

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *ONLINE* RAIL TICKETING SYSTEM

(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Besar Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

Di susun oleh:

FANNY IMANSARI

NIM. 125030100111098



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2016**

MOTTO

“You only live once, but if you do it right, once is enough.”

(Mae West)

“Kehidupan manusia baik dan buruk adalah akibat dari perbuatan manusia itu sendiri. Siapa yang berbuat pasti akan menerima hasil perbuatannya.”

(Fanny Imansari)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System* (Studi pada
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang)

Disusun Oleh : Fanny Imansari

NIM : 125030100111098

Fakultas : Ilmu Administrasi

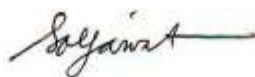
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi :-

Malang, 26 April 2016

Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, MPA
NIP.19750130 200312 1 001

Anggota Komisi Pembimbing



Nuriati Widodo, S.AP, M.AP
NIP.2012018301291001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Mei 2016
Jam : 08.00 WIB
Skripsi atas nama : Fanny Imansari
Judul : Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System*
(Studi pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang)

DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, MPA
NIP.19750130 200312 1 001

Anggota 1



Nuriati Widodo, S.AP, M.AP
NIP.2012018301291001

Anggota 2



Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota 3



Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP
NIK. 2011078512141001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System* (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kota Baru**" tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelas sarjana akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003), (Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 18 April 2016



Fanny Imansari
NIM. 125030100111098

RINGKASAN

Fanny Imansari, 2016, **Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System* (Studi pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang)**. Skripsi. 1) Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, MPA, 2) Nurjati Widodo, S.AP, M.AP.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan publik *online Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti masalah kualitas pelayanan publik *online Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *online*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data untuk menguji kualitas pelayanan publik *online Rail Ticketing System* dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *online*. Total responden adalah 100 responden sebagai pengguna layanan *Rail Ticketing System* dan 15 responden sebagai petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang. Kualitas pelayanan diukur menggunakan metode servqual, sementara ITPOSMO menggunakan gap desain realitas untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *online*. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dengan rata-rata hitung untuk menguji kualitas pelayanan publik *online Rail Ticketing System* dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *online*.

Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari *Rail Ticketing System* relatif tinggi dengan skor tertinggi pada dimensi *reliability* sementara dimensi *empathy* dengan dengan skor terendah. Berdasarkan ITPOSMO menunjukkan bahwa dimensi *process* dan *other resource* memiliki kesenjangan yang lebih luas dari dimensi lainnya. Penelitian ini menyarankan PT. KAI harus menerapkan pelayanan yang adil dan setara kepada semua pelanggan, khususnya pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus dalam menggunakan pelayanan *Rail Ticketing System*.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas, Teknologi Informasi, Rail Ticketing System*

SUMMARY

Fanny Imansari, 2016, **Quality of Public Services Online Rail Ticketing System (Study at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang)**. Skripsi. 1) Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, MPA, 2) Nurjati Widodo, S.AP, M.AP.

Improving quality of public services risk important for public organization. This study aims to examine quality of public services of online Rail Ticketing System at Stasiun Besar Kota Malang. This study purpose to research problems quality of public services of online Rail Ticketing System at Stasiun Besar Kota Malang and factors that associated with the online services.

This study applied descriptive quantitative method with survey data collection to examine service quality of online Rail Ticketing System and factors that associated with the online services. The total number of respondents is 100 respondents as services user Rail Ticketing System and 15 respondents as employee Rail Ticketing System at Stasiun Besar Kota Malang. Quality of services was measured by servqual method, while ITPOSMO design reality gap was use to examine factors that associated with online services. Test research instrument consist of validation and reliability. Data analysis includes: descriptive statistic analysis with mean to examine service quality of online Rail Ticketing System and factors that associated with the online services.

The findings show that services quality of Rail Ticketing System relatively high with higher score of reliability dimension while empathy dimension was the lowest score. Based on ITPOSMO show that process and other resources dimensions have wider gap than others. This findings suggest that PT. KAI should implement fair and equal services for all customer, especially to customers who have special needs to use Rail Ticketing System services.

Keywords: Public Services, Quality, Information Technology, Rail Ticketing System

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System* (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam bidang administrasi publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Progam Studi Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Sujarwoto, S.IP, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Joko Andriyanto selaku Kepala Stasiun Besar Kota Malang.
7. Ibu Ririn Desmayanti selaku Spv. Komersial Stasiun Besar Kota Malang yang telah banyak membantu dalam pemberian data dan informasi dalam penelitian skripsi ini.
8. Seluruh pegawai di Stasiun Besar Kota Malang yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.

9. Untuk kedua orang tua, Bapak Sutariyono S.AB dan Ibu Dra. Nunuk Trisnowati tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moral dan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
10. Serta para pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat membawa manfaat yang berarti bagi pihak yang membutuhkan. Atas segala bimbingan dan bantuan yang telah diberikan selama penyusunan karya tulis ini, penulis sampaikan terimakasih.

Malang, 26 April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian	15
E. Sistematika Pembahasan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Teori Administrasi Publik	19
1. Pengertian Administrasi Publik	19
2. Pengertian Pelayanan Publik	21
3. Pendekatan dalam Pelayanan Publik	26
4. Pelayanan Publik Berbasis IT	36
B. Kualitas Pelayanan Publik	44
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	44
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	47
3. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan	48
a. Metode Servqual	48
b. Metode KANO	50
C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Berbasis IT	51
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Jenis Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian	57
C. Variabel dan Pengukuran	58
1. Konsep dan Variabel Penelitian	58
2. Variabel	58

3. Definisi Operasional	59
4. Skala Pengukuran	68
D. Populasi dan Sampel.....	71
1. Populasi	71
2. Sampel	71
3. Teknik Pengambilan Sampel	72
E. Teknik Pengumpulan Data	73
1. Sumber Data	73
2. Metode Pengumpulan Data	74
3. Instrumen Penelitian	75
F. Teknik Analisis Data	76
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	77
BAB IV PEMBAHASAN	79
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	79
1. Sejarah Perkembangan Perkeretaapian di Indonesia	79
2. Logo, Visi, Misi, Tujuan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	84
3. Sejarah Perkembangan Stasiun Malang Kota Baru	84
4. Struktur Organisasi Stasiun Malang Kota Baru	85
5. Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	89
B. Gambaran Umum Responden	93
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	101
1. Hasil Uji Validitas	101
2. Hasil Uji Reliabilitas	102
D. Penyajian Data	103
1. Kualitas Pelayanan	103
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan <i>Online</i>	128
E. Analisis dan Interpretasi	131
1. Kualitas Pelayanan Berbasis <i>Online Rail Ticketing System</i>	134
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan <i>Online</i>	139
BAB V PENUTUP	147
A. Kesimpulan	147
B. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	152

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1.	Daerah Operasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	4
2.	Jumlah Penumpang di Stasiun Besar Kota Malang Tahun 2015	8
3.	Diferensiasi <i>Old Public Administration</i> , <i>New Public Management</i> dan <i>New Public Service</i>	35
4.	Variabel Kualitas Pelayanan	59
5.	Petugas <i>Rail Ticketing System</i> di Stasiun Besar Malang	92
6.	Uji Validitas Variabel	101
7.	Uji Reliabilitas Variabel	103
8.	Klasifikasi Penilaian Kualitas Pelayanan	104
9.	Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	105
10.	Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	106
11.	Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status Pekerjaan	107
12.	Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan	108
13.	Skor Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan	124
14.	Klasifikasi Pendekatan ITPOSMO	129
15.	Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan <i>Online</i> Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	129
16.	Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan <i>Online</i> Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	131
17.	Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan <i>Online</i> Berdasarkan Masa Kerja Responden	132
18.	Skor Rata-Rata ITPOSMO	133

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
1.	Empat Tipe Relasi <i>E-government</i>	42
2.	<i>Design Reality Gap Model</i>	55
3.	Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	80
4.	Logo Budaya Perusahaan	82
5.	Stasiun Malang Kota Baru	84
6.	Struktur Organisasi Stasiun Malang Kota Baru	86
7.	Mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Besar Kota Malang	92
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	94
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	95
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	96
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	97
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	98
13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	99
14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	100
15.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Realibility</i> Tentang Informasi Yang Tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i>	109
16.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Realibility</i> Tentang Prosedur Yang Tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> Adalah Cepat, Mudah dan Tepat	110
17.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> Tentang <i>Rail Ticketing System</i> Menyediakan Sarana Penyampaian Keluhan Untuk Pelanggan	111
18.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> Tentang <i>Rail Ticketing System</i> Menyediakan Sarana Untuk Memenuhi Kebutuhan Pelanggan Yang Selalu Di <i>Update</i> Sesuai Kebutuhan Pelanggan	112
19.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Responsiveness</i> Tentang <i>Rail Ticketing System</i> Merupakan Sarana Pemesanan Tiket Yang Cepat dan Tepat	113
20.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> Tentang <i>Rail Ticketing System</i> Menjamin Kerahasiaan Identitas Pelanggan	114
21.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Assurance</i> Tentang <i>Rail Ticketing System</i> Menjamin Kerahasiaan Identitas Pelanggan	115
22.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> Tentang Petugas <i>Rail Ticketing System</i> Melayani Pelanggan Dengan Ramah dan Sopan	118
23.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> Tentang Petugas <i>Rail Ticketing System</i> Melayani Atau Mendahulukan	

	Pelanggan Wanita Yang Sedang Mengandung	119
24.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> Tentang Petugas <i>Rail Ticketing System</i> Melayani Atau Mendahulukan Masyarakat Lanjut Usia	120
25.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Emphaty</i> Tentang Petugas <i>Rail Ticketing System</i> Melayani Atau Mendahulukan Pelanggan Disabilitas	121
26.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Tangibles</i> Tentang Penampilan Website <i>Rail Ticketing System</i> Menarik Bagi Pelanggan	122
27.	Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator <i>Tangibles</i> Tentang Link Website <i>Rail Ticketing System</i> Dapat Ditemukan dengan Mudah	123

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal.
1.	Kuisisioner Penelitian	155
2.	Analisis Statistik Validitas dan Reliabilitas Berdasarkan Hasil Olahan SPSS Versi 21	165
3.	Hasil Kuisisioner	169
4.	Surat Persetujuan Riset PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 8 Gubeng Surabaya	174

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perwujudan hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dalam perkembangannya penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara kontinyu dan melakukan pembaharuan serta penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Menurut Goetsch dan Davis dalam Tangkilisan (2005:209) menyebutkan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan barang atau jasa pelayanan publik.

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Pada dasarnya orang yang paling berkompeten dalam menilai baik tidaknya kualitas pelayanan adalah orang yang menerima, menggunakan dan merasakan jasa pelayanan sehingga kualitas merupakan ketetapan pelanggan

karena tergantung dengan kualitas pelayanan yang diterima. Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan berbagai manfaat bagi penyelenggara pelayanan. Hal ini dikarenakan hubungan antara pengguna jasa dengan aparatur pelayanan akan semakin harmonis serta akan meningkatkan loyalitas pengguna layanan untuk tetap menggunakan pelayanan tersebut. Apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik dan berkualitas maka akan membuat reputasi pelayanan menjadi semakin baik dimata pelanggan sekaligus juga memberikan pengaruh terhadap kepercayaan serta keuntungan yang diperoleh.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang selama ini dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan masyarakat hal ini dikarenakan masyarakat seringkali kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah (Dwiyanto, 2012:5). Masyarakat pengguna layanan sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian baik dari segi waktu maupun biaya. Sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, tertutup dan sikap diskriminatif menyebabkan masyarakat enggan berurusan dengan birokrasi secara langsung.

Upaya perbaikan kualitas pelayanan semakin mendapat perhatian baik dari pihak penyelenggara. Upaya peningkatan mutu pelayanan harus dilaksanakan secara terpadu multi disiplin dengan melibatkan seluruh aparatur birokrasi dan dilaksanakan

secara terus menerus dan berkesinambungan tanpa membedakan status sosial serta sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini juga berlaku pada penyelenggara pelayanan jasa yang dikelola oleh pemerintah. Penyelenggara pelayanan jasa dapat mengembangkan kemampuan bersaing organisasinya melalui perbaikan kualitas pelayanan serta menciptakan terobosan terbaru yang dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan. Selain itu, penyelenggara pelayanan juga perlu meningkatkan penyediaan sarana prasarana yang memadai untuk menciptakan kenyamanan pelanggan seperti yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan jasa dalam bentuk transportasi.

Sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat pada saat ini. Masyarakat membutuhkan sarana transportasi yang baik guna menunjang mobilitasnya yang semakin tinggi. Transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Pada tingkat tertentu, penggunaan jasa transportasi dapat mengurangi tingkat kemacetan yang selama ini menjadi masalah sosial. Semakin tingginya penggunaan kendaraan pribadi menyebabkan kemacetan jalanan meningkat hal ini dapat dihindari dengan cara memperbaiki dan meningkatkan sistem transportasi publik.

Seiring meningkatnya perekonomian dan pengetahuan masyarakat yang semakin baik, masyarakat menjadi lebih pintar dalam memilih produk ataupun jasa yang berkualitas. Keputusan masyarakat dalam menentukan dan memilih transportasi

yang diinginkan didasarkan pada beberapa faktor, diantaranya faktor pelayanan dan kenyamanan, keandalan alat transportasi, keselamatan dalam perjalanan, biaya, jarak tempuh, fleksibilitas, kecepatan, tingkat polusi, dan sebagainya (*Annual Report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2014*). Berdasarkan faktor tersebut, terdapat kecenderungan konsumen akan memilih transportasi yang dapat memakan waktu lebih cepat dengan pengeluaran yang sekecil mungkin. Kereta api diyakini dapat menjadi salah satu transportasi yang dapat diandalkan sebagai tulang punggung angkutan penumpang dan barang serta menjadi salah satu penggerak utama perekonomian nasional. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam pengoperasiaannya, membagi menjadi 9 (sembilan) Daerah Operasi (DAOP) dan 3 (Tiga) Divisi Regional di Indonesia yang meliputi:

Tabel 1. Daerah Operasi dan Divisi Regional PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Daerah dan Devisi	Wilayah
Daerah Operasi	DAOP 1 (Jakarta) DAOP 2 (Bandung) DAOP 3 (Cirebon) DAOP 4 (Semarang) DAOP 5 (Purwokerto) DAOP 6 (Yogyakarta) DAOP 7 (Madiun) DAOP 8 (Surabaya) DAOP 9 (Jember)
Divisi Regional	Sumatera Utara dan Aceh Sumatera Barat Sumatera Selatan dan Lampung

Sumber: Annual Report Tahun 2014 PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Kereta api merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peran cukup strategis dalam kegiatan ekonomi sosial. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian menyatakan bahwa perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional. Sebagai salah satu armada transportasi yang strategis, penyelenggaraan angkutan kereta api dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pemerintah Indonesia pada saat ini memberikan perhatian dan kemauan untuk membangun perkeretaapian nasional. Hal ini diimbangi dengan komitmen PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam dalam menciptakan pelayanan terbaru agar dapat bertahan dalam persaingan pasar dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Rail Ticketing System (RTS) merupakan teknologi pemesanan tiket yang lebih andal dan profesional dengan menggunakan platform teknologi informasi berbasis website. Teknologi yang diaplikasikan dalam RTS memberikan keleluasaan dan kenyamanan baik bagi kereta api maupun pelanggan. Dengan adanya RTS ini, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan tiket kereta api dalam waktu 24 jam dalam satu hari dan 7 hari dalam satu minggu melalui website www.kereta-api.co.id atau melalui mitra KAI yang lainnya. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) membangun dengan pihak swasta dalam sistem pembayaran tiket *online*. PT. Kereta

Api Indonesia (Persero) membangun *Payment Gateway (Channel Pembayaran)* reservasi tiket kereta api baik secara langsung bekerja sama dengan pihak perbankan seperti Bank BRI, BII, Mandiri, BPRKS, CIMB, Alfamart dan sebagainya. Selain itu sistem pemesanan tiket tidak hanya melalui website tetapi juga dapat diakses melalui aplikasi-aplikasi yang dapat diunduh melalui blackberry world apps maupun android play store yang berbasis IOS maupun windows mobile.

Tujuan penerapan tiket *online* ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan tiket kereta api melalui *online* dengan menentukan sendiri jenis kereta, rute perjalanan, tempat duduk yang dikehendaki dan dapat memesan tiket 90 hari sebelum tanggal keberangkatan sehingga masyarakat dapat merencanakan perjalanannya dengan baik tanpa harus pergi ke loket di stasiun. Kenyataan bahwa panjangnya jumlah antrian di loket stasiun menyebabkan ketidaknyamanan pengguna jasa kereta api. Selain itu hal lain yang melatarbelakangi pembentukan sistem *online* dalam pembelian tiket ini adalah untuk menghapus tiket percaloan. Praktik percaloan yang kian marak terjadi di lingkungan stasiun dapat ditekan dengan adanya sistem tiket *online*. Melalui penerapan *online* tersebut diharapkan dapat mempersempit ruang gerak calo serta memberikan kenyamanan dan kepastian bagi calon penumpang untuk mendapatkan tiket sesuai dengan keinginannya.

Stasiun Besar Kota Malang merupakan stasiun yang masuk dalam Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya. Stasiun ini merupakan stasiun dengan jadwal pemberangkatan terpadat yang ada di Kota Malang yang dilengkapi dengan 4 (empat)

loket yang melayani pembelian tiket, pencetakan tiket, pembatalan tiket, dan pengembalian tiket. Jumlah penumpang di stasiun ini pada tahun 2015 tercatat sebanyak 920.600 orang yang terlihat pada tabel 2 jumlah penumpang kereta api di Stasiun Besar Kota Malang. Banyaknya jumlah antrian di loket stasiun setiap harinya dapat diminimalisir dengan adanya penerapan *Rail Ticketing System*. Calon penumpang dapat memesan tiket secara *online* melalui website, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sehingga tidak perlu lagi melakukan antrian di loket stasiun. Selain itu, Stasiun Besar Kota Malang telah dilengkapi dengan aplikasi Mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) untuk mempermudah penumpang dan mengurangi jumlah antrian penumpang di loket stasiun. Mesin CTM ini merupakan gambaran praktisnya layanan *e-ticketing* PT. KAI melalui mesin tersebut.

Tabel 2. Jumlah Penumpang di Stasiun Besar Kota Malang Tahun 2015

No.	Bulan	Jumlah Penumpang
1.	Januari	80.691
2.	Februari	69.133
3.	Maret	76.575
4.	April	69.729
5.	Mei	75.871
6.	Juni	82.585
7.	Juli	65.839
8.	Agustus	75.032
9.	September	75.330
10	Oktober	75.049
11.	November	80.219
12	Desember	94.547
Total		920.600

Sumber: Arsip Stasiun Besar Kota Malang, Tahun 2015

Implementasi teknologi informasi di lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sangat penting dalam mendukung proses bisnis sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan. Pengembangan aplikasi sistem *ticketing* berbasis website ini mengacu pada pedoman utama pengelolaan teknologi informasi melalui Surat Keputusan Direksi No. KEP.U/OT.003/IX/4/KA-2011 tanggal 28 September 2011 tentang Kebijakan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*). Kebijakan tersebut merupakan dasar pengelolaan TI dan memberikan kerangka pengaturan kepada seluruh unit terkait dengan penyelenggaraan TI untuk dapat

melaksanakan kebijakan umum pengelolaan TI Perseroan. Kebijakan dan prosedur penyelenggaraan TI melalui Keputusan Direksi No. KEP/U/OT.003/II/4/KA-2012 tanggal 8 Februari 2012 tentang Kebijakan dan Prosedur Teknologi Informasi yang digunakan sebagai pedoman untuk memastikan operasional TI dan menjamin tata kelola informasi yang baik.

Pemanfaatan teknologi informasi melalui *Rail Ticketing System* mendorong kemajuan dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PT. KAI. Kemajuan PT. KAI ini ditandai dengan diraihnya berbagai macam penghargaan khususnya dalam bidang IT, yaitu PT. KAI meraih posisi lima besar atau finalis dalam kompetisi IT excellence Award 2012 di Asia Pasifik melalui sistem tiket perkeretaapian. Selain itu, PT. KAI juga mendapatkan juara pertama IT *governance* pada kategori BUMN sarana, prasarana dan transportasi dari Rapat Koordinasi yang diselenggarakan oleh Kementerian BUMN pada tahun 2012. Sistem tiket *online* tersebut juga mendapatkan penghargaan sebagai *The Best Product Innovation* dari Dahlan Iskan dalam BUMN *Innovation Award* pada tahun 2013. PT. KAI juga mendapatkan penghargaan sebagai apresiasi atas kualitas website yang dinilai berdasarkan kriteria yaitu *User Experience* (20%), Konten (30%), Desain (40%), Dan Teknologi (10%) oleh Bubu Awards V.09 (www.bumn.go.id/keretaapi).

Apabila berkaca pada salah satu pemanfaatan teknologi informasi di Negara-Negara maju seperti Amerika Serikat (AS), dapat ditandai dengan adanya pengembangan sistem dan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam berbagai

bidang kehidupan, termasuk praktik penyelenggaraan pemerintahan *e-government*. AS merupakan salah satu Negara yang unggul dalam memanfaatkan website yang bersifat *e-service*. Pengembangan pelayanan berbasis *e-service* merupakan komitmen pemerintahan AS untuk menempatkan warga pengguna dalam birokrasi pelayanan. Penyelenggaraan *e-service* di AS didukung oleh penyediaan dan pengelolaan informasi pelayanan yang sangat lengkap, terintegrasi, mudah ditemukan dan senantiasa diperbaharui (Wess dalam Dwiyanto, 2012).

