



ANALISIS KINERJA APLIKASI ACCESS BY KAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL

ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF THE ACCESS BY KAI APPLICATION IN IMPROVING DIGITAL-BASED PUBLIC SERVICES

Winda Fransiska¹, Silvia², Tiffany Melia Putri³, Tiffani Mediana⁴, Yulia Hanoselina⁵

Universitas Negeri Padang

Email: windafransiskaa13@gmail.com^{1*}, kumpulan373@gmail.com², tiffanymeliaputri@gmail.com³,
tiffanimediana@gmail.com⁴, yuliahanoselina@fis.unp.ac.id⁵

Article Info

Article history :

Received : 16-01-2026

Revised : 17-01-2026

Accepted : 19-01-2026

Published : 21-01-2026

Abstract

The development of digital technology has encouraged government agencies and state-owned enterprises to switch to more modern, efficient, and transparent public service systems. Responding to this development, PT Kereta Api Indonesia (Persero) has developed the Access by KAI application as a form of digitalization of public transportation services. This study aims to assess the performance of the Access by KAI application in supporting public services and to examine its contribution to improving service efficiency and user satisfaction. The study uses a qualitative descriptive approach with observation techniques, interviews with PT KAI employees, and a review of documents from scientific journals related to digital services. The results show that the Access by KAI application functions well in terms of ease of access, system reliability, and service speed. This application supports ticket booking, real-time schedule information, and self-check-in services that improve time efficiency and information transparency. However, the study also found obstacles in the form of system disruptions during peak hours, limited after-sales services, and suboptimal integration with supporting services. Overall, Access by KAI reflects the success of public service digitalization in the transportation sector and demonstrates the need for continuous innovation to maintain service quality in the digital era.

Keywords : Performance, Access by KAI Application, Public Services

Abstrak

Adanya Perkembangan teknologi digital mendorong instansi pemerintah dan BUMN untuk beralih ke sistem pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan transparan. Menyikapi perkembangan tersebut, PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan pengembangan aplikasi *Access by KAI* sebagai wujud digitalisasi layanan transportasi publik. Penelitian ini bertujuan menilai kinerja aplikasi *Access by KAI* dalam mendukung pelayanan publik serta mengkaji kontribusinya terhadap peningkatan efisiensi layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dengan pegawai PT KAI, dan telaah dokumen dari jurnal ilmiah terkait layanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Access by KAI* berfungsi dengan baik dalam aspek kemudahan akses, keandalan sistem, dan kecepatan pelayanan. Aplikasi ini mendukung pemesanan tiket, penyediaan informasi jadwal secara real time, serta layanan check in mandiri yang meningkatkan efisiensi waktu dan keterbukaan informasi. Namun, penelitian juga menemukan kendala berupa gangguan sistem pada jam sibuk, keterbatasan layanan purna jual, dan belum optimalnya integrasi dengan layanan pendukung. Secara umum, *Access by KAI* mencerminkan keberhasilan digitalisasi pelayanan publik di sektor transportasi dan menunjukkan perlunya inovasi berkelanjutan untuk menjaga mutu layanan di era digital.

Kata Kunci: Kinerja, Aplikasi Access by KAI, Pelayanan Publik



PENDAHULUAN

Perkembangan Transportasi menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan modern yang sangat bergantung pada mobilitas manusia dan barang. Sistem transportasi yang efektif dan efisien mendukung kelancaran aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya di berbagai wilayah. Di Indonesia, kemacetan lalu lintas menjadi masalah serius di sejumlah kota besar, sehingga kebutuhan akan transportasi umum yang dapat mengurangi beban jalan raya semakin mendesak. Kereta api hadir sebagai salah satu solusi transportasi massal yang memiliki kapasitas angkut besar dan relatif lebih ramah lingkungan dibanding kendaraan pribadi.

Sebagai moda transportasi yang mampu mengangkut penumpang dalam jumlah besar dengan kecepatan yang stabil, kereta api memiliki peran strategis dalam mengatasi masalah kemacetan dan mendukung mobilitas masyarakat. Namun, pelayanan kereta api tidak selalu berjalan mulus. Tantangan seperti kondisi infrastruktur yang terbatas, jarak antar stasiun yang tidak ideal, serta fasilitas pendukung yang kurang memadai masih sering ditemukan, khususnya di daerah-daerah yang sedang berkembang. Hal ini menyebabkan kenyamanan dan efisiensi menjadi kurang optimal, sehingga belum sepenuhnya mampu menarik minat masyarakat sebagai moda transportasi pilihan utama. Tantangan ini tidak hanya berdampak pada kelancaran perjalanan, tetapi juga menurunkan pengalaman pengguna sehingga dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap transportasi kereta api. Sehingga diperlukan perbaikan dan inovasi dalam layanan kereta api agar moda transportasi ini bisa berfungsi secara maksimal dan berkontribusi pada peningkatan kualitas mobilitas masyarakat di daerah tersebut. Di sisi lain, kemajuan teknologi digital memberikan peluang bagi PT Kereta Api Indonesia (KAI) untuk memperbaiki layanan melalui aplikasi *Access by KAI*. Aplikasi ini menyediakan kemudahan bagi pengguna dalam memesan tiket, mengecek jadwal, membayar, hingga mengakses layanan pelanggan secara online. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan kualitas layanan kereta api dapat meningkat dan memberi kemudahan bagi masyarakat.

