

# Jurnal umsida

## TUGAS AKHIR ALFAN DIAN R 232020100159 OK.docx

 Umsida

 PEDAGOGIA

 Jurnal Umsida

---

### Document Details

**Submission ID**

trn:oid::1:2983629033

**Submission Date**

Aug 15, 2024, 10:56 AM GMT+7

**Download Date**

Aug 15, 2024, 11:01 AM GMT+7

**File Name**

TUGAS\_AKHIR\_ALFAN\_DIAN\_R\_232020100159\_OK.docx

**File Size**

1.9 MB

15 Pages

8,447 Words

55,434 Characters

# 8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 250 words)

---

## Top Sources

- 8%  Internet sources
- 0%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 8%  Internet sources
- 0%  Publications
- 8%  Submitted works (Student Papers)

---

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

**1** Student papers

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

8%

# Quality of Transportation Services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) at Surabaya Gubeng Station. Focus on Digital Ticket Booking through the KAI Access Application. [Kualitas Pelayanan Transportasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng. Fokus Pada Pemesanan Tiket berbasis Digital menggunakan Aplikasi KAI Access]

Alfan Dian Rahmawan<sup>1)</sup>, Isnaini Rodiyah <sup>\*.2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

<sup>2)</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

\*Email Penulis Korespondensi: [isnainirodiyah@umsida.ac.id](mailto:isnainirodiyah@umsida.ac.id)

**Abstract.** This study aims to evaluate the "Service Quality of Transportation by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) at Surabaya Gubeng Station for online ticket purchases through KAI Access" and its impact on customer satisfaction at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) at Surabaya Gubeng Station. Using observation and interview methods, this research identifies user perceptions of the application's reliability, the effectiveness of customer support, and the ease of access to information provided by the application. The results show that despite some technical issues, the overall perception of the reliability of the KAI Access application remains positive. PT KAI's efforts in improving application infrastructure and providing responsive customer support through call center 121 and social media have helped reduce the frequency of issues and increase user satisfaction. This study also highlights the importance of customer education through social media and the provision of video tutorials at Surabaya Gubeng Station in accelerating the adoption of the application by customers. Customer service officers at Surabaya Gubeng Station are considered to have good communication skills and high professionalism, contributing to increased customer satisfaction. Overall, PT KAI has shown a high commitment to meeting customer needs through the KAI Access application, and ongoing efforts to improve service quality are expected to continue enhancing customer satisfaction and encouraging the use of this application in the future. This research provides recommendations for further improvements in providing information and handling specific policies, such as ticket refunds, to strengthen customer trust and loyalty.

**Keywords ;** Service quality, KAI Access, Customer satisfaction, PT. Kereta Api Indonesia, Surabaya Gubeng Station.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi "Kualitas Pelayanan Transportasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng pembelian tiket online melalui KAI Access" dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Surabaya Gubeng. Melalui metode observasi dan wawancara, penelitian ini mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap keandalan aplikasi, efektivitas dukungan pelanggan, serta kemudahan akses informasi yang diberikan oleh aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa gangguan teknis, persepsi umum terhadap keandalan aplikasi KAI Access tetap positif. Upaya PT KAI dalam meningkatkan infrastruktur aplikasi dan menyediakan dukungan pelanggan yang responsif melalui call center 121 dan media sosial telah membantu mengurangi frekuensi gangguan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya edukasi pelanggan melalui media sosial dan penyediaan video tutorial di Stasiun Surabaya Gubeng dalam mempercepat adopsi aplikasi oleh pelanggan. Petugas layanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng dinilai memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan profesionalisme tinggi, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, PT KAI telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui aplikasi KAI Access, dan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong penggunaan aplikasi ini di masa mendatang. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan lebih lanjut dalam penyediaan informasi dan penangan kebijakan tertentu, seperti pengembalian tiket, guna memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci ;** Kualitas layanan, KAI Access, Kepuasan pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia, Stasiun Surabaya Gubeng.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009[1] tentang pelayanan publik kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Salah Satu pelayanan publik adalah jasa pelayanan publik di bidang transportasi Jasa publik dalam ketentuan ini adalah jasa yang dihasilkan oleh badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik (*public service obligation*), sebagai contoh, antara lain jasa pelayanan transportasi angkutan udara/laut/darat yang dilakukan oleh PT (Persero) Garuda Indonesia, PT (Persero) Merpati Airlines, PT (Persero) Pelni, PT (Persero) KAI, dan PT (Persero) DAMRI.

Perusahaan BUMN yang fokus terhadap pelayanan Masyarakat dan fokus pada *passenger oriented*, PT.KAI dalam hal ini terus meningkatkan kualitas pelayanannya baik di stasiun ataupun juga diatas Kereta Api , seperti halnya kemajuan teknologi informasi menuntut Perusahaan yang bergerak pada bidang Jasa layanan angkutan Kereta Api ini melakukan perbaikan layanan dan kemudahan bagi penggunaanya seperti kemudahan dalam mengakses pembelian tiket. Kita tahu di Kota-Kota besar kecepatan informasi dan mobilitas sangat dibutuhkan seperti halnya Kota Surabaya adalah kota terbesar ke 2 di Indonesia dan juga ibu Kota dari Provinsi Jawa Timur yang merupakan tujuan tempat bekerja ataupun tujuan untuk pusat perbelanjaan. Berdasarkan data statistik badan pusat statistic (BPS) kota Surabaya tahun 2020 [2] Jumlah Perusahaan Industri Besar dan Sedang Yang Aktif Menurut Kecamatan Di Kota Surabaya Tahun 2020 berjumlah 578 perusahaan industry belum lagi pusat perbelanjaan dan juga universitas yang ada di Kota Surabaya. Stasiun dari PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Surabaya gubeng merupakan stasiun di dalam wilayah Daerah Operasi 8 Surabaya , dengan Kelas besar A yang terletak di Kecamatan Tambak Sari Surabaya[3], Stasiun ini termasuk salah satu stasiun tersibuk di Indonesia yang mana melayani jasa angkutan penumpang baik kereta api lokal ataupun kereta api jarak jauh terbukti dengan jumlah data naik turun penumpang di Stasiun Surabaya Gubeng sebagai berikut :

**Tabel 1.** Jumlah okupansi penumpang naik dan turun di Stasiun Surabaya Gubeng

No	Bulan	Jumlah okupansi Penumpang Naik	Rata-rata perhari	Jumlah okupansi Penumpang Turun	Rata – rata perhari
1	Januari	265.638	8.800	290.049	9.600
2	Febuari	250.605	8.300	257.139	8.500
3	Maret	270.173	9.000	277.237	9.200
4	April	297.549	9.900	295.784	9.850
5	Mei	293.093	9.750	307.146	10.200
6	Juni	308.873	10.200	305.445	10.100
7	Juli	324.714	10.800	347.219	11.500
8	Agustus	290.224	9.650	301.088	10.000
9	September	298.484	9.900	294.808	9.800

Sumber Data : *Operator Tiketing Stasiun Surabaya Gubeng tahun (2023)*

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kebutuhan akan transportasi di stasiun Surabaya gubeng sangatlah tinggi maka dari PT.KAI (Persero) Stasiun Surabaya Gubeng Daop 8 Surabaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan pembelian tiket melalui aplikasi secara online yang disebut dengan aplikasi KAI access. Aplikasi pembelian tiket ini dapat di unduh melalui Google play atau App Store kemudian login nomor ponsel atau akun google , fitur yang ada pada aplikasi KAI Access sudah cukup lengkap mulai dari pemesanan tiket Kereta Api Lokal dan jarak jauh dan fitur pendukung lainnya.

