

INOVASI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)

Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Soesilo Zauhar, Abdullah Said

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: rizkidwisatrio@yahoo.com

Abstract: *Innovation to Improve Public Service (A Study Self Printing Ticket Service in Stasiun Besar Malang.* Research background is the experience of author as the train passenger who bought tickets online and cast it using self ticket printing service in a Stasiun Besar Malang. The purpose of this research is to see how effective the efforts made by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) in improving the quality of public service for the train passengers through self ticket printing service. This study uses descriptive qualitative approach with interactive data analysis model. The result of this study is the self ticket printing service innovation that conducted by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) and applied in large stations in Indonesia such Stasiun Besar Malang is one of PT Kereta Api Indonesia (Persero) effort to improve the service quality for the passengers. The Self Ticket Printing Service is one of the innovation. One of the characteristic of the innovation is the application of a new process.

Keywords: *Innovation, Quality of Service, Public Service, Self Printing Ticket Service*

Abstrak: *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang.* Penelitian ini berangkat dari pengalaman peneliti sebagai penumpang kereta api yang membeli tiket secara online dan mencetaknya menggunakan Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang. Tujuan penelitian ini melihat seberapa tepat upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada penumpang kereta api melalui Layanan Cetak Tiket Mandiri. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan analisis data model interaktif. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan diterapkan di stasiun-stasiun besar di Indonesia seperti di Stasiun Besar Malang merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam mencetak tiket kepada penumpang kereta api. Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi. Salah satu ciri inovasi adalah dapat menerapkan elemen baru seperti menerapkan produk atau layanan baru.

Kata kunci: *Inovasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Layanan Cetak Tiket Mandiri*

Pendahuluan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dituntut untuk melakukan inovasi dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas layanan kepada pengguna angkutan kereta api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan berbagai inovasi salah satunya dalam pencetakan tiket kereta api. Penumpang yang telah membeli tiket secara *online* di *website*, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan mendapatkan kemudahan dalam mencetak tiketnya di stasiun.

Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) merupakan layanan yang dibuat oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang bertujuan untuk memudahkan penumpang dalam mencetak

tiketnya tanpa harus mengantri di loket stasiun. Adanya layanan ini, diharapkan tujuan dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pembelian tiket *online* di *website*, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mempermudah penumpang dan mengurangi jumlah antrian di loket stasiun dapat tercapai. Layanan Cetak Tiket Mandiri didasarkan oleh Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/OT.104/X/4/KA-2014 Bab IX tentang Tata Kelola Teknologi Informasi.

Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang sudah ada sejak bulan Juli 2014. Layanan Cetak Tiket Mandiri terdiri dari 2 buah perangkat komputer dengan layar *touchscreen* (layar sentuh) yang langsung terhubung dengan server pusat secara *real time*. Adanya Layanan

Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang mempermudah penumpang yang telah membeli tiket secara *online* di *website*, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencetak tiketnya. Selain itu antrian di loket stasiun mulai berkurang sejak adanya layanan ini. Stasiun Besar Malang membuat peraturan yang mendukung Inovasi Layanan Cetak Mandiri agar dapat berjalan optimal yaitu dengan tidak melayani pencetakan tiket di loket stasiun bagi penumpang yang telah membeli tiket secara *online* di *website*, aplikasi, serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Loket Stasiun Besar Malang saat ini hanya melayani pembelian tiket, pembatalan tiket serta pengembalian uang tiket kereta api.

Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mendapatkan penghargaan di tahun 2014. Penghargaan tersebut diberikan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam kompetisi Cipta Karya Inovatif (CKI) BUMN 2014 dalam kategori Inovasi Teknologi Terbaik yang diadakan oleh Media Pekerja Umum BUMN (kereta-api.co.id). Tujuan diadakannya kompetisi ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan menggali potensi inovasi para pekerja BUMN. Keberhasilan Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri dalam meraih penghargaan, mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Tujuan penelitian adalah Mengetahui dan menganalisis Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Stasiun Besar Malang. Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Stasiun Besar Malang.

Tinjauan Pustaka

Menurut Susanto (2010, h.158), inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan. Inovasi menurut Hamel (Ancok, 2012, h.34), mengartikan inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Inovasi menurut West dan Farr (Ancok, 2012, h.34) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses,

produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas. Menurut Said (2007, h.27) mengartikan inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi.