Namun, transformasi digital ini juga menimbulkan permasalahan tersendiri. Beberapa pengguna mengeluhkan aplikasi yang sering mengalami gangguan saat banyak pemesan, serta kesenjangan kemampuan teknologi di antara pengguna dari berbagai latar belakang. Pengalaman menggunakan layanan online juga berbeda jauh dibandingkan dengan layanan offline yang selama ini lebih dikenal. Hal ini menandakan bahwa meskipun teknologi menjanjikan kemudahan, kenyataan di lapangan masih membutuhkan evaluasi dan perbaikan agar bisa benar-benar bermanfaat untuk semua. Dengan melihat kondisi di atas, penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi *Access by KAI* mampu membantu memperbaiki layanan publik berbasis digital, terutama di daerah seperti Simpang Haru yang masih menghadapi masalah signifikan. Meningkatnya penggunaan layanan digital tentu menuntut adanya kajian kritis agar transformasi berjalan lancar dan memberi manfaat nyata bagi masyarakat pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan kinerja aplikasi *Access by KAI* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Penelitian berfokus pada analisis dan interpretasi data untuk memahami pengalaman, persepsi, hambatan, dan keberhasilan penggunaan aplikasi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dengan pegawai Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat yang



terlibat langsung dalam pengelolaan aplikasi, serta observasi langsung di lingkungan kerja untuk melihat penerapan aplikasi dalam pelayanan sehari-hari. Penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder dari buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen resmi yang relevan dengan pelayanan publik digital dan transformasi teknologi. Data tersebut digunakan untuk memperkuat analisis dan membangun kerangka teori yang mendukung temuan lapangan. Perpaduan data primer dan sekunder menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai peran aplikasi *Access by KAI* sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik serta kontribusinya terhadap pengembangan layanan berbasis teknologi.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja

Kinerja aplikasi dalam pelayanan publik digital berpijak pada pemahaman mendalam bahwa digitalisasi merupakan transformasi strategis yang esensial untuk meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas proses, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Aplikasi seperti *Access by KAI* secara khusus dirancang untuk memangkas lapisan birokrasi yang rumit, mempercepat alur proses pelayanan, menekan biaya operasional secara signifikan, serta meningkatkan tingkat kepuasan pengguna sebagai *outcome* utama. Jerab (2024) secara spesifik mengidentifikasi tiga komponen utama digitalisasi layanan publik yaitu infrastruktur digital, proses digitalisasi, dan partisipasi pengguna yang saling berinteraksi secara dinamis untuk mendorong peningkatan kinerja layanan secara holistik.

Secara teoritis, kinerja aplikasi pelayanan publik digital pada dasarnya merupakan hasil dari integrasi yang matang antara kemajuan teknologi, kesiapan sumber daya manusia yang kompeten, dan kebijakan pendukung yang dirancang secara berkelanjutan. Aplikasi yang berhasil tidak hanya mampu memberikan layanan yang lebih cepat, murah, dan memuaskan bagi pengguna, tetapi juga secara simultan meningkatkan akuntabilitas serta transparansi lembaga publik secara institusional. Oleh karena itu, pengelolaan kinerja aplikasi perlu dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan untuk benar-benar mendukung transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan di sektor pelayanan publik.

Digitalisasi Pelayanan publik

Digitalisasi pelayanan publik merupakan transformasi proses administrasi pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan kepada masyarakat. Konsep ini mencakup tiga dimensi utama yang saling berkaitan, yaitu infrastruktur teknologi (*hardware*, *software*, dan konektivitas), proses otomatisasi melalui sistem dan alur kerja digital, serta partisipasi pengguna yang didukung oleh literasi digital dan mekanisme umpan balik. Digitalisasi ini mendorong pergeseran paradigma birokrasi tradisional menuju pelayanan publik berbasis data yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user-centric*).

Dalam konteks administrasi publik modern, pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan efisien. Pelayanan publik tidak hanya menekankan pada hasil akhir, tetapi juga pada kemudahan akses, kecepatan proses, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Perkembangan teknologi informasi mendorong penerapan *e-government* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik yang bertujuan



meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dengan mengurangi proses birokrasi manual, meskipun masih dihadapkan pada kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi digital.

Digitalisasi pelayanan publik menghasilkan nilai publik (*public value*) melalui persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model*. Ketika layanan digital dirasakan bermanfaat dan mudah diakses, tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat akan meningkat. Sejalan dengan hal tersebut, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi *Access by KAI* yang menyediakan layanan pemesanan tiket, informasi perjalanan, dan pembayaran secara daring. Penerapan ini mencerminkan prinsip pelayanan publik modern yang menyeimbangkan efisiensi administratif dengan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Riwayat Peluncuran Aplikasi oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Bagian dari Transformasi Digital



Gambar 1. Aplikasi *Access by KAI*

PT Kereta Api Indonesia (KAI) resmi meluncurkan aplikasi Access By KAI pada tanggal 10 Agustus 2023. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari aplikasi sebelumnya yang bernama KAI Access. Peluncuran Access By KAI dilakukan sebagai bagian dari upaya KAI dalam menjalankan transformasi digital di bidang transportasi kereta api. Transformasi ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern yang semakin terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal merencanakan perjalanan.

