

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)
(Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional
IV Kota Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh :

**M. Akbar Saputra
NPM. 2156041036**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) (Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung)

OLEH

M. AKBAR SAPUTRA

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dorongan bagi PT Kereta Api Indonesia dalam melakukan transformasi digital pada penyelenggaraan pelayanan publik dengan menghadirkan Program Access by KAI melalui aplikasi. Program ini merupakan wujud inovasi pelayanan publik berbasis digital yang berfokus pada peningkatan aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyediaan layanan transportasi kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui studi kasus Program Access by KAI di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2018) yang mencakup enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Access by KAI telah memberikan dampak positif berupa kemudahan pemesanan tiket, pengurangan antrian di loket, efisiensi waktu dan biaya, serta peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, permasalahan teknis aplikasi, serta belum meratanya pemanfaatan aplikasi di seluruh lapisan pengguna. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pemerataan infrastruktur koneksi internet, edukasi dan sosialisasi intensif, pembaruan dan perbaikan teknis berkala pada aplikasi.

Kata Kunci : Efektivitas, SPBE, Access by KAI, Kebijakan Publik, Digitalisasi.

ABSTRACT

The Effectiveness of Electronic-Based Government System (SPBE) Policies (Case Study of the Access Program by KAI at PT KAI (Persero) Regional Division IV, Bandar Lampung City)

By

M. AKBAR SAPUTRA

The development of information and communication technology has provided an impetus for PT Kereta Api Indonesia (KAI) in carrying out digital transformation in the provision of public services by presenting the Access by KAI Program through an application. This program is a form of digital-based public service innovation that focuses on increasing accessibility, effectiveness, efficiency, transparency, and accountability in the provision of railway transportation services. This study aims to determine the effectiveness of the Electronic-Based Government System (SPBE) policy through a case study of the Access by KAI Program at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division IV Bandar Lampung City. The study used a descriptive qualitative method with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The analysis was carried out using William N. Dunn's (2018) policy evaluation theory which includes six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The results of the study indicate that the Access by KAI Program has had a positive impact in the form of ease of tiket ordering, reduction of queues at the counter, time and cost efficiency, and improvement in the quality of digital-based public services. However, there are still obstacles such as limited digital literacy among some people, technical problems with the application, and the uneven use of the application across all levels of users. This research recommends the need for equal distribution of internet connection infrastructure, intensive education and outreach, and regular technical updates and improvements to applications.

Keywords: *Effectiveness, SPBE, Access by KAI, Public Policy, Digitalization.*

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE)
(Studi Kasus Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV
Kota Bandar Lampung)**

Oleh

M. AKBAR SAPUTRA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

: **EFEKTIVITAS KEBIJAKAN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) (Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung)**

Nama Mahasiswa

: **M. Akbar Saputra**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2156041036

Program Studi

: **Administrasi Negara**

Fakultas

: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

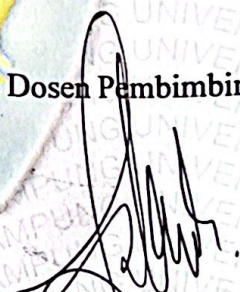
MENYETUJUI

1. **Komisi Pembimbing**

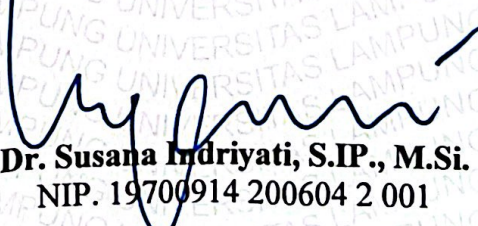
Dosen Pembimbing Pertama

Dosen Pembimbing Kedua


Nana Mulyana, S.IP., M.Si.
NIP. 197106152005011003


Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 198807122019031012

2. **Ketua Jurusan Administrasi Negara**


Dr. Susana Indriyati, S.IP., M.Si.
NIP. 19700914 200604 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji

: Nana Mulyana, S.IP., M.Si.

Sekretaris

: Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama

: Devi Yulianti, S.A.N., M.A., P.hD.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si

NIP. 19760821 000003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Oktober 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Bandar Lampung, 13 Oktober 2025

Yang Membuat Pernyataan,



M. Akbar Saputra
NPM. 2156041036

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama M. Akbar Saputra yang lahir di Bandar Lampung, Provinsi Lampung, pada tanggal 04 April 2002. Penulis merupakan anak kelima dari lima bersaudara. Putra dari pasangan Bapak Syafrudin (Alm) dan Ibu Halimah. Penulis memulai pendidikan formalnya dari Taman Kanak-Kanak (TK) Ikal Dolog Bandar Lampung. Selanjutnya, menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 2 Pahoman Kota Bandar Lampung. Melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 16 Bandar Lampung. Lalu melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA Negeri 10 Bandar Lampung. Kemudian, penulis melanjutkan studi pada jenjang Strata 1 (S1) melalui jalur Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri Wilayah Barat (SMMPTN Barat) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama jadi mahasiswa penulis aktif di organisasi internal kampus. Penulis pernah menjabat sebagai kepala bidang Hubungan Luar (HUBLU) pada HMJ Administrasi Negara UNILA periode 2024, penulis juga ikut serta aktif dalam kegiatan lain seperti Hima in Action (Bina Desa) dan acara-acara lainnya. Penulis juga telah menjalankan magang di PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) Provinsi Lampung selama satu bulan pada bidang SDM. Setelah melaksanakan magang kemudian pada semester setelahnya peneliti mulai menulis Skripsi yang pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi pada tanggal 3 Oktober 2025.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhan Mu’lah kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah: 6-8)

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda.
Cuma sekiranya teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi.
Jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

(Windah Basudara)

“Yesterday is history, tomorrow is a mystery, but today is a gift.

(Master Oogway)

“Kegagalan itu hal biasa, tapi bangkit atau menyerah itu pilihan”

(M. Akbar Saputra)

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT
Telah kuselesaikan karya ilmiah ini.*

*Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,
Kupersembahkan karya ini untuk:*

*Bapak dan Mama Tercinta,
Yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, dan
perjuangan yang tak kenal lelah untukku.*

*Kakakku
Terimakasih telah mendukung dan memberikan semangat, serta senantiasa terus
memberikan masukan.*

*Keluarga besar dan sahabat,
yang selalu memberikan doa serta dukungannya.*

*Para Pendidik
Yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, serta doa*

*Almamater Tercinta
UNIVERSITAS LAMPUNG.*

SANWACANA



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS KEBIJAKAN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) (Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung)”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S. A. N) di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisannya. Namun berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam- dalamnya kepada:

1. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing utama. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah Pak Nana berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap saran, kritik, dan waktu yang bapak luangkan sangat berarti dan menjadi bekal berharga dalam proses akademik ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan kepada Bapak beserta keluarga.
2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing kedua. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala bimbingan, arahan, serta dukungan yang telah Bapak berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah kesibukan dan tanggung jawab yang begitu padat, Bapak tetap meluangkan

waktu untuk membaca, mengoreksi, dan memberikan masukan yang sangat berharga bagi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat, kesehatan, dan keberkahan kepada bapak beserta keluarga.

3. Miss Devi Yulianti, S.A.N., M.A., P.hD., selaku dosen penguji. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, ilmu, dan masukan berharga yang telah Miss Devi berikan selama proses ujian dan penyempurnaan skripsi ini. Setiap arahan dan evaluasi yang Miss sampaikan tidak hanya berkontribusi dalam meningkatkan kualitas karya ilmiah ini, tetapi juga memperluas wawasan serta membentuk pola pikir kritis penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Miss Devi beserta keluarga.
4. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing akademik. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan dan arahan yang telah Ibu berikan selama masa studi. Dukungan Ibu sangat berarti bagi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan, keberkahan, serta kelancaran dan kemudahan dalam setiap urusan, serta terus menjadi pribadi yang menginspirasi bagi seluruh mahasiswa.
5. Dr. Susana Indriyati Caturiani, S.IP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala bantuan, dukungan, dan arahan yang telah Ibu berikan, khususnya selama proses pengurusan administrasi dan pemenuhan persyaratan hingga terselesaikannya penelitian ini. Semoga Ibu beserta keluarga senantiasa berada dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa serta diberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam menjalankan setiap amanah dan tanggung jawab ke depannya.
6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala bantuan, dukungan, dan arahan yang telah Ibu berikan, khususnya selama proses pengurusan administrasi dan pemenuhan persyaratan hingga terselesaikannya penelitian ini. Semoga Ibu beserta keluarga senantiasa berada dalam lindungan

Allah SWT serta diberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam menjalankan setiap amanah dan tanggung jawab ke depannya.

7. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, yang telah tulus membagikan ilmu, waktu, dan pengalaman hidup selama perkuliahan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan keberkahan yang tiada henti.
8. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, atas bantuan dan pelayanan administrasi selama proses penyusunan skripsi. Ucapan khusus disampaikan kepada Mbak Wulan dan Mbak Uki atas kesabaran dan kesigapan dalam membantu pengurusan berkas akademik dari awal hingga selesai. Semoga seluruh staf selalu diberi kesehatan, kelancaran rezeki, dan kemudahan dalam setiap urusan.
9. Secara khusus kepada orang tua tersayang Bapak Syafrudin (Alm). Beliau memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan menyusun skripsi, namun selama hidupnya telah menjadi sosok panutan, sumber semangat, dan inspirasi yang tak tergantikan. Doa-doa Bapak, didikan, dan nilai-nilai kehidupan yang Bapak tanamkan akan selalu hidup dalam diri penulis. Alhamdulillah, penulis kini telah sampai pada tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai bentuk persembahan terakhir. Semoga Allah SWT menempatkan Bapak di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin ya Rabbal' Alamiin
10. Secara khusus kepada orang tua tersayang Mama Halimah perempuan terhebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi penulis. Terima kasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu berjuang supaya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada pada sampai saat ini.
11. Penulis mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Abang dan kakakku tersayang, Azruddinsyah, Intan Purnama Sari, Devi Afriani, dan Dewi Sahara. Terima kasih atas segala bantuan dan perhatian yang tak pernah henti diberikan dengan penuh keikhlasan demi tercapainya cita-cita untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara ini. Dukungan kalian menjadi kekuatan yang selalu

mengiringi setiap langkah, bahkan di saat penulis hampir menyerah. Semoga Allah SWT membalas setiap ketulusan hati dan kebaikan kalian dengan limpahan rezeki, kesehatan, serta kebahagiaan yang senantiasa menyertai setiap langkah hidup.