Setidaknya terdapat tujuh perspektif yang dapat mempengaruhi keberhasilan penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang biasa disebut dengan ITPOSMO Model yang dipaparkan oleh Robert Heeks (2003). Ketujuh perspektif tersebut menggambarkan kesenjangan antara proses desain dan realitas proyek *e-government*, yang ditinjau melalui *Information, Technology, Process, Objective and Value, Staffing, Management And Structure*, dan *Other Resources*. Pemerintahan AS meletakkan proyek *e-government* sebagai prioritas tertinggi dalam penyelenggaraan pemerintah serta terdapat integrasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam melaksanakan proyek tersebut dengan baik dan efektif. AS memiliki kesiapan infrastruktur baik teknologi sekaligus komitmen yang memadai dalam pengembangan *e-government* terutama dilihat dari tiga aspek, yaitu kualitas *national website*-nya sebagai media yang menyelenggarakan *e-service* dan *e-participation*, kesiapan infrastruktur TIK (jumlah pengguna internet, pengguna komputer, saluran

telepon, pengguna telepon seluler dan pelanggan *broadband* tiap 100 orang), serta kualitas SDM (*Human Capital*).

Selanjutnya, pemerintah perlu memahami kepentingan dari masing-masing *stakeholder* sebagai pihak yang merasa memiliki kepentingan dalam penyelenggaraan proyek *e-government*. Salah satu karakteristik yang menonjol dari birokrasi pelayanan AS adalah kuatnya orientasi pada warga pengguna. Pemerintah AS melakukan survei kepada warga pengguna terhadap pelayanan publik dengan menggunakan website resmi pemerintahan AS. Seperti halnya survei pengguna, birokrasi pelayanan juga menyediakan mekanisme bagi warga pengguna untuk menyampaikan keluhan dan aspirasinya dengan berbasis website. Pengembangan sistem pelayanan oleh lembaga-lembaga penyelenggara layanan publik di AS tersebut merupakan wujud orientasi pemerintah AS dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *official* website sebagai upaya menyatukan kepentingan-kepentingan *stakeholder* menuju kepada satu arah pencapaian visi dan misi *e-government*.

Berdasarkan pengalaman negara maju menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *e-government* di suatu negara tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi informasi saja tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya. Efektivitas penerapan teknologi informasi dalam pengadaan *ticketing online* pada *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang juga diungkapkan oleh beberapa peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Siagian 2012 dengan judul yaitu “Efektivitas Tiket *Online*

Berbasis *Rail Ticketing System* (RTS) Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penerapan tiket *online* berbasis RTS yang mengacu pada 6 (enam) Aspek yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Pengguna, Kepuasan Pelanggan Dan Keuntungan Bersih. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuisioner, observasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan tiket *online* di Stasiun Gubeng dapat dikatakan efektif karena penilaian responden cenderung setuju di setiap variabelnya. Saran yang dapat diberikan kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng adalah penegakkan disiplin bagi pegawai yang melanggar peraturan dan peningkatan kualitas pelayanan melalui pengadaan sarana untuk menyalurkan keluhan penumpang.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2015) dengan judul “Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Kota Baru Malang”. Pelayanan jasa yang diberikan PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Kota Baru Malang yaitu *Rail Ticketing System* (RTS) merupakan solusi kurang efektifnya penjualan tiket yang menimbulkan keluhan pelanggan karena antrian yang panjang. Melalui sistem tersebut calon penumpang dapat melakukan reservasi tiket melalui *gadget*, laptop maupun PC serta dapat memilih tempat duduk sesuai keinginan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa layanan penjualan yang dilakukan melalui RTS berjalan dengan baik. Adapun faktor yang mempengaruhi adalah peningkatan teknologi informasi aplikasi *ticketing* sudah terintegrasi dengan baik dan fasilitas pendukung mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM). Saran yang dapat diberikan untuk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Malang adalah untuk meningkatkan sarana prasarana yang lebih baik lagi dalam setiap fasilitas layanan, memberikan pelatihan khusus terhadap para pegawainya agar lebih terampil di bidang tugasnya.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno 2015 dengan judul “Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Studi pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang memfokuskan pada 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. Layanan cetak tiket mandiri merupakan alat untuk mempermudah penumpang dalam mencetak tiket kereta api setelah melakukan pemesanan tiket secara *online* dan *channel* eksternal dengan menggunakan *Rail Ticketing System*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan cetak tiket mandiri masih ditemukan beberapa kendala yang dihadapi penumpang dalam menggunakan layanan tersebut. Saran yang dapat diberikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi penumpang kereta api yaitu diperlukan satu petugas yang bertanggung jawab atas sarana dan prasarana yang

ada pada layanan tersebut serta perlunya pengadaan kontrol sarana dan prasana untuk menghindari adanya *maintenance* jaringan internet di lokasi stasiun.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa faktor penentu keberhasilan penerapan proyek *e-government* tidak hanya pemanfaatan teknologi informasi yang berkualitas saja tetapi terdapat faktor penentu lainnya yang berkaitan dengan ITPOSMO model. Terobosan terbaru PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memanfaatkan teknologi informasi dalam penjualan dan pembelian tiket kereta api berbasis *online* merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa untuk mewujudkan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan tiket. Dengan demikian maka penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam rangka penyelenggaraan pengadaan tiket berbasis *online* serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan *Rail Ticketing System* di PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Besar Kota Malang. Stasiun Besar Kota Malang dipilih karena kebutuhan masyarakat terhadap transportasi kereta api yang sangat besar dan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kereta api yang semakin mudah, cepat serta berkualitas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System* (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Besar Kota Malang)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan *online Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Besar Kota Malang?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *online Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Malang Kota Baru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan *online Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Besar Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *online Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Besar Kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat yang terdapat di dalam kontribusi penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik:

a. Fakultas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin ilmu, yaitu ilmu administrasi publik dalam lingkup peningkatan pelayanan publik.

b. Mahasiswa

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan penulis sehingga berfikir secara kritis, sistematis, dan analisis.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai sarana implementasi ilmu yang diperoleh selama kuliah serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan permasalahan yang ada di instansi, khususnya bidang pelayanan jasa.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dan sebagai referensi serta bahan masukan bagi penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang dalam judul dan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis:

a. Instansi

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan instansi dalam menghadapi masalah-masalah yang

berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan jasa transportasi.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, informasi dan referensi bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Besar Kota Malang Daerah Operasi VIII dalam peningkatan kualitas pelayanan kereta api.

b. Masyarakat

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pengguna jasa kereta api, sebagai media informasi tentang perkembangan perkerataapian nasional serta sebagai bahan evaluasi bagi masyarakat untuk mengetahui perkembangan pelayanan publik berbasis *online Rail Ticketing System* (RTS).

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah (skripsi) ini terdiri dari lima bab yang merupakan rangkaian antara satu bab dengan bab lainnya. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang berkaitan dengan judul penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kontribusi penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dikemukakan teori-teori dan pendapat-pendapat dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisis dan menginterpretasikan data mengenai kualitas.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang rancangan penelitian, konsep dan variabel penelitian, lokasi penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data yang menyangkut metode penulis memperoleh data dan analisa data yang diperoleh dengan mengelompokkan data sehingga siap dianalisa dengan menggunakan metode statistik deskriptif.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat penyajian dan analisa data.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari semua yang telah diuraikan dan dibahas serta saran yang dianggap perlu dengan tujuan kearah yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Administrasi

1. Pengertian Administrasi Publik

Secara etimologi administrasi berasal dari bahasa latin (Yunani) yang terdiri atas dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti “*to serve*” yang dalam bahasa Indonesia berarti melayani dan atau memenuhi. Menurut S. P Siagian dalam Pasolong (2007:3) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi juga dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok individu dalam kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun unsur-unsur administrasi menurut Pasolong (2007:5) adalah sebagai berikut:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan.
2. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah ataupun swasta.
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Berdasarkan unsur-unsur administrasi tersebut, mengandung arti bahwa administrasi merujuk pada proses yang digerakkan oleh beberapa faktor yaitu, kegiatan, kerjasama antara individu, dan adanya peran serta pemimpin dalam mengontrol kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Administrasi publik juga dapat diartikan sebagai proses mengatur dan melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan masalah publik. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik secara efektif, efisien, dan rasional (Pasolong, 2007:4). Menurut Dwight Waldo dalam Pasolong mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusi-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang atau lembaga dalam mengatur, melaksanakan dan menyediakan kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Administrasi publik melembagakan praktik-praktik manajerial dalam melaksanakan kegiatan dengan karakteristik efisien, efektif dan rasional. Efisien maksudnya adalah bahwa tujuan daripada administrasi yaitu untuk mencapai hasil yang berhasil guna dan berdaya guna. Selain itu, efisien dapat diartikan sebagai perbandingan terbaik antara input dan output dengan penggunaan sumberdaya yang terbatas. Efektivitas berarti pencapaian sasaran dari usaha bersama yang telah

ditetapkan sebelumnya. Rasional berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna. Tindakan rasional adalah tindakan yang diperhitungkan secara tepat dalam mencapai tujuan tertentu dengan pengorbanan yang paling sedikit. Oleh karena itu, tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang benar-benar tepat, logis, dan dapat dikerjakan.

Peranan administrasi publik dalam suatu Negara sangatlah vital. Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas serta untuk melindungi hak-hak masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan. Administrasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan publik sehingga administrasi publik haruslah demokratis melalui penyelenggaraan pelayanan-pelayanan yang bersifat adil dan merata serta dapat menciptakan budaya demokrasi untuk mendorong peran serta masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah, BUMN dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang dan jasa sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN No. 81 Tahun 1993). Berkaitan dengan pelayanan, terdapat dua istilah yang saling berhubungan yaitu melayani dan

pelayanan. Kata melayani dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun 1995 adalah pekerjaan pelayan yaitu membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang atau melayani seseorang. Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti perihal atau cara melayani. Menurut Fitriana (2014:3) bahwa pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

Sinambela dalam Fitriana (2014:3) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan dan kepentingan umum memiliki keterkaitan hubungan karena menyangkut upaya pemenuhan keperluan atau kebutuhan seorang individu atau kelompok. Menurut Sianipar dalam Asmawi (2011:52) pelayanan merujuk pada cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu/seseorang atau sekelompok orang yang artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi dan kelompok organisasi. Dengan demikian konsep pelayanan dapat diberi pengertian sebagai proses kepada segala upaya pencapaian tujuan tertentu dalam hal memberikan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan yang berlaku. KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundangan. Pelayanan langsung adalah interaksi antara instansi atau pejabat yang berhadapan langsung dengan masyarakat, sedangkan pelayanan tidak langsung adalah instansi tidak langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pelanggan (Asmawi, 2011:59). Masyarakat disetiap waktunya akan menuntut pelayanan yang berkualitas dari para birokrat. Tuntutan tersebut semakin berkembang sejalan dengan tumbuhnya kesadaran masyarakat bahwa warga Negara memiliki hak untuk dilayani dan merupakan kewajiban pemerintah baik di pusat atau daerah untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat.

Kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya diatur oleh konstitusi dan UU yang berlaku. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas barang, jasa, pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maksud dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan.

Adapun tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan pada umumnya. Undang-undang tersebut mendefinisikan pelayanan publik berdasarkan atas kriteria antara lain: karakteristik penyedia, sumber pembiayaan, ukuran besaran biaya, dan luas jaringan.

Menurut Dwiyanto (2012:18) pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri yang tujuannya untuk mendefinisikan kategori berbagai jenis pelayanan sebagai pelayanan publik. Kriteria pertama menurut Stiglitz dalam Dwiyanto (2012:19) dibedakan menjadi barang publik dan barang privat. Barang publik adalah barang yang antar penggunanya tidak saling ribut untuk mendapatkan dan keikutsertaan pengguna tidak diterapkan prinsip pengecualian sehingga semua dapat mengakses barang tersebut. Barang privat adalah barang yang diproduksi secara terbatas dan diperuntukkan bagi konsumen yang membayar barang tersebut sehingga produksi dan konsumsi barang privat bersifat kompetitif. Selanjutnya, kriteria kedua yang dapat digunakan untuk mendefinisikan pelayanan publik adalah tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi Negara baik dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga untuk mencapai tujuan strategis pemerintah maka dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Berdasarkan kriteria tersebut, pelayanan publik dapat mencakup pengadaan barang publik, pemenuhan hak dan kebutuhan dasar warga, kewajiban pemerintah dan Negara, serta sebagai komitmen nasional dalam menjamin kehidupan yang layak dan bermartabat bagi warganya.

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokkan pelayanan publik secara garis besar dapat dibedakan menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat; pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang; sedangkan pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa. Untuk mendorong mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan pemberi atau penyelenggara layanan maka dibutuhkan pedoman yang memuat prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan. Menurut SANKRI (2005:287) terdapat beberapa prinsip yang dapat diaktualisasikan dalam pelayanan publik, diantaranya:

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Harus diketahui secara jelas hal-hal yang berkaitan dengan:
 - 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan;
 - 2) Unit kerja/Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan;
 - 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan hendaknya dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Proses dan produk layanan hendaknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f. **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk wajib bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- g. **Kelengkapan Sarana Prasarana**
Tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyelenggaraan teknologi telekomunikasi dan informatika (TIK).
- h. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan harus memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- i. **Kedisiplinan, Kesopanan, Dan Keramahan**
Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.
- k. **Biaya Pelayanan**
Penetapan biaya pelayanan perlu memperhatikan hal-hal berikut ini:
 - 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
 - 2) Nilai/harga yang berlaku atas barang/dan/atau jasa;
 - 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian;
 - 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan prosedur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Pendekatan dalam Pelayanan Publik

Pendekatan dalam pelayanan publik dapat ditelusuri dari perubahan paradigmanya. Dalam perkembangannya, konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini setidaknya ada tiga perspektif administrasi publik yang dapat digunakan untuk mengkaji pelayanan publik. Dimulai dengan paradigma *Old Publik Administration* yang dikenal dengan sebutan Administrasi Negara Tradisional atau Klasik. Tokoh paradigma ini adalah antara lain adalah pelopor berdirinya ilmu

administrasi negara Woodrow Wilson dengan karyanya "*The Study of Administration*" dalam Thoha (2008:72). Wilson memberikan saran agar pemerintah mempunyai struktur mengikuti model bisnis yakni mempunyai eksekutif otoritas, pengendalian (*controlling*), struktur organisasi hierarkis, dan upaya untuk melaksanakan kegiatan mewujudkan tujuan secara lebih efektif.

Tema dominan dari pemikiran Wilson adalah aparat atau birokrasi yang netral, professional dan lurus dari tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi negara harus didasarkan pada prinsip-prinsip manajemen ilmiah dan terpisah dari hiruk pikuk kepentingan politik. Hal inilah yang dikenal sebagai konsep dikotomi politik dan administrasi. Konsep ini memisahkan antara fungsi politik sebagai pembuat kebijakan dan fungsi administrasi sebagai pelaksana kebijakan dari politik. Tugas administrasi sebagai pelaksana kebijakan tidak lepas dari pengawasan yang dilakukan pejabat politik agar tidak menyimpang dari kebijakan politik yang dibuat.

Wilson berpendapat bahwa kontelasi pelaksanaan kebijakan sebagai domain administrasi publik seperti itu kemungkinan besar akan diintervensi oleh politik, terutama politik yang memiliki pengaruh negatif terhadap administrator dalam melaksanakan kebijakan dengan efisien. Ada dua pondasi utama dalam memahami administrasi publik seperti yang diungkapkan Woodrow Wilson, diantaranya yang pertama, ada perbedaan jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan tersebut dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrasi. Kedua, adanya perhatian untuk

menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas-tugas secara efisien dan efektif.

Adapun inti dari “*The Old Publik Administration*” menurut Thoha (2008:73) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
2. *Public policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan politik.
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan kebijakan publik.
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
5. Para administrator bertanggungjawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
6. Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hierarki atas organisasi.
7. Nilai-nilai utama dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup karena itu warga Negara keterlibatannya sangat terbatas.
9. Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*.

Konsep OPA adalah konsep administrasi publik yang menjadikan publik/Negara menjadi alat daripada politik karena administrasi publik bekerja atas dasar kebijakan yang dibuat oleh politik dan harus bertanggung jawab kepada politik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, konsep OPA cenderung mengabaikan kepentingan masyarakat. Orientasi pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik lebih kepada melayani para pejabat birokrasi. Pelayanan publik diberikan melalui

organisasi resmi publik dengan sistem yang tertutup sehingga keterlibatan warga Negara sangat terbatas. Selain itu, ukuran kinerja dari OPA masih berorientasi pada efisiensi dan bukan pada aspek *responsiveness* sehingga kepentingan publik tidak terpenuhi dan terabaikan.

Penerapan OPA cenderung bersifat sentralistik, otokratis, dan kaku hal ini terlihat pada model administrasi yang bersifat *top-down* dengan tingkat pengambilan keputusan yang sangat terbatas. Aparat birokrasi harus bertindak sesuai dengan petunjuk pelaksanaan teknis dengan sangat rigid dan kaku. Tindakan diskresi dikhawatirkan akan mengurangi efisiensi penyelenggaraan pemerintah sehingga segala perilaku yang ditimbulkan berasal dari *Bureaucratic Rational Choice* yang bersifat tertutup bagi siapapun. Berdasarkan sifat dan karakteristik tersebut, penerapan OPA mendorong timbulnya patalogi birokrasi seperti birokrasi yang berbelit-belit, KKN, lamban, tertutup dan lain sebagainya. Oleh karena itu, muncullah konsep baru *New Publik Management* sebagai antithesis dari *Old Publik Administration*.

Konsep *New Publik Management* (NPM) mengacu pada sekumpulan ide atau praktik kontemporer yang menggunakan pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. NPM merupakan suatu gerakan yang mencoba menginjeksikan prinsip-prinsip organisasi sektor privat ke dalam organisasi pemerintah. Konsep NPM muncul karena menilai bahwa OPA kurang efektif dalam memecahkan masalah pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Konsep OPA

dinilai terlalu kaku karena berlandaskan pada peraturan dan bersifat monopoli pelayanan publik karena hanya satu-satunya badan yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakefisienan birokrasi dan pejabat-pejabat pemerintah.

Untuk lebih mewujudkan pemerintah yang efisien dan efektif, pemerintahan kaku dan sentralistik seperti yang dianut oleh konsep OPA harus diganti dengan pemerintahan yang berjiwa wirausaha dan *profitable*. Konsep NPM menjelaskan bahwa semua pimpinan manajer didorong untuk menemukan cara-cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintah. Tujuan perubahannya adalah untuk menghapus sistem monopoli pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Perubahan yang diinginkan dicapai melalui peningkatan cara pengelolaan pemerintah dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat dengan penekanan efisiensi, efektivitas dan ekonomi.

Konsep NPM upaya dalam melakukan perbaikan birokrasi pemerintah terkandung dalam konsep *Reinventing Government*. Pembaharuan dalam *Reinventing Government* dapat pula dikatakan sebagai upaya mewiraswastakan birokrasi pemerintah. Maksudnya adalah upaya dari para pejabat untuk bekerja keras untuk meningkatkan sumber-sumber pemerintah yang berpotensi ekonomi untuk menjadi lebih produktif. Osborne dalam Thoha (2008:77) menyatakan bahwa *Reinventing Government* sebagai upaya mentransformasi jiwa dan kinerja wiraswasta ke dalam birokrasi pemerintah. Jiwa *entrepreneurship* menekankan pada upaya untuk

meningkatkan sumberdaya baik secara ekonomi, sosial, budaya, politik yang dimiliki pemerintah untuk dapat meningkatkan produktivitas. Adapun kesepuluh prinsip mewiraswastakan birokrasi menurut David Osborn dan Ted Gaebler dalam Pasolong (2007:33) adalah sebagai berikut:

1. Pemerintahan harus bersifat katalis artinya bahwa pemerintah tidak perlu melaksanakan pembangunan (secara sendiri) tapi cukup mengendalikan sumber yang ada di masyarakat. Peran pemerintah adalah mengoptimalkan penggunaan dana dan daya sesuai kepentingan publik.
2. Pemerintahan milik masyarakat artinya pemerintah berperan memberdayakan masyarakat dalam pemberian pelayanan sehingga yang perlu dilakukan adalah mendorong masyarakat untuk dapat memecahkan masalahnya sendiri.
3. Pemerintah kompetitif artinya dengan adanya persaingan maka sektor usaha swasta dan pemerintah bersaing, dan dipaksa bekerja secara lebih profesional dan efisien.
4. Pemerintah berorientasi pada misi artinya pemerintah harus melakukan aktivitas yang menekankan kepada pencapaian apa yang merupakan misinya daripada menekankan peraturan-peraturan. Oleh karenanya kelonggaran untuk menghasilkan sesuatu menjadi keperluan.
5. Pemerintah berorientasi pada hasil, artinya orientasi pada kinerja yang baik (kinerja eksternal) bukan semata mata *output* yang dipersepsi internal.
6. Pemerintah berorientasi pelanggan, artinya mengutamakan pemenuhan kebutuhan konsumen (masyarakat sebagai pengguna), bukan memenuhi kebutuhan birokrasi.
7. Pemerintah wiraswasta, artinya pemerintah harus memiliki aparatur yang mengerti cara yang tepat untuk menghasilkan suatu penerimaan bagi organisasi dan berkemampuan menghemat anggaran, daripada menghabiskan anggaran.
8. Pemerintah antisipatif, artinya pemerintah yang antisipatif lebih baik mencegah daripada menanggulangi. Lebih baik mencegah penyakit daripada mengobati. Dengan demikian akan terjadi *mental switch* dalam aparatur pemerintah.
9. Pemerintah desentralisasi, artinya diperlukan desentralisasi dalam sistem pemerintahan sehingga mampu menggalang partisipasi dan pengembangan tim kerja untuk berkreasi dan mengambil inisiatif yang diperlukan.
10. Pemerintah berorientasi pasar, artinya pemerintah harus memperhatikan kekuatan pasar. Pasokan didasarkan kepada kebutuhan atau permintaan pasar dan bukan sebaliknya (subsidi). Untuk itu kebijakan harus berdasarkan kebutuhan pasar.