Aplikasi KAI Access pertama kali diluncurkan pada tahun 2014 dan telah membantu banyak pelanggan kereta api dalam memesan tiket secara online. Meskipun sudah sembilan tahun digunakan, masih ada pelanggan yang memilih memesan atau membeli tiket secara manual, seperti pembelian tiket Kereta Api lokal, yang dibuktikan dengan jumlah penumpang yang masih memanfaatkan layanan loket manual, sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.** Jumlah Transaksi Pembelian Tiket Kereta Api Lokal di Stasiun Surabaya Gubeng

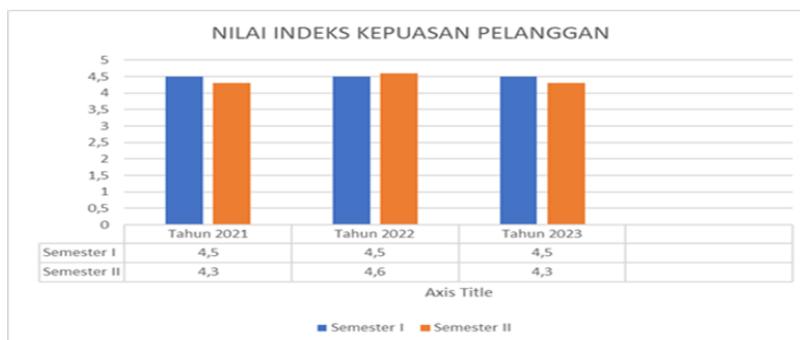
Tanggal	Total	Bulan Juli	
		KAI Acces	Go Show
01/07/2024	5.458	5.306	152 3%
02/07/2024	5.461	5.306	155 3%
03/07/2024	5.548	5.380	168 3%
04/07/2024	5.341	5.201	140 3%
05/07/2024	5.684	5.544	140 2%
06/07/2024	5.374	5.228	146 3%
07/07/2024	5.154	5.007	149 3%
08/07/2024	5.324	5.152	172 3%
09/07/2024	5.279	5.118	161 3%
10/07/2024	5.400	5.215	185 3%

*Sumber Data : Operator Tiketing Stasiun Surabaya Gubeng tahun (2024)*

Dari tabel di atas, terlihat bahwa pembelian tiket secara manual masih banyak dilakukan dan belum sepenuhnya digantikan oleh sistem digital. Pentingnya pemahaman mengenai penggunaan Aplikasi KAI Access perlu ditingkatkan untuk mendorong lebih banyak penumpang melakukan pembelian tiket secara online, terutama bagi penumpang yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam hal kemudahan penggunaan KAI Access, sehingga belum semua pelanggan kereta api beralih ke pembelian tiket secara online.

Untuk mengetahui bagaimana teori untuk mengukur kualitas pelayanan publik maka Secara konsep kualitas pelayanan bisa diartikan Menurut Kasmir (2017:47)[4] Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16)[5] Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen akan muncul apabila Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik. penulis menggunakan landasan teori Morgan dan Murgatroyd. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Morgan dan Murgatroyd (1994)[6] menyebutkan sepuluh kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu: a) Keandalan b) Daya Tanggap c) Kompetensi, d) Akses, e) Kesopanan f) Komunikasi g) Kredibilitas, h) Keamanan, i) Kebutuhan Pelanggan j) Penampilan.

PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai perusahaan BUMN yang terdepan dalam bidang jasa transportasi, berupaya terus mengetahui dan melakukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan kepada customer. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Melaksanakan Survey kepuasan pelanggan setiap semester per tahun baik itu di atas Kereta Api dan juga di Stasiun Kereta Api. Survey kepuasan pelanggan di Stasiun ini dengan responden dari latar belakang jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dengan nilai indeks maksimum yaitu 5,00. Penilaian kategori Dimensi fisik keramahan yaitu petugas loket, petugas *Customer Service*, dan petugas *security* kemudian kategori dimensi fisik Stasiun yaitu area parkir, ketersediaan bancik atau peron, fasilitas untuk difable, keluar masuk kendaraan di area parkir, toilet stasiun, dan fasilitas layanan kesehatan, selanjutnya kategori dimensi non fisik tarif dan tiket yaitu pelayanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, dan ketersediaan variasi jenis kelas layanan kereta dan tarifnya dan kategori yang terakhir dimensi fisik lokasi pembelian tiket yaitu kepuasan kepada tempat pembelian, dan ketersediaan informasi pada tiket, Berikut adalah tabel nilai indeks kepuasan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng:



**Tabel 3.** Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) Stasiun Surabaya Gubeng

*Sumber Data : website <https://www.skpkai.com>*

Dari tabel diatas dapat menunjukkan indeks kepuasan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng adalah dengan kategori baik. Adapun tujuan dari Survey Kepuasan Pelanggan ini sebagai evaluasi atau sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengguna jasa kereta api serta sebagai *Key Performance Indicator* (KPI) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan nilai maksimum 5,00. Penilaian indeks kepuasan pelanggan berdasarkan pada pekerjaan, pendidikan, usia dan gender. Meskipun dari nilai indeks kepuasan pelanggan diatas dikategorikan baik masih terjadi fluktuasi nilai sebagai contoh pada tahun 2021 terjadi penurunan nilai disebabkan beberapa dimensi penilaian yang turun seperti dimensi *customer care*, dimensi Lokasi pembelian tiket, dimensi keramahan petugas, dimensi akurasi informasi dan waktu pelayanan. Sebagai Perusahaan yang berkomitmen dengan program Digitalisasi dan menjaga kepuasan pelanggan yang bertujuan menjaga loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi, PT.Kereta Api Indonesia (Persero) terus melakukan perbaikan dan evaluasi salah satunya adalah aplikasi penjualan tiket melalui KAI *Access*

Beberapa penelitian terdahulu juga membahas aplikasi KAI *Access* yaitu yang pertama yang dilakukan (Yustita Titi Hapsari 2022)[7] yang berjudul “Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)” menunjukkan hasil kualitas layanan aplikasi KAI Access di PT. KAI (Persero) DAOP IX Jember dapat dikatakan bahwa sudah baik. dalam segi standart pelayanan minimum aspek kemudahan PT.KAI dalam pelayanan pembelian tiket telah mempunyai aplikasi pembelian tiket dengan cara online yaitu aplikasi KAI access. Salah satu upaya perusahaan dalam memberikan rasa senang pada pelanggan adalah dengan memberinya layanan terbaik yang tunduk pada nilai, perasaan, dan perilaku lebih dari apapun.

Yang Kedua (elen wahyu wulandari dan Eva Hany Fanida 2023)[8] yang berjudul “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)” menunjukkan hasil Aplikasi Kai Access adalah inovasi dari PT.KAI (Persero) dalam pelayanan dan kemudahan bagi Masyarakat yang akan menggunakan jasa transportasi kereta api.Fitur yang ada pada aplikasi KAI *Access* sudah cukup lengkap, mulai dari pemesanan tiket kereta api lokal maupun jarak jauh, penambahan tiket, pembatalan tiket, pengubahan jadwal, pemesanan taksi, pemesanan makanan atau minuman saat melakukan perjalanan serta terdapat berita seputar layanan kereta. Namun aplikasi KAI *Access* dikendalikan oleh satu pusat sistem. Yang berarti petugas Stasiun tidak dapat menangani secara langsung kendala yang dialami pengguna mengenai *server* yang sering *down*, tidak dapat mengakses ubah jadwal dan pembatalan tiket lokal pada aplikasi ini.