Menurut Kasali (2012, h.61) pakar inovasi Indonesia dalam bukunya *Cracking Value* memberikan pemahaman bahwa nilai sektor bisnis memang saatnya diadopsi oleh sektor pemerintah "*corporate values*" belakangan bukan hanya mewabah dalam institusi korporasi, melainkan juga dalam dunia pemerintah". Walaupun inovasi saat ini masih ada yang pro dan kontra akan tetapi apabila inovasi tidak dilakukan maka tidak akan pernah ada pembaharuan atau perubahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan 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.

Menurut Ibrahim (2008, h.22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini bermaksud ingin mengetahui dan menganalisis Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Stasiun Besar Malang. Memperhatikan tujuan penelitian yang sedang diteliti, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran dan pemahaman yang jelas tentang fenomena-fenomena yang diteliti

Fokus dalam penelitian ini adalah: (1) Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Stasiun Besar Malang, meliputi: a) Standar Pelayanan Publik, terdiri dari Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Biaya Pelayanan, Sarana dan Prasarana Pelayanan, serta Kompetensi Petugas Pelayanan. b) Tipologi Inovasi Sektor Publik Melalui Produk atau Layanan Cetak Tiket Mandiri. (2) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang : a) Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.

Adapun yang menjadi lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Kota Malang. Kota Malang dipilih karena keberadaan Stasiun Besar Malang yang berlokasi di Jalan Trunojoyo No.10, Kota Malang dan salah satu lokasi implementasi Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri. Selain itu Kota Malang juga merupakan Kota Pendidikan, Pariwisata dan Industri. Situs dalam penelitian skripsi ini adalah Stasiun Besar Malang. Stasiun Besar Malang yang masuk dalam Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu stasiun yang mengimplementasikan inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri.

Analisis data adalah proses menguraikan jawaban dari suatu produk pertanyaan permasalahan selama penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data model interaktif dari Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang terdiri dari *Data Collection* / Pengumpulan Data, *Data Condensation* / Kondensasi Data, *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing / Verifying* / Penarikan Kesimpulan

Pembahasan

1. Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Stasiun Besar Malang

a. Standar Pelayanan Publik

1) Prosedur Layanan Cetak Tiket Mandiri

Berdasarkan hasil penelitian, Layanan Cetak Tiket Mandiri dapat mempercepat penumpang kereta api dalam mencetak tiketnya. Dibandingkan dengan mencetak tiket di loket stasiun yang membutuhkan waktu lebih lama karena penumpang yang akan mencetak tiketnya harus antri dengan penumpang lainnya yang ingin membeli tiket, membatalkan tiket, dan pengembalian uang tiket kereta api. Terdapat perbedaan antara mencetak tiket di loket stasiun dengan Layanan Cetak Tiket Mandiri. Apabila di loket stasiun ada petugas loket yang akan mencetakkan tiket, akan tetapi pada Layanan

Cetak Tiket Mandiri penumpang harus mencetak tiketnya sendiri. Secara tidak langsung dengan adanya Layanan Cetak Tiket Mandiri ini menjadikan penumpang kereta api lebih mandiri dan mengurangi jumlah antrian di loket stasiun. Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak merubah prosedur mencetak tiket. Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang, penumpang kereta api telah disediakan 2 buah perangkat komputer dengan layar *touchscreen* yang langsung tersambung dengan server pusat secara *real time*. Sehingga data penumpang dapat langsung keluar dan tinggal di cetak saja.

Tidak semua penumpang kereta api mengerti cara menggunakan Layanan Cetak Tiket Mandiri ini. Penumpang kereta api yang belum mengerti menggunakan layanan ini dapat meminta bantuan kepada petugas *boarding* atau *security* stasiun. Senada yang diungkapkan Departemen Dalam negeri dalam Herdiyansyah (2011, h.12) mendefinisikan pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Walaupun Layanan Cetak Tiket Mandiri mengharuskan penumpang mencetak tiketnya sendiri, tetapi dalam pelayanan publik mempermudah kebutuhan penumpang kereta api bukan untuk mempersulit. Meskipun Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak memiliki SOP, akan tetapi pada pelaksanaannya dirasa sudah cukup optimal. Banyak penumpang kereta api yang dapat menggunakan layanan ini dengan mudah.

2) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, waktu penyelesaian melalui Layanan Cetak Tiket Mandiri lebih efisien dan efektif dibandingkan penumpang mencetak tiket di loket stasiun. Apabila penumpang mencetak tiket di loket stasiun akan membutuhkan waktu yang lebih lama karena harus mengantri dengan penumpang lainnya yang ingin membeli tiket, membatalkan tiket dan pengembalian uang tiket kereta api. Layanan Cetak Tiket Mandiri yang memanfaatkan teknologi komputer dengan langsung terhubung ke server pusat secara *real time* mempermudah penumpang dalam mencetak tiketnya. Data penumpang yang langsung keluar setelah memasukkan kode *booking* melalui layar *touchscreen* komputer bisa langsung di cetak.

3) Biaya Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, untuk biaya penggunaan Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak dipungut biaya apapun. Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan fasilitas yang di berikan oleh

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mempermudah penumpang kereta api mencetak tiketnya tanpa harus mengantri di loket stasiun. Layanan ini hanya bisa digunakan oleh penumpang kereta api yang membeli tiket secara *online* di *website*, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Setelah mentransfer atau membayar tiket kereta api, penumpang akan mendapatkan kode *booking* yang nantinya digunakan saat mencetak tiket di Layanan Cetak Tiket Mandiri. Sebelum adanya subsidi dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero), apabila penumpang membeli tiket secara *online* di *website*, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan dikenai biaya administrasi tambahan sebesar Rp 7.500,00 (Tujuh Ribu Lima Ratus Rupiah). Akan tetapi saat ini biaya tambahan administrasi tersebut telah disubsidi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sehingga tidak ada biaya administrasi tambahan.

4) Sarana dan Prasarana Pelayanan

Layanan Cetak Tiket Mandiri yang menggunakan alat teknologi di Stasiun Besar Malang terdiri atas 2 buah perangkat komputer dengan layar *touchscreen* dan printer yang langsung tersambung dengan server pusat secara *real time*. Fasilitas tersebut membuat data penumpang akan langsung keluar di layar monitor setelah memasukkan kode *booking* dan tinggal mencetaknya. Fasilitas yang diberikan bertujuan agar memudahkan penumpang kereta api yang mencetak tiketnya di layanan tersebut. Selain itu tempat Layanan Cetak Tiket Mandiri yang berada di ruang tunggu utama dan dekat *boarding* dan *security* stasiun memiliki tempat yang lega. Tempat yang lega tersebut memberi kenyamanan kepada penumpang kereta api yang menggunakan layanan tersebut.

Oleh sebab itu, tempat layanan harus ditata ulang sehingga pada saat ada kereta api yang akan berangkat, tidak ada lagi penumpang yang menghalangi Layanan Cetak Tiket Mandiri. AC yang berada di ruang tunggu juga harus diperbaiki atau dinyalakan agar penumpang tidak kepanasan saat menunggu atau berada di ruangan tersebut. Dengan melakukan perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengguna sarana dan prasarana Layanan Cetak Tiket Mandiri.

5) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan sebuah layanan dimana penumpang kereta api mencetak tiketnya sendiri. Walaupun layanan ini mewajibkan

penumpang untuk mencetak tiketnya sendiri tetapi petugas Stasiun Besar Malang tidak lepas tangan begitu saja. Apabila ada penumpang yang tidak mengerti cara menggunakan layanan atau terjadi kendala saat proses mencetak tiket di Layanan Cetak Tiket Mandiri, maka penumpang dapat meminta bantuan kepada petugas *boarding* atau *security* stasiun untuk membantu cara mencetak tiketnya menggunakan Layanan Cetak Tiket Mandiri.

b. Tipologi Inovasi Sektor Publik Melalui Produk atau Layanan Cetak Tiket Mandiri

Jika dilihat dari tipologi inovasi sektor publik, Layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tidak masuk pada jenis tipologi inovasi (2) Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak masuk dalam jenis tipologi inovasi proses karena layanan ini bukan proses karena tidak mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan. (3) Layanan Cetak Tiket Mandiri memang membawa perubahan berinteraksi dengan penumpang dalam hal mencetak tiket. Akan tetapi layanan ini tidak membawa perubahan secara menyeluruh dalam berinteraksi kepada penumpang kereta api. Apabila terjadi kendala yang menyebabkan tiket tidak tercetak maka penumpang harus melakukan prosedur normal di loket stasiun atau *costumer service*.

