

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI
ACCESS
(Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung
Karang)**

(Skripsi)

Oleh

OGI ARNALDO ILHAM



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

ABSTRACT

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE QUALITY BASED ON INFORMATION TECHNOLOGY ON KAI ACCESS USER SATISFACTION

**(Study at PT. Kerata Api Indonesia (Persero) Regional Divition IV Tanjung
Karang)**

BY

Ogi Arnaldo Ilham

Railway transportation attracts many people. Seeing the great interest of the community, the demands arising from the PT. KAI (Indonesian Railways) to improve public services. Information technology can be used to improve services to be effective and efficient. PT. KAI changes it is use of information technology into public services through the KAI Access application. Quality of service provided by PT. KAI to the community if it's the same as the hope that it will give satisfaction to the community. The purpose of this study is to obtain an analysis of the effect of information technology-based service quality on the satisfaction of KAI Access users at PT. KAI Divre IV Tanjung Karang. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The sample in the study are 100 respondents from the survey population the are KAI Access users community at Tanjung Karang Railway Station using nonprobability sampling and accidental sampling techniques. Data collection techniques used are questionnaires and literature studies. The data analysis technique used is simple linear regression. The results of this study indicate that the quality of information technology-based services will have a large effect on the satisfaction of KAI Access users at Tanjung Karang Station. The contribution of the quality of information technology-based services to the satisfaction of KAI Access users at Tanjung Karang Station is 51.7%, while the remaining 48.3% is influenced by other factors.

**Keywords: Information Technology Based Service Quality, User Satisfaction,
KAI Access, PT. KAI Divre IV Tanjung Karang**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang)

Oleh

Ogi Arnaldo Ilham

Transportasi kereta api cukup banyak menarik minat masyarakat. Melihat animo yang besar dari masyarakat, maka timbulah tuntutan dari pihak PT. KAI (Kereta Api Indonesia) untuk memperbaiki pelayanan publik. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi efektif dan efisien. PT. KAI melakukan perubahan dengan penggunaan teknologi informasi kedalam pelayanan publik melalui aplikasi KAI *Access*. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI kepada masyarakat apabila sama dengan harapan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu didapatkannya analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di PT. KAI Divre IV Tanjung Karang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian yaitu sebanyak 100 responden dari populasi survei yaitu masyarakat pengguna KAI *Access* pada Stasiun Kereta Api Tanjung Karang dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan studi kepustakaan. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi akan memberikan efek yang besar terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di Stasiun Tanjung Karang. Kontribusi dari kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di Stasiun Tanjung Karang sebesar 51,7%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 48,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi, Kepuasan Pengguna, KAI *Access*, PT. KAI Divre IV Tanjung Karang

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS
(Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung
Karang)**

Oleh

OGI ARNALDO ILHAM

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2019**

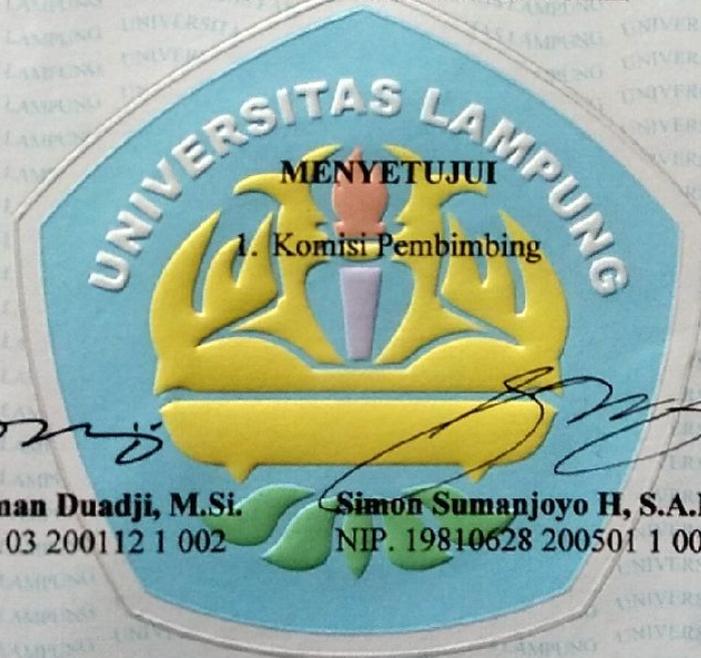
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang)**

Nama Mahasiswa : **Ogi Arnaldo Ilham**

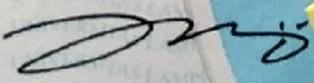
Nomor Pokok Mahasiswa : **1516041092**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

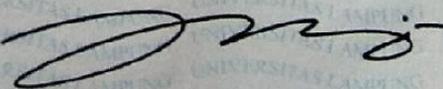


1. **Komisi Pembimbing**


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002


Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.
NIP. 19810628 200501 1 003

2. **Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

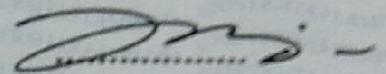


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP 19691103 200112 1 002

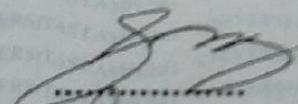
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

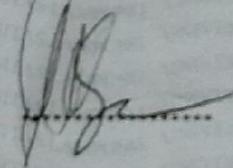
Ketua : Dr. Noverman Duadji, M.Si.



Sekretaris : Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA.



Penguji Utama : Dra. Dian Kagungan, M.H



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Svarjef Makhya
NIP 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 20 Agustus 2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 20 Agustus 2019
Yang membuat pernyataan,



Ogi Arnaldo Ilham
NPM. 1516041092

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ogi Arnaldo Ilham, lahir di Gunung Sugih, pada tanggal 27 Mei 1997. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Slamet Supriyadi dan Ibu Yuridawati. Memulai jenjang pendidikan dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Komerling Putih pada tahun 2007 dilanjutkan pada SDN 1 Komerling Putih pada tahun 2009. Selanjutnya pada tahun 2012 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Gunung Sugih. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Terbanggi Besar pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik (FISIP) Universitas Lampung dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Pada tahun 2018 di bulan Februari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Tanjung Rejo Kecamatan Pulau Panggung Kabupaten Tanggamus selama 40 hari.

Selama menimba ilmu di Universitas Lampung, penulis juga turut aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan. Keikutsertaan penulis dalam organisasi kampus dimulai sejak penulis bergabung dengan divisi Danus (Dana dan Usaha)

dan terakhir bergabung dengan Divisi Hublu (Hubungan Luar) Himagara (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) FISIP Universitas Lampung. Tidak hanya organisasi di Fakultas namun penulis juga sempat aktif dalam organisasi FSPI (Forum Studi Pengembangan Islam) Universitas tepatnya pada divisi MCF (Media Center FSPI). Perjalanan panjang dalam masa perkuliahan telah penulis lalui di kampuster cinta. Semua ini dilakukan penulis semata-mata karena ingin membahagiakan kedua orang tua, meski banyak masalah dan ujian yang dihadapi namun penulis tetap yakin bahwa ujian tersebut merupakan salah satu pernak pernik kehidupan yang harus dihadapi, karena penulis yakin semua ujian dan masalah yang ada selalu memberikan pelajaran tersendiri bagi perjalanan hidup penulis.

MOTTO

"Bekerjalah bagaikan tak butuh uang. Mencintailah bagaikan tak pernah disakiti. Menarilah bagaikan tak seorang pun sedang menonton."

(Mark Twain)

"Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan"

(Christopher Colombus)

"Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?"

(QS. Ar-Rahman:13)

"Knowing Yourself, That Is The Greatest Wisdom"

(Galileo Galilei)

Enjoyed and Focus

(Ogi Arnaldo Ilham)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT.

Maha syukur ku kepada Allah SWT, atas segala hikmat, nikmat dan kekuatan jiwa yang tak pernah lelah berjalan bersama langkah-langkah kecil ku sepanjang hidup ini.

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang menyayangiku:

Bapak, Ibu dan Kakak Tercinta

Yang selalu memberikan kekuatan untuk menjalani semua proses ini dan yang selalu memberikan dukungan, nasehat, dan kasih sayangnya yang tiada henti..