12. Kepada orang yang saya cintai yaitu Raihany Aulia Putri, Terima kasih selalu menemani saya dikala duka maupun suka, terima kasih telah tulus memberikan rasa kasih sayang, terima kasih telah memberikan pelajaran berharga bahwa bentuk kasih sayang merupakan suatu hal yang berharga bagi diri ini, terima kasih selalu memberikan dukungan dan motivasi ketika diri ini sedang tidak mampu, terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran yang telah diberikan hingga saya mampu berada di titik ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan untuk tetap istiqomah dalam kebenaran.
13. PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung (Seluruh pegawai di Bidang SDM dan Angfas), terima kasih sudah menerima saya dengan baik dan mengajarkan banyak ilmu serta membantu dalam memperoleh data saat penyusunan skripsi hingga selesai. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu di balas dengan lebih baik oleh Allah SWT.
14. Teman-teman Angkatan Gilgamara (2021), Gery, Iqbal, Rizky, Yoga, Adit, Reza, Aldo, Steven, Dila, Wulan, Nadiyah, Bella, dan Intan. terimakasih untuk momen kebersamaan selama kurang lebih 4 empat tahun ini, semoga kita semua dapat menggapai cita-cita yang kita inginkan dan dapat bermanfaat bagi semua orang.
15. Terimakasih untuk Angkatan Adamantia (Bang Valdo, Bang Arsyah, Bang Firdi, Bang Rehan, Bang Dika, Bang Riki, Bang Iqbal), Ampatra (Arwin, Nopal, Marco, Raja, Kerby, Aziz, Dzarya, Apip, Anggit, Zuhri, Fajar, Dzahabi, Vito), Gemantara (Bilal, Fauzi, Iqbal) Terima kasih atas momen kebersamaanya.
16. Terimakasih juga untuk Rekan Kaum Kami Fauzan, Arya, Junian, Satria, Yoga, Rafi, Ikhwan, Ady, Azka, dan Aldi. Serta seluruh pihak yang membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi tanpa terkecuali, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran agar karya tulis ini selanjutnya dapat lebih baik lagi. Penulis berharap semoga Allah Subhanaahu wa Ta'ala selalu memberikan keberkahan bagi kalian dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Aamiin.

Bandar Lampung, 3 Oktober 2025
Penulis

M. Akbar Saputra
NPM. 2156041036

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kebijakan Publik	12
2.2.1 Sequensi Kebijakan	13
2.2.2 Efektivitas Kebijakan	18
2.3 Program Access by KAI	22
2.4 Kerangka Pikir.....	24
III. METODE PENELITIAN	25
3.1 Tipe Penelitian.....	25
3.2 Fokus penelitian	25
3.3 Lokasi Penelitian	27
3.4 Sumber Data	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisis Data	30
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum PT Kerata Api Indonesia (Persero).....	34
4.2.2 Sejarah PT Kereta Api Indonesia	35

4.1.3 Logo dan Makna Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	38
4.1.4 Visi dan Misi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	39
4.1.5 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	39
4.1.6 Tugas Dan Fungsi PT Kereta Api Indonesia (Persero)	40
4.1.7 Struktur Organisasi.....	41
4.1.8 Uraian Jabatan (Job Descriptions) Struktur Organisasi Angkutan Dan Fasilitas Penumpang	42
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Efektivitas Program <i>Access by KAI</i> Di Divre IV Kota Bandar Lampung Dalam Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	46
4.3 Pembahasan	68
V. KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api Dalam Pemesanan Tiket Divisi Regional IV di Kota Bandar Lampung Tahun 2021	5
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Kereta Api Dalam Pemesanan Tiket Divisi Regional IV di Provinsi Lampung Tahun 2024	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	26
Tabel 3.2 Informan Terkait	29
Tabel 4.1 Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia	37
Tabel 4.2 Jumlah Penumpang Kereta Api Dalam Pemesanan Tiket Divisi Regional IV di Provinsi Lampung Tahun 2024	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo aplikasi Access by KAI	23
Gambar 2 Kerangka Pikir	24
Gambar 3 Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero)	38
Gambar 4 Budaya Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (persero)	40
Gambar 5 Struktur Organisasi Bagian Angkutan Dan Fasilitas Penumpang	42
Gambar 6 Tampilan Awal Aplikasi Access by KAI	46
Gambar 7 Tampilan Layanan Kereta Dari KAI	48
Gambar 8 Jumlah Pemesanan tiket di Divisi Regional IV Provinsi Lampung Tahun 2024	50
Gambar 9 Info Maintenance pada aplikasi Access by KAI	51
Gambar 10 Berita Isu-Isu Percaloan Tiket di PT KAI (Persero) Divre IV	52
Gambar 11 Tampilan Jadwal Pemberangkatan, Harga Tiket, Dan Ketersediaan Tiket	56
Gambar 12 Pasal 2 Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	57
Gambar 13 Tampilan Fitur-Fitur Pada Aplikasi	59
Gambar 14 Tampilan Pusat Bantuan	63
Gambar 15 Wawancara dengan penumpang di Stasiun Tanjung Karang	64
Gambar 16 Wawancara dengan penumpang di Stasiun Labuhan Ratu	65
Gambar 17 Penghematan penggunaan kertas dan biaya	73

DAFTAR SINGKATAN

1. BUMN (Badan Usaha Milik Negara)
2. Damri (Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia)
3. *E-government (Electronic Government)*
4. *E-Tiketing (Electronic Tiketing)*
5. KAI (Kereta Api Indonesia)
6. Persero (Perusahaan Perseroan)
7. Pelni (Pelayaran Nasional Indonesia)
8. PT (Perseroan Terbatas)
9. SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)
10. SOP (*Standart Operating Procedure*)

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, pemerintah terus berupaya meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu langkah strategis yang diambil adalah penerapan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam *e-government* yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi kinerja pemerintah (Choirunnisa, 2023).

Kemajuan dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sangat penting untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh manusia dengan cepat dan efisien. Adanya perubahan gaya hidup masyarakat yang lebih dinamis, kita dituntut untuk selalu mengikuti perubahan perkembangan TIK yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Pemerintah juga berperan aktif dalam mengikuti kemajuan TIK, karena teknologi ini dapat membantu mengatasi masalah dalam pemerintahan untuk mencapai pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Diantini, 2019). Berbagai cara harus dilakukan pemerintah ataupun pihak swasta agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah untuk masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan tujuannya yaitu ingin membangun masyarakat informasi untuk kepentingan dalam tata kehidupan bangsa Indonesia agar kukuh sebagai satu kesatuan yang dirancang melalui pengembangan sistem informasi elektronik dengan diciptakan melalui kondisi transaksi elektronik yang pada akhirnya bangsa Indonesia menjadi cerdas dan menjadi bagian dari masyarakat informasi dunia. Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan informasi dan transaksi elektronik telah menjadi unggulan dalam pengembangan perdagangan dan perekonomian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau *E-Government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya. SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif, dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat luas, dan menekan tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk kolusi, korupsi, dan nepotisme melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

Pemerintah menyadari pentingnya peran SPBE untuk mendukung semua sektor pembangunan. Upaya untuk mendorong penerapan SPBE telah dilakukan oleh pemerintah dengan menerbitkan peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memiliki tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Layanan SPBE yang berfokus pada pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat dilakukan untuk mendorong pemerintah dapat hadir dalam memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat termasuk yang berada di wilayah yang terpencil, terluar, dan berkebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam penyusunan kebijakan publik yang akan memberi manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat. Sistem ini mencakup portal digital, aplikasi seluler, dan berbagai layanan elektronik lainnya yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi serta layanan publik secara *online*, kapan pun dan dimana pun, tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Dengan demikian, *e-government* berperan penting dalam menyediakan layanan publik yang lebih efisien, mudah diakses, dan merata

bagi seluruh lapisan masyarakat (Indrajit R. E., 2006) (Aprianty, 2016) (Sugiharto, 2022).

Kemajuan teknologi juga telah membawa perubahan signifikan dalam pola hidup manusia dan memengaruhi berbagai aspek aktivitas sehari-hari termasuk dalam aspek mobilitas di mana meningkatnya kebutuhan masyarakat akan mobilitas menuntut tersedianya sarana transportasi yang memadai agar perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dapat berlangsung dengan lancar (Ilham, 2020).

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan jasa dalam bidang transportasi udara, darat dan laut memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi bagi masyarakat. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada sektor transportasi terus melakukan berbagai inovasi dalam menghadirkan sistem transportasi yang lebih modern, efisien, dan nyaman. Seiring dengan perkembangan teknologi serta meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat, perusahaan-perusahaan transportasi BUMN seperti PT Kereta Api Indonesia (Persero), PT Garuda Indonesia (Persero), PT Pelni (Persero), dan PT Damri (Persero), terus bertransformasi melalui layanan berbasis digital dan peningkatan infrastruktur.

Di sektor transportasi udara, PT Garuda Indonesia (Persero) terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan menghadirkan sistem *check-in* secara *online* dan layanan *self-baggage drop* serta modernisasi armada untuk meningkatkan kenyamanan penumpang (Saputro, 2019). Dalam transportasi laut, PT Pelni (Persero) telah mengadopsi sistem *e-ticketing*, yang memungkinkan masyarakat memesan tiket secara *online* tanpa harus datang langsung ke pelabuhan (Pungki, 2020). Di sektor transportasi darat, PT Damri (Persero) menghadirkan inovasi dengan sistem pemesanan tiket *online* yang integrasi dengan aplikasi transportasi daring serta pengembangan rute strategis guna meningkatkan konektivitas antar wilayah (Alianfa, 2024).

Pada PT Pelni telah mengembangkan inovasi baru dengan meluncurkan “*Aplikasi Pelni Mobile*” sebagai upaya untuk memperluas jangkauan

penyampaian informasi kepada konsumen termasuk yang berada pelosok daerah. Dikarenakan PT Pelnı merasa kurang efektif dan efisien dalam memenejemen pembelian tiket. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat hambatan yaitu kurang *updatenya* dan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini menjadi kendala baru yaitu mereka belum tahu bagaimana cara prosedur pemesanan dan pembatalan tiket, serta layanan fitur yang tersedia lewat aplikasi ini, masalah yang terjadi diantaranya : pembeli tiket ingin mencetak tiket keberangkatan kapal yang sudah dipesan lewat Aplikasi *Pelni Mobile*, pembatalan tiket oleh calon penumpang, pemesan tiket salah memberikan kode *booking* dengan kode pembayaran, dan pemesan tiket atau calon penumpang kesalahan input data saat pemesanan tiket, sehingga pemesan tiket atau calon penumpang memilih untuk datang ke agent travel maupun ke kantor cabang untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dari perusahaan PT Pelnı akan memberikan arahan dan layanan informasi yang akurat sesuai SOP (*Standartd Operating Procedure*) yang ada, menjelaskan mengenai cara penggunaan Aplikasi *Pelni Mobile*, fungsi fitur-fitur menu Aplikasi *Pelni Mobile* (Menu utama, promo, pesanan, akun, tiket kapal, paket *tour*, dan *lifestyle*) (Pungki, 2020) .