Konsep NPM dalam birokrasi publik dapat diwujudkan melalui upaya mendorong pemimpin birokrasi untuk meningkatkan produktivitas dan menemukan alternatif cara-cara pelayanan publik berdasarkan prespektif ekonomi. Secara konsep NPM cukup menjanjikan para pelayanan publik untuk memberikan pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Konsep NPM dapat pula digunakan oleh pemerintah sebagai pelayan publik untuk menambah cadangan anggaran dengan melaksanakan mekanisme pasar di dalam penyelenggaraannya. NPM menawarkan sebuah konsep pemberi layanan yang mengutamakan masyarakat pengguna layanan sebagai *customer* yang akan selalu perhatikan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, NPM juga menawarkan sebuah budaya kompetitif yang membuka jalan bagi sektor swasta untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan suasana kompetitif antara birokrasi dan sektor swasta sebagai penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Dalam perkembangannya, NPM mendapat kritikan dari sejumlah ahli karena konsep tersebut mengandung unsur diskriminasi terhadap masyarakat yang tidak memiliki kemampuan lebih dalam menikmati pelayanan publik. Kenyataan bahwa NPM melihat konsumen sebagai investasi yang signifikan menyebabkan jurang pemisah atau gap yang luas bagi masyarakat yang mampu dan tidak mampu. Hal ini dikarenakan para elit cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan pibadinya yang bersifat ekonomi sehingga kepentingan publik cenderung terabaikan

dan NPM tidak dapat menangani pemerataan dan masalah keadilan sosial. Selain itu paradigma mengarahkan daripada menjalankan sendiri dikritik oleh Denhardt dan Denhardt dalam Thoha (2008:84) bahwa seharusnya pemerintah memfokuskan pada pelayanan dan pemberdayaan dan tidak melepaskan begitu saja tanggung jawabnya kepada pihak-pihak yang bekerja sama dalam memberikan pelayanan.

Permasalahan-permasalahan sosial yang ditimbulkan oleh konsep NPM, memicu timbulnya konsep baru yang diprakarsai oleh Marshal Dimock, Robert Dahl, dan Dwight Waldo. Konsep tersebut menyatakan bahwa pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Selain itu, konsep ini juga memberikan peranan bagi sektor swasta dan masyarakat untuk turut serta dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sektor swasta dapat berperan dalam menciptakan budaya kompetitif seperti halnya konsep NPM sedangkan peranan masyarakat adalah untuk mempengaruhi sistem pemerintahan melalui proses demokrasi yang melibatkan masyarakat dalam proses perumusan kebijakan. Selain itu, masyarakat juga dapat mengontrol kinerja pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Nilai penting yang ada dalam konsep NPS adalah bahwa birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada pelayanan masyarakat sebagai warga Negara.

Ide dasar dari konsep NPS dalam Thoha (2008:84) dibangun dari konsep-konsep sebagai berikut:

1. Teori *Democratic Citizen* yaitu pentingnya keterlibatan warga Negara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.
2. Model Komunitas dan *Civil Society* yaitu akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun *social trust*, kohesi sosial, dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.
3. Organisasi *Humanism* bahwa administrasi harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu sosial lainnya.
4. Postmodern Ilmu Administrasi mengutamakan dialog dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *one best way perspective*.

Konsep NPS menyatakan bahwa pemerintah harus melaksanakan pelayanan publik secara menyeluruh karena masyarakat adalah warga Negara yang dijamin akses pelayanannya berdasarkan hukum dan peraturan perundangan yang berlaku. Untuk mewujudkan konsep keadilan, pemerintah wajib memberikan pelayanan secara merata sebagai tugas Negara kepada warga Negara. Pemerintah juga harus membantu masyarakat untuk mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan publik secara efektif dan responsif melalui upaya-upaya kolektif dan pola kolaboratif.

Tabel 3. Diferensiasi *Old Public Administration*, *New Public Management* dan *New Public Service*.

Aspek	OPA	NPM	NPS
1. Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori demokrasi
2. Rasionalitas dan model perilaku Manusia	Rasionalitas Sypnotic	Teknis dan rasionalitas ekonomi	Rasionalitas formal (politik, ekonomi, dan organisasi)
3. Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
4. Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>Constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
5. Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Streering</i>	<i>Serving</i>
6. Pencapaian tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan non profit	Koalisi antar organisasi publik, non profit dan privat
7. Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multiaspek: akuntabilitas, hukum, nilai-nilai, komunitas, politik, norma, standar profesional
8. Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibatasi dan bertanggungjawab
9. Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan control utama berada pada para agen	Struktur dengan kepemilikan berbagi secara internal dan eksternal
10. Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan orientasi masyarakat

Sumber: Denhart dan Denhart (2003:28-29)

4. Pelayanan Publik Berbasis IT (*Information Technology*)

Globalisasi adalah fenomena yang menimbulkan adanya interaksi dan komunikasi antara Negara-Negara di dunia menjadi semakin intens baik dalam hubungan politik, hukum, ekonomi, dan sosial. Semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi khususnya komputer dan telekomunikasi menyebabkan data, informasi dan pengetahuan dapat mengalir dan menyebar ke seluruh lapisan masyarakat di dunia. Hal ini menandakan bahwa setiap individu di Negara dapat saling berkomunikasi secara langsung dengan siapapun tanpa terhalang waktu dan jarak. Tidak hanya tercipta hubungan antara individu, akan tetapi kualitas daripada manusia dijamin globalisasi akan menuntut kinerja pemerintah yang lebih efisien dan efektif sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain bahwa fenomena globalisasi tersebut menjanjikan sebuah lingkungan dan kondisi masyarakat yang lebih baik yang ditandai dengan adanya interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam globalisasi akan memberikan banyak sekali manfaat akan tetapi juga mendorong timbulnya potensi terjadinya *chaos* apabila tidak dipersiapkan, dikelola, dan dijalankan dengan baik. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pemerintahan menurut Indrajit (2006:5) adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang dapat secara cepat dan tanggap dalam menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat memungkinkan diterapkannya cara-cara baru yang lebih efisien dalam produksi, distribusi dan konsumsi barang dan jasa. Kemajuan teknologi informasi tersebut akan memengaruhi sikap dan perilaku pemerintah di masa modern dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dimasa global. Tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang baik merupakan kebutuhan mendasar yang harus dilaksanakan oleh pemerintah. Perubahan lingkungan akibat teknologi informasi dalam sektor pemerintahan mendorong aparatur pemerintah untuk meningkatkan kinerja birokrasi dalam hal pelayanan menuju pemerintahan yang baik.

Adapun peran pemerintah dalam dunia global adalah untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dalam rangka menghadapi lingkungan global. Era globalisasi mengharuskan Negara untuk memperhatikan hal-hal seperti demokratisasi, hak asasi manusia, kepastian hukum dan pencegahan korupsi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah. Hal ini

menuntut pemerintah untuk lebih responsif terhadap permintaan masyarakat, lebih memperbaiki kinerja birokrasi dan administrasinya agar mutu pelayanan kepada masyarakat semakin meningkat. Pengadopsian teknologi dalam era globalisasi memiliki tujuan yaitu untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan peranan kehidupan manusia, termasuk birokrasi. Hal ini dikarenakan birokrasi merupakan penyelenggara pelayanan yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, penyediaan berbagai data, informasi dan kebutuhan masyarakat sehingga pengadopsian teknologi informasi merupakan hal yang paling tepat dalam meningkatkan kinerja birokrasi.

Berdasarkan pengalaman Negara-Negara maju, hasil pemanfaatan teknologi digital telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru dengan istilah *e-government*. Definisi mengenai *e-government* merujuk pada penggunaan segala bentuk teknologi dalam organisasi pemerintahan. Maksudnya adalah segala proses kinerja organisasi pemerintahan telah melibatkan teknologi untuk mempercepat kinerja, yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kinerja birokrat. Tujuan pengembangan *e-government* sendiri adalah untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), sehingga untuk menciptakan hal tersebut pemerintah harus lebih konkret untuk pemanfaatan teknologi dalam membuat sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik yang lebih baik. Untuk mengembangkan sistem *e-government*, pemerintah perlu memiliki komitmen yang kuat untuk menerapkan sistem *e-government* dikalangan birokrasi.

Setidaknya diperlukan kebijakan pendukung berupa manajemen perubahan didalam organisasi pemerintahan, alokasi anggaran untuk *e-government* serta penerapan standarisasi kompetensi bagi pengelola *e-government*.

Menurut Indrajit (2006:5) *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta stakeholder lainnya yang melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet dengan tujuan untuk memperbaiki kualitas mutu pelayanan. Selain itu, manfaat yang diperoleh dalam penerapan *e-government* adalah untuk meningkatkan tranparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, mengurangi biaya administrasi, serta menciptakan lingkungan birokrasi yang tanggap dan mampu secara cepat terhadap permasalahan sosial masyarakat. Kumorotomo (2009) menyebutkan bahwa penggunaan internet dapat menjadi wahana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis, dan tentunya pihak pemerintah sendiri. Hal ini dapat menciptakan peluang bagi pemerintah untuk membangun komunikasi dan mendapat sumber pendapatan lain melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan pengertian tersebut, pada akhirnya *e-government* menghasilkan bentuk-bentuk interaksi baru antara pelaku didalamnya seperti G2C, G2B, G2G, DAN G2E yang dijelaskan berikut ini:

- a. *Government to Citizen* (G2C), merupakan aplikasi pengembangan *e-government* paling umum yaitu pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utamanya untuk

mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan sehari-hari.

- b. *Government to Business (G2B)*, salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Entitas bisnis dalam aktivitasnya, membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki pemerintah. Terbentuknya relasi yang baik antara pemerintah dan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaan, namun lebih jauh lagi banyak hal yang menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi serta interaksi yang baik dan efektif dengan pihak swasta.
- c. *Government to Government (G2G)*, meningkatkan kebutuhan-kebutuhan bagi Negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi saja tetapi lebih kepada upaya untuk memperlancar kerjasama antara entitas-entitas seperti pemerintah daerah dengan instansi-instansi terkait dalam melakukan kegiatan pembangunan. Berbagai penerapan telah berlangsung seperti hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah dengan menggunakan situs web baik ditingkat kementerian sampai pada tingkat pemerintahan daerah.
- d. *Government to Employee (G2E)*, diperuntukkan bagi peningkatan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah intitusi pelayanan masyarakat. (Akadun, 2009:132-133)



Gambar 1. Empat Tipe Relasi E-Government

Sumber: GSA Federal Technology Service dalam Indrajit (2006)

Pemerintah RI dalam rangka penyesuaian teknologi informasi dan komunikasi serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mengeluarkan Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (DeTIKNas). Tujuan dari dibentuknya keputusan presiden tersebut adalah antara lain untuk merumuskan kebijakan dan arahan strategis dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga diharapkan dapat mengetahui dan menyelesaikan permasalahan strategis yang timbul dalam rangka pengembangan TIK. Selain itu, untuk mendorong agar jajaran pemerintah pusat maupun daerah membuat dan mengelola website secara profesional serta menyeragamkan nama domain milik pemerintah, Depkominfo mengeluarkan Peraturan Menteri No. 28 Tahun 2006 tentang pembuatan domain dengan penggunaan eksistensi go.id. Konsep *e-government* yang berkembang di Indonesia saat ini mengarah pada integrasi data dan

informasi antar lembaga pemerintah melalui teknologi internet dengan perangkat lunak yang berbasis http (*hypertext transfer protocol*) dan dengan bahasa yang mendukung (*hyper text medium language*). Hal ini merupakan cerminan dari komitmen pemerintah untuk mendorong lembaga pemerintah dalam membuat *website*. Setidaknya terdapat 3 tahapan pengembangan *e-government* antara lain:

1. Tahap Informatif

Berkaitan dengan pembukaan situs web oleh lembaga pemerintah yang digunakan hanya sebatas sarana penyampaian informasi yang ada selama ini mengenai kegiatan organisasi. Pada tahap ini hanya web pemerintah hanya terkesan memberikan informasi berupa profil daerah yang bersangkutan dan berita daerah hanya berasal dari pemberitaan di koran mengenai daerah tersebut. Tahap informatif ini hanya dilakukan sebagai syarat bahwa terdapat pemberitaan informasi yang bersifat sekunder di web pemerintah daerah bersangkutan.

2. Tahap Interaktif

Berkaitan dengan tahap yang menggambarkan bahwa penggunaan teknologi internet memungkinkan adanya kontak antara pemerintah dan masyarakat melalui situs web yang dapat dilakukan secara *online* sehingga akan membuka ruang publik yang lebih intensif dan terbuka. Aplikasi yang digunakan untuk berinteraksi antara lain: 1) buku tamu, 2) forum, 3) chatting, 4) tautan kontak (*link*), 5) jajak pendapat (*polling*). Tujuan adanya aplikasi tersebut adalah untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan berbagai macam keluhan yang tujuannya agar pemerintah lebih tanggap dalam mengetahui permasalahan apa yang ada di dalam masyarakat. Aplikasi tersebut akan membangun sebuah ruang publik bagi masyarakat dan pemerintah akan melakukan dialog disebuah forum untuk membahas permasalahan strategis yang ada, sehingga dalam pelaksanaannya dibutuhkan pejabat atau staff birokrat yang berkompeten dalam mengelola akses *e-Government* tersebut.

3. Tahap Transaktif

Tahap transaktif yang menggambarkan penggunaan teknologi internet yang memungkinkan transaksi pelayanan publik melalui situs web, pengunduhan formulir, membayar pajak, asuransi publik dan sebagainya. Situs web pemerintah bersangkutan akan menampilkan menu pelayanan dengan memberikan informasi berupa persyaratan dan prosedur pelayanan dan memberikan akses mudah untuk masyarakat dalam melakukan transaksi pelayanan publik. Ketiga tahapan tersebut diharapkan dapat menjadi instrumen untuk mempercepat pertukaran informasi, penyediaan sarana

layanan dan kegiatan transaksi dengan warga, pelaku bisnis, maupun pemerintah sendiri. (Djunaedi dalam Kumorotomo, 2009)

Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja merupakan upaya integrasi yang mengarah pada percepatan peningkatan kinerja lembaga pemerintah dalam melakukan kegiatannya. Pengadopsian teknologi informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi dari pihak manapun. Jika dahulu pemerintahan dikenal dengan birokrasinya yang lambat, boros, dan sangat fungsional, maka pelayanan berbasis teknologi informasi merupakan solusi yang tepat. Masyarakat tidak perlu datang ke dinas terkait untuk mendapatkan sebuah pelayanan sehingga melalui jaringan internet masyarakat dapat mengakses dimanapun dan kapanpun melalui *website*.

Pelayanan publik berbasis *online* merupakan bentuk transformasi pelayanan yang awalnya manual diubah menjadi pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan produktivitas pemerintah dalam pelayanan publik sehingga beberapa instansi di Indonesia telah mengembangkan pelayanan publik berbasis *e-government*. Penerapan konsep *e-government* merupakan sebuah tantangan karena pengadopsian teknologi informasi dalam pelayanan publik tidak hanya sebagai penunjang manajemen pemerintahan tetapi menjadi sesuatu yang dapat mengubah proses penyelenggaraan pelayanan pemerintah di masa modern. Pelayanan berbasis *online* diharapkan mampu memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan melalui *website* dimana peran

pemerintah hanya sebagai fasilitator dan masyarakat menjadi lebih mandiri dalam melayani kebutuhannya sendiri.

Penyelenggaraan pelayanan berbasis *online* memungkinkan adanya komunikasi dan transaksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui internet. Transaksi tersebut merupakan proses pertukaran barang dan jasa melalui internet yang melibatkan sumber daya finansial, informasi dan lain sebagainya. Tahap ini memungkinkan adanya pergeseran fungsi sumber daya manusia sebagai penyelenggara pelayanan digantikan dengan peran digital yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, pelayanan berbasis *online* juga mencoba untuk mengubah budaya pelayanan yang dahulu masyarakat harus mengantri dan menunggu lama untuk mendapat pelayanan kini dengan teknologi informasi pelayanan dapat langsung dilakukan secara *online* melalui media internet.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Perwujudan hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintah merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Perkembangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara kontinyu dalam melakukan pembaharuan dan penyempurnaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen. Menurut Asmawi (2011:68) kualitas adalah karakteristik produk barang atau jasa yang mempertemukan

persyaratan/tuntutan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya. Kualitas pelayanan berhubungan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan barang atau jasa pelayanan publik.

Menurut Said, dkk (2012:63) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Pelayanan publik haruslah mendahulukan kepentingan secara umum dengan mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Mencapai kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima. Oleh sebab itu, kualitas dalam pelayanan publik harus diperhatikan agar mencapai kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan hanya organisasi bisnis, tetapi juga organisasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah dituntut melakukan pendekatan untuk mengetahui keinginan dan penilaian masyarakat sebagai pengguna. Pihak yang paling berkompeten dalam menilai baik tidaknya kualitas pelayanan adalah orang yang menerima, menggunakan dan merasakan jasa pelayanan sehingga kualitas merupakan ketetapan pelanggan karena tergantung dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Hal ini dikarenakan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan

pelanggan sehingga kualitas lebih mengacu pada pengertian pokok (Sinambela, 2011:48):

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan interaktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk barang atau jasa.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas barang dan jasa karena pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Pelanggan adalah konsumen yang menerima dan merasakan hasil kerja seseorang atau suatu organisasi, maka hanyalah pelanggan yang dapat menentukan kualitas terkait dengan kebutuhannya. Selanjutnya dikemukakan oleh Dwiyanto dalam Tangkilisan (2005:215) bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, diantaranya hubungan dengan pelanggan menjadi harmonis, menciptakan loyalitas pelanggan, serta membentuk reputasi yang baik di mata pelanggan terhadap kualitas produk ataupun jasa.

Sedangkan Hill dalam Tangkilisan (2005:215) mengatakan bahwa kualitas jasa adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia jasa berkualitas adalah penyedia yang mampu secara terus menerus menyediakan

pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama. Pendapat lain oleh Hart dalam Tangkilisan (2005:215) kualitas jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Parasuraman dalam Tangkilisan (2005:215) secara jelas mendukung bahwa kualitas jasa atau pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang mereka rasa harus ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa atau pelayanan, yaitu harapan mereka dan persepsi mereka tentang kinerja perusahaan yang memberikan jasa atau pelayanan. Oleh karena itu, kualitas jasa atau pelayanan dapat dirasakan sebagai derajat dan arah ketidaksesuaian antara persepsi dan harapan konsumen.

2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Zeitahml, Parasuraman, dan Berry dalam Asmawi (2011:80) berpendapat bahwa kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik seperti, gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan yang memadai, ruangan yang bersih dan nyaman dan lain sebagainya yang dapat memberikan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, terdapat beberapa dimensi untuk mengukur kualitas jasa atau pelayanan publik dengan menggunakan konsep dimensi kualitas jasa pelayanan yang dirumuskan oleh Zeitahml, Parasuraman, Dan Berry dalam Wijaya (2011:74), diantaranya:

1. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan.
2. *Responsiveness*, yaitu keinginan penyelenggara pelayanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan.
3. *Assurance*, yaitu kompetensi yang dapat memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya.
4. *Empathy*, yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
5. *Tangibles*, yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi dan komunikasi.

3. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan

a. Metode Analisis Kualitas Pelayanan ServQual (*Service Quality*)

Analisis kualitas pelayanan atau *Service Quality* (servqual) merupakan metode yang dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen. Servqual adalah suatu metode kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Cara ini dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam artikel yang berjudul *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale of Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Kepuasan konsumen jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan konsumen sebelum menggunakan jasa dan hasil persepsi terhadap kinerja jasa tersebut (Wijaya, 2010:70). Faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah sejauh mana tingkat kesesuaian antara persepsi pelayanan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*).

Metode servqual ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi sehingga akan diperoleh gap atau celah antara

persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap produk jasa. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi pelayanan kesenjangan, yang merupakan gap antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Dalam rangka membandingkan antara harapan dan kenyataan, setidaknya terdapat 5 gap yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan dalam Wijaya (2010:70), diantaranya:

1. Gap Pertama
Gap antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan pelanggan.
2. Gap Kedua
Gap antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pelanggan dengan tepat, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang spesifik.
3. Gap Ketiga
Gap antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan penyelenggara pelayanan. Karyawan mungkin tidak dilatih atau mengemban terlalu banyak pekerjaan dan tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau, mereka dihadapkan pada standar yang bertentangan.
4. Gap Keempat
Gap antara penyelenggara pelayanan dengan komunikasi eksternal. Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perwakilan dan iklan perusahaan.
5. Gap Kelima
Gap antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Kesenjangan tersebut terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara yang berbeda dan salah menilai kualitas jasa.

Mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan kelima dimensi tersebut diyakini bahwa organisasi dapat berhasil menentukan atas jawaban atau hambatan yang muncul dalam melaksanakan pelayanan yang berkualitas.

b. Metode KANO

Metode kano dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko University tahun 1984. Metode Kano merupakan kelanjutan dari metode servqual yang bertujuan untuk mengategorikan atribut-atribut produk atau jasa agar mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Wijaya, 2010:76). Manfaat penggunaan metode kano dalam mengukur kualitas layanan adalah untuk memudahkan penyelenggara pelayanan dalam memahami keinginan setiap konsumen dalam sebuah produk atau jasa. Hal ini dikarenakan keinginan dan kepentingan setiap konsumen itu berbeda-beda serta selalu berubah sepanjang waktu sehingga penyelenggara pelayanan harus mengetahui konsep kategori atribut pelayanan yang seperti yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Atribut pada kualitas jasa diklasifikasikan menjadi tiga kategori yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, diantaranya:

1. Faktor dasar (*Basic Factor*)
Faktor ini merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan. Perusahaan dapat meningkatkan kinerja pada faktor ini akan tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja atribut tinggi. Sebagai catatan bahwa faktor dasar merupakan hal wajib yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan.
2. Faktor Kinerja (*Performance Factor*)
Tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan konsumen pula. Sebaliknya, akan menimbulkan ketidakpuasan bila tidak terpenuhi.
3. Faktor Atraktif (*Excitement Needs*)
Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatkan kerja atribut aka tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan tingkat kepuasan. (Widjaya, 2010:76)

Adapun keuntungan yang didapat dengan mengklasifikasikan kebutuhan pelanggan menggunakan metode kano, diantaranya:

1. Memprioritaskan pengembangan produk, dalam hal ini perusahaan akan memfokuskan bagaimana caranya untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui pengembangan produk yang telah ada sebelumnya.
2. Atribut-atribut produk dapat diketahui dengan lebih baik, dalam hal ini perusahaan dapat mengidentifikasi kriteria produk mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen.
3. Metode kano dapat memberikan bantuan yang bernilai dalam menghadapi kondisi paa pengembangan produk. Jika terdapat dua atribut produk yang tidak bisa terpenuhi secara simultan, baik karena alasan teknik maupun finansial, kriteria dapat diidentifikasi tentang atribut mana yang memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen.
4. Menemukan dan memenuhi kategori *attractive* akan menciptakan besar perbedaan, yaitu membandingkan produk perusahaan dengan pesaing.
5. Kategori *must be*, *one dimensional*, dan *attractive* memiliki aturan yang berbeda yang berguna untuk menentukan segmen konsumen dan kebutuhan tiap konsumen yang berbeda-beda. (Widjaya, 2010:58)

Namun dalam penelitian ini, metode pengukuran kualitas yang digunakan adalah metode servqual. Tujuan penggunaan metode servqual adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* melalui indikator-indikator servqual tanpa menelusuri gap antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan jasa.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis IT (*Information Technology*)

Era globalisasi, teknologi informasi dan komunikasi memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi dan komunikasi dapat mengubah pemikiran seseorang dalam bekerja, termasuk pemanfaatan

teknologi dalam kegiatan pemerintah. Proses penerapan teknologi tersebut, terdapat beberapa kendala antara proses desain dan realitas implementasi. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesenjangan penerapan *e-government* dapat diketahui melalui pendekatan ITPOSMO yang dikembangkan oleh Robert Heeks (2003). Pendekatan ITPOSMO dapat mengidentifikasi kegagalan pelaksanaan *e-government* dikarenakan penggunaan biaya teknologi yang besar bagi Negara berkembang sehingga menyebabkan kegagalan karena ketidakpahaman mengenai “keadaan sekarang” (*where we are now*) dengan “apa yang akan kita capai dengan proyek *e-government*” (*where the e-government project wants to get us*). Dengan kata lain, yang sering terjadi adalah kesenjangan yang lebar antara realitas yang sekarang dihadapi dengan rancangan *e-government* yang dimaksudkan untuk mengubah keadaan. Heeks dalam bukunya *Implementing and Managing E-government* (2003:6) menyebutkan beberapa dimensi untuk mengetahui kesenjangan *e-government*, diantaranya:

1. *Information*

Berkaitan dengan jenis informasi yang dibutuhkan dalam komunikasi antara pemerintah dengan para *stakeholder*. Sistem *e-government* yang baik memerlukan sebuah informasi yang lengkap dan jelas.

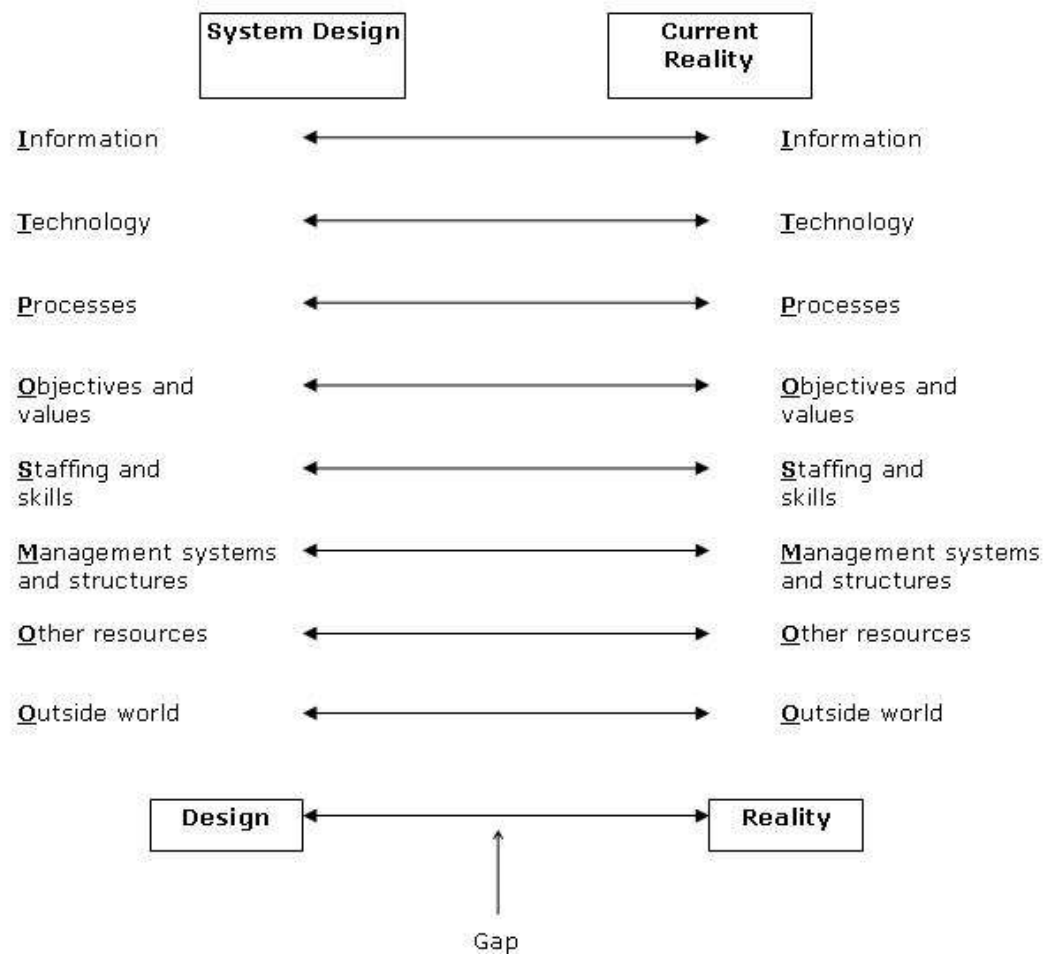
2. *Technology*

Berkaitan dengan teknologi yang digunakan dalam badan institusi dengan membandingkan syarat yang terkandung dalam desain aplikasi *e-government* saat ini. *E-government* memang menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, pengadaan komputer dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang handal di seluruh wilayah.

3. *Process*

Berkaitan dengan proses kerja yang dilakukan badan institusi dengan membandingkan proses yang diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan aplikasi *e-government* saat ini.

4. *Objective and value*
Tujuan dan nilai-nilai yang diperlukan stakeholder sebagai kunci utama kesuksesan implementasi dengan tujuan nyata dan nilai-nilai saat ini.
5. *Staffing*
Berkaitan dengan jumlah staf yang terlibat dan ketrampilan yang dibutuhkan.
6. *Management systems and Structures*
Berkaitan dengan manajemen dan struktur yang diperlukan untuk mengatur operasi dan menggunakan sistem *e-government*.
7. *Other Resources*
Melibatkan waktu dan uang yang diperlukan untuk berhasil mengimplementasikan dan mengoperasikan aplikasi baru dibandingkan dengan waktu dan uang yang benar-benar tersedia sekarang.



Gambar 2. Design Reality Gap Model ITPOSMO

Sumber: Heeks (2003)

Model ITPOSMO menggambarkan kesenjangan antara proses desain dan realitas penerapan *e-government* dalam tujuh dimensi. Dapat dilihat pada gambar 2, jelas dipahami bahwa semakin kesenjangan ditemukan maka resiko kegagalan implementasi *e-government* semakin tinggi. Sebaliknya, apabila tidak ditemui gejala-gejala kesenjangan maka pelaksanaan *e-government* akan dinyatakan sukses. Oleh karena itu, kerangka ITPOSMO ini sering digunakan sebagai pendekatan yang

komprehensif dalam mengilustrasikan kesenjangan antara desain sistem *e-government* dan implementasi yang sebenarnya (Heeks dalam Syamsuddin, 2011:442).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik deskriptif. Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, pendekatan ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2009:8). Penulis menginginkan penelitian ini akan menjadi lengkap dan kaya akan data serta sumber-sumber lain jika menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif menggunakan data penelitian yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik setelah semua data yang diperlukan terkumpul. Data-data statistik diperoleh dengan menghitung nilai yang ada dikuisisioner kemudian dipergunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan.

Subagyo (2012:2) mendefinisikan statistik deskriptif sebagai bagian dari statistika yang kegiatannya mengenai penumpulan data, penyajian, penentuan nilai-nilai statistika, pembuatan diagram atau gambar mengenai sesuatu hal yang disajikan dalam bentuk yang lebih mudah dipahami atau dibaca. Penelitian deskriptif

dimaksudkan untuk mengukur secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu, sehingga peneliti dapat mengembangkan konsep menghimpun fakta, namun tidak sampai pada pengujian hipotesa (Singarimbuan dan Effendi, 1981:4). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menyajikan gambaran terperinci mengenai kualitas pelayanan publik berbasis *online* melalui penerapan *Rail Ticketing System* (RTS). Melalui metode deskriptif ini penulis menginginkan untuk lebih dalam mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik berbasis *online* melalui penerapan *Rail Ticketing System* serta mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi selama proses penyelenggaraan pelayanan tersebut melalui penjabaran data-data yang diperoleh pada proses penelitian. Melalui sebaran kuisisioner dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara deskriptif sehingga membantu pelaksanaan evaluasi dari penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System*.

B. Lokasi Penelitian

Menurut Fatmasari (2010:31), lokasi penelitian adalah ruang atau tempat yang peneliti gunakan untuk mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Online* melalui Penerapan *Rail Ticketing System* (RTS)” ini akan dilaksanakan di Jalan Trunojoyo No. 10, Klojen, Kota Malang. Pertimbangan peneliti memilih lokasi dikarenakan Stasiun Besar Kota Malang merupakan salah satu bagian dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional Surabaya yang memiliki jadwal

pemberangkatan terpadat di Kota Malang. Selain itu, stasiun tersebut memiliki potensi besar dalam bisnis kereta api karena tingkat pertumbuhan penumpang yang semakin bertambah setiap tahun. Kecenderungan permintaan pasar terhadap kereta api dikalangan mahasiswa ataupun pekerja perlu diimbangi dengan pelayanan pengadaan tiket yang bersifat efektif dan efisien untuk menciptakan kenyamanan calon penumpang sehingga peneliti ingin mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan *ticketing online* di Stasiun tersebut.

C. Variabel dan Pengukuran

1. Konsep dan Variabel Penelitian

Suatu penelitian diperlukan pemahaman tentang suatu konsep dari permasalahan yang akan diteliti, karena melalui konsep akan dapat dirumuskan hubungan-hubungan teoritis. Konsep menurut Singarimbun dan Effendi (1981:17) adalah unsur penelitian terpenting dan merupakan definisi yang dipakai oleh para peneliti untuk menggambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau fenomena alami. Dalam penelitian ini konsep yang digunakan adalah tentang pelayanan publik.

2. Variabel

Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik penelitian dari suatu penelitian (Arikunto, 2006:118). Selanjutnya menurut Sugiyono (2008:60) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik

kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal. Variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan variabel tersebut untuk dideskripsikan baik unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala, penelitian seperti ini disebut variabel tunggal, sehingga yang menjadi variabel dalam penelitian ini (X) adalah kualitas pelayanan publik. Variabel tersebut diukur menggunakan kuisioner dari metode servqual yang menjadi tolak ukurnya. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System*, maka peneliti menggunakan pendekatan ITPOSMO sebagai tolak ukur dalam mengetahui kesenjangan antara desain dan realitas penyelenggaraannya.

Tabel 4. Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Konsep	Variabel	Indikator
Pelayanan Publik	Kualitas Pelayanan Publik Melalui Metode Servqual	<i>Realibility (X1)</i>
		<i>Responsiveness (X2)</i>
		<i>Assurance (X3)</i>
		<i>Empathy (X4)</i>
		<i>Tangibles (X5)</i>
	Pendekatan ITPOSMO	<i>Information (X6)</i>
		<i>Technology (X7)</i>
		<i>Process (X8)</i>
		<i>Objective and Value (X9)</i>
		<i>Staffing (X10)</i>
		<i>Management and Structure (X11)</i>
		<i>Other Resources (X12)</i>

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2016

3. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan suatu unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Definisi operasional dalam penelitian ini terdiri dari unsur-unsur yang terdalem dalam metode servqual dan pendekatan ITPOSMO, diantaranya:

a. Metode Servqual

Servqual adalah suatu metode kuisioner untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Metode ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan khususnya pelayanan *ticketing online* di Stasiun Besar Kota Malang berdasarkan prespektif pelanggan. Tujuan penggunaan metode servqual adalah untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* melalui dimensi servqual tanpa menelusuri gap antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan jasa. Adapun dimensi kualitas jasa pelayanan dalam metode servqual adalah sebagai berikut:

- 1) *Realibility*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Pelayanan dalam dimensi ini dapat digambarkan melalui ketersediaan informasi dan prosedur pelayanan yang jelas. Ketersediaan informasi pelayanan berbasis *online* melalui *Rail Ticketing System* dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan, jenis kereta api dan biaya pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapat tiket sesuai dengan keinginannya. Selain itu, tersedianya prosedur pelayanan dapat memberikan kemudahan pula kepada pelanggan terkait proses reservasi tiket melalui *website* hingga

pembayaran *ticketing online* sehingga terdapat alur yang jelas dalam menggunakan pelayanan tersebut. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:

1. Informasi yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* adalah benar dan dapat dipercaya.
 2. Prosedur yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* adalah cepat, mudah dan tepat.
- 2) *Responsiveness*, yaitu keinginan penyelenggara pelayanan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan. Pelayanan dalam dimensi ini dapat digambarkan melalui tersedianya sarana-sarana yang dapat menciptakan hubungan antara pelanggan dengan penyelenggara pelayanan. Tujuan ketersediaan sarana tersebut dapat menciptakan interaksi antara pelanggan dan penyelenggara pelayanan serta dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menggunakan pelayanan tersebut. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:
1. *Rail Ticketing System* menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan.
 2. *Rail Ticketing System* menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu *diupdate* sesuai kebutuhan pelanggan.

3. *Rail Ticketing System* merupakan sarana pemesanan tiket yang cepat dan tepat.
- 3) *Assurance*, yaitu kompetensi yang dapat memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya. Pelayanan dalam dimensi ini dapat digambarkan melalui kemampuan PT. KAI melalui website *Rail Ticketing System* dalam menjamin pelayanan yang aman dan rahasia sehingga pelanggan tidak memiliki keraguan dalam menggunakan pelayanan tersebut. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:
1. *Rail Ticketing System* menjamin kerahasiaan identitas pelanggan.
 2. *Rail Ticketing System* menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan.
- 4) *Empathy*, yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual. Pelayanan dalam dimensi ini dapat digambarkan melalui kemampuan PT. KAI khususnya petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang dalam melakukan pendekatan kepada pelanggan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan serta senantiasa membantu pelanggan yang kesulitan dalam menggunakan pelayanan *Rail Ticketing System*. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:

1. Petugas *Rail Ticketing System* melayani pelanggan dengan ramah dan sopan.
 2. Petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung.
 3. Petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia.
 4. Petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas.
- 5) *Tangibles*, yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi. Pelayanan dalam dimensi ini dapat digambarkan melalui kemampuan PT. KAI dalam menampilkan *website ticketing online* secara menarik serta dapat dengan mudah ditemukan oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan pelayanan tersebut. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:
1. Penampilan *website Rail Ticketing System* menarik bagi pelanggan.
 2. Link *website Rail Ticketing System* dapat ditemukan dengan mudah.

b. Pendekatan ITPOSMO

Pendekatan ITPOSMO dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan *Rail Ticketing System*. Selain itu,

Heeks dalam bukunya *Implementing and Managing E-government* (2003) menyebutkan bahwa tujuan pendekatan ini adalah untuk mengetahui kesenjangan antara desain dan realitas penyelenggaraan *e-government* melalui tujuh dimensi. Pendekatan ITPOSMO dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keberadaan pelayanan *Rail Ticketing System* dapat memberikan kemudahan bagi PT. KAI dalam proses manajemen *ticketing*. Maka dari itu, pendekatan ini diukur berdasarkan perspektif petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan pengaruh yang efektif dan efisien dalam manajemen *ticketing*. Tujuannya adalah untuk efisiensi dan efektivitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Adapun ketujuh dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) *Information*, yaitu berkaitan dengan jenis informasi yang dibutuhkan dalam komunikasi pemerintah dengan para *stakeholder*. Dimensi ini menggambarkan sejauh mana website *Rail Ticketing System* dapat menyediakan informasi yang jelas dalam memenuhi kebutuhan informasi kepada pelanggan sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pekerjaan pegawai. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan PT. KAI (Persero) dalam memberikan informasi terkait dengan jadwal keberangkatan, jenis kereta api, dan harga tiket kereta api.
 2. Kemampuan PT. KAI (Persero) dalam memberikan informasi terkait dengan promosi untuk pelanggan.
- 2) *Technology*, yaitu berkaitan dengan teknologi yang digunakan dalam badan institusi dengan membandingkan syarat yang terkandung dalam desain aplikasi *e-government* saat ini. Dimensi ini menggambarkan kemampuan PT. KAI dalam menyediakan teknologi pendukung penyelenggaraan *Rail Ticketing System*. Hal ini berkaitan dengan teknologi yang digunakan dalam membantu proses manajemen *ticketing*. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:
1. Kemampuan PT. KAI (Persero) dalam menyediakan teknologi untuk mendukung *Rail Ticketing System*.
- 3) *Process*, yaitu berkaitan dengan proses kerja yang dilakukan badan institusi dengan membandingkan proses yang diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan aplikasi *e-government* saat ini. Dimensi ini menggambarkan kemampuan PT. KAI dalam mendukung pengadaan dan pelaksanaan *ticketing online*. Pengadaan dan pelaksanaan tersebut berdampak terhadap proses kerja yang berkaitan dengan manajemen *ticketing* PT.KAI. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan *Rail Ticketing System* dalam mendukung pengadaan *ticketing online* PT. KAI (Persero).
 2. Kemampuan *Rail Ticketing System* dalam mendukung pelaksanaan *ticketing online* PT. KAI (Persero).
- 4) *Objective and value*, yaitu berkaitan dengan tujuan dan nilai-nilai yang diperlukan *stakeholder* sebagai kunci utama kesuksesan implementasi dengan tujuan nyata dan nilai-nilai saat ini. Dimensi ini menggambarkan bahwa *Rail Ticketing System* merupakan upaya PT. KAI dalam mengaktualisasikan visi dan misi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:
1. Kesesuaian *Rail Ticketing System* dengan visi PT. KAI (Persero) dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan.
 2. Kesesuaian *Rail Ticketing System* dengan misi PT. KAI (Persero) dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan.
- 5) *Staffing*, yaitu berkaitan dengan jumlah staf yang terlibat dan ketrampilan yang dibutuhkan. Dimensi ini menggambarkan bahwa jumlah pegawai dan kompetensi yang memadai adalah hal utama dalam memberikan pelayanan karena hal ini berhubungan langsung

dengan kebutuhan pelanggan. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:

1. Jumlah pegawai memadai dalam mengelola *Rail Ticketing System*.
 2. Kompetensi pegawai memadai dalam mengelola *Rail Ticketing System*.
- 6) *Management Systems and Structures*, yaitu berkaitan dengan manajemen dan struktur yang diperlukan untuk mengatur operasi dan menggunakan sistem *e-government*. Dimensi ini menggambarkan bahwa pelaksanaan *Rail Ticketing System* mendukung manajemen sistem *ticketing* PT. KAI. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:
1. Pengelolaan manajemen sistem *ticketing* yang cocok dengan aplikasi *Rail Ticketing System*.
- 7) *Other resources*, yaitu berkaitan dengan waktu dan dana yang diperlukan untuk berhasil mengimplementasikan dan mengoperasikan aplikasi baru dibandingkan dengan waktu dan uang yang benar-benar tersedia sekarang. Dimensi ini menggambarkan bahwa dana dalam penyelenggaraan *Rail Ticketing System* juga harus diimbangi dengan partisipasi pegawai untuk memahami maksud dan tujuan pelayanan tersebut dalam efektivitas

dan efisiensi manajemen *ticketing*. Adapun itemnya adalah sebagai berikut:

1. Dukungan dana dan waktu PT. KAI (Persero) baik dari segi penyelenggaraan infrastruktur penunjang *Rail Ticketing System* ataupun partisipasi pegawai dalam memahami tujuan dari proyek tersebut.

4. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) skala pengukuran, diantaranya:

1. Skala Likert

Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011:93). Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Proses skoring dalam skala ini menggunakan angka-angka yang terdiri dari sangat setuju bernilai 5, setuju bernilai 4, tidak pasti bernilai 3, tidak setuju bernilai 2 dan sangat tidak setuju bernilai 1. Namun, dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 4 alternatif jawaban yang diberi skor 1 sampai 4. Tujuannya adalah untuk menghindari adanya jawaban atau pernyataan yang bersifat

subjektif dari responden yang diteliti. Adapun skoring sesuai dengan skala

Likert adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju = diberi skor 4
2. Setuju = diberi skor 3
3. Tidak Setuju = diberi skor 2
4. Sangat Tidak Setuju = diberi skor 1

Kualitas penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* dapat

diklasifikasikan sesuai dengan skala Likert dibawah ini:

1. ≤ 2 = Rendah
2. $> 2, \leq 3$ = Sedang
3. > 3 = Tinggi

2. Skala *Gap Design Reality*

Skala ini menilai *gap designn reality* kesenjangan menurut peringkat angka yang menunjukkan kesenjangan masing-masing dimensi menggunakan skala dari 0-10. Item-item dalam kuisisioner *gap designn reality* merupakan gambaran ideal penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System*. Responden diarahkan untuk memberikan penilaian berdasarkan skala *gap designn reality* dari angka 0-10. Penilaian tersebut menggambarkan bahwa semakin tinggi penilaian yang diberikan maka semakin rendah *gap designn reality* dari penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System*. Apabila semakin rendah *gap designn reality* maka

penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* dapat dinyatakan sukses. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap kuisioner *Gap Design Reality*, peneliti membalik angka penilaian responden yang awalnya tinggi kemudian diubah menjadi rendah dengan alasan bahwa semakin tinggi penilaian maka semakin rendah gap antara desain realitasnya. Kemudian akan diketahui keberhasilan penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* tersebut sehingga dapat diklasifikasikan sesuai dengan skala *Gap Design Reality* dibawah ini:

1. ≤ 3 = Pelaksanaan proyek *e-government* sukses
2. $> 3, \leq 6$ = Pelaksanaan proyek *e-government* mungkin akan gagal
3. > 6 = Pelaksanaan proyek *e-government* dipastikan gagal

Keseluruhan hasil pengukuran skala *Gap Design Reality* dapat diklasifikasikan berdasarkan kriteria keberhasilan berdasarkan parameter Richard Heeks (2003), diantaranya:

1. Nilai antara 57-70 berarti bahwa proyek *e-government* hampir pasti akan gagal kecuali diambil sebuah tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas.
2. Nilai antara 43-56 berarti bahwa proyek *e-government* mungkin akan gagal kecuali diambil sebuah tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas.