Segenap keluarga besar yang selalu mencurahkan dukungan dan doanya kepadaku

Sahabat-sahabat yang selalu ada dan setiap menemaniku saat suka maupun duka

Para dosen dan Civitas Akademika

Yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, dan doa agar bisa sukses
Kedepannya.

Almamater tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan atas segala berkah yang diberikan oleh Allah S.W.T. serta berkat doa dan restu dari orang tua tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indoensia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang)”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya pada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pihak pembaca yang penulis dapat berkembang di masa yang akan datang. Penulis telah banyak menerima bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati sebagai wujud rasa hormat dan penghargaan serta terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah S.W.T. Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang serta Nabi Muhammad S.A.W. yang menjadi contoh teladan semua umatnya hingga akhir zaman kelak.
2. Kedua orangtuaku, Bapak dan Ibu tercinta Bapak Slamet Supriyadi dan Ibu Yuridawati serta tak lupa kakakku Ridho Ansor Suriadi yang merupakan inspirasi terbesar penulis. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya, tidak akan terbayangkan betapa bangganya aku mempunyai dua orang tua dan kakak hebat seperti kalian.
3. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu memberi semangat, dukungan untuk tidak pernah putus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Simon Sumajoyo H, S.A.N., M.PA selaku pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis untuk tidak putus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
5. Ibu Dra. Dian Kagungan, M.H. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu, membimbing dan membantu penulis dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Ibu Intan Fitri Meutia, M.A., Ph.D selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung.
9. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNILA. Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan. Semoga dapat menjadi bekal yang berharga bagi penulis ke depannya.
10. Seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNILA yang telah memberikan pelayanan dan kelancaran administrasi sehingga penulis dapat terbantu dalam menyelesaikan skripsi sekaligus Bapak/Ibu Karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
11. Sahabat seperjuanganku BAD PEOPLE, awalnya Good sekarang sudah menjadi Bad yaitu Ari, Aziz, Bobby, Dedi, Farida, Lia, Nafi, Rifky dan suryo terimakasih wahai sahabat seperjuangan, terimakasih sudah mewarnai kehidupan selama kuliah 4 tahun ini.
12. Teman-teman Keluarga Sakinah, Aziz, Gandi, Gendiz, Surya dan Wiwin. Terimakasih untuk kalian semua kalian luar biasa.
13. Teman-teman ATLANTIK atas persahabatan, doa, dukungan serta kebersamaan selama proses perkuliahan. Semoga kita selalu diberikan kebaikan dan kesuksesan.
14. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, terkhusus Agustina Pratiwi, Lia Putri dan Surya Gandi. Terima kasih atas bantuannya.

Akhir kata semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT dan penulis meminta maaf apabila ada kesalahan yang disengaja ataupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Bandar Lampung, 20 Agustus 2019

Penulis,

Ogi Arnaldo Ilham

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	14
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	18
3. Standar Pelayanan Publik.....	21
B. Kepuasan Pengguna	24
D. Penelitian Terdahulu	26
E. Kerangka Pikir	27
F. Hipotesis Penelitian.....	29
III. METODE PENELITIAN	31
A. Metode Penelitian.....	31
B. Definisi Konseptual.....	31
C. Definisi Operasional.....	32
D. Lokasi Penelitian	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian	35
1. Populasi	35
2. Sampel.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Angket (<i>Quesioner</i>).....	37

2. Studi Kepustakaan.....	37
G. Skala Pengukuran Variabel.....	38
H. Teknik Pengolahan Data.....	39
I. Teknik Pengujian Instrumen.....	40
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji reliabilitas.....	44
J. Teknik Analisis Data.....	45
1. Statistik Deskriptif.....	46
2. Statistik Inferensial.....	46
3. Regresi Linear Sederhana.....	47
K. Hipotesis Statistik.....	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
1. Sejarah Berdirinya Perkereta-apian Indonesia.....	51
2. Profil Stasiun PT. KAI Divre IV Tanjung Karang.....	55
B. Karakteristik Responden.....	57
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
C. Hasil Analisis Data Deskriptif.....	61
1. Deskripsi Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	62
2. Deskripsi Variabel Y (Kepuasan).....	74
D. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	80
E. Analisis Uji Hipotesis.....	82
1. Uji t (Parsial).....	82
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	84
F. Pembahasan.....	85
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penumpang Stasiun Tanjung Karang Tahun 2011 2018	4
2. Analisa Survei Kepuasan Pelanggan PT. KAI Divre IV Tanjung Karang 2018 ...	9
3. Penelitian terdahulu.....	26
4. Definisi Operasional Variabel.....	33
5. Skala Likert Kualitas Pelayanan	38
6. Skala Likert Kepuasan Pengguna.....	38
7. Tingkat Capaian Responden	39
8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	42
9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y).....	43
10. Hasil Uji Reliabilitas pada Variable Kualitas Pelayanan (X)	45
11. Hasil Uji Reliabilitas pada Variable Kepuasan (Y)	45
12. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	50
13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
14. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
15. karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
16. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
17. Uji Statistik Deskripsi Variabel X.....	62
18. Uji Statistik Deskripsi Indikator <i>Ease Of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	63

19. Uji Statistik Deskripsi Indikator <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	64
20. Uji Statistik Deskripsi Indikator <i>Functionality of The Interaction Environment</i> (Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan)	66
21. Uji Statistik Deskripsi Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	67
22. Uji Statistik Deskripsi Indikator <i>Content and Appearance of Information</i> (Isi dan Tampilan Informasi).....	69
23. Uji Statistik Deskripsi Indikator <i>Citizen Support</i> (Pendukung).....	71
24. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi di Setiap Indikator Pertanyaan	73
25. Deskripsi Variabel Y (Kepuasan)	74
26. Uji Stastistik Deskriptif Indikator Kesesuaian Harapan	75
27. Uji Stastistik Deskriptif Indikator Minat Menggunakan Kembali	76
28. Uji Stastistik Deskriptif Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	78
29. Deskripsi Variabel Kepuasan di Setiap Indikator Pertanyaan	79
30. Hasil Analisi Regresi Linear Sederhana	81
31. Hasil Uji t (Parsial).....	83
32. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	84
33. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tampilan Fitur Utama KAI <i>Access</i>	6
2. Konseptual Model Kualitas Pelayanan E-Govqual.....	20
3. Kerangka Pikir	29
4. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero).....	53
5. Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	54
6. Stasiun PT. Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang.....	56

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sudah menjadi suatu keharusan, pemerintah untuk menjalankan tata kelolanya ke arah yang lebih baik, bersih dan berwibawa terutama dalam menghadapi tantangan yang kompleks sebagai tuntutan dari perubahan zaman dari waktu ke waktu, termasuk didalamnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Senada dengan hal tersebut, Duadji (2013:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan atau jasa kepada masyarakat yang dilakukan oleh lembaga/badan publik sebagai bentuk kewajiban dalam rangka pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Oleh karena itu, fungsi pelayanan publik adalah fungsi yang fundamental yang harus diemban oleh pemerintah dan juga oleh BUMN/BUMD. Berdasarkan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada dasarnya pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif.

Menurut Duadji (2013:7) Tujuan pelayanan publik adalah pemberian dan pendistribusian barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Aspek jasa dalam pelayanan publik selalu menjadi sorotan oleh seluruh masyarakat selaku pengguna jasa layanan, hal ini dikarenakan pelayanan jasa intensitasnya cukup sering

dilakukan masyarakat yang berarti interaksi pengguna layanan dan penerima layanan cukup sering terjadi. Salah satu jenis layanan jasa yang dilakukan oleh penyelenggara layanan yaitu jasa bidang transportasi. Bidang transportasi di Indonesia memiliki beberapa macam transportasi yaitu, laut, udara dan darat. Jenis transportasi yang cukup banyak diminati oleh masyarakat yaitu transportasi darat, salah satunya yaitu kereta api.

Transportasi kereta api saat ini cukup banyak menarik minat masyarakat karena memiliki beberapa keunggulan dibandingkan moda transportasi darat lainnya. Menurut Romansyah (2015 :3) alasan transportasi ini menjadi pilihan masyarakat dan banyak diminati, karena transportasi kereta api memiliki banyak keunggulan seperti: murah, aman, relatif nyaman. Kereta api juga memiliki keunggulan khusus yang tidak dimiliki oleh moda transportasi lain yaitu, dia mempunyai jalur tersendiri atau khusus sehingga terhindar dari kemacetan, mampu mengangkut orang maupun barang secara masal, menghemat energi, menghemat penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, memiliki tempat pencemaran yang rendah, serta lebih efisien dibandingkan dengan moda transportasi jalan untuk jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintasnya.