Pada jenis tipologi inovasi (4) Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak masuk dalam inovasi strategi atau kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi karena layanan ini adalah untuk mempermudah penumpang kereta api dalam hal mencetak tiket yang mengacu pada Peraturan Menteri BUMN kemudian menjadi acuan Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Pada jenis tipologi inovasi (5) jelas tidak masuk karena tidak mencakup hal baru untuk berinteraksi dengan aktor lainnya yang ada dalam pemerintahan.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang

a. Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian dan dengan menyandingkan teori diatas, dilihat dari poin pertama (1) Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan produk pelayanan baru dalam mencetak tiket penumpang dimana pada layanan ini penumpang mencetak tiketnya sendiri. Layanan ini unik karena biasanya apabila ingin mencetak tiket melalui loket stasiun ada petugas yang akan melayani tetapi pada layanan ini tidak ada petugas yang melayani. Dengan layanan ini

mempermudah penumpang karena tidak perlu lagi mengantri di loket stasiun. Apabila ada penumpang yang belum mengerti cara menggunakannya bisa meminta bantuan kepada petugas *boarding* atau *security* yang selalu siap membantu untuk mengajarkan cara penggunaan layanan kepada penumpang. Kemudian pada poin ke (2) Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan pembaharuan kualitas pelayanan yang dibuat oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memudahkan penumpang kereta api dalam mencetak tiketnya. Selain mempermudah penumpang dalam mencetak tiketnya Layanan Cetak Tiket Mandiri tersebut bertujuan untuk mengurangi jumlah antrian di loket stasiun. Dengan layanan ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ingin memudahkan penumpang yang sudah membeli tiket secara *online* di website, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) agar tidak perlu lagi mengantri di loket stasiun yang membutuhkan waktu lebih lama.

Kemudian pada poin ke (3) Layanan Cetak Tiket Mandiri dirasa berhasil dalam menyesuaikan keinginan penumpang kereta api. Dengan layanan ini penumpang kereta api lebih efektif dan efisien waktu dalam mencetak tiketnya yang telah dibeli secara *online* di website, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Penumpang tidak perlu mengantri di loket stasiun dengan penumpang lainnya yang akan membeli tiket, membatalkan tiket dan pengembalian uang tiket kereta api. Cara menggunakannya juga mudah tinggal masukkan kode *booking* pada layar monitor tekan cetak maka tiket akan tercetak. Pada poin terakhir (4) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memanfaatkan teknologi yang dimilikinya dengan baik pada Layanan Cetak Tiket Mandiri. Teknologi komputer dengan layar *touchscreen* yang langsung tersambung dengan server pusat secara *real time*, memudahkan penumpang yang ingin mencetak tiketnya di layanan ini. Data penumpang yang akan keluar langsung di monitor bisa langsung dicetak oleh penumpang. Layanan Cetak Tiket Mandiri ini dapat membantu meringankan petugas loket stasiun agar lebih optimal dalam melayani penumpang lainnya yang ingin membeli tiket, membatalkan tiket dan pengembalian uang tiket kereta api.

b. Faktor Penghambat

Mengutip Suherli (2010) dalam Putri (2013:251), keberhasilan adalah titik puncak dari segala usaha yang telah dilakukan dengan melibatkan beberapa unsur yang saling

mendukung. Apabila unsur tersebut tidak dapat terpenuhi maka bisa menjadikan kegagalan dalam sebuah inovasi: (1) ditinjau dari aspek keuntungan, maka Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan sebuah inovasi yang lebih menguntungkan dibandingkan mencetak tiket melalui loket stasiun. Apabila penumpang mencetak tiketnya melalui loket stasiun maka akan membutuhkan waktu yang lebih lama karena harus mengantri dengan penumpang lainnya yang akan membeli tiket, membatalkan tiket dan pengembalian uang tiket kereta api. Layanan Cetak Tiket Mandiri lebih efektif untuk penumpang yang telah membeli tiket *online* di website, aplikasi, serta telepon resmi dan *channel* eksternal karena hanya untuk mencetak tiket saja, tidak seperti di loket stasiun yang melayani pembelian tiket, pembatalan tiket dan pengembalian uang tiket kereta api. Sehingga waktu yang dibutuhkan oleh penumpang lebih efisien. Dampak dari layanan ini pun yang terlihat pada jumlah antrian di loket stasiun yang berkurang dibandingkan sebelum adanya layanan tersebut.