Terakhir, pada penelitian terdahulu yang dilakukan (FISCAL FIJAY SAKSENA 2020)[9] yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Malang Menggunakan Aplikasi Android Passenger Information Center” menunjukkan hasil teknologi informasi yang terus berkembang pesat pada saat ini telah mempengaruhi pola kegiatan ekonomi dan pola perilaku masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi dalam melakukan berbagai kegiatan. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa keberadaan teknologi yang berkembang pesat telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam menggunakan moda transportasi khususnya transportasimassal seperti angkutan kereta api mulai pemesanan tiket hingga, pemilihantempat duduk, hingga pemesanan makanan di kereta melalui sebuah gawai atau biasa disebut gadget atau smartphone. Tetapi dengan segala kemudahan tersebut, masyarakat saat ini dirasa masih perlu mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan informasi saat berada di stasiun.

Dari tiga peneliti terdahulu masih didapati masih ada kekurangan dalam segi pelayanan pada Aplikasi pemesanan tiket melalui KAI access dan masih perlu perbaikan kualitas.Bahwa ternyata di Stasiun Surabaya Gubeng pertama masih terdapat calon pengguna jasa layanan angkutan kereta api baik itu ka lokal maupun jarak jauh yang masih melakukan pembelian secara konvensional yaitu dengan membeli tiket di loket stasiun karena kurang tanggapnya petugas. Dan yang kedua berdasarkan pada kebutuhan Masyarakat atas kemudahan yang didapat untuk pembelian tiket dikarenakan tidak adanya akses gerai khusus untuk informasi mengenai aplikasi KAI access di Stasiun Surabaya Gubeng maka Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng pembelian tiket online melalui KAI *Access*”

## II. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2011:6)[10] adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain yang secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Transportasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng Melalui Pemesanan Tiket berbasis Digital menggunakan Aplikasi KAI *Access*. Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Surabaya Gubeng yang beralamatkan di Jalan Gubeng Masjid Kelurahan Pacar Keling Kecamatan Tambak Sari Surabaya. Fokus penelitian dengan menggunakan landasan teori Morgan dan Murgatroyd. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Morgan dan Murgatroyd (1994)

menyebutkan sepuluh kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu: a) keandalan, b) daya tanggap, c) kompetensi, d) akses, e) kesopanan, f) komunikasi, g) kredibilitas, h) keamanan, i) kebutuhan pelanggan, j) penampilan/penyajian. Sesuai dengan kondisi ditempat yang diteliti maka peneliti mengambil lima kriteria yang dipergunakan yaitu: a) keandalan b) daya tanggap, c) akses, d) komunikasi, e) kebutuhan pelanggan.

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, informan yang terlibat dalam penerapan pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng, yaitu Kepala Sub Urusan *Customer Care*, *customer service*, dan calon penumpang kereta api lokal Penataran-Dhoho sebagai pengguna aplikasi KAI Access Sedangkan sumber datanya ada dua yaitu data primer dan data sekunder.. Data sekunder didapat dari hasil dokumentasi, catatan, serta laporan-laporan resmi seperti dokumen-dokumen yang dimiliki perusahaan, struktur organisasi dan prosedur kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Surabaya Gubeng. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menurut Miles & Huberman (1994)[11] yaitu dengan cara pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data, serta menarik kesimpulan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu kualitas pelayanan bertujuan untuk menciptakan peningkatan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembeliannya, maka pelanggan memberikan nilai yang tinggi terhadapnya. Artinya, jika penawaran yang diberikan perusahaan lebih berkualitas, maka pengguna jasa kereta api akan lebih senang dengan penawaran tersebut (Arif Kusmindar, Linda Ayu Oktoriza, Mahmud, Febrianur Ibnu Fitroh Sukono Putra 2024)[12]. Peningkatan kualitas layanan publik, baik di bidang jasa pelayanan maupun barang, merupakan tanggung jawab yang dijalankan oleh pemerintah daerah, pusat, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku (Artitania et al., 2022)[13]. PT Kereta Api Indonesia (Persero), sebagai badan yang bergerak di bidang layanan jasa transportasi, terus berupaya memberikan inovasi baru kepada para pelanggan. Inovasi tersebut didorong oleh era digitalisasi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan praktis. Oleh karena itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan aplikasi pemesanan tiket secara online yang diberi nama "KAI Access". Berikut adalah hasil dan pembahasan terkait kualitas layanan aplikasi KAI Access pada pelanggan kereta api di Stasiun Surabaya Gubeng

#### 1. KEANDALAN

Menurut (A. Mallarangeng, A. Arif, D. Hammdani 2023)[14] Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan aplikasi KAI Access dinilai berdasarkan dua aspek utama: ketahanan dan ketersediaan layanan. Berikut adalah hasil dan pembahasan terkait keandalan aplikasi KAI Access menurut pengguna kereta Api di Stasiun Surabaya Gubeng.

a. **Ketahanan** merupakan salah satu sub indikator utama dalam menilai keandalan layanan KAI Access yang diberikan kepada pengguna jasa kereta api. Dalam penelitian ini, ketahanan dibahas melalui tiga aspek utama: yaitu frekuensi penggunaan, pengalaman gangguan layanan, dan persepsi terhadap keandalan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi KAI Access secara rutin dalam melakukan pemesanan tiket. Hal ini menandakan bahwa pengguna memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi tersebut. Frekuensi penggunaan yang tinggi juga mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan, di mana pengguna merasa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka untuk aksesibilitas yang cepat dan efisien.

Hasil wawancara dengan calon penumpang kereta api di stasiun surabaya gubeng bahwa untuk pembelian tiket kereta api sudah sering menggunakan aplikasi KAI Access karena menjadi suatu kebutuhan untuk mendapatkan tiket kereta api, Hal ini telah disampaikan oleh saudara Anton selaku pelanggan kereta api lokal Penataran Dhoho sebagai berikut:

*"Saya menggunakan Aplikasi KAI Access ini hampir setiap hari karena kebutuhan saya dalam transportasi untuk bekerja, karena kalo saya tidak pesan melalui KAI Access takutnya tidak mendapatkan tiket"* (Hasil wawancara tanggal 15 Juli 2024)

Meskipun banyak pengguna mengandalkan aplikasi KAI Access, beberapa responden melaporkan pernah mengalami gangguan saat menggunakan layanan ini. Gangguan tersebut termasuk kesulitan dalam mengakses aplikasi, keterlambatan dalam proses pemesanan, dan kesalahan dalam sistem pembayaran. Pengalaman ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini dianggap baik, ada ruang untuk perbaikan dalam hal ketahanan dan stabilitas operasional. Oleh karena itu, penting bagi PT KAI (Persero) untuk terus memantau dan memperbaiki infrastruktur aplikasi agar gangguan dapat diminimalisir. Hal ini juga telah disampaikan oleh Spv *Customer Care* Stasiun Surabaya Gubeng sebagai berikut:

*"Aplikasi KAI Access, seperti banyak aplikasi digital lainnya, dapat mengalami gangguan karena beberapa alasan yang umumnya terkait dengan faktor teknis dan non-teknis, Pemeliharaan dan pembaruan sistem yang dilakukan oleh"*

tim pengembang aplikasi bisa menyebabkan gangguan sementara. Selama proses ini, beberapa fitur mungkin tidak dapat diakses atau kinerja aplikasi bisa terpengaruh selain itu juga Pada waktu-waktu tertentu, seperti musim liburan, hari besar, atau promosi khusus, jumlah pengguna yang mengakses aplikasi bisa meningkat drastis. Lonjakan ini dapat membebani server dan menyebabkan kinerja aplikasi menurun. Untuk mengurangi frekuensi gangguan, PT KAI (Persero) terus meningkatkan infrastruktur aplikasi KAI Access, melakukan pemeliharaan rutin, meningkatkan keamanan siber. Selain itu PT KAI menyediakan dukungan pelanggan yang responsif untuk menangani masalah pengguna dengan cepat melalui call center 121” (Hasil wawancara tanggal 15 Juli 2024)