Suliani (2017 : 213) menjelaskan bahwa pengelolaan kereta api saat ini dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (PT. KAI). PT. KAI merupakan sebuah BUMN yang bergerak dibidang jasa transportasi pengangkutan penumpang dan barang, selain itu peti kemas juga menggunakan kereta api sebagai sarana transportasinya. Sumber daya

manusia pada jasa transportasi kereta api dituntut memiliki citra kerja yang positif, pelayanan yang baik dan menghasilkan nilai manfaat yang besar bagi para stakeholder maupun para pengguna jasanya. Sesuai dengan slogan PT. KAI yaitu “Anda adalah prioritas kami”, maka para karyawan perusahaan dituntut memiliki performa kerja yang bagus sebagai perwujudan dari pelayanan prima untuk pelanggannya. Untuk memudahkan dan memaksimalkan kinerja PT. KAI membagi wilayah operasi menjadi beberapa bagian : 1) Daerah operasi 1 Jakarta, 2) Daerah operasi 2 Bandung, 3) Daerah operasi 3 Cirebon, 4) Daerah operasi 4 Semarang, 5) Daerah operasi 5 Purwokerto, 6) Daerah operasi 6 Yogyakarta, 7) Daerah operasi 7 Madiun, 8) Daerah operasi 8 Surabaya, 9) Daerah operasi 9 Jember, 10) Divisi regional I Sumatra Utara, 11) Divisi regional II Sumatra Barat, 12) Divisi regional III Palembang, 13) Divisi regional Tanjung Karang. (*PT. KAI, Tentang Perusahaan, <http://bumn.go.id/keretaapi/halaman/41>, Diakses pada tanggal 4 Juli 2019*).

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang selalu diminati oleh masyarakat Indonesia, salah satunya pada Stasiun Tanjung Karang. Setiap tahunnya jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjung Karang cukup tinggi, seperti yang di gambarkan pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Penumpang Stasiun Tanjung Karang Tahun 2011 2018

Tahun	Program	Realisasi
	Volume	Volume
2011	658.554	922.733
2012	1.283.292	678.076
2013	1.262.243	590.197
2014	915.711	696.480
2015	645.335	663.891
2016	838.411	708.688
2017	813.829	824.019
2018	916.271	1.086.416
JUMLAH	7.761.172	7.030.088

(Sumber : Laporan Tahunan Stasiun PT. KAI Divre IV Tanjung Karang tahun 2011-2018, 2019)

Melihat animo yang besar dari masyarakat akan moda transportasi kereta api ini, maka timbulah tuntutan dari pihak PT. KAI untuk melakukan serangkaian perbaikan dari berbagai sisi pelayanan publik. Romansyah (2015 :3) mengatakan bahwa seiring perkembangan zaman, pola pelayanan publik mulai berubah dari pelayanan yang masih bersifat tradisional artinya pelayanan masih bertatap muka dan interaksi masih sangat intens antar penerima dan pemberi layanan, lalu mulai berkembang kearah modern dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik.

Febryan, dkk (2016:3) menjelaskan bahwa masih banyak permasalahan yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik. Pada intinya permasalahan yang umum terjadi sering dalam proses pelayanan publik yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu adanya ketidakjelasan prosedur layanan serta lamanya proses pelayanan, bahkan terkadang pelayanan publik yang menyebabkan pengguna layanan publik harus datang lebih dari satu kali ditambah lagi maraknya pungutan

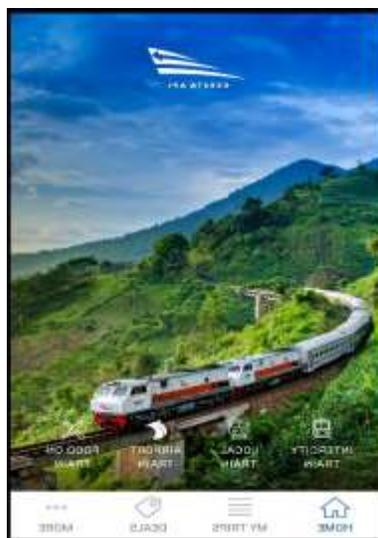
liar yang sering kali harus ditanggung oleh pengguna layanan publik yang otomatis akan berdampak buruk terhadap pelayanan publik.

Penggunaan peralatan teknologi informasi terutama internet di era seperti ini semakin meningkat setiap saat serta dapat dengan mudah menjalin interaksi dengan masyarakat luas yang pada umumnya diterapkan dalam media sosial, digunakan dalam kepentingan bisnis dan digunakan juga untuk kepentingan publik. Dengan kemajuan teknologi yang semakin luas ini seharusnya dapat menjadi solusi dalam pelayanan publik. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Senada dengan Arum (2015:2), Pelayanan publik berbasis teknologi informasi penting untuk diterapkan guna mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam proses memberikan pelayanan, ketidak pastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Berdasarkan permasalahan dalam pelayanan publik ini, mendorong PT. KAI untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pada 2014 PT. KAI dengan resmi meluncurkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yaitu berupa aplikasi KAI *Access* dan baru pada tahun 2018 KAI *Access* mulai digunakan di setiap jenis angkutan kereta di PT KAI Divre IV Tanjung Karang. Seperti yang dijelaskan dalam lama web <https://gpswisataindonesia.info/2018/03/kai-access/> KAI *Access* merupakan *Official Mobile Application* dari PT.

KAI untuk memudahkan masyarakat pengguna layanan kereta api dalam mendapatkan informasi dan melakukan pemesanan tiket kereta api secara *online* dimanapun dan kapanpun.

PT. KAI melakukan perubahan dalam sistem pelayanannya dengan mulai mengaplikasikan penggunaan teknologi informasi kedalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan tiket yang mulai menggunakan sistem *online* berupa aplikasi KAI Access. Dengan KAI Access otomatis akan semakin memudahkan masyarakat dalam pelayanan tiket kereta api, dimana sebelum adanya sistem tiket *online* pengguna jasa transportasi harus datang ke lokasi untuk membeli tiket secara langsung, lalu dengan adanya pelayanan tiket *online* berupa KAI Access maka masyarakat bias membeli tiket dimana saja dan kapan saja tidak lagi harus datang ke lokasi hanya untuk membeli tiket kereta api. Berikut tampilan aplikasi KAI Access :



Gambar 1. Tampilan Fitur Utama KAI Access
(Sumber : Screenshot Aplikasi KAI Access, juni 2019)

Seperti yang terlihat pada gambar sebelumnya, KAI *Access* memiliki beberapa fitur utama seperti dimuat dalam web <https://www.Indonesia.go.id> yaitu :

1. ***Intercity Train*** yaitu merupakan layanan untuk menggunakan jasa kereta api antarkota (jarak jauh), misalnya dari Bandung ke Yogyakarta, Jakarta ke Solo, dan sebagainya.
2. ***Local Train*** yaitu merupakan layanan untuk menggunakan jasa kereta api untuk jarak lokal.
3. ***Airport Train*** yaitu merupakan layanan untuk menggunakan jasa kereta api menuju Bandara Soekarno-Hatta.
4. ***Food on Train*** yaitu merupakan layanan untuk memesan makanan atau minuman dalam kereta yang akan kita gunakan.
5. ***My Trips*** yaitu merupakan data riwayat perjalanan dan tiket yang telah kita pesan. Akan ada keterangan "belum dibayar" untuk tiket yang belum dibayar, "lunas", dan "selesai" untuk perjalanan yang telah selesai.
6. ***Deals*** yaitu merupakan informasi berbagai *deals*/diskon hasil kerja sama PT KAI dengan pihak ketiga.
7. ***More*** yaitu merupakan kumpulan berbagai menu lainnya, seperti *Account*, *Check Book/PayCode*, *Location*, *Remind Me*, *E-Magazine*, fitur *Chat with Loko*, *Help*, *About*, dan halaman kontak.
8. ***Home*** yaitu merupakan cara untuk kembali ke awal (halaman depan).

Pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat, dimana kualitas sendiri menurut Blanchard dan Bowles (1999 :12) dapat diartikan sebagai ukuran dari cara kerja produk kita dalam hubungannya dengan konsumen atau masyarakat

Menurut Jamaluddin (2016:2) Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat apabila sama dengan yang diharapkan masyarakat, maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Akan tetapi, apabila kualitas pelayanan yang diberikan aparatur tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat akan merasa kecewa atas pelayanan tersebut. Sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi aparatur, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Kotler dalam Aspiani (2018 :2) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu tindakan untuk memuaskan pelanggan atau masyarakat adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Adapun analisis survei kepuasan pelanggan PT. KAI Divre IV Tanjung Karang pada tahun 2018 sebagai berikut :

Tabel 2. Analisa Survei Kepuasan Pelanggan PT. KAI Divre IV Tanjung Karang 2018

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
ASPEK KEPUASAN					
Ketersediaan Fasilitas Pelayanan di Stasiun	15	40	45	0	0
Kondisi Keamanan di Area Stasiun	21	30	49	0	0
Antrian Pembelian Tiket	16	35	49	0	0
ASPEK PELAYANAN					
Pengaturan Flow Arah Kendaraan Keluar/Masuk	11	39	50	0	0
Area Dropping Penumpang	14	45	41	0	0
Lokasi Toilet	21	48	31	0	0
Ketersediaan Fasilitas di Ruang Tunggu	19	51	30	0	0
Ketersediaan Fasilitas Tempat Duduk	22	48	30	0	0
Ketersediaan Tempat Sampah	10	44	46	0	0
Kebersihan Stasiun Secara Umum	21	52	27	0	0
Kebersihan Toilet	18	57	25	0	0
Kemudahan Turun/Naik KA	18	51	31	0	0
Pengaturan Keluar/Masuk Penumpang	15	50	35	0	0
Pelayanan Kuli Angkut	11	48	41	0	0
ASPEK KAMTIB					
Keamanan Ruang Tunggu di Stasiun	19	35	46	0	0
Kondisi Keamanan di Area Parkir	15	41	44	0	0
Kondisi Keamanan di Area Loket	18	46	36	0	0
Keberadaan Petugas Keamanan	15	48	37	0	0
Keramahan Petugas Keamanan	13	41	46	0	0
Kondisi Kriminalitas di Area Stasiun	12	51	37	0	0
ASPEK KOMERSIAL					
Ketersediaan Ruang Customer Care	15	39	46	0	0
Keramahan Petugas Customer Care	19	40	41	0	0
Ketersediaan Loket Pembelian Tiket	12	45	43	0	0
Pengaturan Antrian	18	42	40	0	0
Penanganan Komplain	20	44	36	0	0
Keramahan Petugas Loket	19	41	40	0	0
Waktu Antrian	15	49	36	0	0
Jumlah Tanggapan	442	1200	1058	0	0
Bobot	5	4	3	2	1

Pertanyaan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Skor (Jumlah Tanggapan x Bobot)	2210	4800	3174	0	0
Nilai Kepuasan (total skor/Total Jml Tanggapan)	3,77				

(Sumber : Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Stasiun PT. KAI Divre IV Tanjung Karang Tahun 2018, 2019)

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator yang mudah jika kita ingin melihat apakah masyarakat puas terhadap pelayanan di suatu tempat. Seperti pada tabel 2 di atas yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan kereta api, dengan berbagai indikator penilaian mulai dari aspek kepuasan, aspek pelayanan, aspek keamanan dan tata tertib hingga aspek komersial semuanya dinilai. Nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kereta api pada tahun 2018 sebesar 3,77 yang artinya masyarakat puas terhadap pelayanan yang diterimanya dan PT KAI harus terus meningkatkan pelayanannya ke tingkat yang lebih lagi ditiap tahun kedepannya demi menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat.

KAI *Access* diluncurkan untuk memudahkan masyarakat menggunakan jasa transportasi kereta api. KAI *Access* hadir dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan yang prima serta pelayanan yang berkualitas. Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa hadirnya KAI *Access* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dimana dengan meningkatnya pelayanan publik akan menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.

KAI *Access* sejak pertama diaplikasikan di Stasiun Tanjung Karang bukan tanpa masalah. Berdasarkan hasil turun lapangan peneliti masih banyak ditemui keluhan – keluhan dan kendala – kendala yang sering kali dirasakan masyarakat selaku pengguna layanan KAI *Access*. Keluhan yang sering dialami yaitu masih belum adanya fitur pembayaran via *m-banking* sehingga masyarakat masih harus pergi keluar untuk melakukan pembayaran, serta masih banyak masyarakat yang mengeluhkan aplikasi KAI *Access* yang tidak bisa bekerja maksimal atau *error* meskipun faktor utama terjadinya hal tersebut adalah faktor sinyal. Keluhan lain terhadap aplikasi KAI *Access* yaitu belum tersediannya info jadwal dan kursi tempat duduk untuk jadwal kereta api satu bulan yang akan datang hal ini berbeda dengan aplikasi serupa milik swasta yang bisa menyediakan info jadwal kursi kereta api untuk satu bulan yang akan datang.

Masyarakat selaku penerima layanan publik merupakan pihak yang paling bisa menilai apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak. Dengan masih adanya kendala – kendala terhadap aplikasi KAI *Access* seperti yang dijelaskan sebelumnya, maka penting untuk dilakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KAI ACCESS (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia IV Tanjung Karang)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh yaitu dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya

mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan yang berbasis Teknologi Informasi di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Tanjung Karang.

2. Praktis

Dapat bermanfaat dalam memberikan sumbangan pemikiran serta sebagai bahan masukan kepada pemerintah bahwa kualitas pelayanan yang berbasis teknologi informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan , maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berbasis teknologi informasi serta kepuasan masyarakat pengguna layanan menjadi masukan bahwa 2 variabel ini yang memiliki hubungan yang saling mempengaruhi sehingga harus menjadi perhatian khusus bagi pihak penyelenggara pelayanan publik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya

Menurut Lovelock dalam Sanyoto (2015:23) *Service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya, *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, Tresiana & Duadji (2015:172) mendefinisikan konsep pelayanan/*Service*, *Pertama*, menggambarkan berbagai subsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi. *Kedua*, *service* dipandang sebagai tawaran produk. *Ketiga*, proses yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi

personal dan kinerja. *Keempat*, Sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yakni *service operations* dan *service delivery*.

Groonros (1960:27) sebagaimana dikutip dalam Juriyah dkk (2019:5) menyatakan pelayanan adalah Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sesuai dengan pendapat tersebut Ratminto & Atik dalam Sanyoto (2015:24) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Guna memahami konsep terkait pelayanan publik, melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dijelaskan,

“pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pelayanan publik merupakan suatu kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah mengatur tentang layanan publik didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dimana Undang-Undang ini menjadi angin segar dalam upaya penyediaan layanan publik yang baik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik diartikan sebagai

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dalam Undang-undang pelayanan publik No.25 Tahun 2009 disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu : Kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik ; Kedua, kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; Ketiga, Kelompok layanan yang menghasilkan barang jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik juga memaparkan ruang lingkup pelayanan publik yang dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu :

a. Pelayanan Barang dan Jasa Publik

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan oleh

pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan Negara yang tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan Negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara / BUMN)

b. Pelayanan Administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi nonpemerintahan yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam perundang-undangan serta ditetapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa seperti yang ada diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam rangka pemberian layanan dalam bentuk barang dan atau jasa kepada publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan kewajiban sesuai dengan aturan yang berlaku dan tata cara yang sudah ditetapkan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Menurut Pasolong (2010:132), kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif abstrak, kualitas dapat menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.”

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Menurut Sanyoto (2015:26) pelayanan prima merupakan :

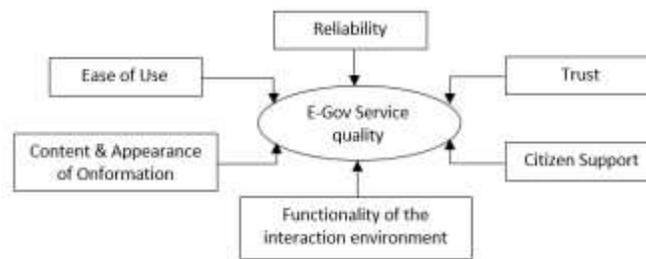
- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan ;
- b. Pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas;

- c. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat;
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan.