Sejarah awalnya, aplikasi pemesanan tiket KAI dimulai sejak 2010 dengan aplikasi Kereta Api Indonesia Mobile Application (Kabila) yang menggunakan teknologi SMS. Pada 2013, aplikasi ini berkembang dengan pemesanan tiket daring dan berubah nama menjadi "Kereta Api Indonesia Official Mobile Application" meskipun hanya berfungsi pada ponsel BlackBerry dan Java. Kemudian, di tahun 2014 diluncurkan aplikasi KAI Access dengan delapan fitur utama yang dapat digunakan di berbagai platform smartphone seperti iOS, Android, dan Windows Phone.

Tidak hanya sekadar mengganti nama, aplikasi baru ini juga membawa sejumlah pembaruan penting, mulai dari tampilan antarmuka (user interface) yang lebih menarik dan mudah digunakan, hingga peningkatan berbagai fitur layanan yang sebelumnya sudah ada di KAI Access. Menurut Executive Vice President of Passenger Transport Marketing and Sales KAI, aplikasi ini dirancang agar lebih nyaman dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan perkeretaapian secara



digital. Dengan adanya peluncuran ini, KAI ingin memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan transportasi publik yang modern, efisien, dan berbasis teknologi.

Tujuan Utama dalam Meningkatkan Efisiensi, Transparansi, dan Kenyamanan Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi

Tujuan utama pengembangan aplikasi Access By KAI adalah menghadirkan inovasi pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan nyaman bagi pengguna jasa kereta api di Indonesia. Transformasi digital ini menjadi langkah strategis PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat dan terintegrasi. Melalui digitalisasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berupaya memperbaiki kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat luas.

Dari sisi efisiensi, aplikasi Access By KAI mampu mempersingkat waktu dan prosedur pelayanan secara signifikan. Sebelumnya, proses pemesanan tiket dilakukan secara manual di loket stasiun yang sering menimbulkan antrean, keterbatasan waktu layanan, dan potensi kesalahan pencatatan. Melalui aplikasi, pengguna dapat melakukan pemesanan tiket, memilih tempat duduk, dan menyelesaikan pembayaran secara mandiri melalui ponsel pintar dalam waktu singkat. Sistem otomatis juga mempercepat verifikasi data penumpang serta mengurangi risiko kesalahan yang umum terjadi pada pelayanan manual.

Dari aspek transparansi dan kenyamanan, Access By KAI menyediakan keterbukaan informasi yang mudah diakses oleh pengguna. Pelanggan dapat memantau jadwal keberangkatan, ketersediaan kursi, harga tiket, serta status perjalanan secara real time. Fitur notifikasi perjalanan memberikan informasi terkait perubahan jadwal, keterlambatan, atau pembatalan secara langsung. Selain itu, tampilan antarmuka yang sederhana memudahkan penggunadari berbagai kalangan untuk mengakses layanan, didukung oleh fitur e-boarding pass, integrasi pembayaran digital, dan informasi fasilitas kereta yang meningkatkan pengalaman perjalanan.

PT Kereta Api Indonesia menegaskan bahwa pengembangan Access By KAI tidak sekadar mengikuti tren digital, tetapi menjadi bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis teknologi yang berorientasi pada pelanggan. Aplikasi ini dirancang sebagai solusi digital yang cepat, aman, dan terintegrasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, Access By KAI membuktikan komitmen KAI dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang modern, adaptif, dan berkelanjutan, sekaligus mendukung program Smart Transportation dan peningkatan daya saing pelayanan publik Indonesia.

Fitur-Fitur Utama Aplikasi Access By KAI

Selain pengembangan dari sisi teknis dan tujuan digitalisasi, Access By KAI juga dilengkapi dengan berbagai fitur utama yang menjadikannya unggul dan mudah digunakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bagian Sumber Daya Manusia (SDM) PT KAI Divisi Regional II Sumatera Barat (2025), pengembangan aplikasi ini dilandasi oleh kebutuhan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi perjalanan tanpa harus datang ke stasiun. Pertama, aplikasi ini menyediakan layanan pemesanan dan pembatalan tiket secara daring (online). Pengguna tidak perlu lagi datang ke stasiun atau mengantre lama untuk membeli atau membatalkan tiket, karena semua proses dapat dilakukan melalui aplikasi dengan



cepat dan praktis. Layanan ini terbukti meningkatkan efisiensi serta mengurangi waktu tunggu calon penumpang (Sahara & Zetalia, 2024; Frizni & Adnan, 2024). Kedua, terdapat fitur informasi jadwal keberangkatan dan status kereta secara real-time yang memungkinkan pengguna mendapatkan pembaruan otomatis apabila terjadi perubahan jadwal atau keterlambatan. Fitur ini membantu pengguna menyesuaikan waktu perjalanan dengan lebih baik dan memberikan pengalaman perjalanan yang lebih informatif. Penelitian Zackya et al. (2024) juga menunjukkan bahwa fitur ini meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan kepastian waktu dan transparansi dalam pelayanan.