3. Nilai antara 29-42 berarti bahwa proyek *e-government* mungkin gagal total atau mungkin juga terjadi kegagalan parsial kecuali diambil sebuah tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas.
4. Nilai antara 15-28 berarti bahwa proyek *e-government* mungkin mengalami kegagalan parsial kecuali diambil sebuah tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas.
5. Nilai antara 0-14 berarti bahwa proyek *e-government* sukses (Syamsuddin, 2011:443)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari obyek atau subyek yang diteliti oleh peneliti yang memiliki karakteristik yang berbeda. Sugiyono (2005:56) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah Petugas *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang dan pengguna jasa pelayanan *Rail Ticketing System*.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2005:57) menyebutkan bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Arikunto (2002:17) menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang diambil dari populasi harus memiliki sifat *representative*, yaitu sampel tersebut mampu mewakili populasi yang ada.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Para penumpang yang pernah menggunakan pelayanan tiket *online* melalui *Rail Ticketing System*. Melihat jumlah populasi yang begitu besar dan tidak diketahui populasinya maka untuk menentukan jumlah sampelnya, peneliti menggunakan pendapat Malhotra (2009:364) yang menyatakan bahwa panduan pengambilan sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item pertanyaan yang terdapat pada kuisioner. Total pertanyaan tentang kualitas pelayanan dalam kuisioner adalah 13 item sehingga jumlah sampel yang didapat adalah 65 responden. Namun, besarnya sampel yang ditetapkan adalah 100 orang untuk mengurangi tingkat kesalahan.
- b. Petugas yang memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang. Sampel penelitian ini menggunakan seluruh jumlah petugas *Rail Ticketing System* (15 pegawai) yang ada di Stasiun Besar Kota Malang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Peneliti melakukan penelitian terhadap sampel yang ada berdasarkan pertimbangan yang disesuaikan dengan tujuan peneliti. *Purposive sampling* didasarkan atas sifat-sifat dari populasi yang telah diketahui sebelumnya sehingga teknik penarikan sampel ini responden yang ada harus memiliki data dan pengetahuan yang akurat mengenai penelitian yang sedang dilakukan (Singarimbun dan Effendi 1981:122). Peneliti menggunakan teknik tersebut dikarenakan populasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan *Rail Ticketing System* tidak diketahui, sehingga teknik ini merupakan teknik yang tepat untuk mengidentifikasi responden yang menggunakan pelayanan *ticketing online* di Stasiun Besar Kota Malang. Karakteristik tertentu responden yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang dan penumpang kereta api yang berada di dalam Stasiun Kota Baru Malang, yaitu lebih spesifiknya masyarakat pengguna pelayanan *Rail Ticketing System*.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, diantaranya:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Data primer dalam penelitian ini dapat berupa data-data hasil dari kuisioner yang diberikan langsung oleh peneliti kepada pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan pengguna jasa pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Kota Baru Malang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang relevan dengan penelitian ini (Wijaya, 2011:164). Data sekunder dalam penelitian ini dapat diperoleh dari pustaka, hasil penelitian sebelumnya, jurnal, internet, dan sumber lainnya yang dimaksudkan untuk mendapatkan landasan teori yang mengarah pada kelengkapan penjelasan atas topik penelitian sehingga kesimpulan yang diperoleh memiliki bobot ilmiah.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

a. Kuisisioner

Kuisisioner menurut Wijaya (2011:164) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang secara langsung diberikan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Penggunaan kuisisioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Hasil kuisisioner tersebut akan terjelma dalam angka-angka, tabel-tabel, analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Kuisisioner dibagikan secara langsung oleh peneliti kepada responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan dan petugas yang berhubungan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melalukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006:231).

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2011:102). Oleh karena itu untuk memperoleh data yang diperlukan maka peneliti menggunakan kuisisioner dalam penelitian ini. Kuisisioner menurut Wijaya (2011:164) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang secara langsung diberikan kepada responden dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Penggunaan kuisisioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Hasil kuisisioner tersebut akan digambarkan melalui angka-angka, tabel-tabel, analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Kuisisioner dibagikan secara langsung oleh peneliti kepada responden yang sedang menggunakan jasa pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Kota Baru Malang. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis pertanyaan, yaitu 13 item pertanyaan tentang karakteristik kualitas pelayanan dan 11 item pertanyaan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System*.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode statistika deskriptif yaitu metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang bermakna (Sumanto, 2014:2). Statistika

deskriptif memberikan informasi hanya mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak melakukan kesimpulan apapun tentang gugus data induknya. Kategori statistika deskriptif meliputi penyusunan tabel, diagram, grafik, indeks dan besaran-besaran lainnya. Statistika deskriptif mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran objek yang diteliti sebagaimana adanya tanpa menarik kesimpulan atau generalisasi.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsi ukurannya (Wijaya, 2011:91). Semakin tinggi validitas suatu variabel (atribut) maka pengujian semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya. Instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid mempunyai validitas yang rendah. Sehingga valid merupakan instrumen yang digunakan untuk apa yang hendak diukur (Wijaya, 2011:85).

$$r_{x_1 x} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{x_1 x}$ = Koefisien korelasi
 x_1 = Skor pertanyaan tiap nomor
 X = Jumlah skor total pertanyaan
 N = Jumlah sampel

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan (Wijaya, 2011:86). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Keandalan dalam penelitian ini berarti berapa kali pun variabel-variabel pada kuisioner tersebut dinyatakan kepada responden maka hasilnya tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden. Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas digunakan dengan rumus:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum sj^2}{sx^2} \right]$$

Keterangan:

- α = koefisien reliabilitas instrumen
 k = banyaknya pertanyaan
 sj^2 = jumlah varian butir
 sx^2 = varian total

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perkembangan Perkeretaapian di Indonesia

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV, NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada Sabtu, 10 Agustus 1867. Keberhasilan swasta NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen-Tanggung yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan kereta api di daerah lainnya. (*kereta-api.co.id*)

Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 km antara Makasar-Talakar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Pontianak-Sambas (220 km) sudah diselesaikan. Demikian juga pulau Bali dan Lombok, pernah

dilakukan studi pembangunan jalan kereta api. Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan kereta api di Indonesia mencapai 6.811 km. (*kereta-api.co.id*)

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan kereta api tergabung dalam Angkutan Moeda Kereta Apu (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeratapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Indonesia (DKARI). (*kereta-api.co.id*)

2. Logo, Visi, Misi, Tujuan dan Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

a. Logo perusahaan



Gambar 3. Logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (kereta-api.co.id), 2016

Adapun arti dari logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dibedakan menjadi 3, yaitu:

1. 3 Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai visi dan misinya.
2. 2 garis berwarna *orange* melambangkan proses Pelayanan Prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan eksternal. Anak panah berwarna putih melambangkan Nilai Integritas yang harus dimiliki insan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
3. 1 garis melengkung berwarna biru melambangkan semangat Inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke *stakeholders*. Inovasi ini dapat dilakukan dengan semangat sinergi disemua bidang dan dimulai dari hal yang paling kecil sehingga dapat nelesat. (*kereta-api.co.id*)

b. Visi, Misi dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

1. Visi

Mejadi penyedia jasa perkeretapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*.

2. Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholder* dan kelestarian lingkungan berdasarkan pada 4 pilar utama, yaitu keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

3. Tujuan

Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya dibidang transportasi, dengan menyediakan barang dan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretapian, pengusaha bisnis property secara professional, serta pengusaha bisnis penunjang sarana dan prasarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.
(*kereta-api.co.id*)

4. Budaya Perusahaan



Gambar 4. Logo Budaya Perusahaan

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (kereta-api.co.id), 2016

1. INTEGRITAS

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan

dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. PROFESIONAL

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. KESELAMATAN

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. INOVASI

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selalu menumbuhkan kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholders*.

5. PELAYANAN PRIMA

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) akan memberikan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan memenuhi 6A unsur pokok: *Ability*

(Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Dan Accountability* (Tanggung Jawab).
(*kereta-api.co.id*)

3. Sejarah Perkembangan Stasiun Besar Kota Malang



Gambar 5. Stasiun Besar Kota Malang

Sumber: halomalang.com

Stasiun Malang Kota Baru merupakan stasiun kereta api (KA) terbesar di Malang yang berada di pusat kota (Balai Kota Malang), tepatnya berada di Kecamatan Klojen. Sebelum Stasiun Malang Kota Baru didirikan, warga Malang masih banyak yang menggunakan Stasiun Kota Lama yang ada di jalan Kolonel. Sugiyono Ciptomulyo Malang. Pada sekitar tahun 1880, stasiun ini yang banyak berfungsi menghubungkan Kota Malang dengan kota-kota lainnya hingga Stasiun Besar Kota Malang dibangun. Stasiun Besar Kota Malang mulai didirikan sekitar tahun 1940-an yang dirancang berdasarkan karya dari J. van der Eb. Bangunan

tersebut terletak pada ketinggian sekitar 444 meter dari permukaan laut. Sesuai rancangan awal, bangunan Stasiun Malang Kota Baru ini dibuat di sisi timur stasiun yang sekarang. Sebab dengan begitu, penumpang yang baru turun dari kereta api di stasiun dapat langsung menikmati pemandangan Gunung Panderman di sebelah barat.

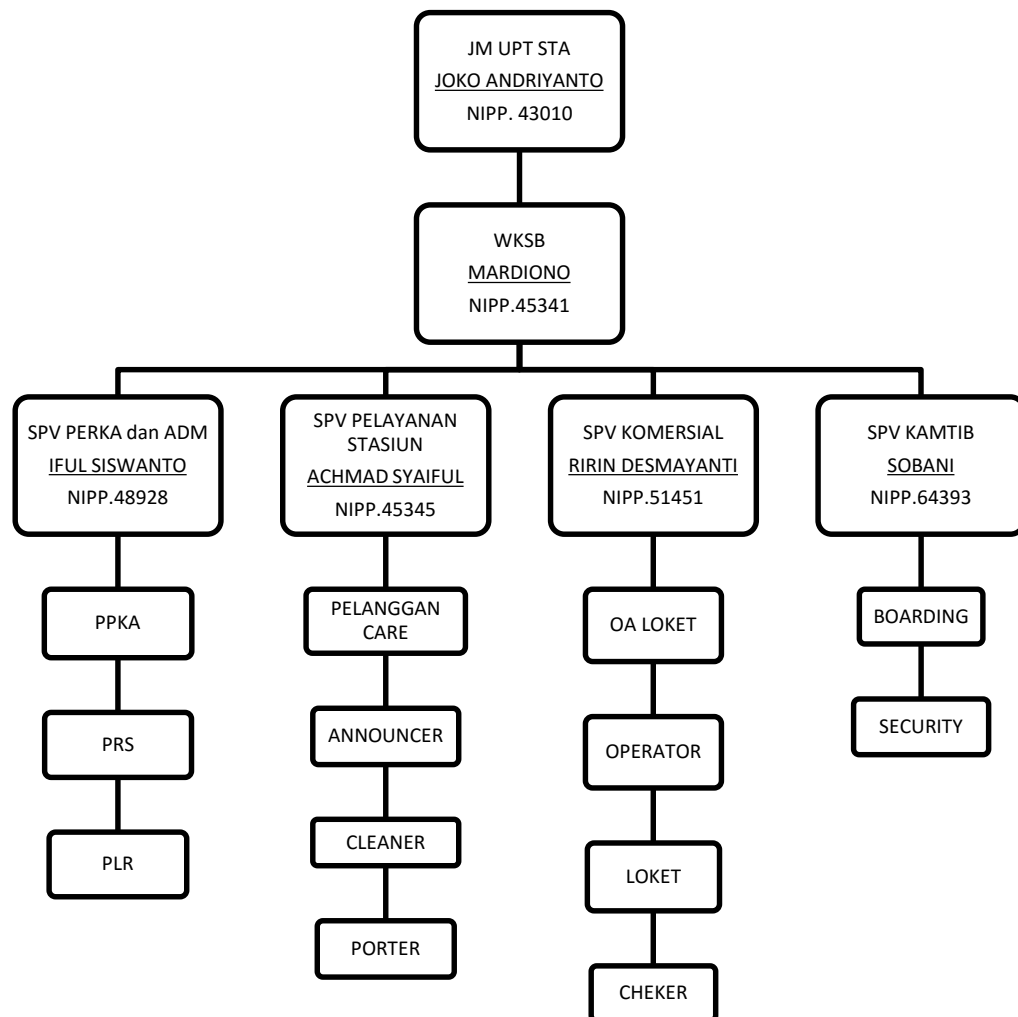
(halomalang.com)

Seiring dengan berjalannya waktu, bangunan ini dirasa tak mampu lagi menampung jumlah penumpang yang terus meningkat. Maka dari itu, akhirnya dibuat bangunan baru yang lebih besar di sisi barat *emplasemen* (di sebrang bangunan stasiun semula) yang digunakan hingga sekarang. Sementara bangunan lama yang kini bersebelahan dengan Dipo Kereta dan Lok Malang, difungsikan sebagai Kantor dan gudang untuk menyimpan alat-alat perawatan jalur kereta api. *(halomalang.com)*

4. Struktur Organisasi Stasiun Malang Kota Baru

Struktur organisasi merupakan bagian hirarkis dari hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Sutrisno:2015). Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan lainnya dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa yang melapor kepada siapa, sehingga ada satu sistem pertanggungjawaban terkait dengan apa yang dikerjakan. Begitu pula yang terdapat

pada struktur organisasi Stasiun Malang Kota Baru yang secara lengkap dapat dilihat pada gambar 6 berikut:



Gambar 6. Struktur Organisasi Stasiun Malang Kota Baru

Sumber: Arsip Stasiun Malang Kota Baru, 2015

Stasiun Malang Kota Baru memiliki struktur organisasi yang terbagi menjadi beberapa bidang yang dipimpin oleh seorang Kepala Stasiun. Setiap bidang

mempunyai tugas masing-masing yang bertanggungjawab kepada seorang *supervisor*. Berikut ini adalah uraian tugas dari masing-masing bidang kerja yang ada pada struktur organisasi Stasiun Malang Kota Baru.

1. Kepala Stasiun Malang Kota Baru, mempunyai tugas bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pengaturan wilayah kelolanya, antara lain bidang:
 - a. Kebersihan, kerapian, keindahan, keamanan, ketertiban wilayahnya;
 - b. Meningkatkan hasil produksi dibidang jasa angkutan;
 - c. Meningkatkan disiplin, loyalitas, ketertiban dan ketenagakerjaan serta kerjasama yang baik dengan pegawai di stasiun maupun diluar stasiun.
2. Wakil Stasiun Malang Kota Baru, mempunyai tugas bertanggungjawab membantu tugas kepala stasiun atas penguasaan stasiun secara teknis.
3. SPV PERKA dan ADM, mempunyai tugas bertanggungjawab masalah personil PERKA (Perjalanan Kereta Api), menyusun rangkaian, mempersiapkan rangkaian kereta api dan personil yang akan berangkat. Didalam SPV PERKA dan ADM terdiri atas:
 - a. PPKA
Bertugas mengatur perjalanan kereta api yang akan berangkat dari Stasiun Malang Kota Baru ataupun yang akan datang.
 - b. EB/BTD
Bertugas memungut, mendata, merekam keberadaan material seperti gerbong kereta api yang berada di Stasiun Malang Kota Baru.

c. JRRS

Bertugas mengatur, membalikkan dan mengarahkan jalur kereta api.

d. JRS

Bertugas menyusun, memisahkan, menggandeng rangkaian kereta api.

4. SPV Pelayanan Stasiun, secara umum bertanggungjawab terhadap kebersihan, keindahan, kerapihan stasiun. Kedua, bertanggungjawab atas kelancaran dan kemudahan penumpang di stasiun. Ketiga, melakukan pelayanan pra dan pasca keberangkatan dan kedatangan stasiun yang menggunakan kereta api.

Di dalam SPV pelayanan stasiun terdiri atas:

a. *Pelanggan service*

Bertugas melayani penumpang kereta api yang hendak bertanya ataupun menampung keluhan dari penumpang kereta api.

b. *Cleaner*

Bertugas terhadap kebersihan, keindahan, dan kerapihan stasiun.

c. *Porter*

Bertugas mengatur jumlah *porter* (pengangkut barang) yang berada di stasiun.

5. SPV Komersial Stasiun, mempunyai tugas bertanggungjawan terhadap tertib kebutuhan tiket, administrasi, pelaoran, dan pembukuan. SPV Komersial stasiun terdiri atas:

a. OA Locket

Bertugas mengatur shift petugas loket stasiun.

b. Operator

Bertugas memberi informasi kepada penumpang mengenai kereta api yang akan berangkat atau datang di stasiun.

c. Loket

Bertugas melayani penjualan tiket, pembatalan tiket, dan pengembalian uang tiket penumpang kereta api.

d. KKBH

Bertugas mengatur kiriman ekspedisi yang menggunakan jasa kereta api.

e. *Boarding*

Bertugas memeriksa tiket penumpang kereta api berdasarkan identitas penumpang.

6. SPV Kamtib Stasiun, mempunyai tugas bertanggungjawab atas keamanan dan ketertiban di stasiun. Dalam pelaksanaannya dilakukan oleh:

a. *Security*

Bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban di stasiun. Selain itu juga bertugas sebagai boarding dalam memeriksa tiket penumpang.

5. Pelayanan *Rail Ticketing System* PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Rail Ticketing System (RTS) merupakan teknologi pemesanan tiket yang lebih andal dan *professional* dengan menggunakan platform teknologi informasi berbasis *website*. Tujuan penerapan tiket *online* ini adalah untuk mempermudah masyarakat

dalam mendapatkan tiket kereta api tanpa harus pergi ke loket stasiun. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) membangun sistem pemesanan tiket secara *online* yang dapat diakses melalui situs www.kereta-api.co.id, aplikasi serta telepon resmi dan *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. KAI. Pengembangan aplikasi sistem *ticketing* berbasis *website* ini berjalan sesuai dengan kebijakan perusahaan dalam meningkatkan pelayanan, diantaranya adalah pemesanan tiket 90 hari sebelum keberangkatan, kebijakan 100% okupansi bagi kereta api jarak jauh dan sedang, dan *boarding system*. Upaya pengembangan yang dilakukan oleh PT. KAI tersebut merupakan upaya perubahan untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui pengembangan teknologi yang siap untuk bersaing dengan perkembangan dunia.

Implementasi teknologi informasi di lingkungan PT. KAI sangat penting dalam mendukung proses bisnis sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan. Pengembangan aplikasi sistem *ticketing* berbasis *website* ini mengacu pada pedoman utama pengelolaan teknologi informasi melalui Surat Keputusan Direksi No. KEP.U/OT.003/IX/4/KA-2011 tanggal 28 September 2011 tentang Kebijakan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*). Kebijakan tersebut merupakan dasar pengelolaan TI dan memberikan kerangka pengaturan kepada seluruh unit terkait dengan penyelenggaraan TI untuk dapat melaksanakan kebijakan umum pengelolaan TI Perseroan. Kebijakan dan prosedur penyelenggaraan TI melalui Keputusan Direksi No. KEP/U/OT.003/II/4/KA-2012 tanggal 8 Februari 2012 tentang kebijakan dan prosedur Teknologi Informasi digunakan sebagai

pedoman untuk memastikan operasional TI dan menjamin tata kelola informasi yang baik.

Stasiun Besar Kota Malang merupakan salah satu stasiun yang masuk dalam Daerah Operasi (DAOP) 8 Surabaya yang merupakan stasiun besar di Indonesia yang berada di wilayah Kota Malang. Stasiun ini memiliki 4 (empat) loket yang digunakan untuk melayani pembelian tiket, pencetakan tiket, pembatalan tiket, dan pengembalian uang tiket kereta api. Pelanggan yang telah melakukan reservasi tiket melalui *website Rail Ticketing System*, aplikasi serta telepon resmi dan channel eksternal diharuskan untuk mencetak tiket yang ada di stasiun. Akan tetapi, demi meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pelanggan kereta api khususnya dalam mencetak tiket di stasiun, PT. KAI membuat terobosan layanan melalui mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang juga diberlakukan di Stasiun Besar Kota Malang. Layanan mesin CTM ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan yang ingin mencetak tiket kereta api tanpa harus mengantri di loket stasiun. Berikut ini merupakan gambar mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang disediakan oleh PT. KAI di Stasiun Besar Kota Malang.