Dalam era digital yang semakin maju, kemudahan akses dan layanan melalui perangkat *mobile* menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Aplikasi KAI Access, yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi para penumpang dalam memesan tiket dan mengakses informasi perjalanan kereta api, hadir sebagai solusi praktis di tengah mobilitas yang tinggi. Namun, seiring dengan penggunaannya yang semakin meluas, muncul berbagai kendala yang dihadapi oleh para pengguna aplikasi ini. Mulai dari kesulitan dalam mengakses fitur tertentu, ketidakstabilan sistem saat waktu-waktu sibuk, hingga kurangnya pemahaman pengguna dalam memanfaatkan semua fungsi yang tersedia.



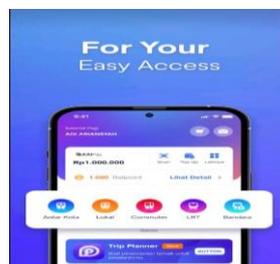
**Gambar 1. Kendala Aplikasi KAI Access**

Sumber : Aplikasi KAI Access 2024

Meskipun ada laporan gangguan, persepsi umum terhadap keandalan aplikasi tetap positif. Pengguna mengakui bahwa gangguan yang terjadi seringkali disebabkan oleh faktor teknis dan non-teknis, seperti pemeliharaan sistem dan lonjakan pengguna pada waktu-waktu tertentu. Untuk mengurangi frekuensi gangguan, PT KAI (Persero) terus meningkatkan infrastruktur aplikasi KAI Access, melakukan pemeliharaan rutin, dan meningkatkan keamanan siber. Selain itu, PT KAI menyediakan dukungan pelanggan yang responsif untuk menangani masalah pengguna dengan cepat melalui *call center* 121.

b. **Ketersediaan** merupakan sub indikator penting lainnya dalam menilai keandalan layanan yang diberikan kepada pengguna jasa kereta api. Penelitian ini mengevaluasi ketersediaan melalui tiga aspek utama yaitu pengalaman kesulitan penggunaan, harapan peningkatan layanan, dan pentingnya aplikasi bagi pengguna. Berdasarkan Pendapat dari (elen wahyu wulandari dan Eva Hany Fanida 2023)[8] Indikator kemudahan dalam penggunaan terdiri dari kemudahan aplikasi dalam mesin pencarian, yang berkaitan dengan kecepatan aplikasi untuk diakses melalui menu pencarian. Kemudian bahasa pada aplikasi dapat dimengerti oleh pengguna, yang berkaitan dengan adanya opsi untuk mengubah Bahasa. Dalam hal ini PT KAI wajib memastikan bahwa aplikasi mereka lebih mudah ditemukan dan diakses oleh masyarakat, sehingga meningkatkan jumlah pengguna dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kai Access adalah sebuah platform yang dirancang untuk memberikan akses ke berbagai layanan dan informasi, seringkali digunakan di berbagai konteks, termasuk pendidikan dan bisnis. Meskipun manfaatnya banyak, ada beberapa kesulitan yang mungkin dihadapi saat menggunakan Kai Access seperti Hasil wawancara dengan calon penumpang kereta api di stasiun surabaya gubeng yang disampaikan oleh saudari Aprilia sebagai berikut :



**Gambar 2. Fitur Aplikasi KAI Access**

Sumber : Aplikasi KAI Access 2024

“Secara umum, aplikasi KAI Access sangat mudah di unduh melalui playstore di Hp Android dan saya merasa aplikasi Kai Access sangat berguna, tapi ada beberapa masalah yang sering saya hadapi. yaitu tampilan aplikasinya agak membingungkan. saya pikir pengguna baru mungkin akan mengalami kesulitan karena Fitur-fitur dalam

*pencairan pemilihan asal tujuan serta pemilihan kereta api masih membingungkan, butuh beberapa kali menggunakan aplikasi ini untuk bisa memahami cara penggunaan aplikasi ini”* (Hasil wawancara tanggal 16 Juli 2024)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pengguna di Stasiun Surabaya Gubeng, aplikasi KAI Access memiliki tingkat keandalan yang cukup baik namun masih memerlukan beberapa perbaikan. Meskipun banyak pengguna yang menggunakan aplikasi ini secara rutin dan merasa puas dengan kemudahan yang ditawarkan, beberapa kendala teknis masih sering ditemui, seperti gangguan saat pemesanan dan kesulitan dalam mengakses fitur tertentu. Keandalan jika dikaitkan dengan peneliti terdahulu dari (elen wahyu wulandari dan Eva Hany Fanida 2023)[8] yang berjudul “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)” Perlu adanya perbaikan sistem pada aplikasi KAI Access dengan menambahkan jaringan yang lebih besar, karena beberapa pengguna mengalami kendala seperti aplikasi down saat digunakan untuk memesan tiket kereta.

## 2. DAYA TANGGAP

Daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan responsif. Prinsip dari responsivitas adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun skala prioritas kebutuhan masyarakat dan menjawabnya ke dalam berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik (Weni Artitania)[13].Tindakan cepat dan tanggap ini menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Dalam pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya, dimensi daya tanggap terkait dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh petugas stasiun untuk membantu pelanggan dengan cepat dan efektif.

**a. Komunikasi Efektif** yang dilakukan oleh petugas PT. Kereta Api Indonesia (KAI) sangat penting untuk memastikan pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan. Menurut (J. Afizha, A. Kholik 2021)[15] Strategi komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang dibutuhkan baik dalam instansi swasta maupun pemerintahan dalam mencapai komunikasi yang efektif, sehingga pesan yang disampaikan mudah diterima dan dipahami, serta dapat mengubah sikap atau perilaku sesuai dengan tujuan komunikasi. Upaya dari petugas Stasiun Surabaya Gubeng dalam membantu dan melayani pelanggan merupakan salah satu penentu utama kualitas pelayanan di stasiun Gubeng tersebut. Keinginan petugas untuk membantu dalam menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa Stasiun Surabaya Gubeng.

Dalam aspek pelayanan informasi, khususnya terkait penggunaan aplikasi KAI Access, petugas Stasiun Gubeng berusaha keras untuk memberikan panduan dan bantuan yang diperlukan oleh pelanggan. Petugas membantu pelanggan memahami cara menggunakan aplikasi, mengatasi masalah teknis yang mungkin dihadapi, dan memberikan informasi terkini mengenai jadwal dan layanan kereta api.