Fitur ketiga adalah sistem pembayaran digital terintegrasi, di mana aplikasi Access By KAI mendukung berbagai metode transaksi seperti QRIS, e-wallet, dan mobile banking. Hal ini memungkinkan pengguna untuk bertransaksi di mana pun dan kapan pun tanpa kendala. Selain meningkatkan kemudahan, sistem ini juga memperkuat aspek keamanan data melalui penggunaan kode verifikasi (OTP) dan enkripsi transaksi, sehingga pengguna merasa lebih aman dan nyaman (Sahara & Zetalia, 2024; Zackya et al., 2024). Keempat, aplikasi ini menghadirkan layanan tambahan berupa e-boarding pass, yang memungkinkan penumpang naik kereta tanpa perlu mencetak tiket fisik. Penumpang cukup memindai kode QR atau menggunakan fitur pengenalan wajah (face recognition) yang sudah tersedia. Fitur lain yang tidak kalah penting adalah Railfood, yakni layanan pemesanan makanan dan minuman yang dapat dilakukan sebelum keberangkatan maupun selama perjalanan. Layanan ini meningkatkan kenyamanan pengguna terutama pada rute jarak jauh (Frizni & Adnan, 2024).

Kelima, KAI terus melakukan inovasi berkelanjutan melalui pembaruan tampilan antarmuka (user interface) agar lebih menarik dan mudah digunakan, peningkatan kecepatan akses aplikasi, serta penguatan sistem keamanan data pengguna agar lebih responsif dan tidak mudah mengalami kesalahan (error) saat diakses. Selain itu, pengembangan fitur baru seperti loyalty point, pemesanan hotel, dan integrasi transportasi lanjutan (seperti DAMRI atau Bluebird) menunjukkan bahwa KAI berkomitmen menghadirkan ekosistem transportasi publik yang terintegrasi secara digital (Sahara & Zetalia, 2024; Frizni & Adnan, 2024). Dengan berbagai fitur tersebut, Access By KAI tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi pemesanan tiket, tetapi juga menjadi representasi nyata dari transformasi pelayanan publik digital di Indonesia. Inovasi yang dilakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero) membuktikan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan secara signifikan di era teknologi modern.

Analisis Kinerja Aplikasi dan Dampaknya terhadap Pelayanan Publik Digital

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Digitalisasi layanan publik tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi pelayanan publik digital tersebut adalah peluncuran aplikasi Access By KAI oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Aplikasi ini menjadi inovasi strategis dalam sistem transportasi nasional yang memungkinkan masyarakat melakukan pemesanan tiket, pembatalan, pengecekan jadwal, hingga memperoleh informasi perjalanan secara daring.



Kinerja Aplikasi Berdasarkan Indikator Digital

Aplikasi Access By KAI merupakan inovasi strategis PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang sebagai bentuk penerapan e-government untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam mengakses layanan perkeretaapian. Berdasarkan wawancara dengan pihak SDM KAI Divre II Sumatera Barat dan kajian literatur, kinerja Access By KAI dinilai cukup baik dan dapat ditinjau melalui indikator kecepatan, efisiensi, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, transparansi, serta responsivitas layanan.

Dari aspek kecepatan dan efisiensi, Access By KAI mampu mempersingkat waktu pelayanan dibandingkan metode konvensional. Proses pemesanan tiket dapat diselesaikan dalam waktu dua hingga lima menit oleh pengguna yang sudah terbiasa, mulai dari pemilihan rute hingga pembayaran. Efisiensi ini menunjukkan peningkatan layanan dibandingkan pemesanan di loket yang memerlukan antrian. Namun, pada periode tertentu seperti hari libur nasional, sistem masih mengalami penurunan kinerja akibat tingginya jumlah pengguna.

Dari sisi kemudahan penggunaan dan keandalan, aplikasi ini memiliki tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Aplikasi dapat digunakan pada berbagai jenis perangkat dan dilengkapi panduan serta fitur bantuan yang memudahkan pengguna. KAI juga menerapkan pembaruan berbasis masukan pengguna untuk meningkatkan pengalaman layanan. Dari sisi keamanan, KAI memiliki unit IT Security yang memantau sistem selama 24 jam, menerapkan verifikasi identitas, serta menggunakan enkripsi data dan kerja sama dengan penyedia pembayaran terpercaya untuk menjaga keamanan transaksi.