Gambar 7. Mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Besar Kota Malang
Sumber: Dokumen Peneliti, 2016

Layanan mesin CTM yang disediakan oleh Stasiun Besar Kota Malang terdiri dari 2 buah perangkat komputer dengan layar *touchscreen* yang langsung terhubung oleh server pusat secara *real time*, sehingga data calon penumpang langsung keluar dan tercetak. Akan tetapi calon penumpang yang hendak menggunakan mencetak tiket terkadang belum mengerti cara menggunakan mesin tersebut sehingga dapat meminta bantuan pada petugas *Rail Ticketing System* yang sedang bertugas. Peran serta dari petugas *Rail Ticketing System* merupakan hal yang penting karena dapat membantu dan mempermudah kebutuhan calon penumpang di Stasiun Besar Kota Malang. Adapun jumlah petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang

No.	Nama	NIPP
1.	Fitria Putri Wijayanti	90001275
2.	Suliono	90001279
3.	Gita Sandra Novianti	90001334
4.	Selfi Fita Kumalasari	90001552
5.	Noval Setiawan	90001616
6.	Andik Yoga Pratama	90001611
7.	Rahma Yunita	90001883
8.	Rio Irawan Putra	90001211
9.	Ria Ayu Afriani	90001262
10.	Angga Dian Permana	90001330
11.	Titik Widiarti	Jan'11
12.	Santi Oktavia	Apr'13
13.	Puji Setia Ervanti	Apr'13
14.	Indriani Respati	Apr'10
15.	Ahmad Soim	Juli'14

Sumber: Arsip Stasiun Besar Kota Malang, 2016

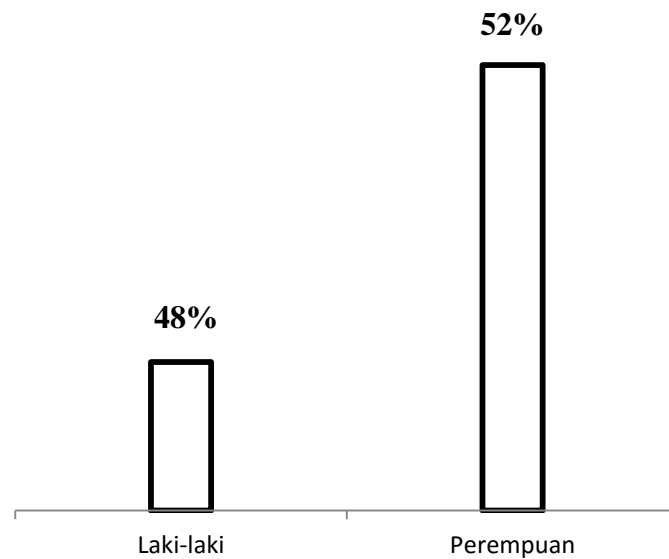
B. Gambaran Umum Responden

Identitas responden merupakan data yang penting untuk dicermati karena turut menentukan kevalidan penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah para penumpang yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* dan para pegawai yang memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan *Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Besar Malang. Responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, status pekerjaan, dan jenis pekerjaan. Berikut ini akan disajikan beberapa tabel yang dapat memberikan gambaran data diri responden dari proses distribusi persebaran kuisioner.

1. Gambaran Umum Responden Penumpang Yang Pernah Menggunakan Layanan *Rail Ticketing System*

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin penumpang yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

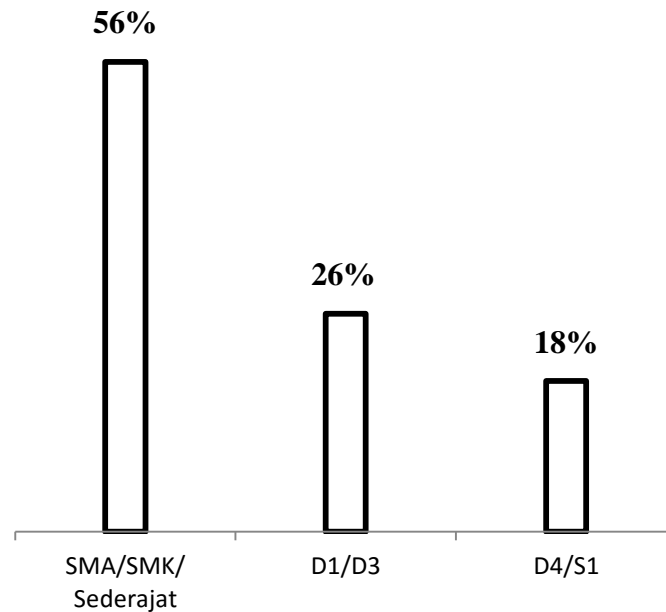


Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 8 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, dilihat dari jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 48 orang (48%) dan selebihnya adalah perempuan sebanyak 52 orang (52%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden atau penumpang yang menggunakan pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, didominasi oleh penumpang yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 52%.

b. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun tingkat pendidikan terakhir penumpang yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

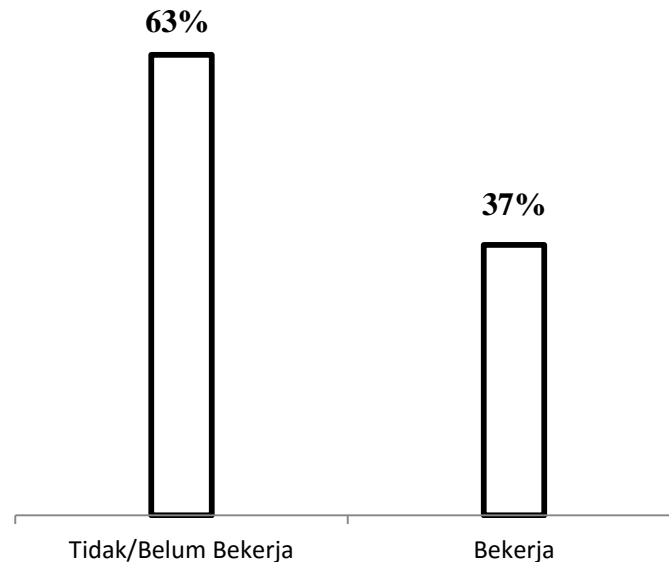


Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 9 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, dilihat dari pendidikan terakhir adalah SMA/SMK/Sederajat sebanyak 56 orang (56%), D1/D3 sebanyak 26 orang (26%), dan D4/S1 sebanyak 18 orang (18%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden atau penumpang yang menggunakan pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, didominasi oleh penumpang yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat yaitu sebesar 56%.

c. Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Adapun status pekerjaan penumpang yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

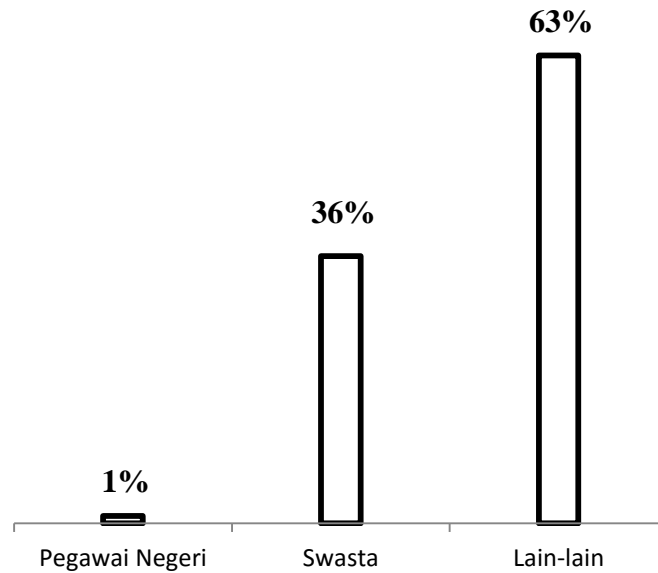


Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Gambar 10 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, dilihat dari status pekerjaan adalah Tidak/Belum Bekerja sebanyak 63 orang (63%) dan selebihnya Bekerja sebanyak 37 orang (37%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden atau penumpang yang menggunakan pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, didominasi oleh penumpang dengan status pekerjaan tidak/belum bekerja yaitu sebesar 63%.

d. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Adapun jenis pekerjaan penumpang yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



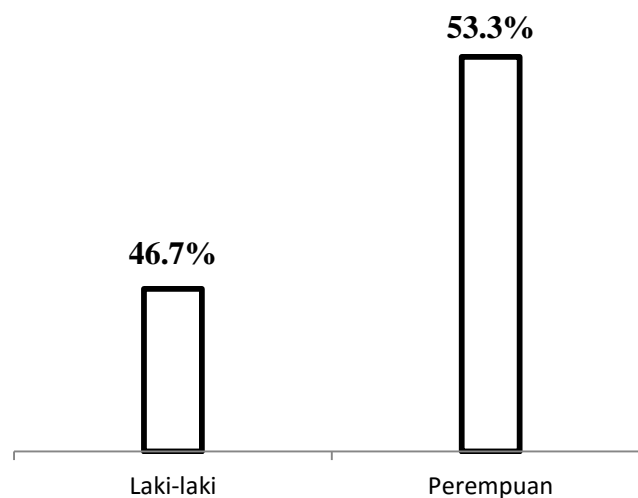
Gambar 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Gambar 11 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, dilihat dari jenis pekerjaan adalah Pegawai Negeri sebanyak 1 orang (1%), Swasta sebanyak 36 orang (36%), dan selebihnya sebanyak 63 orang (63%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden atau penumpang yang menggunakan pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Malang, didominasi oleh penumpang dengan jenis pekerjaan lain-lain sebanyak 63%.

2. Gambaran Umum Responden Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Besar Malang

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun jenis pekerjaan pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

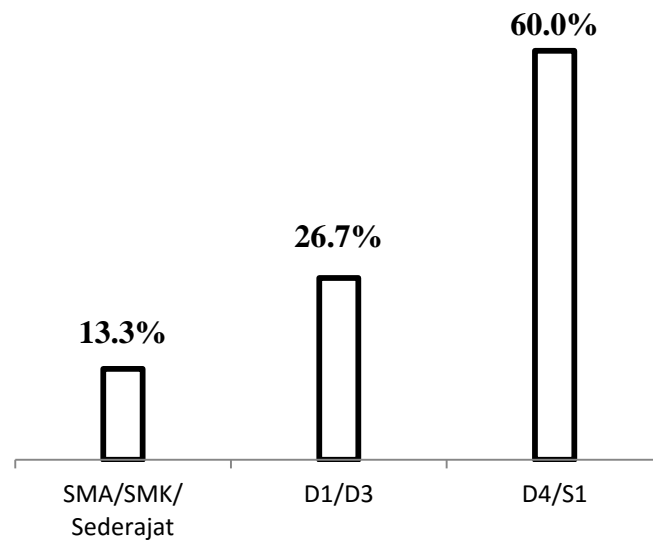


Gambar 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 12 menunjukkan bahwa responden pegawai di Stasiun Besar Malang, dilihat dari jenis kelaminnya adalah laki-laki sebanyak 7 orang (46,7%) dan perempuan sebanyak 8 orang (53,3%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini khususnya petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, didominasi oleh pegawai yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 53,3 %.

b. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun pendidikan terakhir pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

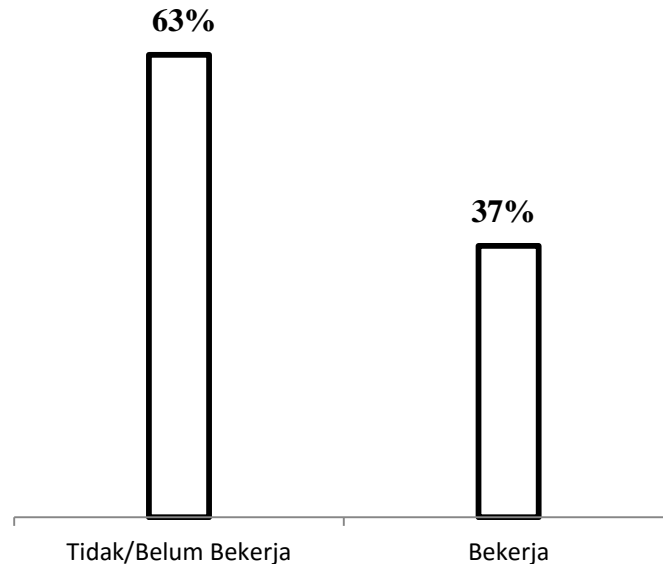


Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 13 menunjukkan bahwa responden petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, dilihat dari pendidikan terakhir adalah SMA/SMK/Sederajat sebanyak 2 orang (13,3%), D1/D3 sebanyak 4 orang (26,7%), dan D4/S1 sebanyak 9 orang (60%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden atau pegawai Stasiun Besar Malang, didominasi oleh pegawai yang memiliki pendidikan terakhir D4/S1 sebesar 60%.

c. Responden Berdasarkan Masa Kerja

Adapun masa kerja pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Gambar 14 menunjukkan bahwa responden petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, dilihat dari masa kerjanya adalah < 1 Tahun sebanyak 2 orang (13,33%), 2-5 Tahun sebanyak 12 orang (80%) dan selebihnya 6-10 Tahun sebanyak 1 orang (6,67%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden atau pegawai Stasiun Besar Malang, didominasi oleh pegawai dengan masa kerja antara 2-5 tahun yaitu sebesar 80%.

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya dan memberikan hasil ukur sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Pengujian terhadap validitas item dilakukan dengan menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Kriteria pengujian validitas adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tidak valid. Nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah $N= 100$ adalah 0,195. Hasil pengujian validitas instrumen dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Uji Validitas Variabel

Variabel	Item	Korelasi
Kualitas Pelayanan (X_1)	1. Informasi yang tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> adalah benar dan dapat dipercaya	0,619**
	2. Prosedur yang tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> adalah cepat, mudah dan tepat	0,551**
	3. <i>Rail Ticketing System</i> menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan	0,514**
	4. <i>Rail Ticketing System</i> menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu di update sesuai kebutuhan pelanggan	0,511**
	5. <i>Rail Ticketing System</i> merupakan sarana pemesanan tiket yang cepat dan tepat.	0,630**
	6. <i>Rail Ticketing System</i> menjamin kerahasiaan identitas pelanggan	0,607**
	7. <i>Rail Ticketing System</i> menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan	0,577**
	8. Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani	0,478**

	pelanggan dengan ramah dan sopan	
	9. Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung	0,611**
	10. Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia	0,719**
	11. Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas	0,744**
	12. Penampilan <i>website Rail Ticketing System</i> menarik bagi pelanggan	0,535**
	13. Link <i>website Rail Ticketing System</i> dapat ditemukan dengan mudah	0,580**

**Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)*

Sumber: Kuisisioner diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai Sig. (2-tailed) untuk semua item variabel Kualitas Pelayanan berada dibawah 1%. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua item pada variabel tersebut valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama sehingga dapat dipercaya atau diandalkan. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk menganalisis butir-butir yang ada pada instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cornbach* dengan taraf nyata 5% dengan kriteria bilamana koefisien reliabilitasnya mencapai 0,6 maka item tersebut dinyatakan reliabel (Widjaya, 2015:165). Adapun hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,846	Reliabel

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Pengujian realibilitas instrumen dilakukan pada item pertanyaan yang sudah valid. Instrumen reliabel jika nilai reliabilitas yang diperoleh lebih besar dari 0,6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 7 menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas variabel X_1 sebesar 0,846 sehingga lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel.

D. Penyajian Data

1. Kualitas Pelayanan

1) Deskripsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* yang diberikan oleh Stasiun Besar Kota Malang dapat diketahui melalui alat ukur berupa dimensi kualitas pelayanan. Dimensi tersebut akan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada penumpang yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System*. Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan tujuan untuk mempermudah responden dalam memberikan tanggapan mengenai kualitas layanan dari *Rail Ticketing System*. Adapun skala yang digunakan dalam

penelitian ini adalah Sangat Setuju (SS) dengan nilai 4, Setuju (S) dengan nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1. Klasifikasi kualitas pelayanan akan dibedakan berdasarkan kelompok penilaian sebagai berikut:

Tabel 8. Klasifikasi Penilaian Kualitas Pelayanan

Nilai	Keterangan
≤ 2	Rendah
$> 2, \leq 3$	Sedang
> 3	Tinggi

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Berikut ini akan disajikan beberapa tabel yang dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* berdasarkan karakteristik responden.

a. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 9 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, dilihat dari jenis kelamin menyatakan persepsi kualitas pelayanan yang relative sama. Hal ini dilihat dari indikator *Realibility* menyatakan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki penilaian tinggi terhadap kualitas layanan *Rail Ticketing System* tetapi terdapat perbedaan penilaian antara keduanya, yaitu laki-laki sebesar 3,1 dan perempuan sebesar 3,3. Hal ini juga ditunjukkan pada indikator *Responsiveness* dan *Assurance* antara laki-laki

dan perempuan memiliki penilaian tinggi terhadap kualitas layanan *Rail Ticketing System* tetapi memiliki terdapat perbedaan penilaian antara keduanya yang tidak terlalu jauh. Selanjutnya pada indikator *Tangibles* menunjukkan bahwa penilaian antara laki-laki dan perempuan relative sama.

Tabel 9. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata		Penilaian	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
1.	<i>Realibility</i>	3,1	3,3	Tinggi	Tinggi
2.	<i>Responsiveness</i>	3,0	3,1	Tinggi	Tinggi
3.	<i>Assurance</i>	3,0	3,3	Tinggi	Tinggi
4.	<i>Empathy</i>	2,6	3,0	Sedang	Tinggi
5.	<i>Tangibles</i>	3,1	3,1	Tinggi	Tinggi

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Kemudian pada indikator *Empathy*, terdapat penilaian yang berbeda diantara keduanya, laki-laki sebesar 2,6 dengan penilaian sedang dan perempuan sebesar 3,0 dengan penilaian sedang. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas layanan *Rail Ticketing System* antara laki-laki dan perempuan relative sama pada indikator *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangibles*, akan tetapi penilaian terhadap indikator *Empathy* memiliki perbedaan yaitu laki-laki menilai kualitas sedang dan perempuan menilai kualitas tinggi.

b. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, dilihat dari pendidikan terakhir menyatakan persepsi kualitas pelayanan yang relative sama yaitu memiliki kualitas tinggi pada indikator *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangibles*. Akan tetapi berbeda dengan indikator *Empathy*, menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi kualitas pelayanan yang relative sedang.

Tabel 10. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata			Penilaian		
		SMA/S MK/ Sederajat	D1/ D3	D4/ S1	SMA/S MK/ Sederajat	D1/ D3	D4/ S1
1.	<i>Realibility</i>	3,2	3,3	3,2	Tinggi	Tinggi	Tinggi
2.	<i>Responsiveness</i>	3,1	3,0	3,0	Tinggi	Tinggi	Tinggi
3.	<i>Assurance</i>	3,2	3,1	3,1	Tinggi	Tinggi	Tinggi
4.	<i>Empathy</i>	2,8	2,9	2,7	Sedang	Sedang	Sedang
5.	<i>Tangibles</i>	3,1	3,1	3,0	Tinggi	Tinggi	Tinggi

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

c. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 11 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, dilihat dari status pekerjaan menyatakan persepsi kualitas pelayanan yang relative

sama yaitu memiliki kualitas tinggi pada indikator *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangibles*. Akan tetapi berbeda dengan indikator *Empathy*, menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi kualitas pelayanan yang relative sedang.

Tabel 11. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Status Pekerjaan

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata		Penilaian	
		Tidak/Belum Bekerja	Bekerja	Tidak/Belum Bekerja	Bekerja
1.	<i>Realibility</i>	3,2	3,2	Tinggi	Tinggi
2.	<i>Responsiveness</i>	3,0	3,0	Tinggi	Tinggi
3.	<i>Assurance</i>	3,1	3,2	Tinggi	Tinggi
4.	<i>Empathy</i>	2,8	2,8	Sedang	Sedang
5.	<i>Tangibles</i>	3,1	3,0	Tinggi	Tinggi

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

d. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 12 menunjukkan bahwa responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang, dilihat dari jenis pekerjaan menyatakan persepsi kualitas pelayanan yang relative sama yaitu memiliki kualitas tinggi pada indikator *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangibles*. Hal ini senada dengan gambaran kualitas pelayanan berdasarkan karakteristik sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan relative tinggi pada indikator *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangibles*, akan tetapi berbeda dengan

indikator *Empathy* yang menunjukkan responden memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* relative sedang.

Tabel 12. Gambaran Kualitas Pelayanan Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Indikator Kualitas Pelayanan	Rata-rata			Penilaian		
		PNS	Swasta	MHS	PNS	Swasta	MHS
1.	<i>Realibility</i>	3,5	3,3	3,2	Tinggi	Tinggi	Tinggi
2.	<i>Responsiveness</i>	3,0	3,0	3,0	Tinggi	Tinggi	Tinggi
3.	<i>Assurance</i>	3,0	3,2	3,1	Tinggi	Tinggi	Tinggi
4.	<i>Empathy</i>	2,8	2,9	2,8	Sedang	Sedang	Sedang
5.	<i>Tangibles</i>	3,5	3,0	3,1	Tinggi	Tinggi	Tinggi

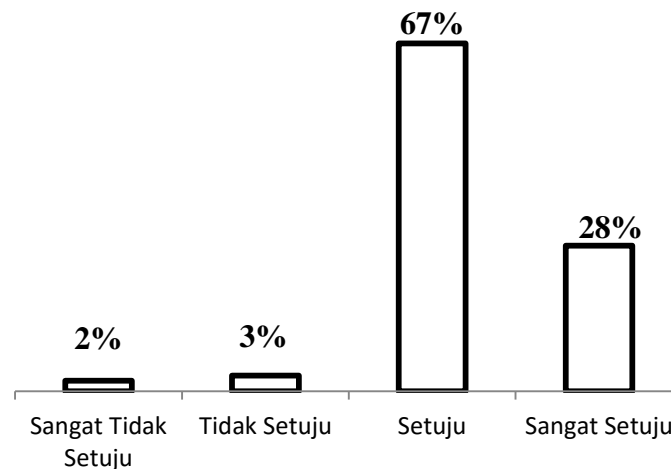
Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

2) Skor Kualitas Pelayanan

Sebaran jawaban responden mengenai kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang dapat dilihat berdasarkan indikator-indikator dibawah ini, yaitu:

- a. *Realibility*, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Indikator ini memiliki dua item pertanyaan dalam kuisisioner yaitu:
 1. Informasi yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* adalah benar dan dapat dipercaya
 2. Prosedur yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* adalah cepat, mudah dan tepat

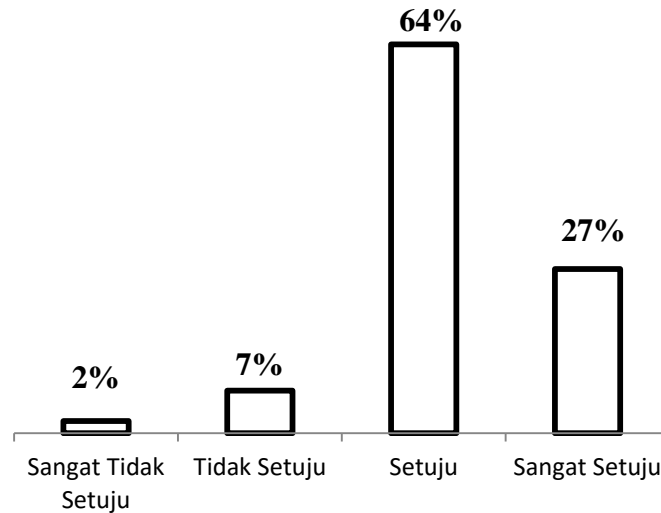
Gambar 15 merupakan gambaran hasil sebaran kuisioner kepada responden yang pernah menggunakan layanan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang berdasarkan indikator *reability*:



Gambar 15. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *reability* Tentang Informasi Yang Tersedia dalam *Rail Ticketing System*

Gambar tersebut menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang informasi yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* adalah benar dan dapat dipercaya diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 67 responden (67%), kemudian 28 responden (28%) menyatakan sangat setuju, 3 responden (3%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju informasi yang diberikan oleh *Rail Ticketing System*

dapat membantu pelanggan dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan jadwal keberangkatan, jenis kereta api dan biaya pelayanan secara benar dan dapat dipercaya.



