

# Analisis Kualitas Pelayanan Elektronik Pembelian Tiket pada Aplikasi Mass Rapid Transit Jakarta (MRT-J) = Analysis of Electronic Service Quality Purchasing Tickets on the Jakarta Mass Rapid Transit Application (MRT-J)

Putri Apriliana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523835&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penggunaan teknologi menjadi sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan publik di bidang transportasi. Aplikasi Mass Rapid Transit Jakarta (MRT-J) merupakan salah satu wujud inovasi layanan pembelian tiket berbasis aplikasi yang dibuat oleh PT MRT Jakarta dan hadir sebagai solusi yang dinilai mumpuni dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna transportasi umum MRT. Namun, pengguna kerap kali mengeluhkan layanan pada aplikasi MRT-J, seperti sistem aplikasi yang sering error, tampilan kode QR tiket yang tidak ter-update otomatis, dan respon Help Center/Operator aplikasi MRT-J yang tidak solutif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan elektronik pembelian tiket pada aplikasi Mass Rapid Transit Jakarta (MRT-J). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pemikiran deduktif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan berupa mixed method yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui Google Form pada sejumlah sosial media, seperti Instagram, Twitter, Telegram, Whatsapp, dan Line kepada 100 responden berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik pembelian tiket pada aplikasi MRT-J sudah tergolong baik dengan memperoleh persentase sebesar 87,29%. Hal tersebut diperoleh berdasarkan pengukuran terhadap teori e-GovQual milik Papadomichelaki & Mentzas (2012) yang terdiri atas empat dimensi, yaitu efficiency, trust, reliability, dan citizen support. Meskipun, pada masing-masing indikator yang terdapat pada keempat dimensi tersebut masih memiliki sejumlah catatan yang harus diperbaiki guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan elektronik pembelian tiket pada aplikasi MRT-J.

.....The use of technology is very much needed in the delivery of public services, including public services in the field of transportation. The Mass Rapid Transit Jakarta (MRT-J) application is an application-based ticket purchase service innovation created by PT MRT Jakarta and is present as a solution that is considered qualified in improving the quality of service for MRT public transportation users. However, users often complain about the services in the MRT-J application, such as the application system which often has errors, the appearance of a QR code ticket that is not updated automatically, and the help center/operator response of the MRT-J application which is not a solution. Therefore, this study aims to analyze the quality of electronic ticket purchasing services on the Mass Rapid Transit Jakarta (MRT-J) application. This study uses a quantitative approach with deductive thinking. The data collection technique used was in the form of a mixed method which was carried out by distributing questionnaires via Google Form on a number of social media, such as Instagram, Twitter, Telegram, Whatsapp, and Line to 100 respondents based on predetermined criteria. The results of this study indicate that the quality of electronic ticket purchase services on the MRT-J application is quite good with a percentage of 87.29%. This was obtained based on measurements of the e-GovQual theory belonging to Papadomichelaki & Mentzas (2012) which consists of four dimensions, namely efficiency, trust, reliability, and citizen support. Although, each indicator contained

in the four dimensions still has a number of notes that must be corrected in order to improve the quality of electronic ticket purchasing services in the MRT-J application.