(2) Ditinjau dari aspek kesesuaian, maka Layanan Cetak Tiket Mandiri dirasa sesuai dengan perkembangan saat ini dimana memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanannya. Memanfaatkan teknologi komputer, dapat dilihat sebagian besar penumpang dapat mencetak tiketnya sendiri tanpa bantuan petugas. Hal tersebut sesuai dengan program layanan dimana penumpang mencetak tiketnya secara mandiri. (3) Dari segi kemudahan, Layanan Cetak Tiket Mandiri memudahkan penumpang saat mencetak tiketnya baik dari segi efektifitas dan efisiensinya. Fasilitas yang lengkap dan cara penggunaan yang mudah, memudahkan penumpang menggunakan layanan tersebut. Pada awal peluncurannya layanan tersebut di uji cobakan pada beberapa stasiun besar di Indonesia. Pada saat layanan tersebut di uji cobakan, layanan ini sangat membantu penumpang dalam mencetak tiketnya dan mengurangi jumlah antrian di loket stasiun sehingga layanan ini diterapkan di stasiun-stasiun besar di Indonesia termasuk di Stasiun Besar Malang.

(4) Ditinjau dari aspek pengamatan, maka Layanan Cetak Tiket Mandiri hanya berfungsi untuk mencetak tiket saja. Fasilitas yang diberikan pada layanan tersebut sudah lengkap untuk mencetak tiket penumpang. Tetapi pada saat proses pelaksanaannya ada hambatan seperti printer yang tidak mau mencetak tiket atau terjadi gangguan internet. Layanan Cetak Tiket Mandiri yang menggunakan teknologi komputer langsung terhubung dengan server pusat

menggunakan internet, jadi apabila terjadi gangguan internet maka data penumpang tidak akan keluar sehingga tidak dapat dicetak. Selain itu printer yang tidak mau mencetak tiket penumpang juga menjadi hambatan sehingga penumpang harus mencetak tiketnya melalui prosedur normal di loket stasiun atau di *costumer service*..

(5) Ditinjau dari aspek kerumitan, maka Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak begitu rumit karena tidak membutuhkan keahlian khusus. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ada saja penumpang yang belum mengerti cara menggunakannya. Sebagian besar penumpang dalam kesehariannya saat ini tidak akan lepas dari alat teknologi seperti *handphone*, komputer dan lain sebagainya. Layanan Cetak Tiket Mandiri yang memanfaatkan teknologi komputer dengan layar *touchscreen* mungkin masih membingungkan bagi sebagian penumpang yang belum pernah menggunakan layanan tersebut. Tidak adanya prosedur cara penggunaan yang tertera pada layanan tersebut menambah bingung sebagian penumpang. Penumpang yang masih belum mengerti cara menggunakan layanan tersebut bisa meminta bantuan kepada petugas *boarding* atau *security* untuk membantu cara penggunaan layanan tersebut.

Selain itu, ada kendala lain yang dihadapi dalam proses pelaksanaan Layanan Cetak Tiket Mandiri. Kode *booking* adalah kode berupa angka dan huruf yang dimasukkan pada komputer saat akan mencetak tiket di Layanan Cetak Tiket Mandiri. Kode *booking* ini hanya dapat digunakan 1 kali oleh penumpang untuk mencetak tiketnya. Apabila penumpang salah memasukkan kodenya atau terjadi hambatan saat proses layanan seperti printer tidak mau mencetak tiket ataupun terjadi gangguan internet sehingga data penumpang tidak keluar maka penumpang harus melakukan cetak tiket secara manual di loket stasiun atau *customer service*. Hal tersebut tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono dalam Herdiyansyah (2011:40), ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik antara lain ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu proses dan akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan. Apabila terjadi kesalahan/kendala yang menyebabkan tidak tercetaknya tiket karena kesalahan pengguna atau layanan maka akan menimbulkan kekecewaan terhadap pengguna layanan yang mengakibatkan dampak kurang baik kepada penumpang.