Terdapat pula PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) sebagai salah satu penyedia layanan jasa dalam sector transportasi darat telah menghadirkan inovasi digitalisasi layanan pemesanan tiket dan sistem pembayaran telah meluncurkan aplikasi *Access by KAI* yang memungkinkan pelanggan untuk memesan tiket secara *online* mengakses informasi perjalanan serta melakukan berbagai transaksi tanpa harus mengantre di loket. Sistem *e-ticketing* ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga mengurangi kontak fisik sejalan dengan tren digitalisasi di era modern (Purba, 2021).

Kereta Api Indonesia (PT KAI Persero) sebagai salah satu penyedia layanan transportasi publik di Indonesia yang memiliki peran penting dalam menghubungkan berbagai daerah. Peran PT KAI (Persero) sangat penting karena banyaknya masyarakat yang menggunakan jenis transportasi umum ini

sehingga segala aspek mengenai pelayanan untuk masyarakat perlu menjadi perhatian pemerintah. PT KAI (Persero) 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 (Rima Nurmalah, 2024).

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan pelayanan, PT KAI (Persero) menciptakan tiket *online* melalui aplikasi sehingga para pengguna transportasi tidak kesulitan untuk mendapatkan tiket dan mengurangi antrean penumpang dan *system* ini diharapkan dapat memudahkan para konsumen yang akan menggunakan jasa transportasi menjadi aman dan nyaman (Aditya, 2022). Maka dengan itu PT KAI (Persero) memiliki sebuah aplikasi *mobile* yang digunakan untuk melakukan pemesanan tiket *online*. Nama aplikasi *mobile* tersebut adalah Access by KAI. Aplikasi *mobile* pada saat ini merupakan teknologi yang sangat berkembang pesat. Penerapan pembelian tiket secara *online* juga sudah dilakukan di Kota Bandar Lampung. Perkembangan aplikasi *mobile* yang pesat akan berdampak pada gaya hidup masyarakat sehari-hari di Kota Bandar Lampung. (Diskapama, 2021).

Berikut ini merupakan jumlah penumpang kereta di Kota Bandar Lampung tahun 2021 melalui sistem penjualan tiket secara *online* (Access by KAI) dan *offline* (loket):

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Kereta Api Dalam Pemesanan Tiket Divisi Regional IV di Kota Bandar Lampung Tahun 2021

Bulan	Access by KAI	loket
Januari	514	100
Februari	493	89
Maret	590	77
April	578	70

Mei	295	57
Juni	255	20
Juli	149	26
Agustus	65	14
September	117	23
Oktober	130	37
November	191	52
Desember	231	40

Sumber : PT KAI (Persero) Divre IV 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pembelian tiket secara *online* dan *offline* tahun 2021. Minat masyarakat di Kota Bandar Lampung sudah mulai banyak untuk menggunakan pembelian tiket secara *online* yang lebih mudah dan praktis dibandingkan dengan pembelian tiket secara *offline*. Namun kenyataan di lapangan pembelian tiket *offline* masih banyak digemari oleh masyarakat kota bandar lampung sedangkan KAI menyediakan *kouta* dengan jumlah terbatas di Kota Bandar Lampung yang dimana jika tiket Kereta Api habis di *online* maka otomatis penjualan tiket di loket juga habis. Maka dengan itu masyarakat yang membeli tiket di loket tidak akan mendapatkan tiket sehingga masyarakat akan menunggu hingga esok hari dan menghambat mobilitas masyarakat (Mochtar, 2019).

Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Kereta Api Dalam Pemesanan tiket di Divisi Regional IV Provinsi Lampung Tahun 2024

Bulan	Access by KAI	Loket	E-commerce
Januari	69.677	9.598	21.682
Februari	68.728	11.537	16.932
Maret	72.025	7.785	16.234
April	81.001	7.890	20.906
Mei	75.208	10.594	18.726
Juni	74.792	10.413	17.774
Juli	77.008	6.730	19.092
Agustus	75.975	6.647	17.458
September	75.004	11.598	15.951
Oktober	78.189	14.934	17.336
November	77.127	15.379	16.071
Desember	26.552	5.334	4.824

Sumber : PT KAI (Persero) Divre IV 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa pembelian tiket secara *online* dan *offline* tahun 2024. Pembelian tiket *offline* masi banyak digemari masyarakat di divisi regional IV provinsi Lampung. Berdasarkan data tahun 2021 menunjukkan bahwa masyarakat yang membeli tiket di loket sangat kecil memungkinkan mendapatkan tiket. Dengan fakta adanya data di tahun 2024 bahwa terdapat indikasi kurang optimalnya pelaksanaan aplikasi *Access by KAI* di Kota Bandar Lampung dan Provinsi Lampung. Dan masih banyak juga pengguna aplikasi yang kurang puas dengan layanan *Access by KAI* seperti masyarakat yang belum bisa mengoperasikan internet dan tidak tahu cara melakukan pemesanan tiket secara *online*, gangguan dalam pemesanan tiket, dan transaksi pembayaran menggunakan *online* yang masih kurang baik (Bahrudin, 2023).

Berdasarkan pra riset oleh peneliti pada tanggal 19 Ferbuari 2025 bahwa pada pelaksanaan Kereta Api di Kota Bandar Lampung oleh PT Kereta Api Indonesia (*Persero*) memiliki kelemahan dan hambatan dikarenakan di Kota Bandar Lampung hanya memiliki tiga unit Kereta Api yang beroperasi untuk penumpang dan peminat masyarakat untuk menggunakan Kereta Api sangat tinggi. Sehingga penumpang harus bersaing demi mendapatkan tiket *online* dan memperoleh tiket sehingga penumpang dapat menggunakan Kereta Api dalam *mobilitas* untuk *aksesibilitas* dengan sesuai pemberangkatan yang sudah di tentukan oleh penumpang.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program *Access by KAI* Di PT KAI (*Persero*) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung) untuk dilakukan guna mengevaluasi implementasi program tersebut dan mengidentifikasi terkait faktor-faktor penghambat dalam implemetasi pelayanan *Access by KAI* di PT KAI (*Persero*) di daerah Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi PT KAI (*Persero*) dalam upaya meningkatkan kualitas layanannya di Kota Bandar Lampung dan kota-kota lain di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Efektivitas Program Aplikasi *Access by KAI* sebagai bentuk kebijakan tentang SPBE ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Efektivitas Program *Access by KAI* sebagai bentuk kebijakan tentang SPBE.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi bukti bahwa ilmu-ilmu kebijakan publik dan efektifitas dalam administrasi negara di bidang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dapat diterapkan dan menjadi bahan tinjauan dalam proses evaluasi efektifitas maupun kebijakan publik. Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan enam dimensi menurut Teori Evaluasi Kebijakan dalam buku *Public Policy Analysis* William N. Dunn (2018), yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap PT KAI (Persero) Divre IV di Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan layanan untuk sistem sumber informasi dan *e-ticketing* dalam aplikasi *Access by KAI*. Serta bermanfaat sebagai acuan untuk perbaikan aplikasi *Access by KAI* di masa yang akan datang untuk lebih optimal dalam pelaksanaan program yang di miliki PT KAI.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memanfaatkan penelitian sebelumnya sebagai salah satu landasan untuk memperkaya kerangka teoritis yang digunakan dalam kajian yang sedang dilakukan. Peneliti merujuk pada tinjauan literatur sebelumnya yang terkait dengan tema penelitian yang diusung. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang telah dikaji, disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Limitasi
Safriadi Ahmad, Jhon Simon & Tomi Jaffisa (2023)	Efektivitas Aplikasi KAI <i>ACCESS</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara <i>Online</i> Di PT. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara	Berdasarkan Pembuktian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan uji rank spearman menunjukkan hasil bahwa H0 diterima dan Ha ditolak. Artinya, tidak terdapat efektivitas aplikasi KAI Access terhadap kualitas pelayanan publik dalam pemesanan tiket secara <i>online</i> . Penyebabnya adalah masih banyak masyarakat yang merasa aplikasi tersebut kurang efektif dan banyak mengalami <i>trouble</i> sehingga membuat masyarakat enggan menggunakannya.	Penelitian hanya dilakukan di satu divisi regional, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan pengalaman pengguna di daerah lain. Kurang peminat masyarakat menggunakan aplikasi di divisi regional I ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang merasa aplikasi tersebut kurang efektif dan sering mengalami masalah teknis, sehingga membuat mereka enggan menggunakannya.
Benny Agustian, & Deni Nurdyana Hadimin (2022)	Analisis Efektivitas Penerapan <i>Mobile application</i> KAI <i>Access</i> Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan <i>mobile application</i> KAI <i>Access</i> di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian setiap variabel evaluasi, yaitu kualitas informasi yang sudah akurat, relevan dan lengkap, kualitas layanan yang sudah cepat tanggap dan empati, penggunaan yang sudah mudah untuk penggunaan sehari-hari, serta	Penelitian ini mencakup seluruh PT KAI (persero) di seluruh Indonesia sehingga tidak mempertimbangkan faktor lain yang mungkin mempengaruhi penggunaan aplikasi, seperti hambatan teknis atau perbedaan pengalaman pengguna berdasarkan demografi.

kepuasan pengguna yang efisien, efektif dan puas.

Elen Ayu Wulandari & Eva Hany Fanida (2023)	Kualitas Layanan Aplikasi KAI ACCESS Oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar Daop VII)	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi KAI Access oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah cukup baik dan dapat diterima oleh pelanggan, karena banyak kemudahan yang didapatkan ketika pelanggan menggunakan aplikasi ini, namun perlu adanya peningkatan layanan pada aplikasi agar pelanggan kereta lokal dapat menggunakan semua fasilitas yang ada pada aplikasi KAI Access.	Penelitian hanya dilakukan di satu stasiun, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi. Di Stasiun Blitar Daop VII aplikasi ini sudah memberikan layanan yang cukup baik dan diterima oleh pelanggan karena kemudahan yang ditawarkan. Namun, masih diperlukan peningkatan agar pelanggan dapat memanfaatkan seluruh fasilitas yang tersedia dalam aplikasi KAI Access secara optimal.
Md. Rabiul Awal, Tahmina Akter Arzin, Md. Mirajul Islam, Md. Tareq Hasan (2023)	<i>Understanding railway passengers' E-tiketing usage intention in an emerging economic context: application of an extended technology acceptance model</i>	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa penerimaan layanan E-tiketing di kalangan penumpang Kereta Api di Bangladesh, dengan tujuan untuk memperluas Model Penerimaan Teknologi (TAM). Hasil menunjukkan kepercayaan terhadap teknologi (Technology Trust - TT) memiliki pengaruh paling signifikan terhadap niat penggunaan <i>e-tiketing</i> , lebih besar dibandingkan dengan persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use - PEU) dan persepsi kegunaan (Perceived Usefulness - PU). Penumpang perempuan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan lebih berarti bagi mereka dibandingkan penumpang laki-laki. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi otoritas perkeretaapian untuk meningkatkan layanan pemesanan tiket secara <i>online</i> dan mendukung upaya Digitalisasi pemerintah. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi <i>e-tiketing</i> , penelitian	Penelitian ini dilaksanakan di negara berkembang yaitu Bangladesh dan penemuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kepercayaan terhadap teknologi memiliki pengaruh terbesar terhadap niat penggunaan <i>e-tiketing</i> , mengungguli persepsi kemudahan penggunaan (PEU) dan persepsi kegunaan (PU). Penumpang perempuan lebih mengutamakan kemudahan penggunaan dibandingkan penumpang laki-laki.

ini berkontribusi pada pengembangan aplikasi pemesanan yang lebih baik dan peningkatan kepuasan penumpang, serta membuka jalan bagi studi lebih lanjut dalam konteks penerimaan teknologi di negara berkembang.