Disamping itu, Zeithhalm, Parasuman & Berry dalam Pasolong (2010:135) mengatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada beberapa indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain yaitu :

- a. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang tersedia dan dapat dinikmati oleh pengguna layanan
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan menyediakan layanan yang terpercaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kecepatan daya tanggap dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu Kemampuan untuk meyakinkan kepercayaan masyarakat.
- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang baik kepada setiap individu masyarakat pengguna layanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi bisa diukur menggunakan *E-Govqual*. *E-Govqual* merupakan sebuah metode penilaian kualitas layanan yang dikembangkan untuk mengukur kinerja layanan *website* atau layanan *online* yang diberikan oleh lembaga pemerintah dilihat dari persepsi pengguna akhir menurut Papadomichelaki dan Mentzas dalam Napitupulu (2016:159) . Metode ini memiliki 6 dimensi yang dipetakan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Konseptual Model Kualitas Pelayanan E-Govqual

(Sumber : Papadomichelaki dan Mentzas dalam Napitupulu (2016:159), 2019)

a. *Ease of use* (kemudahan penggunaan)

Dimensi yang mengacu pada seberapa mudah layanan *website* digunakan oleh pengguna.

b. *Trust* (kepercayaan)

Dimensi yang mengacu pada kepercayaan pengguna terhadap kemampuan layanan dalam melindungi informasi pribadi yang diberikan pengguna akan kejahatan dunia maya.

c. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) Dimensi yang mengacu pada ketersediaan, kemudahan, dan bantuan terhadap formulir dalam mengumpulkan data.

d. *Reliability* (keandalan)

Dimensi yang mengacu pada fungsi teknis dalam layanan yang berhubungan langsung dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan yang diberikan.

e. *Content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi)

Dimensi yang mengacu pada kualitas informasi yang diberikan dan desain tampilan, berupa ketepatan warna, grafis, dan ukuran halaman *website*/ aplikasi.

f. *Citizen support* (pendukung)

Dimensi yang mengacu pada bantuan yang diberikan untuk membantu pengguna dalam mencari informasi atau menggunakan layanan yang diberikan

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan tersebut memenuhi standar-standar pelayanan dan dapat memuaskan masyarakat atau konsumen. Dimana pelayanan publik tersebut harus mencakup aspek – aspek tertentu untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, seperti untuk mengukur kualitas pelayanan yang bersifat *online* bisa dinilai dengan *E-Govqual*.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik tersebut harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah didalam memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, melalui Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Nugroho dan Halik (2016 : 254)

Menurut UU No.25 tahun 2009 mendefinisikan standar pelayanan sebagai

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Sesuai dengan Peraturan Menteri PNRB No. 15/2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, standar pelayanan harus meliputi :

a. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

b. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

c. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

d. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

e. Transparansi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

f. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Berdasarkan penjelasan diatas, standar pelayanan publik merupakan tolak ukur dan acuan yang digunakan sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan ini harus memperhatikan enam prinsip

yakni sederhana, partisipatis, akuntabel, berkelanjutan, transparansi, dan keadilan, dimana hal hal ini bertujuan agar pelayanan publik tetap berjalan sesuai yang diharapkan

B. Kepuasan Pengguna

Kotler & Keller dalam Aspiani (2018:4) mendefinisikan bahwa “ *Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to his or her expectation*”.

(Kepuasan pelanggan/pengguna adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa). Dalam hal ini kepuasan pengguna mencerminkan penilaian seorang tentang kinerja (hasil) produk anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut senang. Hawkins dan Lonney dalam Aspiani (2018:4) indikator kepuasan pelanggan terdiri dari :

1. Kesesuaian harapan

Sedangkan, menurut Soedarmo (2006) kepuasan pelanggan (*customer service*) adalah suatu kondisi puas, senang atau bangga yang dirasakan oleh konsumen ketika menerima suatu produk atau jasa yang ditawarkan diatas layanan sejenisnya.

2. Minat Menggunakan kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk menggunakan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait.

3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

Irawan dalam Suhaji (2012:4) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru, akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.

Dari pengertian beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah penilaian akan rasa puas, senang terhadap suatu produk atau jasa yang dirasakannya dan sesuai dengan apa yang diharapkannya, dan dapat dilihat dari 3 aspek yaitu kesesuaian harapan, keinginan menggunakan kembali dan kesiediaan merekomendasikan. Majid (2011:63) mengatakan bahwa kepuasan bersifat sangat abstrak dan dinamis. Hari ini puas, belum tentu besok. Hal ini dapat dipahami mengingat kepuasan pelanggan atau kepuasan pengguna sangat berhubungan erat dengan masalah harapan, persepsi dan perasaan.

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Rino Agus Saputra, Suprpto dan Aditya Rachmadi (2018)	Penilaian Kualitas Layanan <i>E-Government</i> Dengan Pendekatan Dimensi <i>E-Govqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (Studi Kasus Pada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat)	Kinerja dari layanan website Provinsi NTB dinilai kurang atau belum dapat memenuhi harapan pengguna. Hal ini ditunjukkan dari nilai tingkat kesesuaian < 100% yaitu 85,22% dan nilai kesenjangan (gap) ≤ 0 yaitu -0,61.	Penelitian yang dilakukan oleh Rino Agus Saputra <i>et al</i> menilai kualitas pelayanan publik dengan pendekatan <i>E-Govqual</i> dan IPA sedangkan peneliti menilai kualitas pelayanan publik berbasis IT dengan pendekatan <i>E-Govqual</i> dan kepuasan pengguna.
Yunissa Nur Widiani (2018)	Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi <i>E-Filing</i> Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan e-Government melalui penggunaan aplikasi e-Filing. KPP Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi e-Filing. Hubungan yang terjadi bersifat positif. Besarnya faktor variabel kualitas pelayanan e-Government memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain di luar penelitian ini	Penelitian yang dilakukan oleh Yunissa Nur Widiani membahas hubungan kualitas pelayanan <i>E-Filing</i> menggunakan pendekatan <i>E-Govqual</i> dengan kepuasan pengguna menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN /2 /2004 sedangkan peneliti menilai kualitas pelayanan KAI <i>Access</i> dengan pendekatan <i>E-Govqual</i> dan kepuasan pengguna menurut Hawkins dan Lonney yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasi.
Aspiani (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar	Hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Grab <i>online</i> secara umum sudah baik. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,420 yang artinya memiliki arah positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan nilai thitung sebesar 9,464 dengan tingkat signifikansi 0,000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa	Penelitian yang dilakukan oleh Aspiani berfokus pada penilaian kualitas jasa transportasi <i>online</i> yaitu Grab dengan pendekatan penilaian kualitas pelayanan <i>SERVQUAL</i> sedangkan peneliti melakukan penelitian dengan pendekatan penilaian kualitas pelayanan <i>E-Govqual</i>

		kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y).	
--	--	---	--

(Sumber : Rino Agus Saputra, Suprpto dan Aditya Rachmadi (2018), Yunissa Nur Widiani (2018), Aspiani (2018))

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas, peneliti menggunakan beberapa referensi diatas untuk memperkaya hasil penelitian, peneliti menggunakan kombinasi variabel yang berbeda dari ketiga referensi ini yaitu variabel kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan variable kepuasan pengguna sehingga didapatkan sebuah kebaruaran dalam penelitian ini.

D. Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2016:60) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang *urgent*. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Pelayanan kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan merupakan tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Menurut Pasolong (2010:132), kualitas pelayanan publik pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif abstrak, kualitas dapat menilai atau menentukan

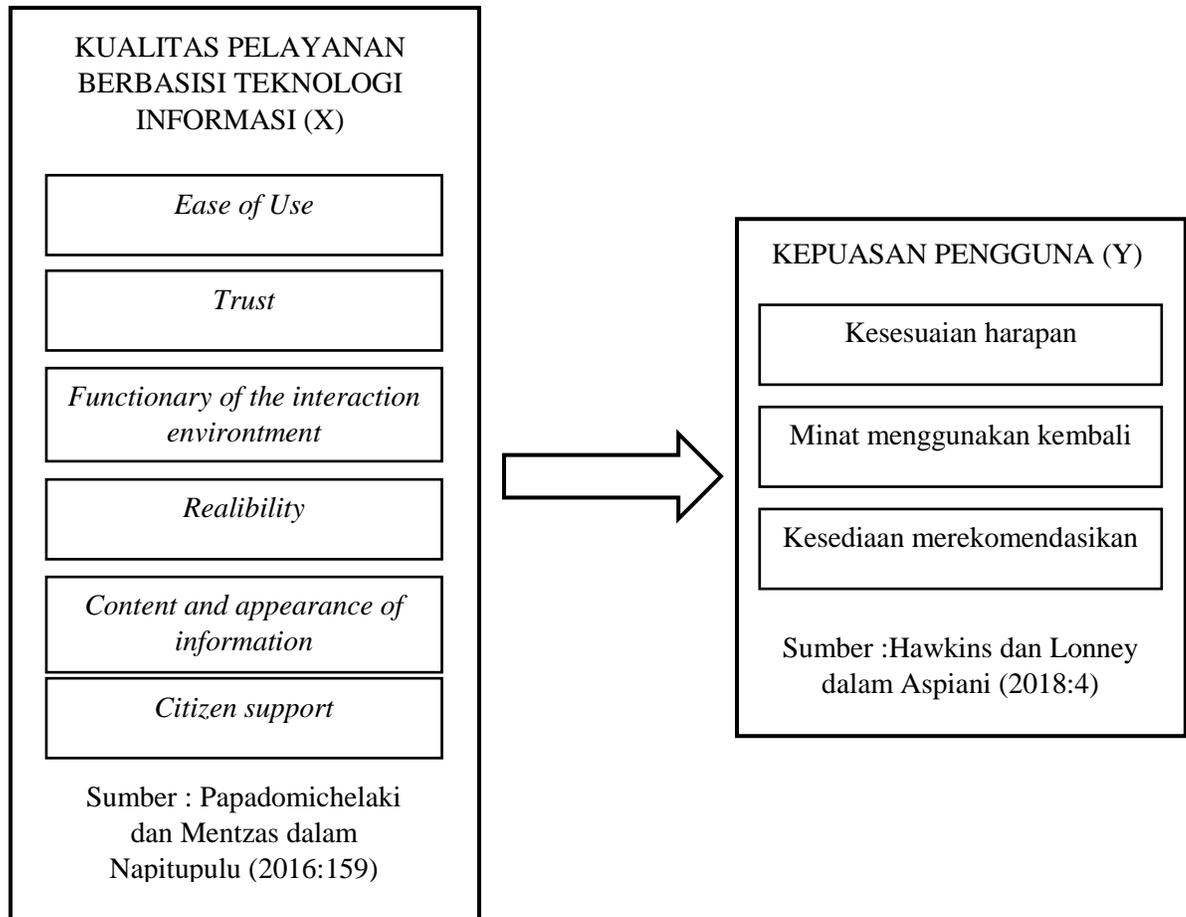
tingkat penyesuaian suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Jamaluddin (2016:2) Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan semua pihak, baik penyelenggara pelayanan maupun masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh Aparatur kepada masyarakat apabila sama dengan harapan masyarakat akan memberikan kepuasan kepada masyarakat begitupula sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak sama dengan apa yang diharapkan maka pelayanan tersebut tidak memuaskan.

Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan dan parsial. Menurut Kotler & Keller dalam Aspiani (2018:4) Kepuasan pelanggan/pengguna adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat menggunakan kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran yang menggambarkan kualitas pelayanan dengan indikator *Ease of use* (Kemudahan penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionary of the interaction environment*

(fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *Realibility* (keandalan), *Content and appearance of information*(isi dan tampilan) dan *Citizen support* (pendukung) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial maupun secara simultan. Adapun kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Kerangka Pikir

E. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016 : 63) perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka piker. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah

penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Selanjutnya dalam penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif, menurut Sugiyono (2016: 68) Hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih :

Ho : Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna KAI *Access*.

Ha : Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna KAI *Access*.

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti, metode yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang memberi gambaran secermat mungkin mengenai suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu.

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2016:8) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi, analisis atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berbasis teknologi

informasi diartikan sebagai tolak ukur yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan pengguna layanan publik yang sudah menerapkan teknologi informasi didalamnya. Adapun indikator untuk mengaji kualitas pelayanan antara lain *Ease of use* (Kemudahan penggunaan), *Trust* (Kepercayaan), *Functionary of the interaction environtment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan), *Realibility* (kehandalan), *Content and appearance of information*(isi dan tampilan) dan *Citizen support* (pendukung).

2. Kepuasan Pelanggan/pengguna

Kepuasan pelanggan/pengguna adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa. Adapun indikator untuk mengkaji kepuasan pelanggan yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan.

C. Definisi Operasional

Untuk mendapatkan data yang relevan dengan hipotesis penelitian, maka dilakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang telah didefinisikan secara konseptual. Pengukuran tersebut dapat dilakukan setelah dibuat definisi variabel secara operasional. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini bersumber pada kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen (Y). Secara rinci operasional variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Item
1	Kualitas Pelayanan (X)	1. <i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	1. Fungsi pencarian yang disesuaikan 2. Aplikasi KAI Access mudah diingat 3. Peta aplikasi KAI Access mudah dimengerti 4. Struktur Aplikasi KAI Access mudah dimengerti
		2. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	1. Menjaga kerahasiaan 2. Penggunaan data pribadi 3. Akses control terhadap akun 4. Prosedur memperoleh akun
		3. <i>Functionality of The Interaction Environment</i> (Fungsionalitas dari Interaksi Lingkungan)	1. Adanya bantuan <i>online</i> 2. Format respon yang memadai
		4. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat 2. Pelayanan aplikasi KAI Acces tepat pada waktunya 3. Aplikasi KAI Access mudah diakses 4. Kecepatan layanan KAI Access
		5. <i>Content and Appearance of Information</i> (Isi dan Tampilan Informasi)	1. Kelengkapan data dan Informasi 2. keakuratan data 3. kesuaian data 4. Informasi diperbaharui secara berkala/ <i>update</i> 5. Informasi mudah dimengerti 6. Semua fitur bekerja dengan baik 7. Warna dalam aplikasi KAI Access menarik 8. Grafis / tampilan dalam aplikasi KAI Access menarik
		6. <i>Citizen Support</i> (Pendukung)	1. Terdapat halaman bantuan (<i>help page</i>) 2. Adanya kontak informasi 3. Kecepatan membalas pertanyaan pengguna
2.	Kepuasan	1. Kesesuaian harapan	1. Merasa puas dengan kecepatan

No	Variabel	Indikator	Item
	Pengguna (Y)		layanan KAI Access 2. Merasa puas dengan kejelasan informasi layanan KAI Access 3. Merasa puas atas layanan KAI Access
		2. Minat menggunakan kembali	1. Berniat menggunakan kembali karena layanan KAI Access memuaskan 2. Berniat menggunakan kembali karena mengurus tiket kereta api dengan KAI Access cepat 3. Berniat menggunakan kembali karena mengurus tiket kereta api dengan KAI Access jelas informasinya
		3. Kesiediaan merekomendasikan	1. Menyarankan mengurus tiket kereta api dengan KAI Access ke rekan- rekan karena kecepatan prosesnya 2. Menyarankan mengurus tiket kereta api dengan KAI Access ke rekan- rekan karena kejelasan informasi 3. Menyarankan mengurus tiket kereta api dengan KAI Access ke rekan-rekan karena puas dengan pelayanannya

(Sumber : Papadomichelaki dan Mentzas dalam Napitupulu (2016) dan Hawkins dan Lonney dalam Aspiani (2018))

D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Moleong (2011:28), lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data peneliti yang akurat. Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini yaitu di Stasiun Tanjung

Karang. Lokasi penelitian ini dipilih karena Stasiun Tanjung Karang merupakan stasiun terbesar di Lampung dengan jumlah penumpang yang terbilang besar.

E. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016: 8), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi area dalam penelitian ini berada pada Stasiun Kereta Api Tanjung Karang dengan populasi sasaran yaitu masyarakat pengguna *KAI Access*.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Jumlah pengguna layanan *KAI Access* berbeda setiap harinya serta peneliti tidak dapat memprediksi berapa jumlah pengguna yang menggunakan layanan *KAI Access* pada saat penelitian dilakukan, sehingga menurut Arikunto

(2010: 174) besaran sampel yang akan diambil bisa dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%

Moe = *margin of error* atau tingkat kesalahan maksimum 5%

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(5\%)^2}$$

$$n = 96$$

Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 pengguna, dan untuk melengkapi penelitian ini, peneliti menggunakan 100 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 122) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya) maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Sampel

dalam penelitian ini diambil dengan kriteria, yaitu masyarakat yang sudah pernah mengakses KAI *Access*.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket (*Questioner*)

Menurut Sugiyono (2016:142) kuisisioner merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk angket pada penelitian ini menggunakan *skala likert* yang dibuat dalam bentuk *choice* ataupun pilihan ganda. Menurut (Sugiyono, 20016: 133) untuk keperluan kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor nilai 5 untuk jawaban sangat setuju atau sangat baik, nilai 4 untuk jawaban setuju atau baik, nilai 3 untuk jawaban biasa saja, nilai 2 untuk jawaban tidak setuju atau tidak baik, dan nilai 1 untuk jawaban sangat tidak setuju atau sangat tidak baik.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan peninjauan yang dilakukan dengan cara membaca buku, majalah, atau literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini. Kegunaan studi pustaka adalah untuk mendapatkan data atau informasi yang bersifat ilmiah atau teoritis, serta hubungannya dengan objek peninjauan. Studi kepustakaan merupakan alat yang penting dalam mengambil dan mengemukakan saran-saran yang membantu penulis dalam penyusunan, pengolahan hingga pembahasan data yang diperoleh.

G. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014: 67)

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena yang terjadi dalam penelitian, fenomena ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif, untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor seperti pada tabel berikut:

Tabel 5. Skala Likert Kualitas Pelayanan

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Biasa Saja	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

(Sumber: Sugiyono (2016: 63))

Tabel 6. Skala Likert Kepuasan Pengguna

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Biasa Saja	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono (2016:63))

Instrumen penelitian yang menggunakan *skala likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

Kemudian untuk menentukan kategori jawaban responden terhadap masing-masing alternatif, apakah jawaban responden tergolong sangat baik, baik, cukup baik, buruk atau sangat buruk maka peneliti menententukan dengan cara sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Menurut Sujana dalam Junaidi (2017 : 69) Dimana: TCR = tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian nden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 7. Tingkat Capaian Responden

No	Tingkat Capaian Responden	Kriteria
1	90 % - 100%	Sangat Baik
2	80 % - <90%	Baik
3	65 % - <80 %	Cukup Baik
4	55 % - <65 %	Buruk
5	0 % - <55%	Sangat Buruk

(Sumber : Sujana dalam Junaidi (2017:69))

H. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Sebelum data dianalisis sesuai dengan rumus yang digunakan, maka data yang diperoleh tersebut diolah. Adapun teknik-teknik pengolahan data tersebut sebagai berikut:

a. *Editing*

Tahap *editing* adalah tahap memeriksa kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin keabsahan (validitas) untuk kemudian dipersiapkan ke tahap selanjutnya yaitu memeriksa hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden.

b. *Coding*

Tahap *coding* adalah tahap dimana jawaban dari responden diklasifikasikan menurut jenis pertanyaan untuk kemudian diberi kode dan dipindahkan dalam tabel kode atau buku kode.

c. *Tabulating*

Tahap tabulasi adalah tahap mengelompokkan jawaban-jawaban yang sesuai secara teratur dan sistematis. Tahap ini dilakukan dengan cara mengelompokkan jawaban-jawaban responden yang serupa. Melalui tabulasi data akan tampak ringkas dan bersifat merangkum. Pada penelitian ini data-data yang diperoleh dari lapangan kemudian disusun ke dalam bentuk tabel, sehingga pembaca dapat melihat dan memahaminya dengan mudah.

I. Teknik Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono 2017:121. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Validitas suatu instrumen akan

menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20 for windows*. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari tiap skor butir. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut.

Syarat tersebut menurut Sugiyono (2016: 126) yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r \geq 0,30$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika $r < 0,30$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *product moment* dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N(\sum X^2) - (\sum X)^2)(N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Ket:

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari.

X = Skor responden untuk tiap item.

Y = Total skor tiap responden dari seluruh item.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

Σy = Jumlah skor dalam distribusi Y

Σ = Jumlah kuadrat masing-masing skor X

Σ = Jumlah kuadrat masing-masing skor Y

N = Jumlah subyek

Berikut ini hasil uji validitas untuk mengetahui kuesioner yang akan disebar layak atau tidak untuk penelitian berikutnya, uji validitas digunakan dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada 30 responden pengguna layanan KAI *Access*. Di dalam penelitian menggunakan syarat menurut sugiyono (2016: 126) yang harus dipenuhi harus memiliki kriteria dengan $r \text{ tabel} \geq 0,3$

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	Koefisien Korelasi	R tabel	Keterangan
1	0,356	0,3	Valid
2	0,468	0,3	Valid
3	0,535	0,3	Valid
4	0,774	0,3	Valid
5	0,652	0,3	Valid
6	0,693	0,3	Valid
7	0,657	0,3	Valid
8	0,377	0,3	Valid
9	0,561	0,3	Valid
10	0,697	0,3	Valid
11	0,689	0,3	Valid
12	0,741	0,3	Valid
13	0,695	0,3	Valid
14	0,689	0,3	Valid
15	0,657	0,3	Valid
16	0,714	0,3	Valid
17	0,787	0,3	Valid
18	0,716	0,3	Valid
19	0,594	0,3	Valid

No. Item	Koefisien Korelasi	R tabel	Keterangan
20	0,770	0,3	Valid
21	0,551	0,3	Valid
22	0,698	0,3	Valid
23	0,620	0,3	Valid
24	0,657	0,3	Valid
25	0,767	0,3	Valid

(Sumber :Hasil perhitungan data program aplikasi IBM SPSS v20, Juni 2019)

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X.1, X.2, X.3, X.4, X.5, X.6, X.7, X.8, X.9, X.10, X.11, X.12, X.13, X.14, X.15, X.16, X.17, X.18, X.19, X.20, X.21, X.22, X.23, X.24 dan X.25 dilihat pada kolom koefisien korelasi diatas menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai rtabel (0,3). Jadi dapat disimpulkan variabel X valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

No. Item	Koefisien Korelasi	R tabel	Keterangan
1	0,597	0,3	Valid
2	0,715	0,3	Valid
3	0,733	0,3	Valid
4	0,774	0,3	Valid
5	0,691	0,3	Valid
6	0,839	0,3	Valid
7	0,828	0,3	Valid
8	0,831	0,3	Valid
9	0,797	0,3	Valid

(Sumber :Hasil perhitungan data program aplikasi IBM SPSS v20, Juni 2019)

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5, Y.6, Y.7, Y.8, Y.9, Y.10, Y.11, Y.12, Y.13, Y.14, Y.15, Y.16, Y.17, Y.18, Y.19, Y.20, Y.21, Y.22, Y.23, Y.24 dan Y.25

dilihat pada kolom koefisien korelasi diatas menghasilkan nilai yang lebih besar dari nilai rtabel (0,3). Jadi dapat disimpulkan variabel Y valid.

2. Uji reliabilitas

Menurut Anastasi & Urbina dalam Sandjaja & Widjaja (2013:111) Uji reliabilitas digunakan untuk melihat kestabilan dan keajegan alat ukur. Semakin ajeg atau konsisten hasil yang diperoleh seseorang pada suatu alat ukur, maka akan semakin tinggi reliabilitas alat ukur tersebut. Reliabilitas dapat memberitahu peneliti seberapa informasi yang diberikan oleh suatu alat ukur dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai *Cronbach's Alpha instrumen* dari masing-masing variabel yang diuji dengan menggunakan program SPSS. Apabila nilai *Cronbach's Coefficient Alpha* lebih besar dari 0,60 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai reliabel.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r11 : Reliabilitas instrument
- k : Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir/item
- V_t^2 : Varian total

Menurut Siregar (2013: 57), suatu instrumen dikatakan reliabel (handal) jika memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih. Di bawah ini hasil uji reliabilitas setiap variabel dengan nilai alpha harus sebesar 0,60 atau lebih maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas pada Variable Kualitas Pelayanan (X)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,941	25

(Sumber :Hasil perhitungan data program aplikasi IBM SPSS v20, Juni 2019)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kualitas Pelayanan (X) lebih dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas pada Variable Kepuasan (Y)

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,907	9

(Sumber :Hasil perhitungan data program aplikasi IBM SPSS v20, Juni 2019)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* variabel Kepuasan (Y) lebih dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

J. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014: 147), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden,

mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut .

1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif biasanya digunakan untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, regresi, serta membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi. Dalam statistik deskriptif penyajian data dapat berupa tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, dan standar deviasi, perhitungan presentase (Sugiyono, 2014: 147-148).

2. Statistik Inferensial

Statistik Inferensial menurut Sugiyono (2014: 148-149), merupakan teknik statistik yang berfungsi untuk menganalisis suatu data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik inferensial diberlakukan untuk seluruh populasi yang didasarkan pada data sampel sehingga kebenarannya disebut dengan peluang. Pada penelitian ini statistik inferensial menggunakan analisis regresi sederhana.

3. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel (X) dengan variabel lainnya (Y) yang dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi (X) dan kepuasan pengguna (Y). Dalam analisis ini yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui arah hubungan antar variabel independen kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan variabel dependen kepuasan pengguna apakah menunjukkan angka positif ataukah negatif. Selain itu, melalui analisis ini pula dapat diprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan ataupun penurunan. Data yang biasanya digunakan adalah berskala interval atau rasio. Dalam menentukan regresi linear sederhana dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Ket:

Y = Kepuasan pengguna

X = Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi

a = Konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Dalam menentukan nilai a dan b maka dapat digunakan rumus berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{(n)(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi (Variabel X)

Y = Kepuasan pengguna (Variabel Y)

K. Hipotesis Statistik

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Regresi linier sederhana dilakukan dengan uji-t.

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t (t-test) melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Menurut Sugiyono (2012:255), menggunakan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t = Distribusi t

r = Koefisien korelasi parsial

r² = Koefisien determinasi

n = jumlah data

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

Ho diterima jika nilai thitung $<$ ttabel atau nilai sig $>$ α

Ho ditolak jika nilai thitung \geq ttabel atau nilai sig $<$ α

Bila terjadi penerimaan Ho maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan, sedangkan bila Ho ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan. Rancangan pengujian hipotesis statistik ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi (X) dan kepuasan pengguna (Y) adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- Ho: $\beta = 0$: tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- Ha : $\beta \neq 0$: terdapat pengaruh yang signifikan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Apabila R^2 sama dengan 0, hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila R^2 semakin kecil mendekati 0, maka

dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen semakin kecil terhadap variabel dependen. Dan jika semakin besar mendekati 1, hal ini menunjukkan semakin kuatnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (KD) adalah $KD = R^2 \times 100\%$.

Tabel 12. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien Korelasi	Interpretasi Hubungan
0.000-0.199	Sangat Rendah
0.200-0.399	Rendah
0.400-0.599	Sedang
0.600-0.799	Kuat
0.800-1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2016: 184)

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di Stasiun Tanjung Karang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pada kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi akan memberikan pengaruh atau efek yang besar terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access*. Pengaruh yang terjadi antara 2 variabel tersebut dapat dilihat dari Uji t dan Analisis Regresi Linear Sederhana dimana diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yaitu dengan nilai $10,236 > 1,983$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Berdasarkan hasil dari perhitungan Koefisien Determinasi, untuk memperoleh besarnya nilai kontribusi dari kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi KAI *Access* sebesar 51,7%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 48,3% ($100\% - 51,7\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya. Selanjutnya pada Nilai koefisien korelasi (r) yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,719 yang diartikan tingkat hubungan antara kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi

terhadap kepuasan pengguna KAI *Access* di Stasiun Tanjung Karang adalah kuat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Diperlukan peningkatan dalam pelayanan berbasis teknologi informasi seperti pada tampilan dan fitur yang bisa lebih disederhanakan, penyederhanaan dalam proses pembayaran yang belum bisa menggunakan *M-Banking* atau *I-Banking* serta peningkatan peningkatan pada fitur-fitur yang sudah ada.
2. Diperlukan peningkatan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam hal sistem agar kinerja sistem pelayanan aplikasi KAI *Access* dapat berjalan baik dan tidak sering ditemukan *error*.
3. Sosialisasi yang lebih digencarkan pada media sosial dan media massa agar eksistensi aplikasi KAI *Access* tidak kalah dengan aplikasi pemesanan tiket *online* serupa milik swasta.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi buku :

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Blanchard, Ken & Sheldon Bowles. 1999. *Kepuasan Konsumen (Raving Fans) : Pedekatan yang Sempurna Menuju Pelayanan Konsumen*. Batam:Interaksara.
- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik, Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik*. Lampung : Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Majid, Suharto Abdul. 2011. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Afabet
- Tresiana, Novita & Noverman Duadji. 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*. Lampung.

Refensi Jurnal dan Disertasi :

- Arum, Prabandi. 2015. *Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi (Studi kasus Pelayanan Izin Gangguang (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman)*. [Skripsi] . Yogyakarta (ID) : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Aspiani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Grab Online di Kota Makassar*. *Repository Institusi USU*

- Fahlefi, Zul. 2014. Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma*. Vol. 03 No. 02
- Febryan, Denise., Tedi Erviantono dan I Ketut Winaya. 2016. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*. Vol 1 No 1.
- Jamaluddin, Yanhar. 2016 . Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal TAPIS*. Vol. 12 No. 01.
- Junaidi. 2017. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Keberhasilan MBS Pada Pesantren di Kabupaten Agam. *ISLAM TRANSFORMATIF: Journal of Islamic Studies*. Vol. 1 No. 1.
- Juriyah, Siti ; Yulianto & Noverman Duadji. Pengaruh Faktor Fisiologi, Perhatian, Minat, Pemenuhan Kebutuhan, Pengalaman, dan Suasana Hati terhadap Kualitas Layanan. *Cendikia*. Vol. 13 No. 1.
- Napitupulu, Darmawan. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan *e-Government* dengan Pendekatan e-Govqual dan IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika (JPPi)*. Vol 6 No.02.
- Nugroho, Mulyanto dan Abdul Halik. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri. *JHP Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*. Vol. 01. No. 02.
- Romansyah, Kartika Martha Putri. 2015. Strategy For Improving The Quality Of Service Pt. Kai (Persero) Daop Viii Gubeng Station Surabaya (Study Service Ticketing). *Publika*. Vol. 3, No. 5.
- Sanyoto, Yahnu Wiguna. 2015. Mengukur Kualitas Pelayanan Publik (Studi Komparatif Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Ibnu Sutowo dan Rumah Sakit Swasta Antonio Baturaja. *ADMINISTRATIO Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*. Vol. 6 No.1.
- Suhaji, Indra Aditia. 2012. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1.
- Suliani, Tri. 2017. Determinasi Prestasi Kerja Karyawan Ticketing Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre Iv Tanjung Karang. *Jurnal Manajemen Magister*. Vol. 3, No. 2.
- Widjaja, Fransisca Natalia & Stefanus Soejanto Sandjaja. 2013 . Uji Validitas Dan Reliabilitas *Index Of Teaching Stress*(Its). *Jurnal NoeticPsychologi*. Vol. 3, No. 2.

Referensi Website:

Indonesia.go.id, 2019, Pengurusan Tiket Via KAI Access, <https://www.Indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/pengurusan-tiket-a-via-kai-access>, diakses tanggal 4 Juli 2019.

Tebar Pesona Travel. *Stasiun Kereta Api Tanjung Karang*. <https://www.tebarpesonatravel.com/stasiun-tanjung-karang-terbesar-di-lampung/>. Diakses pada tanggal 6 Juli 2019.

PT. KAI. *Tentang Perusahaan*. <http://bumn.go.id/keretaapi/halaman/41>. Diakses pada tanggal 4 Juli 2019.

PT. KAI. *Tentang PT KAI*. https://kai.id/corporate/about_kai/. Diakses pada tanggal 6 Juli 2019.

Dokumen Lain:

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. *Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tetang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.