**Gambar 3. Layanan Pelanggan**

Sumber : Dokumentasi Pelayanan Pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng

Berdasarkan gambar di atas, terlihat jelas bahwa upaya para petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam membantu pelanggannya secara cepat dan tepat sudah cukup baik. Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh para petugas di Stasiun Gubeng Surabaya.Hal ini juga sejalan dengan hasil dari wawancara informan salah satu penumpang kereta api atas nama Andri Ardianto sebagai berikut:

*"Saya merasa cukup mudah mendapatkan informasi tentang cara menggunakan aplikasi KAI Access. Petugas di Stasiun Gubeng sangat membantu. Mereka memberikan penjelasan yang jelas dan detail tentang cara mengunduh, mendaftar, dan menggunakan berbagai fitur dalam aplikasi. Selain itu, ada juga panduan tertulis dan poster di stasiun yang membantu saya memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi."*

*"saya juga dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi KAI Access. Petugas di stasiun memberikan informasi tentang cara mengunduh aplikasi dari Google Play Store atau App Store. Mereka juga membantu saya dalam proses pengunduhan dan instalasi, memastikan bahwa saya tidak mengalami kesulitan. Selain itu di Stasiun juga tersedia layanan informasi Digital melalui Videotron sehingga memudahkan kami sebagai pelanggan setia kereta api”* (Hasil wawancara tanggal 18 Juli 2024)

**b. Empati dan Kepedulian** Menurut (Bambang Suprianto 2023)[16] Kepedulian / Empati (*Emphaty*) termasuk *Access, Courtesy, Communication* dan *Understanding*, yaitu kemampuan atau kesediaan pegawai memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada masyarakatnya. Dimensi empati dalam pelayanan mencakup kemampuan untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan serta perasaan pelanggan. Para petugas di Stasiun Surabaya Gubeng dari indikator empathy dari hasil wawancara dengan penumpang petugas terkait dengan rasa empati dan kepedulian petugas penumpang seperti yang dikemukakan oleh Ibu Dinda



**Gambar 4. Kepedulian Petugas**

Sumber : Dokumentasi Empati dan Kepedulian Petugas Loket

*"Saya menilai kemampuan petugas KAI dalam memahami situasi dan kebutuhan pelanggan sangat baik. Mereka tampak peka terhadap kebutuhan penumpang, terutama saat ada penumpang yang terlihat bingung atau kesulitan. Misalnya, ketika saya berada di loket, petugas dengan cepat menghampiri saya dan menawarkan bantuan ketika melihat saya memeriksa jadwal kereta. Saya merasa bahwa petugas KAI memiliki kemampuan untuk berempati dan memahami bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda, dan mereka berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan yang sesuai."*

Dari hasil wawancara dengan penumpang diatas juga didukung dari pernyataan dari SPV *Cutomer Care* bahwa untuk layanan dan kepedulian kepada pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng sebagai wujud kepedulian terhadap layanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng juga disediakan layanan digital berupa visual dan suara lewat videotron :



**Gambar 5. Layanan Digital**

Sumber : Dokumentasi Layanan Informasi Digital

*"Kami di Stasiun Surabaya Gubeng berkomitmen untuk memberikan layanan pelanggan yang optimal sebagai wujud kepedulian kami. Selain menyediakan layanan melalui Customer Service yang siap membantu langsung di stasiun, kami juga telah mengembangkan layanan pelanggan melalui media digital. Ini termasuk panduan penggunaan aplikasi KAI Access yang tersedia di situs resmi PT. KAI dan media sosial kami. Kami juga menyediakan video tutorial yang mudah diakses oleh penumpang"* (Hasil wawancara tanggal 18 Juli 2024)

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pengguna di Stasiun Surabaya Gubeng. Daya tanggap petugas di Stasiun Surabaya Gubeng, terutama dalam hal membantu pelanggan dalam penggunaan aplikasi KAI Access, telah menunjukkan kualitas yang cukup baik. Melalui komunikasi efektif, empati, dan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas, pelanggan merasa lebih terbantu dan mendapatkan pengalaman yang positif selama menggunakan layanan di stasiun. Meskipun layanan yang diberikan sudah baik, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam memperkuat komunikasi dan interaksi digital. Pengembangan layanan melalui media digital, seperti tutorial video dan panduan tertulis perlu terus ditingkatkan, untuk memastikan bahwa semua pelanggan termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi dapat dengan mudah menggunakan aplikasi KAI Access dan mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan. Hasil kajian peneliti sama halnya dengan peneliti terdahulu (Yustita Titi Hapsari 2022)[7] yang berjudul "Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)"

### 3. AKSES

Kenyamanan atau kemudahan adalah cara untuk menentukan bagaimana pengguna tertentu dapat menggunakan produk untuk Mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif serta mendapatkan lebih banyak pengguna Bahagia (S. Sriyono, N.Fadilah, R. Diansyah et al.)(17). akses informasi dan layanan di Stasiun Gubeng Surabaya sangat dibutuhkan agar pelanggan dengan mudah mendapatkan layanan pelanggan. Petugas stasiun wajib memberikan pelayanan yang optimal melalui berbagai upaya, baik secara langsung maupun melalui media digital atau berupa Public address. Upaya ini dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan memperkuat citra PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

a. **Kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan** Pelayanan dalam hal informasi dikaitkan dengan semakin majunya teknologi yang merupakan bentuk dari perkembangan zaman karena dengan adanya teknologi akan mempermudah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat saat ini (Kharima, Kholilah Danarratoe,Fanida,Eva Hany 2021)[18]. dari hasil observasi di Stasiun Surabaya Gubeng Kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan PT. KAI sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang dapat mendapatkan bantuan dan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien. Selain Tersedia petugas Customer Service di Stasiun Surabaya Gubeng yang siap membantu penumpang secara langsung. Di Stasiun Surabaya Gubeng menyediakan juga menyediakan informasi public melalui layanan pelanggan yang dapat dihubungi untuk mendapatkan informasi atau bantuan melalui nomer telepon 121 dan media sosial lainnya seperti instgram,facebook,twitter,email maupun situs resmi PT.KAI



**Gambar 5. Layanan Pelanggan**

Sumber : Facebook Kereta Api Kita 2024

PT. KAI menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang. Dengan berbagai saluran komunikasi yang tersedia, penumpang dapat dengan mudah mendapatkan bantuan dan informasi yang mereka butuhkan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan PT. KAI. Hal ini juga menunjukkan komitmen PT. KAI untuk selalu responsif dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini senada juga dengan hasil wawancara kami dengan penumpang kereta api bapak Endi Yudhianto sebagai berikut :

*"Saya merasa cukup mudah menemukan informasi kontak untuk layanan pelanggan. Informasi tersebut tersedia di situs resmi PT. KAI dan juga di aplikasi KAI Access. Selain itu, saya juga melihat nomor kontak layanan pelanggan di media sosial mereka, jadi tidak ada kesulitan untuk mencarinya."*

*"selain itu, saya dapat dengan mudah menghubungi layanan pelanggan melalui beberapa saluran yang tersedia. Saya pernah mencoba menghubungi mereka melalui telepon dan juga menggunakan fitur chat di aplikasi WA melalui KAI121" (Hasil wawancara tanggal 20 Juli 2024)*

Kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan PT. KAI merupakan aspek penting yang mendukung pengalaman positif bagi penumpang. Penumpang memiliki akses yang mudah untuk menemukan informasi kontak layanan pelanggan melalui berbagai saluran, seperti situs resmi PT. KAI, aplikasi KAI Access, serta media sosial. Hal ini menunjukkan upaya PT. KAI untuk menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses. Secara keseluruhan, kemudahan dalam menghubungi layanan pelanggan PT. KAI di Stasiun Surabaya Gubeng berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi penumpang, yang pada gilirannya meningkatkan citra dan kepercayaan terhadap perusahaan.

b. **Ketersediaan Layanan Pelanggan** Ketersediaan layanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng untuk memberikan pelayanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan adanya berbagai saluran komunikasi dan dukungan di stasiun, penumpang dapat dengan mudah mengakses informasi dan bantuan yang mereka butuhkan. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap layanan PT. KAI, serta menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi penumpang. Dalam pelayanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng dijelaskan oleh Petugas Customer Care Stasiun Surabaya Gubeng sebagai berikut :