Sharareh Kermanshahi & Karthik Subramanya (2022)	<i>Effectiveness Assessment of E-ticketing Technology in Construction of Transportation Projects</i>	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan penerapan <i>E-ticketing</i> dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam proses konstruksi. Sistem tiket kertas tradisional menunjukkan banyak kelemahan, termasuk lambatnya proses dan tingginya biaya operasional. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa <i>E-ticketing</i> menawarkan solusi <i>Digital</i> yang mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, sehingga proyek konstruksi dapat mengurangi jumlah inspektur yang diperlukan hingga 25%. Hal ini berkontribusi pada penghematan biaya dan waktu yang signifikan.	Penelitian ini menjelaskan bagaimana Identifikasi efisiensi dalam kerangka tiket kertas konvensional dan teknologi yang sesuai untuk mengatasinya. penerapan <i>E-ticketing</i> dapat meningkatkan efisiensi dalam proses konstruksi dengan mengurangi ketergantungan pada tiket kertas, menghemat biaya dan waktu, serta mengurangi kebutuhan inspektur hingga 25%.
--	--	--	--

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan perbandingan beberapa hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, penelitian yang akan dilakukan mengenai Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung) memiliki kesamaan, yaitu meneliti aplikasi Access by KAI dalam implementasinya. Perbedaan utama terletak pada lokasi penelitian dan metode yang digunakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang akan mengkaji program aplikasi Access by KAI secara deskriptif serta masalah teknis aplikasi, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi hambatan-hambatan dan dampak dalam implementasi aplikasi Access by KAI

di masyarakat Kota Bandar Lampung. Penelitian ini juga menggunakan teori evaluasi kebijakan dari William N. Dunn (2018).

2.2 Kebijakan Publik

Secara etimologis istilah kebijakan berasal dari beberapa bahasa kuno antara lain Yunani, Sanskerta, dan Latin. Dalam bahasa Yunani kata dasarnya adalah *polis* yang berarti negara-kota, serta *pur* yang juga berarti kota. Dalam perkembangan dalam bahasa Latin menjadi *politea* yang berarti negara (*state*), serta muncul istilah *res publica* yang merujuk pada urusan publik dan *res privata* yang mengacu pada urusan pribadi. Aristoteles dalam (Lumingkewas, 2012), Menjelaskan bahwa kata *polis* menunjuk bentuk asosiasi atau organisasi yang paling tinggi. Karena itu. Tidak salah kalau kata *polis* diartikan sebagai kota besar atau organisasi yang tertinggi dimaksud adalah negara. Demikian pula dengan kata *public privat* dalam konteks *polis* negara/kota yang digunakan dalam pembahasan kebijakan

Perkembangan kebijakan publik memiliki keterkaitan yang erat dengan kemajuan peradaban bangsa-bangsa yang menguasai wilayah maritim secara luas. Sehingga kebijakan muncul sebagai aktivitas yang semakin terspesialisasi seiring dengan transformasi dalam struktur sosial, kemunculan teknologi produksi baru, serta perubahan pola permukiman menjadi menetap. Salah satu bukti awal dari dokumen terkuno dari analisis kebijakan publik ditemukan di wilayah Mesopotamia berupa dokumen pemerintahan dan politik yang dikenal sebagai Kode Hammurabi. Dokumen yang disusun oleh penguasa Babilonia pada abad ke-18 SM, yang mencerminkan upaya untuk membentuk ketertiban publik yang bersatu dan adi pada masa transisi Babilonia dari negara kecil menjadi kekuasaan yang lebih luas (Rahma A Alhasni, 2024).

Kebijakan adalah suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik, dalam usaha memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan tertentu (Andyani, 2020). Kebijakan publik pada dasarnya selalu berorientasi pada tujuan dan pemecahan masalah (Farina, 2022). Dye, sebagaimana dikutip Nugroho (2017: 204) dalam mengatakan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa

mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda (Sutmasa, 2021).

Menurut Dwiyanto (2012) kebijakan publik seharusnya relevan dengan kepentingan masyarakat, karena itulah kebijakan publik meliputi suatu proses memilih dan memilah berbagai alternatif terbaik untuk memecahkan masalah tertentu dalam masyarakat. Kebijakan publik juga meliputi proses pembentukan masalah, bagaimana memecahkannya, bagaimana penentuan kebijakannya, bagaimana kebijakan itu dilaksanakan, dan dievaluasi kurang lebih itulah kebijakan publik (Muhiddin, 2017) .

Menurut Dye yang dikutip oleh Winarno (2016:19) mengatakan dengan tegas bahwa “kebijakan publik adalah studi tentang apa yang dilakukan oleh pemerintah, mengapa pemerintah mengambil tindakan tersebut, dan apa akibat dari tindakan tersebut” (Yahya Fahmi, 2021) .

Pernyataan di atas menegaskan bahwa pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam seluruh tahapan proses kebijakan publik, mulai dari perumusan, implementasi, hingga evaluasi hasil kebijakan. Efektivitas sebuah pemerintahan menjadi determinan utama dalam menjamin keberhasilan kebijakan publik. Namun demikian, tidak semua kebijakan yang dirumuskan di tingkat nasional maupun lokal mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau secara efektif menyelesaikan permasalahan publik. Tidak jarang hasil dan dampak kebijakan/program publik justru menimbulkan masalah baru. Kebijakan publik yang tidak baik dan gagal diimplementasikan akan berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Dengan demikian, masyarakat menjadi pihak yang paling dirugikan akibat kegagalan tersebut (Sutmasa, 2021) (Aprianto, 2021) .

2.2.1 Sequensi Kebijakan

Dalam konsep kebijakan publik terdapat Kepustakaan dalam bidang ilmu kebijakan (policy sciences) yang sering juga disebut sebagai studi kebijakan (policy studies) telah berkembang pesat dengan jumlah mencapai ribuan yang di dalamnya terdapat beragam definisi mengenai kebijakan publik. Namun, banyaknya definisi tersebut justru menimbulkan semakin dirasa sulit untuk

mendapatkan rumusan atau definisi yang benar-benar memuaskan karena sebagian besar masih dianggap terlalu umum, kurang jelas, atau tidak cukup spesifik dan operasional (Meutia, 2017).

Kebijakan publik itu pada hakikatnya merupakan sebuah aktivitas yang *khas* (*a unique activity*), dalam artian dia mempunyai ciri-ciri tertentu yang agaknya tidak dimiliki oleh kebijakan jenis lain. Ciri-ciri khusus yang melekat pada kebijakan-kebijakan publik bersumber pada kenyataan bahwa kebijakan itu lazimnya dipikirkan, didesain, dirumuskan, dan diputuskan. Penjelasan yang telah disampaikan di atas ternyata memberikan sejumlah implikasi tertentu terhadap konsep kebijakan publik, yang akan dijelaskan secara lebih terperinci di bawah ini (Meutia, 2017):

1. Kebijakan publik pada dasarnya merupakan serangkaian tindakan yang dirancang secara sengaja dan diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu, bukan sebagai bentuk perilaku atau tindakan yang menyimpang yang serba acak (*at random*), asal-asalan, dan serba kebetulan.
2. Kebijakan merupakan kumpulan tindakan yang saling berkaitan dan memiliki pola tertentu, yang dilaksanakan oleh pejabat pemerintah untuk mencapai sasaran tertentu, dan bukan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri.
3. Kebijakan publik mencerminkan apa yang secara nyata dilakukan oleh pemerintah dalam berbagai sektor, seperti pengaturan perdagangan, pengendalian inflasi, penanggulangan kemiskinan, pemberantasan korupsi, memberantas buta huruf, penguatan program keluarga berencana, hingga penyediaan perumahan untuk masyarakat berpenghasilan rendah.
4. Kebijakan publik dapat berbentuk positif maupun negatif. Dalam bentuk positif, kebijakan melibatkan berbagai tindakan pemerintah untuk menangani penyelesaian atas masalah tertentu. Sedangkan dalam bentuk *negative*, ia kemungkinan secara keseluruhan (*community as a whole*) dan memiliki daya paksa tertentu yang tidak dimiliki oleh kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh organisasi privat, atau organisasi nonpemerintah/ swasta yang umumnya hanya memiliki daya ikat internal dan terbatas.

Urgensi Kebijakan Publik Sholichin Abdul Wahab sebagaimana dikutip Suharno (2010: 16- 19) dalam (Meutia, 2017) dengan mengikuti pendapat dari Anderson (1978) dan Dye (1978) menyebutkan beberapa alasan mengapa kebijakan publik penting atau urgen untuk dipelajari, yaitu:

A. Alasan Ilmiah.

Kebijakan publik dipelajari dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai asal-usul, proses perkembangan, serta konsekuensi-konsekuensinya terhadap masyarakat. Dalam hal ini kebijakan dapat dianalisis baik sebagai variabel terikat (*dependent variable*) maupun sebagai variabel independent (*independent variable*). Ketika kebijakan diposisikan sebagai variabel terikat, maka perhatian akan tertuju pada berbagai faktor politik dan lingkungan yang berperan dalam menentukan substansi kebijakan atau diduga mempengaruhi isi kebijakan publik.

B. Alasan Professional.

Studi kebijakan publik dimaksudkan sebagai bentuk upaya untuk menetapkan dasar pengetahuan ilmiah di bidang kebijakan yang bertujuan membantu dalam penyelesaian berbagai persoalan sosial yang muncul dalam kehidupan sehari-hari.

C. Alasan Politik.

Mempelajari pemahaman terhadap kebijakan publik bertujuan agar pemerintah mampu merumuskan dan menerapkan kebijakan yang sesuai, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terlaksana secara efektif dan tepat sasaran.

Anderson dalam Winarno (2007:21) dalam (Damayanti, 2020), mengungkapkan bahwa kebijakan publik sebagai arah tindakan dirinci menjadi beberapa kategori. Kategori-kategori tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- Tuntutan-tuntutan Kebijakan (*Policy Demands*)

Tuntutan-tuntutan kebijakan (*policy demands*) adalah tuntutan-tuntutan yang dibuat oleh aktor-aktor swasta maupun pemerintah, ditujukan

kepada pejabat-pejabat pemerintah dalam suatu sistem politik. Tuntutan-tuntutan ini dapat berupa dorongan agar pejabat-pejabat pemerintah mengambil langkah mengenai suatu masalah tertentu.