Aspek transparansi dan responsivitas juga menjadi keunggulan Access By KAI. Proses pembatalan tiket dan pengembalian dana dilakukan secara otomatis dan tercatat secara digital sesuai kebijakannya yang berlaku, sehingga memperkuat akuntabilitas pelayanan publik. Pengguna dapat mengakses riwayat transaksi, jadwal, serta notifikasi perubahan

layanan dengan mudah. Selain itu, keberadaan pusat bantuan dan chatbot memungkinkan pengguna menyampaikan keluhan secara daring, dengan sebagian besar aduan dapat ditangani dalam waktu singkat, yang menunjukkan tingkat responsivitas layanan yang baik.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Access By KAI PT. KAI Divisi Regional II Sumatera Barat

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan (BUMN) yang terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi digital, salah satunya dengan pengembangan aplikasi Access By KAI sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik. Aplikasi Access By KAI menyediakan berbagai layanan terpadu, seperti pemesanan tiket, pembatalan, perubahan jadwal, hingga pembelian layanan tambahan seperti hotel, transportasi daring, dan bus antar kota. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Sumber Daya Manusia (SDM) PT KAI Divisi Regional II Sumatera Barat (2025), penerapan aplikasi Access By KAI telah membawa perubahan besar terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, pihak KAI menjelaskan bahwa tiket kini dapat dipesan untuk pemesanan tujuh hari sebelum keberangkatan, sehingga memudahkan pelanggan melakukan reservasi lebih awal. Namun, tingginya permintaan pada masa peak season seperti Lebaran dan liburan semester serta



keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat masih menjadi tantangan dalam pemanfaatan aplikasi.

Dari aspek kecepatan dan efisiensi, pihak KAI menegaskan bahwa aplikasi Access By KAI mampu mempercepat proses transaksi dan check-in melalui e-tiket atau QR code. Petugas loket di beberapa stasiun juga telah dikurangi karena sebagian besar transaksi telah beralih ke sistem digital. Pihak SDM KAI menyampaikan bahwa seluruh operasional di Divisi Regional II Sumatera Barat telah terhubung secara digital. Inovasi ini berdampak pada perubahan perilaku kerja pegawai dan meningkatkan efektivitas komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan. Meski demikian, masih ditemukan kendala teknis, seperti informasi kursi yang terkadang tidak akurat serta aplikasi yang kadang logout secara otomatis. Hal inimenunjukkan perlunya peningkatan stabilitas sistem dan keamanan server agar pelayanan tetap optimal.

Selain itu, dari hasil wawancara juga diketahui bahwa PT KAI secara rutin melakukan pembaruan (update) aplikasi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Pembaruan ini mencakup penambahan fitur pembatalan tiket, perubahan jadwal, serta integrasi layanan lintas moda seperti pemesanan hotel, ojek daring (ride-hailing), bus antarkota, dan kerja sama dengan Maxim sebagai bentuk customer-oriented innovation. Secara keseluruhan, hasil wawancara dan temuan literatur menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Access By KAI telah memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, baik dari aspek kecepatan, efisiensi, transparansi, maupun inovasi layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat meskipun masih memerlukan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan.

Persepsi dan Kepuasan Pengguna

Dalam era digital, kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting keberhasilan inovasi pelayanan publik. Penggunaan aplikasi Access By KAI mendapat respon positif dari sebagian besar pengguna yang terbiasa menggunakan teknologi seperti pegawai dan mahasiswa. Mereka menilai aplikasi ini sangat membantu aktivitas sehari-hari, karena memudahkan pemesanan tiket kapan saja tanpa antri di stasiun. Dari wawancara dengan pihak SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat, fitur pembayaran digital (GoPay, QRIS, DANA dan metode digital lainnya) dinilai sebagai faktor utama peningkatan kenyamanan dan efisiensi. Sistem pembayaran digital ini memperkecil antrean dan mempercepat pelayanan karena seluruh proses dapat dilakukan mandiri dari smartphone pengguna.

Fitur-tambahan seperti pemberitahuan perubahan jadwal, pembatalan tiket, dan pengembalian dana (misalnya 75% jika membatalkan perjalanan) juga mempermudah pelanggan dalam mengatur rencana perjalanan mereka secara mandiri. Penelitian Syahreza dan Sulaksono (2024) menegaskan bahwa aplikasi Access By KAI telah memenuhi indikator E-GovQual pada dimensi responsiveness (daya tanggap) dan service reliability, yang mencerminkan kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Namun demikian, masih ada beberapa kendala teknis yang dialami pengguna. Berdasarkan wawancara, gangguan paling sering disebabkan oleh koneksi internet tidak stabil atau gangguan sistem, seperti tiket yang belum muncul setelah pembayaran. Untuk mengatasi hal tersebut, pengguna dapat melapor ke layanan customer service (CS) dengan waktu penyelesaian maksimal tujuh hari kerja.