*"Layanan pelanggan atau customer care yang disediakan di stasiun surabaya gubeng untuk memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan kami menyediakan petugas customer care dengan jam operasional mulai pukul 05.00 s/d*

19.30 wib selain itu juga pelanggan juga bisa bisa menghubungi customer care online kami melalui wa kai121 yang dapat dihubungi 24jam layanan atau juga email [cs@kai.id](mailto:cs@kai.id)" (Hasil wawancara tanggal 20 Juli 2024)



**Gambar 5. Ruang Layanan Pelanggan**

Sumber : Dokumentasi Layanan Customer Care 2024

Layanan pelanggan yang disediakan di Stasiun Surabaya Gubeng mencerminkan komitmen PT. KAI untuk memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan. Dengan petugas customer care yang tersedia selama jam operasional dan layanan online melalui WhatsApp yang dapat dihubungi 24 jam, PT. KAI berusaha untuk memberikan pengalaman yang baik bagi penumpang dan memastikan bahwa semua pertanyaan dan masalah dapat ditangani dengan cepat dan efisien.

c. **Kejelasan Informasi yang Diberikan** oleh layanan pelanggan PT. KAI merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan dan pemahaman pelanggan. Seberapa jelas dan mudah dipahami informasi yang diberikan oleh layanan petugas stasiun kepada pelanggan juga harus diperhatikan. Berdasarkan hasil Observasi penelitian di Stasiun Surabaya Gubeng Petugas layanan pelanggan menggunakan bahasa yang sederhana dan terstruktur dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan di stasiun surabaya gubeng berhasil dalam menyampaikan informasi dengan cara yang efektif, yang berkontribusi pada kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Dalam hal ini Senada dengan informan yang telah diwawancarai yaitu calon penumpang kereta api ibu Sesaria Agustina sebagai berikut :

"Saya merasa informasi yang diberikan oleh layanan pelanggan cukup jelas dan mudah dipahami. Petugas yang saya hubungi menggunakan bahasa yang sederhana dan menghindari istilah yang terlalu teknis. Penjelasan mereka juga terstruktur dengan baik, sehingga saya tidak bingung saat mendapatkan informasi." (Hasil wawancara tanggal 20 Juli 2024)

Selain hasil wawancara diatas Informasi yang diberikan oleh layanan pelanggan di Stasiun Surabaya gubeng cukup lengkap dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Petugas memberikan detail yang komprehensif, meskipun ada beberapa area, seperti kebijakan pengembalian tiket, yang bisa ditingkatkan dalam hal kejelasan dan detail seperti yang disampaikan informan dari penumpang kereta api bapak Setiya Bhakti berikut ini

"Saya merasa informasi yang diberikan oleh layanan pelanggan PT. KAI di Stasiun Surabaya Gubeng cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan saya. Saat saya menanyakan tentang jadwal kereta dan proses pembelian tiket, petugas memberikan detail yang sangat komprehensif, termasuk syarat dan ketentuan yang berlaku. Namun, ada beberapa kali di mana saya merasa informasi tentang kebijakan pengembalian tiket bisa lebih terperinci." (Hasil wawancara tanggal 20 Juli 2024)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan Aspek aksesibilitas di Stasiun Surabaya Gubeng, terutama dalam konteks layanan pelanggan PT. KAI menunjukkan upaya yang cukup baik dalam memberikan kemudahan dan kejelasan informasi kepada pelanggan. Berbagai saluran komunikasi yang disediakan, termasuk nomor telepon, media sosial, dan aplikasi KAI Access, memberikan alternatif bagi pelanggan untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan preferensi mereka. Ketersediaan layanan pelanggan yang dapat diakses selama jam operasional dan layanan online 24 jam menunjukkan komitmen PT. KAI dalam memberikan pelayanan yang optimal. Meskipun informasi yang diberikan oleh petugas sudah cukup jelas dan lengkap, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal kejelasan informasi terkait kebijakan tertentu seperti pengembalian tiket. Hasil kajian peneliti sama halnya dengan peneliti terdahulu (elen wahyu wulandari dan Eva Hany Fanida 2023)[8] yang berjudul "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)"

#### 4. KOMUNIKASI

Menurut (H. Purba 2023)[19] Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberitahu, mengemukakan pendapat, dan mengubah perilaku atau mengubah sikap yang dilakukan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Indikator komunikasi adalah ukuran atau parameter yang digunakan untuk menilai kualitas dan efektivitas komunikasi dalam suatu organisasi atau sistem layanan. Indikator-

indikator ini membantu dalam memahami bagaimana komunikasi dilakukan, diterima, dan diproses oleh para penerima pesan.

**a. Kejelasan Informasi** merujuk pada seberapa jelas, mudah dipahami, dan terstruktur informasi yang disampaikan kepada penerima pesan. Informasi yang jelas memastikan bahwa penerima dapat memahami pesan yang dimaksud tanpa kebingungan atau kesalahpahaman. Dalam konteks pelayanan publik, kejelasan informasi sangat penting untuk membantu pelanggan mendapatkan pemahaman yang tepat tentang layanan yang mereka terima.

Kejelasan informasi merupakan elemen kunci dalam komunikasi efektif, terutama dalam konteks layanan pelanggan. Dengan memastikan bahwa informasi yang disampaikan jelas, lengkap, dan mudah dipahami, PT KAI dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi kesalahpahaman, dan membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

Dari hasil Observasi di Stasiun Surabaya Gubeng, tersedia brosur, poster dan video yang menjelaskan layanan dan kebijakan KAI. Informasi yang terdapat dalam brosur tersebut disusun secara logis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan dilengkapi dengan gambar untuk membantu ilustrasi. Namun untuk layanan khusus bagi penumpang untuk kejelasan informasi PT KAI di Stasiun Surabaya Gubeng belum menyediakan gerai khusus, hal ini juga disampaikan oleh informan dari penumpang kereta api saudari Devi

*"Informasi yang diberikan oleh KAI mengenai KAI Access cukup jelas. Saya mendapatkan panduan yang terperinci tentang cara mengunduh aplikasi, mendaftar, dan menggunakan fitur-fitur yang ada. Petugas menjelaskan setiap langkah dengan baik, sehingga saya tidak merasa bingung, Namun mungkin adanya gerai khusus untuk pelayanan informasi KAI Access mungkin bisa membantu kami untuk cepat mendapatkan informasi"* (Hasil wawancara tanggal 21 Juli 2024)

Kejelasan informasi adalah elemen kunci dalam memastikan komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan pelanggan. Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Stasiun Surabaya Gubeng, dapat disimpulkan bahwa PT KAI telah berupaya menyampaikan informasi dengan cara yang jelas, mudah dipahami, dan terstruktur. Secara keseluruhan, meskipun PT KAI sudah melakukan upaya yang baik dalam menyampaikan informasi dengan jelas, ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam penyediaan gerai khusus untuk informasi aplikasi KAI Access di stasiun. Langkah ini dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh PT KAI.