- Keputusan-keputusan kebijakan (*Policy Decisions*)
Keputusan kebijakan didefinisikan sebagai keputusan-keputusan yang dibuat oleh pejabat pemerintah yang memberikan legitimasi, arah, serta isi terhadap pelaksanaan kebijakan publik. Termasuk dalam kegiatan ini mencakup penetapan undang-undang, penerbitan instruksi eksekutif atau pernyataan resmi, pengumuman peraturan administratif, serta interpretasi yuridis terhadap undang-undang.
- Pernyataan-pernyataan kebijakan (*Policy Statements*)
Pernyataan-pernyataan kebijakan merupakan pernyataan-pernyataan resmi atau artikulasi-artikulasi kebijakan publik. Kategori ini termasuk dalam mencakup undang-undang yang disahkan oleh legislatif, perintah dan dekrit presiden, peraturan administratif maupun pengadilan, serta pernyataan atau pidato dari pejabat pemerintah yang mengungkapkan tujuan yang ingin dicapai dan langkah-langkah yang akan ditempuh untuk merealisasikannya.
- Hasil-hasil kebijakan (*Policy Outputs*)
Hasil-hasil kebijakan lebih merujuk pada “manifestasi nyata” dari kebijakan-kebijakan publik, yaitu hal-hal bentuk nyata dari implementasi kebijakan publik, yaitu tindakan-tindakan konkret yang dilakukan sesuai dengan keputusan dan pernyataan kebijakan yang telah ditetapkan.
- Dampak-dampak kebijakan (*Policy Outcomes*)
Dampak-dampak kebijakan lebih merujuk pada konsekuensi yang ditimbulkan terhadap masyarakat, baik yang diinginkan atau tidak diinginkan sebagai hasil dari tindakan pemerintah ataupun tidak adanya tindakan pemerintah.

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan suatu proses yang kompleks karena mencakup berbagai tahapan dan melibatkan banyak variabel yang perlu dianalisis. Sehingga diperlukan pendekatan tertentu untuk mempermudah

dalam melakukan kajian terhadap suatu kebijakan publik, maka dibuatlah beberapa tahapan kebijakan publik. Adapun Dunn yang dikutip oleh Winarno (2016:31) dalam (Wibowo, 2018), menggambarkan bahwa tahapan-tahapan kebijakan publik adalah :

1. Penyusunan Agenda

Suatu tahap awal dalam proses kebijakan di mana suatu isu atau permasalahan dipilih dan dimasukkan ke dalam agenda publik yang dilakukan para pejabat. Dimana dalam penyusunannya berbagai permasalahan telah melalui proses seleksi sebelumnya, dalam tahap ini terdapat suatu masalah yang mungkin diabaikan namun juga terdapat suatu masalah lainnya yang ditetapkan dan menjadi sebagai fokus pembahasan untuk dibahas lebih lanjut.

2. Formulasi Kebijakan

Masalah yang telah berhasil masuk dalam agenda kebijakan selanjutnya dibahas oleh para pembuat kebijakan untuk kemudian ditetapkan solusi pemecahan masalah tersebut.

3. Adopsi Kebijakan

Dilakukan proses seleksi dari sekian banyak pemecahan masalah atau alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, maka ditentukan salah satu alternatif kebijakan tersebut kemudian diadopsi dengan dukungan legislatif melalui kesepakatan bersama.

4. Implementasi Kebijakan

Keputusan atas suatu program kebijakan yang dipilih sebagai solusi dari permasalahan harus direalisasikan melalui pelaksanaan oleh badan administratif atau badan pemerintah lainnya . Tanpa implementasi, kebijakan tersebut hanya akan menjadi catatan para birokrat jika program yang telah dibuat tidak diimplementasikan.

5. Evaluasi Kebijakan publik

Dalam tahap ini kebijakan yang telah diimplementasikan akan dianalisis dan dievaluasi untuk menilai sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu menyelesaikan permasalahan yang ada. Proses

evaluasi ini dilakukan berdasarkan indikator-indikator tertentu yang digunakan sebagai tolok ukur untuk kebijakan tersebut.

Setiap kebijakan publik terdapat beberapa tahapan yang ada didalamnya. Dengan adanya tahapan-tahapan tersebut, maka kebijakan publik yang dibuat harapannya akan mampu mengatasi permasalahan yang ada dengan teratur dan terarah.

2.2.2 Efektivitas Kebijakan

Sebuah program dirumuskan oleh pemerintah, biasanya diterapkan untuk dalam rangka merealisasikan tujuan mulia. Umumnya implementasi yang diterapkan tidak mendekati hakikatnya lalu melenceng dengan tujuan sebab ada beberapa hal yang tidak dapat diprediksi semacam keadaan yang mana selalu dinamis (Ja'a, 2019).

Secara umum Kata "Efektif" berasal dari bahasa Inggris *effective* yang berarti sukses atau mampu mencapai hasil dengan sangat baik. Dalam *Kamus Ilmiah Populer* efektivitas dijelaskan sebagai ketepatan dalam penggunaan, daya guna, dan sesuatu yang mendukung pencapaian tujuan. Dengan efektivitas dalam suatu unit pelayanan dapat diartikan sebagai sejauh mana hasil yang diharapkan telah tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Baria, 2019).

Efektivitas selalu berhubungan dengan perbandingan antara hasil yang diinginkan dan hasil yang benar-benar tercapai. Efektivitas dapat ditinjau dari berbagai perspektif (*view point*) dan dapat dinilai melalui beragam pendekatan serta memiliki hubungan yang erat dengan efisiensi. Seperti yang dikemukakan oleh Arthur G. Gedeian dkk dalam bukunya *Organization Theory and Design* yang mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “*That is, the greater the extent to which an organization's goals are met or surpassed, the greater its effectiveness*” (Semakin besar pencapaian tujuan-tujuan organisasi semakin besar efektivitas) Gedeian, 1991:61 dalam (Sanjaya, 2020).

Campbell (1989:47) dalam (Rosyad & Ati, 2023) mengemukakan bahwa efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu organisasi dalam

mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut William N Dunn (2018) menyatakan bahwa: Efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter (Lejiu, 2014)

Menurut Makmur (2011:6) dalam (Nurjanah, 2023) berpendapat bahwa efektivitas program merupakan kegiatan yang pelaksanaannya menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai, dimana ditunjukkan dengan ketepatan harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai.

Efektivitas yang berorientasi pada masyarakat kapasitas individu atau kelompok dalam menjalankan tugas, fungsi operasional, aktivitas program, atau misi tertentu dalam suatu organisasi atau sejenisnya. Yang tidak hanya terlaksana tetapi juga melakukan evaluasi terhadap apa yang dirasakan masyarakat dalam kemudahan, kepuasan, keluhan, keamanan, dan saran atau masukan masyarakat dalam menggunakan suatu program atau layanan sehingga dapat mengukur efektif atau tidaknya program atau layanan. Meskipun secara objektif sebuah program mungkin mencapai targetnya tetapi persepsi masyarakat terhadap keberhasilan program tersebut juga penting (Baria, 2019) (Mamonto, 2022).

Beberapa pendapat para ahli di atas mengemukakan bahwa fokus atau acuan dalam hal efektivitas adalah pada pencapaian suatu tujuan. Sesuatu dapat dikatakan efektif apabila dikehendaki dan mempunyai pengaruh atau akibat terhadap apa yang diharapkan atau diinginkan. Oleh karena itu, konsep efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu sistem sosial dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memanfaatkan tenaga manusia secara seimbang.

Menurut pendapat Steers dalam Tangkilisan (2005) yaitu Pencapaian tujuan merupakan hasil dari rangkaian upaya organisasi dalam pencapaian tujuan harus dipandang sebagai bagian dari suatu proses. Sementara itu, Richard M.

Steers dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator yang digunakan untuk menilai efektivitas. Ia menjelaskan indikator-indikator efektivitas tersebut sebagai berikut (Baria, 2019) :

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan dari berbagai upaya organisasi yang harus dipahami sebagai suatu proses yang berkelanjutan. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan dalam mencapai tujuan akhir, diperlukan adanya tahapan yang terstruktur, baik dalam bentuk pencapaian bertahap atas komponen-komponen tujuan maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu : kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret dalam pencapaian tujuan suatu organisasi.

2. Integrasi

Integrasi yaitu sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan proses sosialisasi, menjalin komunikasi, dan membangun kesepahaman di tengah masyarakat. Konsep ini berkaitan erat dengan pelaksanaan sosialisasi di lapangan.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap kondisi lingkungannya. Hal ini berkaitan dengan sejauh mana pelaksanaan program dapat diselaraskan dengan situasi dan dinamika yang terjadi di lapangan.

Menurut Riant Nugroho (2018) dalam (Pricilia Mawuntu, 2022), terdapat lima prinsip yang harus dipenuhi dalam keefektifan kebijakan, yaitu:

1. Tepat kebijakan

Ketepatan kebijakan diukur dari sejauh mana kebijakan tersebut benar-benar ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ingin diatasi.

2. Tepat pelaksanaanya

Terdapat tiga lembaga yang dapat menjadi implementor, yaitu instansi pemerintah, kolaborasi antara pemerintah dengan pihak swasta atau masyarakat, dan implementasi kebijakan yang bersifat monopoli.

3. Tepat target

Menilai apakah kelompok atau objek yang menjadi sasaran kebijakan sesuai dengan perencanaan awal, tidak terjadi tumpang tindih dengan kebijakan lain, dan apakah sasaran tersebut dalam kondisi yang siap untuk menerima intervensi.

4. Tepat lingkungan

Lingkungan dalam hal ini dibagi menjadi dua, yakni lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal yang lebih luas.

5. Tepat proses

Terdiri atas tiga proses. Yaitu *Policy Acceptance*, *Policy adoption*, *Strategic Readiness*.

Adapun, menurut (Dunn, 2018) menyebutkan beberapa variabel-variabel yang dapat digunakan untuk melihat teori pengukuran evaluasi kebijakan dengan menggabungkan macam-macam model tersebut, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan dengan diadakannya tindakan.

2. Efisiensi

Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi merupakan hubungan antara efektivitas dengan usaha yang digunakan. Efisiensi biasanya diukur dengan perhitungan sumber daya yang digunakan untuk mencapai efektivitas tertinggi.

3. Kecukupan

Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan nilai, kesempatan yang menumbuhkan masalah.

4. Perataan

Perataan berhubungan erat dengan rasionalitas legal dan sosial serta menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok yang berada dalam masyarakat tertentu.

5. Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok dalam masyarakat tertentu.

