangan layanan dan responsivitas KAI terhadap kebutuhan pengguna menjadi penting untuk mengidentifikasi area-area di mana inovasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Dalam pemahaman teori inovasi pelayanan publik, difokuskan pada dimensi seperti *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability* untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kualitas layanan. Dengan mengintegrasikan kerangka teoritis ini, penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana persepsi pengguna terhadap dimensi-dimensi inovasi tersebut dapat memengaruhi layanan *m-service* pada aplikasi Access by KAI, serta memberikan pemahaman yang tentang peran teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital.

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah peneliti, 2024

1.6 Hipotesis

- Ho : Inovasi pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kualitas *m-service* pada Aplikasi Access by KAI
- Ha : Inovasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kualitas *m-service* pada Aplikasi Access by KAI

1.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1	Syifa Uswatun Khasanah, Budi Puspo Priyadi, Hartuti Purnaweni (Khasanah et al., 2023)	Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D'nok Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh sebesar 46,7% untuk pengaruh inovasi pelayanan melalui SI D'Nok pada Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Ghani sedangkan peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
		Sipil Kota Semarang	Pencatatan Sipil Kota Semarang.	Everret M Rogers • Objek penelitian berbeda
2	Maya Sari (Sari, 2021)	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Jambi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dari hasil deskripsi jawaban responden rata-rata menjawab Baik.	• Menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) sedangkan peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Everret M Rogers • Objek penelitian berbeda
3	Trinandha Yudha Ismoyo (Ismoyo, 2018)	Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Faktur Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	Penelitian ini membuktikan bahwa pernyataan atas inovasi yang dilakukan oleh DJP melalui Program E-Faktur memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan PKP akan faktur pajaknya.	• Teori yang digunakan yaitu teori inovasi menggunakan Trisnawati sedangkan peneliti menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Everret M Rogers • Objek penelitian berbeda
4	Jefri Julien Antonio, Lukman Hakim, Muhammad Yusuf	Pengaruh Inovasi Sahabat Lapor Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di	Terdapat pengaruh variabel inovasi pelayanan (X) dari Sahabat Lapor terhadap	• Objek penelitian berbeda

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
	(Antonio et al., 2023)	Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa	variabel kualitas pelayanan (Y).	
5	Intan Fitri Pritami (Pritami & Syamsir, 2023)	Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Si Rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang	Hasil penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kentungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati secara parsial maupun secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna si rancak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.	<ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian berbeda

Penelitian dari kajian sebelumnya yang dilakukan oleh (Khasanah et al., 2023) tentang inovasi pelayanan melalui aplikasi Si D'nok terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah terletak pada perbedaan teori yang digunakan dan objek penelitian. Penelitian ini akan memfokuskan pada pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kualitas *m-service* pada aplikasi Access by KAI dengan menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Rogers sebagai landasan teoretis sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Ghani. Selain itu, objek penelitian yang difokuskan pada kualitas layanan *m-service* di aplikasi Access by KAI juga merupakan perbedaan signifikan dari penelitian sebelumnya yang meneliti kualitas aplikasi Si D'nok. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang

bagaimana inovasi pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas layanan dalam konteks yang relevan dan berbeda.

Penelitian berikutnya oleh (Sari, 2021) tentang pengaruh inovasi pelayanan terhadap kualitas layanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Jambi, terdapat perbedaan yang dapat diidentifikasi. Pertama, penelitian Maya Sari menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), sementara penelitian ini akan menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Everret M Rogers sebagai kerangka teoretis. Perbedaan dalam teori ini mungkin akan memberikan sudut pandang yang berbeda dalam memahami pengaruh inovasi terhadap kualitas layanan. Selain itu, objek penelitian yang berbeda, yaitu kualitas layanan *m-service* pada aplikasi Access by KAI, juga menjadi perbedaan signifikan dengan penelitian sebelumnya yang memfokuskan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Jambi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ismoyo, 2018) juga memiliki novelty pada bagian teori dan objek penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan teori inovasi dari Trisnawati sedangkan penelitian ini menggunakan teori inovasi dari Rogers. Objek penelitian sebelumnya ada pada program E-Faktur sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi Access by KAI.

Selanjutnya penelitian oleh (Antonio et al., 2023) menggunakan teori yang sama namun objek yang diteliti berbeda. Penelitian sebelumnya mengkaji mengenai inovasi layanan pengaduan yang diberi nama Sahabat Laporan sedangkan penelitian ini mengkaji inovasi layanan transportasi umum yaitu aplikasi Access by KAI. Sama halnya dengan penelitian (Pritami & Syamsir, 2023) meskipun penelitian ini menggunakan teori yang sama, namun objek penelitiannya berbeda. Penelitian sebelumnya mengkaji tentang inovasi layanan kependudukan elektronik yang diberi nama Si Rancak sedangkan penelitian ini mengkaji tentang aplikasi Access by KAI yang merupakan inovasi pelayanan di bidang transportasi umum.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah melihat pengaruh inovasi dalam berbagai konteks layanan publik. Namun, ada beberapa kesenjangan dalam literatur yang perlu diisi. Penelitian ini akan fokus pada pengaruh inovasi

pelayanan publik terhadap kualitas layanan *m-service* pada aplikasi Access by KAI. Sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Syifa Uswatun Khasanah, Budi Puspo Priyadi, dan Hartuti Purnaweni di Kota Semarang telah menunjukkan pengaruh inovasi pelayanan melalui SI D'Nok terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Ghani. Sementara itu, penelitian oleh Maya Sari di Kota Jambi dan Trinandha Yudha Ismoyo mengenai inovasi pelayanan publik menggunakan teori yang berbeda dengan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, objek penelitian pada penelitian sebelumnya juga berbeda-beda. Oleh karena itu, penelitian ini akan menjadi kontribusi baru dalam memahami bagaimana inovasi pelayanan publik dapat memengaruhi kualitas layanan *m-service* pada aplikasi Access by KAI, dengan menggunakan teori inovasi pelayanan publik oleh Everret M Rogers sebagai kerangka teoretisnya.