**b. Kesesuaian dan Ketepatan Informasi** merujuk pada bagaimana informasi yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan kebutuhan dan pertanyaan pelanggan serta disampaikan dengan tepat waktu dan akurat. Informasi yang sesuai dan tepat memastikan bahwa pelanggan mendapatkan jawaban yang relevan dan bermanfaat, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, PT KAI dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan dengan terus memastikan kesesuaian dan ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan. Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dengan salah satu penumpang di Stasiun Surabaya Gubeng yaitu Bapak Edi Susanto

*"informasi yang saya terima dari petugas KAI sangat sesuai dengan kebutuhan dan pertanyaan saya. Ketika saya menanyakan tentang jadwal kereta dan proses pembelian tiket, petugas memberikan detail yang lengkap dan relevan. Mereka juga memastikan bahwa saya memahami setiap langkah dalam proses tersebut".*

*"Selain itu juga Saya merasa informasi yang diberikan oleh petugas KAI memang sesuai dengan apa yang saya tanyakan. Saat saya membutuhkan informasi tentang kebijakan pengembalian tiket, petugas menjelaskan prosedurnya dengan jelas dan sesuai dengan pertanyaan saya. Ini sangat membantu saya untuk membuat keputusan yang tepat." (Hasil wawancara tanggal 21 Juli 2024)*

**c. Sikap dan Keterampilan Komunikasi Staf** merujuk pada kemampuan petugas dalam berinteraksi dengan pelanggan secara sopan, profesional, dan efektif. Hal ini mencakup cara petugas menyampaikan informasi, menangani pertanyaan dan keluhan, serta membangun hubungan positif dengan pelanggan. Petugas KAI di Stasiun Surabaya Gubeng menunjukkan sikap yang sopan dan profesional dalam berinteraksi dengan pelanggan. Sikap dan keterampilan komunikasi yang baik dari petugas KAI berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh PT KAI. Berdasarkan hasil observasi di Stasiun Surabaya Gubeng, petugas KAI menunjukkan sikap yang sopan dan profesional dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Mereka menyapa pelanggan dengan ramah, mendengarkan dengan seksama, dan memberikan jawaban yang jelas dan tepat. Hal ini juga senada dengan yang disampaikan salah satu penumpang di Stasiun Surabaya Gubeng yaitu Bapak Yonathan sebagai berikut

*"Saya merasa petugas KAI sangat sopan dan profesional dalam berkomunikasi dengan saya. Mereka selalu tersenyum, memberikan salam, dan menjawab pertanyaan saya dengan ramah. Saya merasa nyaman dan dihargai sebagai pelanggan." (Hasil wawancara tanggal 21 Juli 2024)*

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa PT KAI telah berupaya dengan baik dalam menyampaikan informasi yang jelas, relevan, dan tepat waktu kepada para penumpang. Hal ini dibuktikan melalui berbagai inisiatif, seperti penyediaan brosur, poster, dan video informatif, serta penjelasan langsung dari petugas yang disampaikan dengan bahasa sederhana dan terstruktur. Secara keseluruhan, komunikasi yang baik antara

petugas dan penumpang di Stasiun Surabaya Gubeng telah membantu PT KAI dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik. Namun, PT KAI masih dapat melakukan beberapa peningkatan untuk memastikan bahwa semua aspek komunikasi di stasiun berjalan lebih optimal. Hasil kajian peneliti sama halnya dengan peneliti terdahulu (Yustita Titi Hapsari 2022)[7] yang berjudul “Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)”

## 5. KEBUTUHAN PELANGGAN

Kebutuhan pelanggan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk mengidentifikasi, memahami, dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan secara efektif. Menurut (F. Maulyan, D. Yunaiti Drajat, R. Angliawati et al. 2022)[20] layanan yang diberikan dengan berfokus kepada kepuasan pengguna sering disebut juga dengan layanan prima atau layanan istimewa (*service excellent*). Meskipun ada beberapa area yang bisa ditingkatkan, seperti penyediaan layanan khusus untuk aplikasi KAI Access, secara keseluruhan, pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik. Dengan demikian pemenuhan kebutuhan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng sudah baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek layanan khusus dan detail informasi tertentu. Hal ini penting untuk terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan PT KAI.

**a. Pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan** adalah kemampuan penyedia layanan untuk mengidentifikasi, memahami, dan memenuhi harapan serta kebutuhan pelanggan secara efektif. Meskipun PT KAI telah berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan terkait aplikasi KAI Access, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diatasi. Kekurangan ini meliputi kurangnya gerai informasi khusus, detail informasi yang kurang lengkap, penggunaan istilah teknis, keterbatasan pelatihan petugas, keterbatasan materi pendukung, pengumpulan feedback yang kurang optimal, serta kurangnya promosi dan edukasi. Dalam hal ini sesuai dengan hasil observasi dan wawancara kepada pengunjung di Stasiun Surabaya Gubeng bapak Sudarmono

*“saya merasa informasi yang diberikan belum cukup lengkap. Misalnya, saya mencari detail tentang kebijakan pengembalian tiket melalui aplikasi KAI Access, tetapi penjelasannya masih terlalu umum dan kurang spesifik dan jugatidak adanya gerai khusus informasi”* (Hasil wawancara tanggal 21 Juli 2024)

Meskipun PT KAI telah berupaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan terkait aplikasi KAI Access. Pelanggan tidak memiliki tempat khusus untuk mendapatkan informasi lebih detail mengenai aplikasi, yang membuat mereka kesulitan dalam mencari informasi yang mereka butuhkan.

**b. Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan** adalah upaya penyedia layanan untuk memastikan bahwa harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik. Pemenuhan kebutuhan pelanggan merupakan faktor kunci dalam mendorong pelanggan untuk beralih dari pembelian tiket kereta secara langsung di loket ke penggunaan aplikasi KAI Access. Dengan memenuhi kebutuhan pelanggan dan menawarkan kemudahan serta keuntungan dalam penggunaan aplikasi KAI Access, PT KAI berupaya mendorong lebih banyak pelanggan untuk beralih dari pembelian tiket di loket ke penggunaan aplikasi, melalui cara seperti edukasi, penyediaan informasi yang jelas, dan dukungan pelanggan yang efektif, hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempermudah transisi ke layanan digital. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan SPV *Customer Care* Stasiun Surabaya Gubeng sebagai berikut

*“kami berupaya untuk meningkatkan edukasi kepada pelanggan kAI untuk mengetahui dan menggunakan aplikasi kAI access dengan cara melakukan promo mengenai aplikasi kAI access baik melalui media sosial maupun melalui event car freeday atau yang lainnya, selain itu juga di stasiun surabaya gubeng sudah terdapat layanan video tutorial mengenai penggunaan aplikasi kAI”* (Hasil wawancara tanggal 21 Juli 2024)

Pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam konteks penggunaan aplikasi KAI Access adalah bahwa PT KAI telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik. Melalui edukasi yang efektif, penyampaian informasi yang jelas, serta dukungan pelanggan yang memadai.

**c. Fleksibilitas dalam Melayani Kebutuhan** Fleksibilitas dalam pelayanan sangat penting, terutama dalam konteks layanan publik seperti yang diberikan oleh PT KAI. Dengan memiliki pendekatan yang fleksibel, PT KAI dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan mereka. Dari observasi penggunaan aplikasi KAI Access, PT KAI telah menawarkan opsi yang berbeda dalam cara pelanggan melakukan transaksi, seperti pemesanan tiket, pengembalian tiket, atau bahkan dukungan teknis yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna.

PT KAI menawarkan berbagai metode pembayaran di aplikasi KAI Access, seperti transfer bank, kartu kredit, dompet digital, dan pembayaran langsung di stasiun. Hal ini memberi pelanggan kebebasan untuk memilih cara pembayaran yang paling nyaman bagi mereka. Memungkinkan pelanggan untuk mengajukan pengembalian tiket secara online melalui aplikasi KAI Access dengan proses yang sederhana dan cepat, tanpa harus mengunjungi loket secara fisik. Mengadakan promosi atau diskon khusus bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi KAI Access untuk pembelian tiket, mendorong lebih banyak pelanggan untuk beralih dari pembelian langsung di loket.