6. Ketepatan

Ketepatan berhubungan dengan rasionalitas substantive yang merujuk pada nilai atau harga diri tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan kebijakan tersebut.

Peneliti memilih teori evaluasi kebijakan dalam buku *Public Policy Analysis* menurut William N. Dunn (2018) karena teori ini memberikan pendekatan yang komprehensif dan multidimensional dalam menilai keberhasilan suatu kebijakan publik. Teori Dunn sangat relevan digunakan karena mampu menggambarkan berbagai aspek penting dari implementasi kebijakan SPBE tersebut. Teori ini mencakup lima variabel utama, yaitu efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dengan menggunakan teori ini, peneliti dapat mengevaluasi efektivitas kebijakan SPBE secara menyeluruh dari berbagai sudut pandang yang saling berkaitan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai keberhasilan maupun tantangan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

2.3 Program Access by KAI

Pada tanggal 7 Juli 2023, PT Kereta Api Indonesia meluncurkan aplikasi baru bernama *Access by KAI* oleh dalam sebuah *soft launching* di Stasiun Gambir, Jakarta Pusat. Pada tanggal 10 Agustus, *Access by KAI* resmi diluncurkan secara penuh oleh Direktur Utama Didiek Hartantyo di The Westin, Jakarta. Alasan yang melatar belakangi perombakan total *Access* adalah untuk mempermudah akses layanan *Digital* oleh penumpang *kereta api*. Sebelumnya aplikasi ini sudah ada sejak 2014 dengan nama *KAI Access* dan sudah 4 kali versi perombakan dan sampai yang terakhir perombakan sehingga berganti nama *Access by KAI*.



Gambar 1. Logo aplikasi Access by KAI

Sumber : PT Kereta Api Indonesia (Persero)

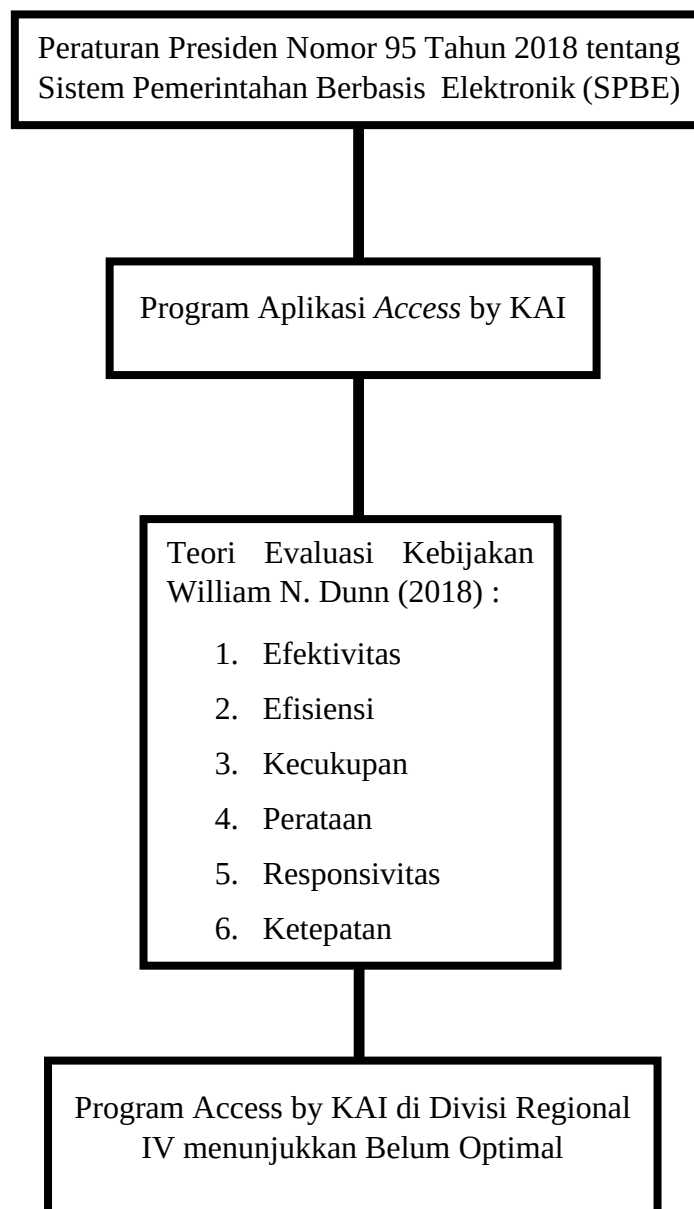
Aplikasi berbasis web ini dapat digunakan baik melalui handphone maupun komputer. Fitur yang terdapat di dalam aplikasi *Access by KAI* ini diantaranya seperti mendukung untuk melayani pembelian tiket, cek jadwal kereta, ubah jadwal kereta, pencarian dan pemesanan tempat duduk, *check-in online*, *e-ticketing*, informasi keberangkatan dan kedatangan, fitur layanan pelanggan (*Customer service*), pembatalan tiket, dan transfer tiket. Dengan demikian, pelanggan yang menggunakan aplikasi ini akan lebih mempermudah aksesibilitas dalam menggunakan transportasi Kereta Api

Aplikasi *Access by KAI* mempunyai kelebihan dalam memesan tiket kereta secara langsung melalui aplikasi tanpa perlu antri di loket stasiun, dengan pilihan jadwal, jenis kereta, dan kursi yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan. Selain itu, aplikasi ini menyediakan berbagai metode pembayaran, seperti kartu kredit, debit, *e-wallet*, atau transfer bank, yang membuat transaksi menjadi lebih fleksibel. Tiket yang dibeli juga akan disimpan dalam bentuk *Digital*, sehingga pengguna tidak perlu khawatir kehilangan tiket fisik. Cukup dengan menunjukkan tiket *Digital* melalui ponsel saat keberangkatan. Fitur lainnya yang memudahkan perjalanan adalah layanan *check-in* otomatis, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan *check-in* secara praktis tanpa harus mengantri. Aplikasi ini juga memberikan pemberitahuan atau notifikasi terkait perubahan jadwal atau informasi penting lainnya, yang membantu pengguna tetap mendapatkan informasi terkini sebelum perjalanan.

2.4 Kerangka Pikir

Setelah melihat pemaparan di atas, peneliti akan mendalami permasalahan dalam penelitian ini yang mengacu pada pedoman menurut teori evaluasi kebijakan dari William N. Dunn (2018) untuk menilik sejauh mana aplikasi *Access by KAI*, yang sudah di implementasikan sejak 2023.

Kerangka Pikir



Gambar 2. Kerangka Pikir

Sumber : Diolah Oleh Peneliti

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang difokuskan dalam bentuk studi kasus untuk mengevaluasi Efektivitas Kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui implementasi Program Aplikasi *Access by KAI* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV di Kota Bandar Lampung. Dengan pendekatan ini peneliti menekankan pemahaman yang mendalam mengenai realitas sosial, pengalaman pengguna, serta faktor-faktor penghambat dan pendukung yang muncul dalam implementasi program *Access by KAI*. Metode penelitian ini digunakan berdasarkan tujuan memahami kondisi dengan deskripsi secara terperinci dan mendalam berdasarkan fakta, peristiwa, dan realita yang terjadi dilapangan bukan sekadar opini atau argumen penulis yang dapat direkayasa sehingga dapat mengetahui secara jelas dan sesuai fakta pada pelaksanaan aplikasi *Access by KAI*. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus karena penelitian difokuskan pada satu objek yaitu implementasi Program *Access by KAI* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung, sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan secara kontekstual, rinci, dan menyeluruh fenomena yang terjadi pada lokasi penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi PT KAI (Persero) dalam mengoptimalkan aplikasi *Access by KAI* guna mendukung digitalisasi dan mempermudah penggunaan tanpa terkendala masalah dan hambatan pada aplikasi *Access by KAI*.

3.2 Fokus penelitian

Dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk menentukan fokus penelitian guna memperjelas arah dan batasan masalah yang diteliti. Fokus penelitian ini

berfungsi sebagai orientasi bagi peneliti agar tidak terlalu terganggu oleh banyaknya data dalam penelitian kualitatif.

Dengan menentukan fokus penelitian, peneliti dapat lebih terarah dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data secara mendalam sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Hal ini membantu menghindari dispersi topik dan memastikan bahwa penelitian tetap terfokus pada pertanyaan atau masalah yang ingin dijawab.

Dalam penelitian ini peneliti ingin menganalisis Fitur program aplikasi *Access by KAI* yaitu pemesanan tiket *online* berbasis *E-tiketing* dan fitur sistem informasi tentang KAI, yang memudahkan aksesibilitas pelanggan untuk memesan tiket tanpa harus mengantri di loket serta memberikan pemberitahuan atau notifikasi terkait perubahan jadwal atau informasi penting lainnya, yang membantu pengguna tetap mendapatkan informasi terkini sebelum perjalanan.

Oleh karena itu, berdasarkan masalah pada penelitian ini, peneliti memiliki fokus mengenai bagaimana Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung). Serta apa saja hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaannya. menurut Teori William N. Dunn (2018) dimana kualitas sistem dapat diukur menggunakan enam indikator yaitu :

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

Judul	Sub Fokus	Analisis
Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program <i>Access by KAI</i> Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung.	Efektivitas	Capaian hasil.
	Efisiensi	Target capaian dan prediksi.
	Kecukupan	Pencapaian dan tujuan akhir.
	Perataan	Manfaat program bagi masyarakat

Responsivitas	Hasil program memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.
Ketepatan	Tujuan mencerminkan nilai harapan masyarakat.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wilayah di mana penelitian dilakukan, lokasi penelitian dipilih sebagai sumber informasi yang dapat memberikan jawaban dan menggambarkan rumusan masalah penelitian.

Lokasi penelitian ini adalah Stasiun Tanjung Karang yang terletak di Jalan Kota raja Nomor 1 Tanjung Karang, Bandar Lampung dan Stasiun Labuhan Ratu di Jalan Untung Suropati Kampung Baru Labuhan Ratu, Bandar Lampung . Alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu karena di Kota Bandar Lampung memiliki 2 Stasiun yang melayani penumpang. Lokasi penelitian ini memperhatikan beberapa aspek, seperti daya jangkauan, waktu yang tersedia, kemudahan memperoleh data di lokasi penelitian, serta efisiensi biaya.