Gambar 16. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Reliability* Tentang Prosedur Yang Tersedia dalam *Rail Ticketing System* Adalah Cepat, Mudah dan Tepat

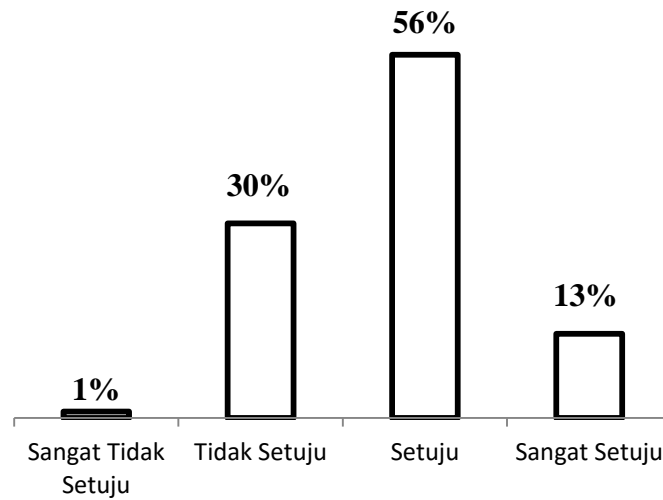
Gambar 16 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang prosedur yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* adalah cepat, mudah dan tepat, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 64 (64%), kemudian 27 (27%) responden menyatakan sangat setuju, 7 (7%) responden menyatakan tidak setuju, dan 2 (2%) responden menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju prosedur yang tersedia dalam *Rail Ticketing System* dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan terkait

dengan proses reservasi tiket melalui *website* hingga pembayaran *ticketing online* melalui *channel* eksternal yang bekerjasama dengan PT. KAI sesuai dengan alur pelayanan yang cepat, mudah dan tepat.

b. *Responsiveness*, yaitu keinginan dalam memberikan pelayanan secara tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan. Indikator ini memiliki tiga item pertanyaan dalam kuisisioner yaitu:

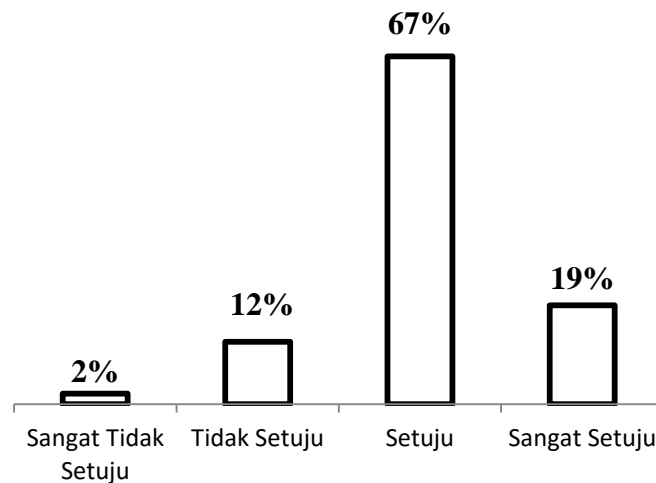
1. *Rail Ticketing System* menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan
2. *Rail Ticketing System* menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu di *update* sesuai kebutuhan pelanggan
3. *Rail Ticketing System* merupakan sarana pemesanan tiket yang cepat dan tepat.

Gambar 17 merupakan gambaran hasil sebaran kuisisioner berdasarkan indikator *responsiveness*:



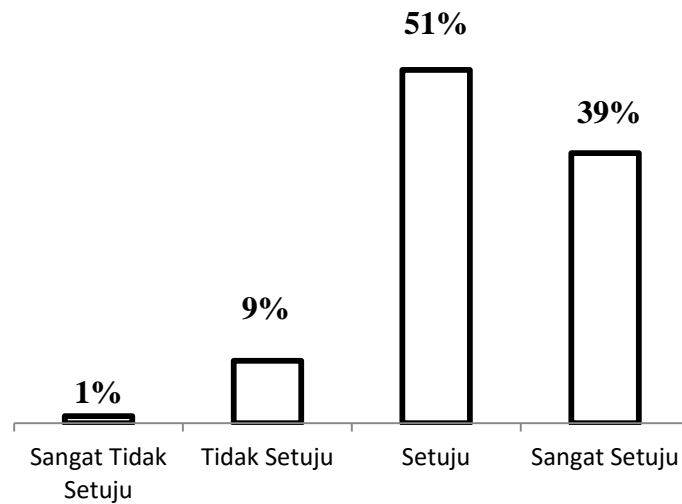
Gambar 17. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Responsiveness* Tentang *Rail Ticketing System* Menyediakan Sarana Penyampaian Keluhan Untuk Pelanggan

Gambar tersebut menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang *Rail Ticketing System* menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 56 responden (56%), kemudian 30 responden (30%) menyatakan tidak setuju, 13 responden (13%) sangat setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju *Rail Ticketing System* menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan.



Gambar 18. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Responsiveness* Tentang *Rail Ticketing System* Menyediakan Sarana Untuk Memenuhi Kebutuhan Pelanggan Yang Selalu Di *Update* Sesuai Kebutuhan Pelanggan

Gambar 18 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang *Rail Ticketing System* menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu di *update* sesuai kebutuhan pelanggan, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 67 responden (67%), kemudian 19 responden (19%) menyatakan sangatsetuju, 12 responden (12%) menyatakan tidak setuju, dan 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju *Rail Ticketing System* menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu di *update* sesuai kebutuhan pelanggan.



Gambar 19. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Responsiveness* Tentang *Rail Ticketing System* Merupakan Sarana Pemesanan Tiket Yang Cepat dan Tepat

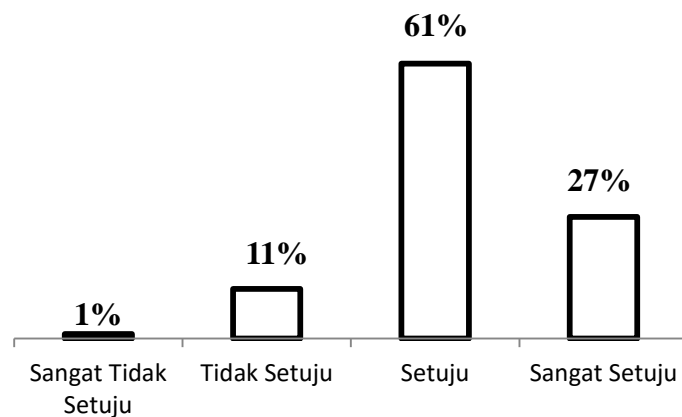
Gambar 19 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang *Rail Ticketing System* merupakan sarana pemesanan tiket yang cepat dan tepat, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 51 responden (51%), kemudian 39 responden (39%) menyatakan sangat setuju, 9 (9%) responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju *Rail Ticketing System* merupakan sarana pemesanan tiket yang cepat dan tepat.

- c. *Assurance*, yaitu kompetensi yang dapat memberikan rasa aman dari bahaya resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan,

kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Indikator ini memiliki dua item pertanyaan dalam kuisisioner yaitu:

1. *Rail Ticketing System* menjamin kerahasiaan identitas pelanggan
2. *Rail Ticketing System* menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan

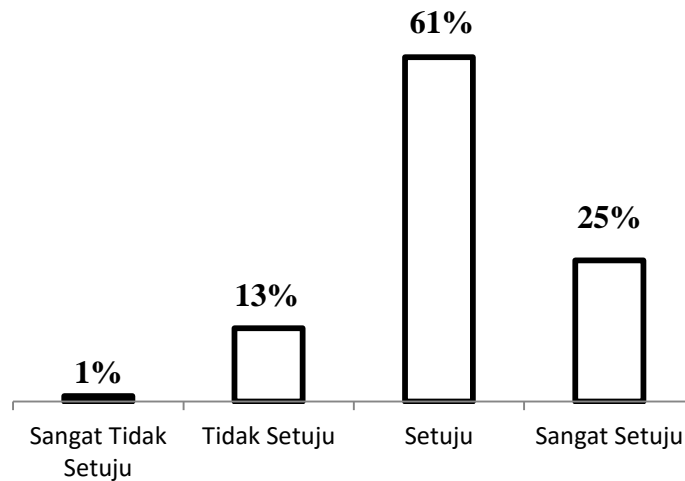
Gambar 20 merupakan gambaran hasil sebaran kuisisioner berdasarkan indikator *assurance*:



Gambar 20. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Assurance Tentang Rail Ticketing System Menjamin Kerahasiaan Identitas Pelanggan

Gambar 20 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang *Rail Ticketing System* menjamin kerahasiaan identitas pelanggan, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 61 responden (61%), kemudian 27 responden (27%) menyatakan sangat setuju, 11 responden (11%) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut

menunjukkan bahwa responden cenderung setuju *Rail Ticketing System* menjamin kerahasiaan identitas pelanggan.

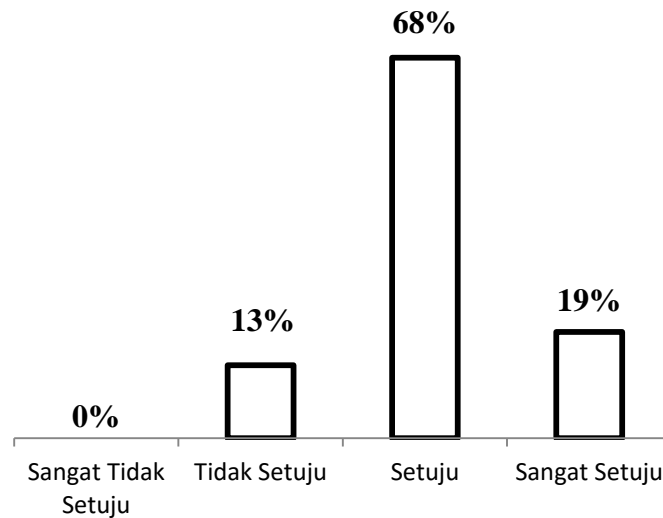


Gambar 21. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Assurance Tentang *Rail Ticketing System* Menjamin Kerahasiaan Identitas Pelanggan

Gambar 21 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang *Rail Ticketing System* menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 61 responden (61%), kemudian 25 responden (25%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju *Rail Ticketing System* menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan.

- d. *Empathy*, yaitu kemampuan pemberi pelayanan melalui pendekatan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Indikator ini memiliki empat item pertanyaan dalam kuisisioner yaitu:
1. Petugas *Rail Ticketing System* melayani pelanggan dengan ramah dan sopan
 2. Petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung
 3. Petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia
 4. Petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas

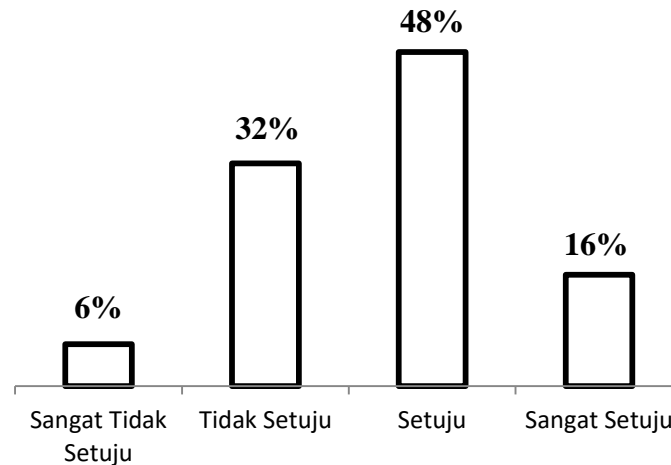
Gambar 22 merupakan gambaran hasil sebaran kuisisioner berdasarkan indikator *Empathy* yang menunjukkan menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang petugas *Rail Ticketing System* melayani pelanggan dengan ramah dan sopan, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 68 responden (68%), kemudian 19 responden (19%) menyatakan sangat setuju, 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.



Gambar 22. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Empathy* Tentang Petugas *Rail Ticketing System* Melayani Pelanggan Dengan Ramah dan Sopan

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa responden cenderung setuju *Rail Ticketing System* melayani pelanggan dengan ramah dan sopan.

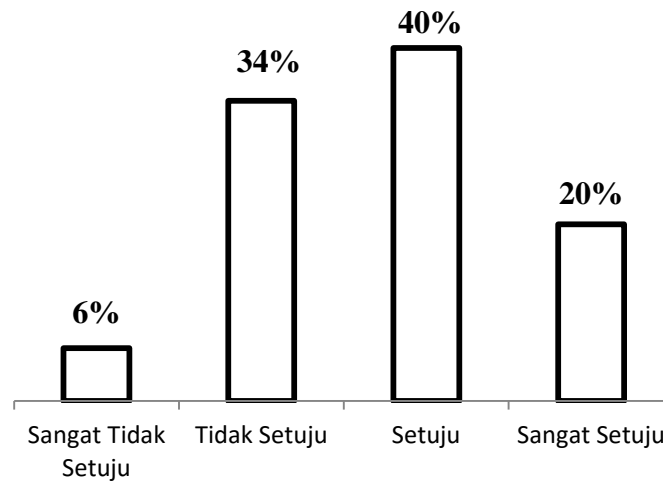
Gambar 23 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 48 responden (48%), kemudian 32 responden (32%) menyatakan tidak setuju, 16 responden (16%) menyatakan sangat setuju, dan 6 responden (6%) menyatakan sangat tidak setuju. setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.



Gambar 23. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Empathy* Tentang Petugas *Rail Ticketing System* Melayani Atau Mendahulukan Pelanggan Wanita Yang Sedang Mengandung

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung, walaupun sebanyak 32% responden memberikan pernyataan tidak setuju.

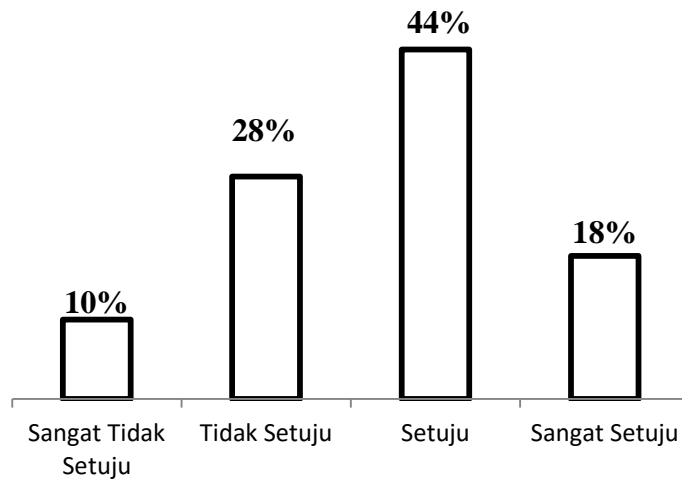
Gambar 24 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 40 responden (40%), kemudian 34 responden (34%) menyatakan tidak setuju, 20 responden (20%) menyatakan sangat setuju dan 6 responden (6%) menyatakan sangat tidak setuju.



Gambar 24. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Empathy* Tentang Petugas *Rail Ticketing System* Melayani Atau Mendahulukan Masyarakat Lanjut Usia

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia, walaupun sebanyak 34% responden memberikan pernyataan tidak setuju.

Gambar 25 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 44 responden (44%), kemudian 28 responden (28%) menyatakan tidak setuju, 18 responden (18%) menyatakan sangat setuju dan 10 responden (10%) menyatakan sangat tidak setuju.



Gambar 25. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Empathy* Tentang Petugas *Rail Ticketing System* Melayani Atau Mendahulukan Pelanggan Disabilitas

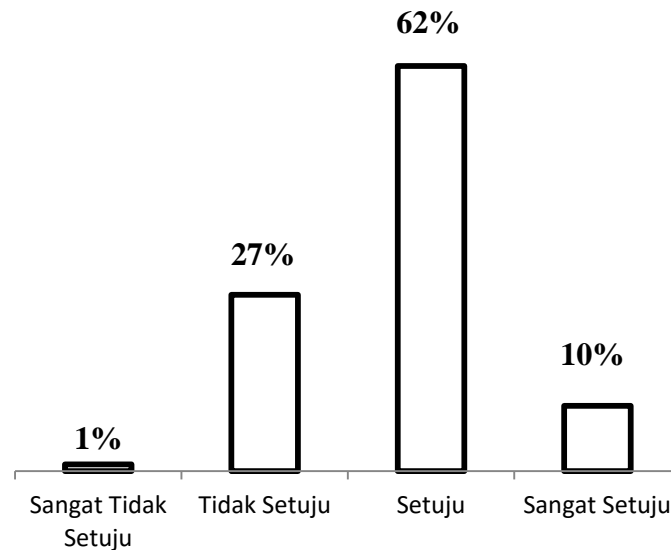
Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas.

e. *Tangibles*

Yaitu ketersediaan perlengkapan dalam rangka menunjang pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Indikator ini memiliki dua item pertanyaan dalam kuisisioner yaitu:

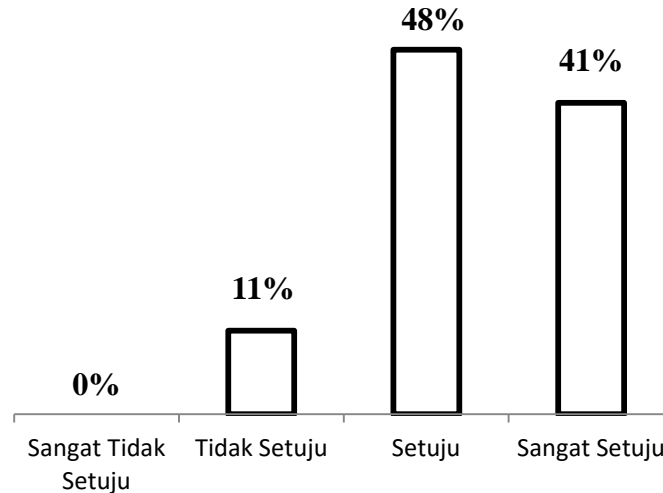
1. Penampilan *website Rail Ticketing System* menarik bagi pelanggan
2. Link *website Rail Ticketing System* dapat ditemukan dengan mudah

Berikut ini merupakan gambaran hasil sebaran kuisisioner berdasarkan indikator *tangibles*:



Gambar 26. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Tangibles* Tentang Penampilan *Website Rail Ticketing System* Menarik Bagi Pelanggan

Gambar 26 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang penampilan *website Rail Ticketing System* menarik bagi pelanggan, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 62 responden (62%), kemudian 27 responden (27%) menyatakan tidak setuju, 10 responden (10%) menyatakan sangat setuju dan 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju penampilan *website Rail Ticketing System* menarik bagi pelanggan.



Gambar 27. Skor Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator *Tangibles* Tentang Link *Website Rail Ticketing System* Dapat Ditemukan dengan Mudah

Gambar 27 menunjukkan bahwa dari sebaran jawaban responden tentang link *website Rail Ticketing System* dapat ditemukan dengan mudah, diperoleh jawaban terbanyak menyatakan setuju dengan jumlah 48 responden (48%), kemudian 41 responden menyatakan sangat setuju, 11 responden menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung setuju link *website Rail Ticketing System* dapat ditemukan dengan mudah.

Berdasarkan skor indikator kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* diatas, maka dapat ditentukan skor rata-rata dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan.

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan skor rata-rata dari indikator kualitas pelayanan:

Tabel 13. Skor Rata-Rata Indikator Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Item	Rata-rata	Penilaian
1.	<i>Realibility</i>	1.Informasi yang tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> adalah benar dan dapat dipercaya.	3,2	Tinggi
		2.Prosedur yang tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> adalah cepat, mudah dan tepat.		
2.	<i>Responsiveness</i>	1. <i>Rail Ticketing System</i> menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan.	3,0	Tinggi
		2. <i>Rail Ticketing System</i> menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu diupdate sesuai kebutuhan pelanggan.		
3.	<i>Assurance</i>	1. <i>Rail Ticketing System</i> menjamin kerahasiaan identitas pelanggan.	3,1	Tinggi
		2. <i>Rail Ticketing System</i> menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan.		
4.	<i>Empathy</i>	1.Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani pelanggan dengan ramah dan sopan.	2,8	Sedang
		2.Petugas <i>Rail</i>		

		<i>Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung.		
		3. Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia.		
		4. Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas.		
5.	<i>Tangibles</i>	3. Penampilan website <i>Rail Ticketing System</i> menarik bagi pelanggan.	3,0	Tinggi
		4. Link website <i>Rail Ticketing System</i> dapat ditemukan dengan mudah.		
Rata-rata			3,0	Tinggi

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan rata-rata skor indikator kualitas pelayanan *reability* sebesar 3,2 menunjukkan penilaian responden cenderung tinggi dan setuju bahwa informasi yang tersedia dalam layanan *Rail Ticketing System* adalah benar dan dapat dipercaya. Informasi dalam hal ini meliputi kemampuan *website Rail Ticketing System* dalam menyediakan berbagai informasi terkait dengan jadwal keberangkatan, jenis kereta api, dan harga tiket kereta api. Selain itu, responden juga cenderung setuju bahwa prosedur yang tersedia adalah

cepat, tepat dan memudahkan pelanggan dalam mendapatkan tiket kereta api. Prosedur pelayanan dalam hal ini adalah kemampuan dari *website Rail Ticketing System* dalam memberikan kecepatan akses, kemudahan dan ketepatan dalam proses pemesanan hingga transaksi.