Gambar 5. Gambar fitur Aplikasi KAI Access  
Sumber : Aplikasi KAI Access 2024

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng, diketahui bahwa petugas KAI menunjukkan fleksibilitas yang tinggi dalam melayani kebutuhan pelanggan terkait aplikasi KAI Access. Salah satu pelanggan, Bapak Sudarmono, menyatakan,

*"Petugas KAI sangat fleksibel ketika saya menghadapi kesulitan dengan aplikasi KAI Access. Saat saya mengalami masalah dengan pembayaran tiket melalui aplikasi, petugas langsung membantu saya mencari alternatif metode pembayaran dan memastikan transaksi berjalan lancar tanpa harus datang ke loket."* (Hasil wawancara tanggal 22 Juli 2024)

Selain itu, pelanggan lainnya, Ibu Devi, menambahkan,

*"Ketika saya kebingungan dengan fitur pemilihan kursi di aplikasi, petugas dengan sabar menjelaskan cara penggunaannya dan bahkan membantu saya memilih kursi yang sesuai dengan keinginan saya."* (Hasil wawancara tanggal 22 Juli 2024)

Dari hasil observasi dan hasil wawancara dapat disimpulkan, pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah aspek fundamental dalam memberikan layanan yang memuaskan dan membangun loyalitas jangka panjang. PT KAI di Stasiun Surabaya Gubeng telah melakukan berbagai upaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, terutama dalam konteks penggunaan aplikasi KAI Access. Hasil kajian peneliti sama halnya dengan peneliti terdahulu (FISCAL FIJAY SAKSENA 2020)[9] yang berjudul "Upaya Peningkatan Kualitas Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Malang Menggunakan Aplikasi Android Passenger Information Center"

#### IV. SIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan aplikasi KAI Access dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Surabaya Gubeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa gangguan teknis, persepsi umum terhadap keandalan aplikasi tetap positif. Pengguna menghargai kemudahan akses informasi, efisiensi dalam pembelian tiket, dan dukungan pelanggan yang responsif. Upaya PT KAI dalam meningkatkan infrastruktur aplikasi dan pemeliharaan rutin telah membantu mengurangi frekuensi gangguan dan meningkatkan stabilitas operasional. Selain itu, adanya dukungan pelanggan yang mudah diakses melalui *call center* 121 dan media sosial memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas layanan publik oleh PT KAI, termasuk edukasi pelanggan melalui media sosial dan video tutorial di Stasiun Surabaya Gubeng, telah memberikan dampak positif terhadap adopsi aplikasi KAI Access. Pengguna juga menghargai kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas layanan pelanggan, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam informasi kebijakan tertentu seperti pengembalian tiket. Pelatihan berkala bagi petugas layanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng menunjukkan hasil yang positif, dengan peningkatan dalam sikap ramah, keterampilan komunikasi, dan profesionalisme petugas. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra PT KAI sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap kebutuhan pelanggannya. Secara keseluruhan, PT KAI telah menunjukkan fleksibilitas dan komitmen yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui aplikasi KAI Access. Upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kemudahan akses informasi diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong penggunaan aplikasi KAI Access di masa mendatang.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat tauhid dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang "Kualitas Pelayanan Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng" dan juga kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang

telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) atas dukungan dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian ini, khususnya kepada tim manajemen dan staf di Stasiun Surabaya Gubeng yang telah menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam wawancara dan memberikan pandangan yang sangat berharga. Partisipasi dan kerjasama Anda sangat penting dalam keberhasilan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada para pembimbing dan rekan-rekan yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung. Akhir kata, kami berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Secara keseluruhan, PT KAI di Stasiun Surabaya Gubeng telah berhasil memenuhi sebagian besar kebutuhan pelanggan dengan baik. Namun, ada beberapa area yang masih bisa ditingkatkan, terutama dalam hal pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan pelanggan dan penyediaan layanan khusus yang lebih terarah. Dengan terus melakukan perbaikan di area-area ini, PT KAI dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan.

## REFERENSI

- [1] *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009.*
- [2] *Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2021). Jumlah Perusahaan Industri Besar dan Sedang Yang Aktif Menurut Kecamatan Di Kota Surabaya Tahun 2020.*
- [3] "Buku Peraturan Stasiun Surabaya Gubeng Tahun (2023)".
- [4] "Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta".
- [5] M. Aria and I. L. Atik, "Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM," *J. Insitusi Politenik Ganेशha Medan*, 2018.
- [6] *Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. 1994. Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective. Buckingham: Open University Press.*
- [7] L. N. Nur Itihadah, Abubakar, "Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)," *Ekuitas J. Pendidik. Ekon.*, vol. 10, no. 2, pp. 429–436, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/view/54345%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/EKU/article/download/54345/24361>
- [8] E. A. Wulandari and E. H. Fanida, "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)," *J. Ilmu Adm. Negara*, pp. 2137–2150, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/53106>
- [9] "Saksena Fiscal 2020. Upaya Peningkatan Kualitas Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Malang Menggunakan Aplikasi Android Passenger Information Center".
- [10] "Moleong, L.J 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.".
- [11] "Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.".
- [12] A. Kusmindar, L. A. Oktoriza, M. Mahmud, and F. I. F. Sukono Putra, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kelas Ekonomi (Studi Kasus Pada PT KAI (Persero) DAOP IV Stasiun Semarang Poncol)," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 3, pp. 11113–11125, 2024, doi: 10.31004/innovative.v4i3.11413.
- [13] W. Artiantia, "JPSI ( Journal of Public Sector Innovations ) Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten," vol. 06, no. 2, pp. 68–74, 2022.
- [14] A. B. Mallarangeng, A. W. Arif, and D. Hammdani, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Ijin ...," *Leg. J. ...*, vol. 2, no. 1, pp. 1–15, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/view/44%0Ahttps://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/download/44/32>
- [15] J. Afizha and A. Kholik, "Penerapan Komunikasi Efektif 7C Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta Ii," *J. Ris. Mhs. Dakwah dan Komun.*, vol. 3, no. 3, p. 111, 2021, doi: 10.24014/jrmdk.v3i3.13683.
- [16] Bambang Suprianto, "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 8, no. 2, pp. 123–128, 2023, doi: 10.36982/jpg.v8i2.3015.
- [17] S. Sriyono, N. Fadilah, R. N. Diansyah, and R. Y. Teaningrum, "Persepsi Dan Pengaruh Kemudahan

- Fintech Dalam Pelayanan Kepuasan Pelanggan Yang Mendorong Akselerasi Kinerja Umkm Magelang,” *J. Maneksi*, vol. 12, no. 3, pp. 682–687, 2023, doi: 10.31959/jm.v12i3.1636.
- [18] K. D. Kharima and E. H. Fanida, “Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya,” *Publika*, no. 63, pp. 199–214, 2021, doi: 10.26740/publika.v9n1.p199-214.
- [19] H. S. Purba, “Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai,” *Komunikologi J. Pengemb. Ilmu Komun. dan Sos.*, vol. 7, no. 1, p. 77, 2023, doi: 10.30829/komunikologi.v7i1.16598.
- [20] F. F. Maulyan, D. Yuniati Drajat, R. Y. Angliawati, and D. Sandini, “Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review,” *J. Sains Manaj.*, vol. 4, no. 1, pp. 8–17, 2022, doi: 10.51977/jsm.v4i1.660.

**Conflict of Interest Statement:**

*The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.*