3.4 Sumber Data

Sumber penelitian atau yang sering disebut sebagai sumber data adalah tempat atau subjek di mana seorang peneliti mendapatkan informasi. Sumber ini bisa berupa benda, dokumen, atau individu yang diamati, dibaca, atau diwawancarai untuk mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian. Informasi yang diperoleh dari sumber tersebut kemudian disebut sebagai data (Rahmadi, 2011). Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Data primer mengarah dalam informasi yang diperolehnya dengan cara yang langsung melalui peneliti yang sumbernya lewat lapangan. Pada penelitian ini, data terkumpulkan mempergunakan proses wawancara serta hasil dari observasi. Adapun data primer yang dipergunakan di penelitian ini yakni melalui perekaman wawancara dengan langsung bersama narasumber serta menjalankan observasi yang berkaitan dengan

pelaksanaan aplikasi *Access* by KAI. Dalam menjalankan wawancara, ada dua instrumen yang umumnya dipergunakan, yakni perekam suara serta pencatatan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak dapat langsung oleh pengumpul data, dalam hal ini adalah peneliti melainkan melalui hasil yang diolah orang lain maupun dokumen. Dapat disederhanakan data sekunder merupakan data yang tidak dapat langsung oleh pengumpul data dalam hal ini adalah peneliti melainkan melalui hasil yang diolah orang lain maupun dokumen.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2015) menekankan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat mengumpulkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan harapan, peneliti menggunakan :

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti hendak melakukan studi awal guna mengidentifikasi permasalahan penelitian. Selain itu, teknik ini juga dimanfaatkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap informasi yang disampaikan oleh responden.

Wawancara dilakukan melalui tatap muka dengan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Meskipun ada kemungkinan wawancara dapat dilakukan melalui media tertentu seperti telepon dan telepon namun metode ini umumnya dilakukan secara langsung. Jenis wawancara dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu wawancara terstruktur dan tidak

terstruktur. Dalam wawancara terstruktur, peneliti telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang hendak dilakukan dari narasumber.

Dalam situasi ini, peneliti umumnya telah menyusun daftar pertanyaan secara sistematis dan dapat memanfaatkan berbagai instrumen pendukung, seperti alat perekam suara, kamera, maupun perangkat lainnya. Sementara itu, dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara namun hanya memuat poin-poin penting dari masalah yang ingin ditemukan dari narasumber.

Menurut Patton (1990): Dalam bukunya *Qualitative Evaluation and Research Methods*, menekankan bahwa dalam penelitian kualitatif, tidak ada aturan baku mengenai jumlah informan. Jumlah informan ditentukan berdasarkan tujuan penelitian, kedalaman informasi yang dibutuhkan, serta sumber daya yang tersedia. Patton menekankan pentingnya kualitas data dan relevansi informan. Sedangkan Menurut Guest, Bunce, & Johnson (2006), saturasi data sering dicapai setelah 6–12 wawancara, tetapi jumlah ini bisa bervariasi tergantung pada kompleksitas penelitian dan keberagaman informan (Siahaan, 2025).

Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan bersifat terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memahami Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung). Adapun informan dalam penelitian ini adalah.

Tabel 3.2 Informan Terkait

No.	Data Informan	Informasi yang dicari
1.	Azmen Pemasaran Angkutan dan <i>Customer Care</i> Bagian Angkutan Dan Fasilitas Penumpang di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung	Informasi tentang penerapan, data rekap, dan <i>Controlling</i> program aplikasi <i>Access by KAI</i> di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV di Kota Bandar Lampung
2.	Masyarakat di Kota Bandar Lampung, sebagai informan tambahan	informasi tentang pengalaman pemakaian aplikasi <i>Access by KAI</i> dan tanggapan masyarakat yang memakai aplikasi <i>Access by</i>

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti untuk secara langsung mengamati elemen-elemen terkait dengan lingkungan, waktu, lokasi, aktivitas, peristiwa, objek, dan tujuan. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengamatan secara langsung untuk menguraikan fakta yang terjadi dilapangan yang terkait dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk pencatatan atas peristiwa-peristiwa sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa foto, rekaman momen penting seseorang, laporan, atau catatan penting lainnya. Dokumen-dokumen tersebut berfungsi sebagai alat verifikasi utama untuk mendukung dan membuktikan kebenaran data yang diperoleh melalui wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan oleh peneliti mengacu pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al (2014), yang mencakup tiga langkah utama yaitu, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini analisis data akan dilakukan melalui beberapa langkah operasional yang sistematis untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan aplikasi *Access by KAI* dan dampaknya terhadap aksesibilitas pelayanan publik. Berikut adalah langkah- langkah yang akan diambil:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan tahapan dalam pengolahan data yang mencakup proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data dari berbagai sumber seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, serta materi-materi empiris. Proses ini dilakukan setelah peneliti memperoleh data melalui wawancara dan pengumpulan informasi tertulis di lapangan kemudian transkrip

wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti. Penerapan tahap ini adalah dalam pengumpulan data tentang Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung).

2. Penyajian Data

Tahap penyajian data merupakan kelanjutan dari analisis data, di mana peneliti menyusun informasi untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan. Data dan informasi yang telah diperoleh dilapangan dimasukkan ke dalam suatu matriks. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis data yang disajikan dalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan foto. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memberikan deskripsi yang komprehensif dan mendalam terhadap hasil temuan dari wawancara dan dokumen yang mendukung data tentang Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program Access by KAI Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung). Penyajian data bertujuan agar pembaca dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan bersifat sementara dan akan berubah seiring dengan ditemukannya informasi baru dan dapat dipastikan validitasnya. Data yang telah disajikan menjadi penarikan kesimpulan awal yang kedepannya akan dilakukan penyempurnaan dari data-data penelitian yang baru. Pada tahap terakhir penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data telah terkumpul dan semua proses analisis data sudah dilakukan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa teknik untuk menguji tingkat keterpercayaan data yang diperoleh. (Sugiyono P. D., 2013), di antaranya:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*) Uji kredibilitas data terhadap data hasil penelitian dapat dilakukan dengan cara perpanjangan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Namun, dalam penelitian ini hanya menggunakan beberapa cara untuk menguji kepercayaan data hasil penelitian, yakni:

- a. Perpanjangan Pengamatan dimaksudkan agar peneliti terjun ke lokasi dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan mempertimbangkan kemungkinan adanya penyimpangan data, baik yang berasal dari peneliti maupun informan, baik secara disengaja maupun tidak disengaja.
- b. Ketekunan Pengamatan Dimaksudkan untuk mengidentifikasi karakteristik serta elemen dalam suatu kondisi yang sangat relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti dan memfokuskannya secara rinci. Pendekatan ini menjadi lebih kuat jika peneliti juga mendukung pengamatannya dengan literatur atau referensi yang relevan, sehingga dapat memperkaya pemahaman terhadap temuan yang diperoleh.
- c. Triangulasi adalah teknik untuk menguji validitas data dengan membandingkannya dengan informasi dari sumber lain di luar data utama, guna menilai konsistensi dan keabsahannya. Teknik ini juga berfungsi menghapus bias pemahaman peneliti dengan pemahaman subjek penelitian.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji data digunakan untuk memberikan pemahaman yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya terhadap hasil penelitian. Fungsi dari uji data ini adalah untuk memudahkan pembaca atau pihak lain dalam memahami temuan dan hasil penelitian dengan baik. Dengan demikian, hasil penelitian dapat diuraikan secara detail, sehingga pembaca dapat membuat keputusan atau menentukan apakah temuan penelitian ini dapat diterapkan di tempat lain atau tidak. Uji data pada

penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan kejelasan dan keyakinan terhadap interpretasi dan analisis data yang telah dilakukan.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Auditor ini dapat dilaksanakan oleh pihak independen maupun oleh dosen pembimbing, dengan tujuan untuk menilai dan meninjau secara menyeluruh seluruh kegiatan yang dilakukan peneliti selama pelaksanaan penelitian. Dengan demikian, keabsahan dan keandalan dari seluruh langkah penelitian dapat diverifikasi dan dipastikan. Proses audit ini memastikan bahwa metode yang digunakan, data yang dikumpulkan, serta analisis yang dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur penelitian yang telah ditetapkan. Audit dapat membantu memastikan kehandalan dan ketepatan hasil penelitian yang diperoleh.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Pada uji konfirmabilitas, dilakukan dengan menilai sejauh mana hasil penelitian konsisten dengan seluruh rangkaian proses penelitian yang telah dilakukan. Apabila temuan penelitian dapat dijelaskan sebagai hasil langsung dari proses tersebut, maka penelitian tersebut dianggap memenuhi kriteria konfirmabilitas. Dengan kata lain, konfirmabilitas menegaskan bahwa hasil penelitian dapat dikonfirmasi atau dipercaya karena dapat dihubungkan secara konsisten dengan proses penelitian yang dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian tersebut dapat diulang atau diuji kembali oleh pihak lain untuk mendapatkan hasil yang serupa.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung). Hambatan pada proses penelitian ini yaitu dalam mendapatkan informasi yang lebih luas dan beragam dari pihak PT KAI Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung dikarenakan informan yang terbatas untuk bisa di wawancarai. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yang dikaji berdasarkan teori evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2018).

Secara keseluruhan, Efektivitas Kebijakan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Studi Kasus Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) di Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung) belum optimal dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) di Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung telah meningkatkan akses informasi, efisiensi pelayanan, serta mengurangi antrean di loket melalui layanan digital. Program *Access by KAI* melalui aplikasi juga terbukti efisien dalam menghemat waktu, biaya, dan tenaga, baik bagi masyarakat maupun pihak penyedia layanan. Responsivitas yang cepat dan solutif dalam menyelesaikan suatu pengaduan secara tuntas melalui ketersediaan fitur layanan dan saluran pengaduan. namun kecukupan dan pemerataan masih ditemukan kendala berupa praktik percaloan, gangguan aplikasi pada periode tertentu, serta kesenjangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur internet di wilayah tertentu. Dalam hal ketepatan, tujuan program di tingkat nasional dinilai kurang adaptif terhadap dinamika di lapangan, sehingga diperlukan evaluasi dan integrasi temuan lokal ke dalam kebijakan nasional agar strategi program lebih fleksibel, adaptif, dan mampu menjawab masalah-masalah yang ada di lapangan. Meskipun belum sepenuhnya optimal, Efektivitas Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) Divisi Regional

IV Kota Bandar Lampung telah menunjukkan kemajuan signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan adaptif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka peneliti bermaksud memberikan saran dalam Program *Access by KAI* Di PT KAI (Persero) di Divisi Regional IV Kota Bandar Lampung, yang semoga dapat bermanfaat bagi pihak terkait, sebagai berikut :