Meskipun terdapat keluhan teknis, tingkat kepuasan pengguna tetap tinggi karena adanya sistem layanan pelanggan yang responsif dan transparan, termasuk Layanan publik 121 memungkinkan pengguna memberikan evaluasi langsung dan ditindak lanjuti dengan cepat oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pemesanan, tetapi juga menjadi media komunikasi dua arah antara pengguna dan penyelenggara layanan. Berdasarkan ulasan di Play Store dan App Store, aplikasi Access By KAI memperoleh rating 4,7 dari 5 berdasarkan 379.406 ulasan pengguna, yang menandakan mayoritas pengguna merasa puas. Secara keseluruhan, hasil wawancara dan literatur menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik melalui Access By KAI memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pengguna serta berpotensi menjadikan Access By KAI sebagai model pelayanan publik digital yang efektif dan berkelanjutan di Indonesia.

Kendala dan Tantangan Penggunaan Aplikasi

Meskipun aplikasi digital telah menjadi pilar utama dalam transformasi digital PT Kereta Api Indonesia (Persero), penggunaannya tidaklah tanpa hambatan. Identifikasi dan analisis terhadap kendala dan tantangan pada aplikasi penting untuk memastikan aplikasi dapat diadopsi secara luas dan memberikan nilai tambah yang maksimal bagi seluruh segmen pengguna. Kendala-kendala tersebut dapat dikategorikan menjadi dua dimensi utama, yakni dimensi teknis yang berkaitan dengan performa sistem, dan dimensi non-teknis yang mencakup aspek pengguna, edukasi, dan layanan pendukung.

Aspek Teknis: Skalabilitas, Konektivitas, dan Kompatibilitas Sistem

Tantangan teknis merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan inovasi digital dalam layanan publik. Dalam konteks aplikasi Access By KAI, berbagai kendala teknis seperti skalabilitas, konektivitas, dan kompatibilitas sistem menjadi aspek penting yang secara langsung berpengaruh terhadap reliabilitas layanan, kepuasan pengguna, dan efisiensi operasional. Jika tidak dikelola dengan baik, persoalan teknis dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital yang diupayakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1. Gangguan Sistem dan Kestabilan Server pada Jam Sibuk

Gangguan sistem, bug, atau error yang terjadi saat jam sibuk (peak hours) mencerminkan tantangan besar dalam aspek skalabilitas infrastruktur digital. Pada saat terjadi lonjakan trafik pengguna misalnya pada masa promosi tiket murah, periode mudik Lebaran atau Natal-Tahun Baru, maupun jam-jam sibuk kerja pagi dan sore hari server aplikasi dituntut untuk memproses ribuan hingga jutaan permintaan pengguna secara bersamaan. Menurut Dwi & Sari (2023), tekanan beban seperti ini dapat menyebabkan penurunan performa sistem, lagging, transaksi gagal, bahkan crash total apabila kapasitas server tidak memadai.

Untuk mengatasi hal ini, PT KAI perlu memperkuat arsitektur teknologinya melalui penerapan load balancing, auto-scaling, serta cloud-based infrastructure agar aplikasi mampu menyesuaikan kapasitas secara dinamis sesuai lonjakan pengguna. Selain itu, sistem cadangan (backup system) dan pemeliharaan rutin (maintenance schedule) harus diperkuat untuk memastikan stabilitas layanan tetap terjaga, terutama pada saat periode dengan intensitas penggunaan tinggi.



2. Ketergantungan pada Koneksi Internet yang Stabil

Sebagai aplikasi digital yang beroperasi secara daring, Access By KAI memiliki ketergantungan tinggi pada stabilitas jaringan internet. Keterbatasan infrastruktur jaringan di beberapa wilayah Indonesia, terutama di daerah pedesaan atau wilayah terpencil, menjadi hambatan utama dalam aksesibilitas aplikasi ini. Pengguna yang berada di area dengan sinyal lemah, kecepatan internet rendah, atau fluktuasi jaringan sering kali mengalami kesulitan saat melakukan transaksi seperti pembelian tiket, pembatalan perjalanan, atau akses informasi real-time seperti jadwal keberangkatan dan perubahan rute.

Kondisi ini menciptakan kesenjangan digital (digital divide) antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, yang berpotensi menghambat pemerataan manfaat digitalisasi layanan publik. Untuk mengatasinya, PT KAI dapat mengembangkan fitur offline mode terbatas, misalnya untuk menyimpan data e-tiket atau jadwal kereta, serta melakukan optimisasi penggunaan data ringan (data compression) agar aplikasi tetap dapat berfungsi dalam kondisi koneksi rendah. Kolaborasi dengan penyedia layanan telekomunikasi juga dapat menjadi strategi penting dalam memperluas jangkauan konektivitas bagi seluruh pengguna.

3. Masalah Kompatibilitas pada Perangkat dengan Versi Sistem Operasi Lama

Masalah kompatibilitas merupakan tantangan lain yang sering muncul dalam pengembangan aplikasi digital. Banyak pengguna masih menggunakan perangkat dengan versi sistem operasi (OS) lama, baik Android maupun iOS. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2022), sekitar seperempat pengguna ponsel di Indonesia masih memakai perangkat yang belum mendukung pembaruan sistem terbaru. Akibatnya, mereka mengalami kesulitan mengunduh, memperbarui, atau menjalankan aplikasi Access By KAI secara optimal.