Kesimpulan

- 1) a) Layanan Cetak Tiket Mandiri dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi. Dapat dilihat dari salah satu ciri inovasi menurut Paul G.H. Engel (dalam Susanto, 2010:134), disebut inovasi manakala suatu organisasi sanggup mempertahankan kontinuitas. Dalam upaya mempertahankan keberlangsungan itu, suatu perusahaan atau organisasi dapat menerapkan elemen-elemen baru, seperti: meningkatkan produk dan layanan, menerapkan proses baru, merancang dan menerapkan sistem baru dari bisnis, dan mengimplementasikan metode baru manajemen. Dari beberapa elemen diatas, Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan produk atau layanan baru yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencetak tiket penumpang kereta api.
- b) Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri, merupakan layanan yang dibuat oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk mempermudah penumpang dalam mencetak tiket yang telah membeli secara *online* di *website*, aplikasi, serta telepon resmi dan di *channel* eksternal. Selain untuk mempermudah penumpang, layanan ini untuk mengurangi jumlah antrian penumpang di loket stasiun.
- c) Prosedur layanan pada Layanan Cetak Tiket Mandiri tidak merubah SOP (*Standard Operasional Prosedure*) yang sudah ada. Hal tersebut karena Layanan Cetak Tiket Mandiri hanya sebagai fasilitas mencetak tiket penumpang kereta api saja.
- d) Berdasarkan waktu penyelesaiannya untuk mencetak tiket, Layanan Cetak Tiket Mandiri lebih cepat dibandingkan mencetak tiket melalui loket stasiun. Hal tersebut lebih efektif dan efisien dibandingkan penumpang mencetak tiketnya di loket stasiun yang membutuhkan waktu lebih lama.
- e) Berdasarkan biaya layanan, tidak ada biaya tambahan pada Layanan Cetak Tiket Mandiri karena dalam mencetak tiket memang tidak ada biaya tambahan apapun.
- f) Sarana prasarana yang disediakan dalam Layanan Cetak Tiket Mandiri sudah sangat baik. Terlihat dari penggunaan fasilitas yang memanfaatkan alat teknologi komputer dengan layar *touchscreen* (layar sentuh) yang

terhubung dengan server pusat secara *real time*.

- g) Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan layanan mandiri dimana tidak ada petugas yang melayani. Akan tetapi apabila ada penumpang yang tidak mengerti cara menggunakan layanan tersebut, bisa meminta bantuan petugas *boarding* atau *security* stasiun untuk mengajarkan cara penggunaan layanan tersebut untuk mencetak tiketnya.
 - h) Berdasarkan jenis tipologi inovasi, Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan Inovasi Produk atau Layanan yang bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam mencetak tiket tanpa harus mengantri di loket stasiun. Dengan adanya inovasi mencetak tiket, layanan ini memudahkan penumpang dalam mencetak tiketnya.
- 2) a) Faktor pendukung pada Layanan Cetak Tiket Mandiri adalah fasilitas layanan tersebut memanfaatkan teknologi komputer dengan layar *touchscreen* yang langsung tersambung dengan server pusat

secara *realtime*. Sehingga data penumpang langsung dapat keluar dan dicetak dengan cepat.

- b) Faktor penghambat pada Layanan Cetak Tiket Mandiri adalah berasal dari pengguna (penumpang) dan layanan itu sendiri pada saat proses mencetak tiket. Kendala dari layanan tersebut adalah printer yang tidak mau mencetak tiket serta gangguan internet menjadi kendala utama karena data penumpang yang langsung tersambung melalui server pusat secara *realtime* melalui koneksi internet. Dan dari pengguna layanan masih ada yang tidak mengerti cara menggunakan layanan tersebut menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan.
- c) Hambatan lainnya adalah kode *booking* yang hanya dapat digunakan sekali. Apabila penumpang salah memasukkan kode *booking* maka data penumpang tidak akan keluar dan harus mencetak melalui prosedur normal di loket stasiun atau *customer service* yang membutuhkan waktu lebih lama.

Daftar Pustaka

- Ancok, Djamaludin. (2012) **Kepemimpinan dan Inovasi**. Penerbit Erlangga.
- Hardiyansyah. (2011) **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2008) **Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya**. Bandung, Mandar Maju.
- Kasali, Rhenald. (2012) **Cracking Value**. Jakarta, Gramedia Pustaka.
- Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor: KEP.U/OT.104/X/4/KA-2014 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan (Bab IX: Tata Kelola Teknologi Informasi)**. Bandung, PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik**. Jakarta, Departemen Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, & Johnny Saldana. (2014) **Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook (Edition 3)**. London, Sage Publication.
- Said, M. Mas'ud. (2007) **Birokrasi di Negara Birokratus**. Malang, UMM Press.
- Susanto. (2010) **60 Management Gems**. Jakarta, Kompas.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.