1. PT KAI (Persero) di Divre IV Kota Bandar Lampung perlu untuk terus melakukan pembaruan dan perbaikan teknis berkala terhadap aplikasi terkait gangguan pada sistem agar tidak mudah error terutama saat periode padat seperti libur hari raya.
2. PT KAI (Persero) di Divre IV Kota Bandar Lampung perlu meningkatkan SOP petugas keamanan di stasiun-stasiun untuk mencegah praktik percaloan.
3. PT KAI (Persero) di Divre IV, Pemerintah daerah, penyedia layanan internet, dan pemerintah pusat melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) perlu berkolaborasi untuk menyediakan infrastruktur koneksi internet yang stabil, terutama di wilayah yang koneksi internetnya masih lemah.
4. Program *Access by KAI* perlu mempelajari temuan yang ada di wilayah lokal untuk dijadikan bahan evaluasi dalam penyesuaian terhadap perubahan strategi program sehingga dapat merespons permasalahan di lapangan.
5. PT KAI di Divre IV sebaiknya tidak membatasi informan untuk diwawancarai, sehingga data yang diperoleh dapat lebih luas dan beragam dari berbagai sudut pandang pegawai yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, C. R. (2022). *Pengaruh Sistem Pembelian Tiket Secara Online Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, 3. Retrieved from <https://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/21193>
- Aginta, R. (2016). *Tinjauan Peranan Junior Manager Pada Proses Penggajian Karyawan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero)*, 7. Retrieved from <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/6520>
- Alianfa, F. S. (2024). *Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Damri Dalam Mempermudah Akses Pelayanan Transportasi Di Indonesia. JSPH: Jurnal Sosial Politik Humaniora*, 1(3), 70-79., 3. Retrieved from <https://jurnal.kalimasadagroup.com/index.php/JSPH/article/view/1431>
- Andyani, F. D. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik (Studi Pada Kartu Sehat Bekasi Tahun 2017 Dan 2018). (Bachelor's thesis, Fisip UIN Jakarta)*., 20. Retrieved from <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55570>
- Aprianto, N. E. (2021). *Evaluasi Kebijakan Keuangan Publik Dalam Tinjauan Islam. Syar'ie: Jurnal Pemikiran Ekonomi Islam*, 4(1), 28-42., 29. doi:DOI:10.51476/syar'ie.v4i1.238
- Aprianty, D. R. (2016). *Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 4(4), 1589-1602., 2.
- Bahrudin, A. (2023). *Analisis Pengaruh Implementasi Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT. Kereta Api Indonesia Di Kota Semarang*(Vol. 20 No. 2 (2023): Oktober : Jurnal MIMBAR ADMINISTRASI), 173 JMA. doi:<https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1131>
- Baria, K. (2019). *Efektivitas pelayanan kartu macca Di kecamatan lalabata kabupaten soppeng. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Muhammadiyah Makassar*, 53(9), 1689-1699., 21-22, 36-37.
- Benny Agustian, D. N. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Mobile Application KAI Access Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)*(Vol. 2 No. 1 (2022): Jurnal Dimensi). doi:<https://doi.org/10.32897/dimensi.v2i1.1159>

- Choirunnisa, L. T. (2023). *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Vol. 3 No. 1, 72-73. doi: <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Damayanti, A. R. (2020). *Implementasi Kebijakan Pengelolaan Pasar Tradisional Di Pasar Rejowinangun Kota Magelang*, 10-11.
- Diantini, N. P. (2019). *Efektivitas Penerapan Mobile Application "KAI Access" Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember*, 18. Retrieved from <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/92543>
- Diskapama, S. A. (2021). *Analisis dan Perancangan Prototipe Mobile Application KAI Access Menggunakan Inclusive Design Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas Penglihatan. eProceedings of Engineering*, Vol. 8 No. 2 .
- Djafar, R. U. (2022). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato*, Vol 14 No 1, 6. doi:<https://doi.org/10.52166/madani.v14i1.3005>
- Dunn, W. N. (2018). *Public Policy Analysis : An Integrated Approach* (6th Edition ed.). New York: Routledge 711 Third Avenue, New York, NY 10017 and by Routledge 2 Park Square, Milton Park, Abingdon, Oxon OX14 4RN. doi:<https://doi.org/10.4324/9781315181226>
- Farina, A. (2022). *Reflection on History of Development Public Policy and Islamic Political Economy in the Period of Khulafa' al-Rasyidin. Iltizam: Journal of economic sharia law and business studies*, 1(2), 91-103., 92. doi:<https://doi.org/10.55120/iltizam.v1i2.597>
- Ilham, J. (2020). *Perum Damri Sebagai Penyedia Transportasi Umum Masyarakat Kota Jambi 2000-2018*, 3. Retrieved from <https://repository.unja.ac.id/id/eprint/11227>
- Indrajit, P. R. (2022). *ELECTRONIC GOVERNMENT*. Jakarta: PREINEXUS.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Konsep pelayanan publik berbasis internet dan teknologi informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Izzati, N. L. (2024). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi KAI ACCESS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT. KAI (Studi pada Stasiun Gubeng)*, Vol. 7 , No. 2. doi: 10.31334/transparansi/ v7i1.3926
- Ja'a, I. (2019). *Keberhasilan Penanganan Pkl Oleh Satuan Polisi Pamong Praja Ponorogo Di Jalan Sultan Agung (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo)*., 8. Retrieved from <https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/5270>

- Lejiu, A. M. (2014). *Evaluasi Kebijakan Pembangunan Transmigrasi Di Kabupaten Mahakam Ulu (Studi Pada Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu)*, Vol 2, No 4 (2014). doi:<http://dx.doi.org/10.52239/jar.v2i4.538>
- Mamonto, S. I. (2022). *Efektivitas Kinalang Sebagai Aplikasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kota Kotamobagu (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Kotamobagu)*. *Governance*, 2(1).
- Md. Rabiul Awal, T. A. (2023). *Understanding railway passengers' E-ticketing usage intention in an emerging economic context: application of an extended technology acceptance model*, *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, Vol. 42 No. 3, pp. 602-620. doi:<https://doi.org/10.1108/AGJSR-12-2022-0294>
- Meutia, I. F. (2017). *Analisis Kebijakan Publik* (Vol. 1). Bandar Lampung: AURA (CV. Anugrah Utama Raharja) Anggota IKAPI No.003/LPU/2013.
- Mochtar, D. W. (2019). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan KAI Access untuk Pembelian Tiket Online Kereta API. *J. Akunt. Univ. Jember*, 15(2), 85. Retrieved from <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/97995>
- Muhiddin, A. (2017). *Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa)*, 54. Retrieved from <http://eprints.unm.ac.id/id/eprint/4365>
- Nurjanah, S. B. (2023). *Efektivitas Diana (Daily Monitoring and Evaluation Management) dalam meningkatkan kinerja karyawan di Airport Learning Center PT Angkasa Pura II*, 19. Retrieved from <http://repository.umj.ac.id/id/eprint/13546>
- Pricilia Mawuntu, J. R. (2022). *Efektivitas kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala mikro dalam penyebaran Covid-19 di desa Warembungan*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 8(113), 111. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/38165>
- Pungki, A. (2020). *Sistem Pelayanan Jasa Pemesanan Ticket Kapal Penumpang Pada PT. PELNI Cabang Semarang*. *Karya Tulis*, 2. Retrieved from <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/2854>
- Purba, M. M. (2021). *Pemesanan Tiket Kereta Api Online (E-Ticketing) Menggunakan Aplikasi KAI Access*. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 6(2), 175–194., 1. doi:<https://doi.org/10.35968/jsi.v6i2.324>
- Rahma A Alhasni, F. H. (2024). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Tahta Media. Retrieved from <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/574>

- Rahmadi, S. M. (2011). *PENGANTAR METODOLOGI PENELITIAN*. Banjarmasin. Retrieved from <http://idr.uin-antasari.ac.id/id/eprint/10670>
- Rima Nurmalah, M. W. (2024). *Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access by KAI Terhadap Kualitas Pelayanan*. (Vol. 10 No. 1 (2024): Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2. doi:<https://doi.org/10.25299/jiap.2024.16859>
- Riski, S. F. (2021). *Pengaruh Pemeriksaan Operasional, Tata Letak Gudang Dan Warehouse Management System Terhadap Peningkatan Efektivitas Gudang Persediaan PT. Kamigumi Logistik Cikarang*, 7. Retrieved from <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3328>
- Rosady, A. S. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Access by KAI Menggunakan Model E-SERVQUAL Termodifikasi*, Vol. 1, No. 1, 8-9.
- Rosyad, M. N., & Ati, N. U. (2023). *Efektivitas Pengelolaan Data Melalui Aplikasi Malang Data Inovasi Dalam Meningkatkan Indeks Inovasi Daerah Pada Innovative Government Award (Studi Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Malang)*, Vol. 17, No. 6, Tahun 2023, 98.
- Safriadi Ahmad, J. S. (2023). *Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera Utara*. PUBLIK REFORM, 10(2), 72-82. doi:<https://doi.org/10.46576/jpr.v10i2.4245>
- Sanjaya, A. B. (2020). *Efektivitas Program Area Traffic Control System (Atcs) Dalam Meminimalisir Pelanggaran Lalu Lintas Di Kota Bandung*, 14. Retrieved from <http://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3736>
- Saputro, L. A. (2019). *Pengembangan Fasilitas Terminal Keberangkatan Bandara Internasional Pattimura Ambon Mengacu pada Konsep Smart Airport*. Diss. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 67. Retrieved from <http://repository.its.ac.id/id/eprint/64373>
- Sharareh Kermanshachi, K. S. (2022). *Effectiveness Assessment of e-Ticketing Technology in Construction of Transportation Projects*. Retrieved from https://repository.lsu.edu/transet_pubs/150
- Siahaan, A. P. (2025). *Pemanfaatan Kampanye Digital Marketing Terhadap Peningkatan Customer Engagement Pada Shopee Di Lingkungan VII Kelurahan Bantan Timur Kota Medan* (Vol. 8 No. 2 (2025): IKRAITH-EKONOMIKA Vol 8 No 2 Juli 2025), 4. doi:10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA
- Siregar, M. I. (2022). *Analisis Evaluasi Kinerja Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Padang Lawas Utara Tahun 2019-*

- 2023, 39. Retrieved from <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/19063>
- Sugiharto, R. (2022). *Implementasi Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Diskominfo Kota Semarang Berdasarkan Perda Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021*, 4.
- Sugiyanti. (2024). *Efektivitas Program Sensus Penduduk Berbasis Online Pada Masa Pandemi Di Badan Pusat Statistik Lampung Selatan*, 18. Retrieved from <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/79386>
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutmasa, Y. G. (2021). *Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(1), 25-36., 26.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Wibowo, S. A. (2018). *Implementasi Kebijakan Publik (Studi Kasus pada Implementasi Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Anak Jalanan, Gelandangan dan Pengemis KotaMalang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).*, 18-20. Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165436>
- Wirama, D. G. (2014). *Pengaruh Unsur-unsur Kepuasan Pengguna pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi di Satuan Kerja Pendidikan Tinggi di Provinsi Bali*, 03.NO.08.
- Wulandari, E. A. (2023). *Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh Pt Kereta Api Indonesia (Persero)(Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar DAOP VII)*. *Publika*(Vol 11 No 3 (2023)), 2137-2150. doi:<https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2137-2150>
- Yahya Fahmi, F. A. (2021). *Implementasi Kebijakan penumbuhan KSTM di bidang pertanian (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).*, 46. Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/187912>