Fenomena ini terjadi karena pengembang aplikasi cenderung mengoptimalkan performa untuk sistem operasi modern demi meningkatkan keamanan, kompatibilitas API, serta efisiensi sumber daya perangkat. Namun, hal tersebut menimbulkan dampak eksklusif bagi pengguna lama. Untuk mengurangi kesenjangan ini, PT KAI perlu mempertimbangkan strategi backward compatibility, seperti menyediakan versi ringan (lite version) dari aplikasi yang tetap kompatibel dengan perangkat berkapasitas rendah. Selain itu, perlu adanya komunikasi dan edukasi digital kepada masyarakat tentang pentingnya pembaruan perangkat dan keamanan digital agar adopsi teknologi dapat berlangsung lebih merata.

4. Integrasi Sistem dan Keamanan Data Pengguna

Integrasi sistem dan keamanan data juga menjadi faktor teknis, Aplikasi Access By KAI harus terhubung dengan berbagai sistem internal seperti manajemen tiket, sistem pembayaran, dan data pelanggan, serta sistem eksternal seperti payment gateway dan layanan pemerintah terkait transportasi publik. Integrasi yang tidak optimal dapat menyebabkan sinkronisasi data lambat, kesalahan transaksi, atau bahkan potensi kebocoran data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan standar keamanan tinggi (data encryption, multi-factor authentication, dan compliance terhadap ISO 27001) agar sistem tetap aman dan terpercaya. Dengan demikian, tantangan teknis dalam pengelolaan aplikasi Access By KAI bukan hanya persoalan kapasitas server atau jaringan internet, tetapi juga menyangkut aspek kompatibilitas, keamanan, dan integrasi sistem yang harus dikelola secara menyeluruh dan berkelanjutan.



Aspek Non-Teknis : Pengguna, Integrasi Layanan, dan Manajemen Umpan Balik

Aspek non-teknis mencakup faktor-faktor sosio-kultural, kognitif, dan manajemen yang memengaruhi interaksi pengguna dengan aplikasi, serta kualitas layanan pendukung yang diberikan oleh penyedia aplikasi.

1. Rendahnya Literasi Digital Sebagian Pengguna

Rendahnya literasi digital, terutama di kalangan usia lanjut atau kelompok yang minim akses pelatihan, merupakan hambatan kognitif yang serius (Pratiwi, 2022). Literasi digital mencakup kemampuan teknis, pemahaman kontekstual, dan kemampuan mengevaluasi informasi digital. Pengguna dengan literasi digital yang rendah sering kali mengalami kesulitan dalam memahami antarmuka pengguna (UI/UX) yang kompleks, menghambat pemanfaatan fitur-fitur canggih, dan meningkatkan risiko mereka terhadap ancaman siber (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2024). Oleh karena itu, upaya edukasi publik dan penyediaan panduan interaktif perlu diperluas agar semua pengguna mampu memanfaatkan aplikasi secara maksimal.

2. Keterbatasan Fitur Layanan Purna Jual

Beberapa pengguna mengeluhkan keterbatasan dalam fitur pengembalian tiket (refund), perubahan jadwal (reschedule), dan layanan pengaduan pelanggan. Meskipun aplikasi sudah menyediakan fungsi dasar, sistem responsnya belum sepenuhnya cepat dan terintegrasi dengan unit layanan pelanggan (Santoso, 2023). Keterbatasan ini menurunkan tingkat kepuasan pengguna yang membutuhkan bantuan lanjutan setelah transaksi.

3. Kurangnya Integrasi Antar Layanan Digital Pendukung

Aplikasi Access By KAI belum sepenuhnya terhubung dengan sistem transportasi publik lainnya seperti TransPadang, serta platform pembayaran digital tertentu. Minimnya integrasi ini mengurangi efisiensi perjalanan pengguna yang membutuhkan layanan transportasi lanjutan. Pengembangan sistem yang terhubung lintas moda transportasi akan memperkuat peran Access By KAI sebagai bagian dari ekosistem transportasi digital nasional.

4. Respons Layanan Pelanggan yang Terkadang Lambat

Kualitas respons layanan pelanggan (customer service) yang lambat saat terjadi kendala teknis adalah tantangan yang berkaitan langsung dengan manajemen hubungan pelanggan (Customer Relationship Management). Dalam situasi darurat, seperti kegagalan transaksi atau masalah keamanan akun, pengguna mengharapkan resolusi yang cepat dan empati (Rahmawati, 2023). Respons yang tertunda, prosedur yang berbelit, atau kurangnya kompetensi agen layanan pelanggan dapat secara drastis menurunkan tingkat kepercayaan pengguna. Hal ini mengindikasikan perlunya sistem manajemen masukan pengguna yang lebih adaptif agar pengembangan aplikasi dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasar.

Adanya kendala-kendala tersebut menjelaskan bahwa transformasi digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dalam mengelola sistemnya dan kesiapan masyarakat dalam menggunakannya secara efektif. PT KAI perlu menerapkan strategi penguatan sistem digital, peningkatan kapasitas SDM, serta kolaborasi



lintas sektor agar aplikasi Access By KAI benar-benar mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan inklusif di era digital.

KESIMPULAN

Aplikasi Accessby KAI terbukti mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik berbasis digital di PT Kereta Api Indonesia (Persero) secara signifikan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan seperti pemesanan tiket, pengecekan jadwal, hingga proses check-in secara mandiri yang lebih efisien dan transparan. Penggunaan aplikasi telah menghasilkan kepuasan pengguna yang tinggi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap PT KAI sebagai lembaga yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui Access By KAI telah menjadi langkah strategis dalam upaya modernisasi pelayanan publik.

Meski demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang harus diperhatikan agar aplikasi ini dapat memberikan manfaat secara optimal kepada seluruh lapisan masyarakat. Kendala teknis seperti gangguan sistem, ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, serta masalah kompatibilitas perangkat masih sering muncul, terutama pada jam sibuk. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata serta kurangnya sosialisasi terhadap fitur-fitur baru aplikasi turut menjadi penghambat dalam pemanfaatan teknologi ini secara maksimal. Oleh sebab itu, perbaikan disisi teknis serta peningkatan edukasi dan komunikasi kepada pengguna sangat penting dilakukan. Dengan langkah tersebut, aplikasi Access By KAI berpotensi lebih inklusif dan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik digital yang responsif, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F. (2024). Metode Penelitian Kualitatif Dan Ragamnya. *Universitas Pahlawan Tuanku Tambusi*, 1(1), 448–455.
- Agus Bahrudin. (2023). Analisis Pengaruh Implementasi Aplikasi Kai Access Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Pt. Kereta Api Indonesia Di Kota Semarang. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(2), 170–187.
- Ahmad, S., Simon, J., Jaffisa, T., & Publik, A. (2023). Efektivitas Aplikasi Kai Access Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pemesanan Tiket Secara Online Di Pt. Kereta Api Indonesia Divre I Sumatera
- Arochma, N. M., Purnaningsih, E. G., Anggreani, N. K., & Wulansari, A. (2023). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Kai Access Dengan Pendekatan End-User Computing Satisfaction. *Jurnal Sains Dan Teknologi (Jsit)*, 3(2), 186–197. <https://doi.org/10.47233/Jsit.V3i2.790>
- Badan Pusat Statistik (Bps). (2022). Statistik E-Commerce 2022. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Fasa, D., Rahmawati, T., Nuriani, R. S., Amrizal, M., & Setiawan, I. (2024). Analisis Kemudahan Pengguna Aplikasi Access By Kai Terhadap
- Firah, A., & Lestari, S. W. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access By Kai Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Pada Pt. Kai Divisi Regional 1 Sumatera Utara Kota Medan. *Warta Dharmawangsa*, 18(3), 1026–1038. <https://doi.org/10.46576/Wdw.V18i3.4769>



- Frinzi, D., & Andan, M. F. (2024). Penerapan Inovasi Access By Kai Dalam Transformasi Pelayanan Publik Pada Pt Kai (Persero) Divisi Regional Ii Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 05(01), 1–8.
- Frizni, D., & Adnan, M. F. (2024). Penerapan Inovasi Access By Kai Dalam Transformasi Pelayanan Publik Pada Pt Kai (Persero) Divisi Regional Ii Sumatera Barat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa (Japd)*, <https://doi.org/10.47134/Villages.V5i1.91>
<https://doi.org/10.56444/Mia.V20i2.1131>
- Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Karin Nur Fitria Ariyanti, & Anita Susanti. (N.D.). *Mitrans, +Jurnal+Ta+Karin*.
- Kementerian Komunikasi Dan Informatika. (2024). Indeks Literasi Digital Nasional 2023. Jakarta: Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia.
- Kepuasan Konsumen Pt Kereta Api Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi (Teknofile)*, 2, 949–959.
- 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). Publikasi, Universitas Negeri Surabaya.
- Musyaffa, R. J., Priyanto, A., & Wijayanto, S. (2023). Evaluasi User Experience Aplikasi Kai Access Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) Dan Cognitive Walkthrough. *Ledger: Journal Informatic And Information Technology*, 2(1), 28–47.
- Rima Nurmalah, Muhibudin Wijaya Laksana, & Hilma Mutiara Winata. (2024). Pengaruh Inovasi Pada Aplikasi Access By KAI Terhadap Kualitas Pelayanan. *Publika : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 137–149. <https://doi.org/10.25299/Jiap.2024.16859>
- Sahara, S., & Zetalia, S. (2024). Analisis Efektivitas Aplikasi Kai Acces Dalam Meningkatkan Efisiensi Perjalanan Penumpang Kai Commuter Line. *Shaqnas Zetalia Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4, 11904–11910.
- Smith, J. M. (2023). Digital Service Reliability: Strategies For High-Traffic Applications.
- Syahreza, M. R., & Sulaksono, A. G. (2024). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Aplikasi Access Kai Sebagai E-Government Dengan E-Govqual. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(3), 2458. <https://doi.org/10.33087/Jiubj.V24i3.5495> Utara. *Jurnal Publik Reform*, 10(2).