Keseluruhan rata-rata skor indikator kualitas pelayanan *responsiveness* sebesar 3,0 menunjukkan penilaian responden cenderung tinggi dan setuju bahwa layanan *Rail Ticketing System* menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan. Sarana dalam hal ini adalah kemampuan *website Rail Ticketing System* dalam menyediakan media interaksi dengan pelanggan. Selain itu, responden juga cenderung setuju bahwa *Rail Ticketing System* menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu *diupdate* sesuai kebutuhan pelanggan. Sarana dalam hal ini adalah kemampuan *website Rail Ticketing System* dalam menampilkan kebutuhan pelanggan terkait dengan promo-promo menarik, jalur keberangkatan baru dan lain sebagainya.

Keseluruhan rata-rata skor indikator kualitas pelayanan *assurance* sebesar 3,1 menunjukkan penilaian responden cenderung tinggi dan setuju bahwa *Rail Ticketing System* menjamin kerahasiaan identitas pelanggan. Jaminan dalam hal ini berkaitan dengan kepastian *website Rail Ticketing System* dalam menjaga kerahasiaan identitas demi kenyamanan pelanggan. Selain itu, responden juga cenderung setuju bahwa *Rail Ticketing System* menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan. Jaminan dalam hal ini berkaitan dengan kepastian *website Rail Ticketing System* dalam memberikan asuransi kecelakaan demi keselamatan pelanggan.

Keseluruhan rata-rata skor indikator kualitas pelayanan *empathy* sebesar 2,8 menunjukkan penilaian responden cenderung sedang dan setuju bahwa petugas *Rail Ticketing System* melayani pelanggan dengan ramah dan sopan. Selain itu responden juga cenderung setuju bahwa petugas *Rail Ticketing System* melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung, masyarakat lanjut usia, dan mendahulukan pelanggan disabilitas. Petugas dalam hal ini memiliki kemauan dalam memberikan pendekatan untuk menciptakan kenyamanan bagi pelanggan.

Keseluruhan rata-rata skor indikator kualitas pelayanan *tangibles* sebesar 3,0 menunjukkan penilaian responden cenderung tinggi dan setuju bahwa penampilan *website Rail Ticketing System* menarik bagi pelanggan. Hal ini berkaitan dengan kemampuan *website Rail Ticketing System* bersifat *user friendly* yaitu pelanggan dapat dengan mudah mengakses *website* untuk mendapatkan tiket sesuai dengan keinginannya. Selain itu responden juga cenderung setuju bahwa link *website Rail Ticketing System* dapat ditemukan dengan mudah sehingga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan tiket sesuai dengan keinginannya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan *empathy* sebesar 2,8 menunjukkan penilaian yang relative sedang. Kemungkinan indikator ini kurang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini ditandai dengan sikap pemberi layanan khususnya petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang dalam memberikan pelayanan dianggap kurang optimal dalam melakukan pendekatan kepada pelanggan untuk mengetahui keinginan dan

kebutuhan pelanggan secara individu. Hasil penelitian diatas juga menunjukkan bahwa petugas kurang mendahulukan pelanggan yang memang memiliki keterbatasan khusus seperti wanita yang sedang mengandung, masyarakat lanjut usia, dan penyandang disabilitas dalam menggunakan layanan *Rail Ticketing System*.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online*

1) Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online*

Kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* berbasis *online* yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kepada pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdiri dari *Information, Technology, Process, Objective and Value, Staffing, Management Systems and structure, Other Resources* yang dikenal dengan pendekatan ITPOSMO. Indikator tersebut akan memberikan gambaran mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi pengadaan pelayanan publik berbasis *online* melalui *Rail Ticketing System*. Kuisisioner mengenai pendekatan ITPOSMO ini disebarkan kepada para pegawai yang memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan *Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Besar Malang. Adapun skala yang digunakan dalam kuisisioner ini adalah menggunakan skala ITPOSMO yang dapat diklasifikasikan berdasarkan tabel dibawah ini.

Tabel 13. Klasifikasi Pendekatan ITPOSMO

Nilai	Keterangan
≤ 3	Pelaksanaan proyek <i>e-government</i> sukses
$> 3, \leq 6$	Pelaksanaan proyek <i>e-government</i> mungkin akan gagal
> 6	Pelaksanaan proyek <i>e-government</i> dipastikan gagal

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Berikut ini akan disajikan beberapa tabel yang dapat memberikan gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan berbasis *online Rail Ticketing System* berdasarkan karakteristik responden.

1. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online* melalui Pendekatan ITPOSMO Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 15. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online* melalui Pendekatan ITPOSMO Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No.	Indikator ITPOSMO	Rata-rata		Penilaian	
		L	P	L	P
1.	<i>Information</i>	2,4	2,3	Sukses	Sukses
2.	<i>Technology</i>	2,4	2,5	Sukses	Sukses
3.	<i>Process</i>	2,4	2,3	Sukses	Sukses
4.	<i>Objective and Value</i>	2,4	2,5	Sukses	Sukses
5.	<i>Staffing</i>	2,9	2,2	Sukses	Sukses
6.	<i>Management Systems and Structures</i>	2,4	2,5	Sukses	Sukses
7.	<i>Other Resources</i>	2,6	2,9	Sukses	Sukses

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Tabel 15 menunjukkan responden yaitu pegawai yang memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan *Rail Ticketing System (RTS)* di Stasiun Besar Malang, dilihat dari jenis kelamin menyatakan bahwa pelaksanaan proyek *e-government* melalui pelayanan *website Rail Ticketing System (RTS)* dapat dinyatakan sukses karena lebih memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan berdasarkan prosedur pengadaan tiket secara *online*.

2. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online* melalui Pendekatan ITPOSMO Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 16 menunjukkan responden yaitu pegawai yang memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan *Rail Ticketing System (RTS)* di Stasiun Besar Malang, dilihat dari pendidikan terakhir menyatakan bahwa pelaksanaan proyek *e-government* melalui pelayanan *website Rail Ticketing System (RTS)* relative sukses akan tetapi beberapa indikator seperti *Process, Objective and Value, dan staffing* pada kategori responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/Sederajat relative mungkin akan gagal dalam pelaksanaannya.

Tabel 16. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online* melalui Pendekatan ITPOSMO Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

No	Indikator ITPOSMO	Rata-rata			Penilaian		
		SMA/ SMK/ Sederajat	D1/ D3	D4/ S1	SMA/ SMK/ Sederajat	D1/ D3	D4/ S1
1.	<i>Information</i>	3,0	1,9	2,4	Sukses	Sukses	sukses
2.	<i>Technology</i>	2.5	1,8	2,8	Sukses	Sukses	sukses
3.	<i>Process</i>	3.5	2,0	2,7	Mungkin akan gagal	sukses	sukses
4.	<i>Objective and Value</i>	3.5	2,0	2,4	Mungkin akan gagal	sukses	sukses
5.	<i>Staffing</i>	3.5	1,8	2,6	Mungkin akan gagal	sukses	sukses
6.	<i>Management Systems and Structures</i>	2.5	2,0	2,7	Sukses	Sukses	sukses
7.	<i>Other Resources</i>	3,0	2,0	3,0	Sukses	Sukses	sukses

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

3. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online* melalui Pendekatan ITPOSMO Berdasarkan Masa Kerja Responden

Tabel 17 menunjukkan responden yaitu pegawai yang memberikan pelayanan terkait penyelenggaraan *Rail Ticketing System* (RTS) di Stasiun Besar Malang, dilihat dari pendidikan terakhir menyatakan bahwa

pelaksanaan proyek *e-government* melalui pelayanan *website Rail Ticketing System* (RTS) relative sukses akan tetapi beberapa indikator berdasarkan masa kerja tertentu dalam pelaksanaannya mungkin akan gagal

Tabel 17. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online* melalui Pendekatan ITPOSMO Berdasarkan Masa Kerja Responden

No.	Indikator ITPOSMO	Rata-rata			Penilaian		
		< 1 Tahun	2-5 Tahun	6-10 Tahun	< 1 Tahun	2-5 Tahun	6-10 Tahun
1.	<i>Information</i>	2,3	2,2	4	Sukses	Sukses	Mungkin akan gagal
2.	<i>Technology</i>	2,5	2,4	3	Sukses	Sukses	Sukses
3.	<i>Process</i>	3,5	2,4	3,5	Mungkin akan gagal	Sukses	Mungkin akan gagal
4.	<i>Objective and Value</i>	2,3	2,4	3,5	Sukses	Sukses	Mungkin akan gagal
5.	<i>Staffing</i>	2,5	2,5	3,5	Sukses	Sukses	Mungkin akan gagal
6.	<i>Management Systems and Structures</i>	3,0	2,3	3,0	Sukses	Sukses	Sukses
7.	<i>Other Resources</i>	3,5	2,4	3,0	Mungkin akan gagal	Sukses	Sukses

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

2) Skor Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan *Online*

Tabel 18 menunjukkan bahwa berdasarkan keseluruhan responden kuisisioner ITPOSMO menyatakan dari semua indikator ITPOSMO gap tertinggi berada pada faktor *process* dan *other resources*. Hal ini ditunjukkan

dengan skor rata-rata *process* sebesar 2,6 dan *other resources* sebesar 2,7. Faktor *process* berkaitan dengan proses kerja dalam memperbaiki kualitas mutu pelayanan dalam rangka mencapai efisiensi dan efektivitas manajemen *ticketing* PT. KAI. Kemungkinan indikator *process* kurang maksimal dalam mendukung pengadaan dan pelaksanaan *ticketing online* PT. KAI (Persero). Sedangkan faktor *other resources* berkaitan dengan waktu dan dana yang diperlukan dalam mengoperasikan pelayanan berbasis *online*. Hal ini ditunjukkan dengan kemauan dan keterbukaan pegawai dalam menerima dan mempelajari teknologi baru sebagai upaya mendukung manajemen *ticketing* yang lebih efisien dan efektif.

Tabel 18. Skor Rata-Rata ITPOSMO

No.	Indikator ITPOSMO	Rata-rata	Penilaian
1.	<i>Information</i>	2,4	Sukses
2.	<i>Technology</i>	2,5	Sukses
3.	<i>Process</i>	2,6	Sukses
4.	<i>Objective and Value</i>	2,5	Sukses
5.	<i>Staffing</i>	2,5	Sukses
6.	<i>Management Systems and Structures</i>	2,5	Sukses
7.	<i>Other Resources</i>	2,7	Sukses
Total		17,6	

Sumber: kuisisioner diolah oleh peneliti

Tabel 18 menunjukkan bahwa berdasarkan keseluruhan responden kuisisioner ITPOSMO menyatakan pelaksanaan pelayanan *Rail Ticketing*

System relative sukses dengan total skor sebesar 17,6. Berdasarkan skala *Gap Design Reality* Robert Heeks (2003) kesuksesan pelaksanaan proyek e-government dapat dilihat berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Keseluruhan total skor kuisisioner ITPOSMO tersebut menunjukkan bahwa proyek *e-government* mungkin mengalami kegagalan parsial kecuali diambil sebuah tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas. Hal ini menunjukkan bahwa dengan total gap sebesar 17,6 tersebut PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menemukan solusi untuk menutup kesenjangan penyelenggaraan *Rail Ticketing System* agar berjalan dengan sukses.

E. Analisis dan Interpretasi

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang dapat diketahui melalui indikator-indikator kualitas pelayanan yang ditunjukkan pada tabel 10. Tabel tersebut menjelaskan kualitas pelayanan berturut-turut yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hal ini senada dengan penelitian Berry (1991) yang menyimpulkan bahwa diantara kelima indikator penentu kualitas berdasarkan nilai pentingnya menurut pelanggan adalah *reliability* yang secara konsisten merupakan dimensi yang paling kritis, selanjutnya secara berturut-turut adalah *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*.

Reliability dalam pelayanan publik mengacu pada kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini dipertegas dengan pendapat SANKRI (2005) yang menyatakan bahwa kejelasan pelayanan terkait dengan prosedur pelayanan, penyelesaian keluhan, rincian biaya dan tata cara pembayaran harus dapat diaktualisasikan kedalam suatu pelayanan publik. Selain itu produk pelayanan seharusnya dapat diterima dengan benar, tepat dan sah berdasarkan prosedur pelayanan yang tersedia. *Website Rail Ticketing System* memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya oleh pelanggan. Hal ini ditandai dengan kebenaran jadwal informasi terkait dengan jadwal keberangkatan, jenis kereta api, dan harga tiket kereta api yang sesuai dengan standar biaya yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik melalui *website Rail Ticketing System* ini merupakan aktualisasi yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mewujudkan 5 nilai utama PT. KAI dalam mengembangkan gagasan baru dan melakukan tindakan perbaikan berkelanjutan untuk memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*. Penerapan *Rail Ticketing System* memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan tiket kereta api secara cepat, mudah dan tepat. Kemudahan yang diberikan oleh PT. KAI memberikan kemudahan akses bagi pelanggan untuk mendapatkan tiket tanpa harus antri ke loket stasiun. Hal ini juga didukung dengan prosedur pelayanan yang praktis mulai dari reservasi tiket hingga proses pembayaran yang dapat dilakukan melalui *channel* eksternal yang bekerja sama dengan PT. KAI sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam mendapatkan tiket sesuai dengan keinginannya.

Responsiveness dalam pelayanan publik mengacu pada kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan cepat serta keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan dan harapan pelanggan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam *website Rail Ticketing System* merupakan terobosan baru PT. KAI dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kumorotomo (2009) menyebutkan bahwa penggunaan internet dapat menjadi wahana untuk mempercepat proses pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksional dengan pihak yang berkepentingan. *Website Rail Ticketing System* merupakan aplikasi yang diberikan oleh PT. KAI untuk memberikan kemudahan pelanggan dalam melakukan reservasi tiket secara cepat dan tepat yang akan selalu menyediakan informasi yang *up to date* sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini didukung dengan proses reservasi tiket yang mudah diakses dimanapun pelanggan berada dan dapat dilakukan di beberapa *channel eksternal* yang bekerjasama dengan PT. KAI.

Selain itu, *website* tersebut juga menyediakan sarana penyampaian keluhan dan saran melalui *Contact Center* KAI 121 yang didirikan pada tahun 2010. Fasilitas tersebut dapat diakses melalui sosial media *Twitter, Facebook, Google Plus*, via email ke kontak_pelanggan@kereta-api.co.id, dan via telepon ke 121 sehingga pelanggan dapat merasa nyaman dalam memberikan feedback bagi perusahaan dan mudah dalam mendapatkan informasi terbaru PT. KAI. Wujud apresiasi terhadap konsisten PT. KAI dalam mengedepankan pelayanan kepada pelanggan ditandai dengan diperolehnya sejumlah penghargaan yang diakui oleh dunia internasional

yaitu *Recognition Of Performance Excellence* pada ajang *Asia Pacific Contact Center Association Leader* pada tahun 2015.

Assurance dalam pelayanan publik mengacu pada kompetensi yang dapat memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap yang dapat dipercaya. Hal ini dipertegas dengan pendapat SANKRI (2005) yang menyatakan bahwa proses dan produk layanan hendaknya memberikan rasa aman dan kepastian hukum. *Website Rail Ticketing System* merupakan *website* yang dapat menjaga kerahasiaan identitas pelanggan secara baik. Hal ini ditandai dengan proses reservasi tiket secara *online* yang harus berdasarkan pada identitas asli pelanggan. Kemudian PT. KAI juga menerapkan adanya sistem *boarding pass* yang memperbolehkan penumpang masuk ke dalam peron sesuai dengan identitas yang tertera di tiket kereta api. Sistem ini merupakan upaya untuk mewujudkan layanan kereta api yang bebas dari calo demi keamanan, kenyamanan serta ketertiban penumpang.

Empathy dalam pelayanan publik mengacu pada sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual. Dimensi ini merupakan hal yang penting untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang prima. Hal ini sejalan dengan pendapat Asmawi (2011:68) yang menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. PT. KAI melalui melalui 5 nilai utama menyatakan akan selalu memberikan pelayanan terbaik sesuai standar mutu yang dapat memenuhi atau melebihi harapan

pelanggan. Perwujudan pelayanan yang prima ditandai dengan adanya *customer service* yang ada di Stasiun Besar Kota Malang untuk menunjang kebutuhan pelanggan.

Pegawai yang berhubungan langsung dengan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang terdiri dari *customer service*, petugas *boarding*, dan loket. Sesuai dengan SANKRI (2005) yang menyatakan bahwa pemberi layanan harus bersikap disiplin, ramah, sopan serta memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan ikhlas harus diaktualisasikan dalam pelayanan. Namun aspek kesetaraan dan keadilan juga menjadi pertimbangan yang serius dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Perilaku petugas *Rail Ticketing System* yang mencerminkan kesetaraan yaitu kemauan dalam mendahulukan wanita yang sedang mengandung, masyarakat lanjut usia dan penyandang disabilitas dinilai masih belum optimal karena pada kenyataannya petugas melayani seluruh pelanggan sama rata sesuai dengan hak pelanggan pada umumnya dan kurang memperhatikan kebutuhan pelanggan.

Tangibles dalam pelayanan publik mengacu pada penampilan pegawai atau fasilitas lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, *website Rail Ticketing System* memiliki desain *website* yang menarik bagi pelanggan. Hal ini ditandai dengan adanya penghargaan yang didapat oleh PT. KAI sebagai apresiasi *website* BUMN Terbaik Pilihan Pembaca pada Tahun 2013. Penampilan *website* dan kemudahan dalam mencari link *website Rail Ticketing System* memberikan hak pelanggan dalam aspek kemudahan dalam mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis

Online

Rail Ticketing System apabila ditinjau dari prespektif ITPOSMO berdasarkan pada daya dukung sumber daya manusia PT. Kereta Api Indonesia (Persero) maka akan ditemukan sebuah gap antara design dan realitas pelaksanaannya. Tabel 15 menunjukkan bahwa faktor dengan gap tertinggi adalah *process* dan *other resources*. Gap tersebut diketahui berdasarkan hasil perhitungan skor rata-rata tiap indikator yang didapat dari sebaran kuisisioner kepada pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kota Baru. Kuisisioner ITPOSMO ini bertujuan untuk mendapat gambaran ideal atau *design* pelaksanaan *Rail Ticketing System* dengan membandingkan hasil realitas pelaksanaannya. Maka dari itu ditemukan sebuah skor yang dapat menggambarkan sejauh mana gap *design* pelaksanaan *Rail Ticketing System* dengan realitas pelaksanaan yang sesungguhnya.

Faktor *information* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan jenis informasi yang dibutuhkan dalam komunikasi pemerintah dengan para *stakeholder*. Senada dengan hal itu, Kumorotomo (2009) menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi mendorong pertukaran informasi antara pemerintah dengan stakeholder yang dapat menciptaka peluang bagi pemerintah untuk membangun komunikasi dan mendapatkan sumber pendapatan melalui interaksi tersebut. Pertukaran informasi tersebut ditandai dengan adanya kemampuan dari PT. KAI melalui *website Rail Ticketing System* dalam memberikan informasi

terhadap kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dalam mendapatkan informasi yang akurat dari *website* maka dapat dikatakan bahwa dengan adanya *website Rail Ticketing System* secara otomatis akan menciptakan efisiensi dalam pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Besar Malang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Faktor *technology* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan berkaitan dengan teknologi yang digunakan dalam badan institusi dengan membandingkan syarat yang terkandung dalam desain aplikasi *e-government* saat ini. Berdasarkan 5 (lima) nilai utama PT. KAI dalam meningkatkan profesionalitas dan terus mengembangkan inovasi, mendorong PT. KAI selalu memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan. PT. KAI menyediakan teknologi berupa sarana dan prasarana untuk mendukung penerapan *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang. PT. KAI telah menyiapkan sarana dan prasarana Mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) untuk mendukung penyelenggaraan *ticketing online* di stasiun. Mesin tersebut berguna untuk mempermudah pelanggan yang ingin mencetak tiket kereta api tanpa harus mengantri di loket stasiun serta menciptakan efisiensi pekerjaan bagi pegawai Stasiun Besar Kota Malang.

Faktor *process* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan proses kerja yang dilakukan badan institusi untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan pelayanan berbasis *online*. Indrajit (2006:5) menyatakan

bahwa tujuan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah untuk memperbaiki kualitas mutu pelayanan dalam rangka mencapai efisiensi dan efektivitas kinerja birokrat. Hal ini sejalan dengan tujuan diselenggarakannya pelayanan *Rail Ticketing System* yang memberikan kemudahan bagi PT. KAI dalam pengadaan *ticketing online* sesuai dengan prosedur pelayanan PT. KAI. *Rail Ticketing System* dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai PT. KAI dalam manajemen *ticketing* serta juga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan tiket sesuai dengan keinginannya. Akan tetapi, faktor process dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* haruslah berdasarkan pengetahuan dari masing-masing pegawai terkait dengan sejauh mana sistem tersebut berpengaruh terhadap efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh PT. KAI.

Faktor *objective and value* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan nilai-nilai stakeholder sebagai kunci utama untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan pelayanan berbasis *online*. Sesuai dengan visi dan misi PT. KAI dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan. Pelayanan *Rail Ticketing System* merupakan upaya yang dilakukan oleh PT. KAI dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempermudah pelanggan dalam memperoleh tiket tanpa harus pergi ke loket stasiun.

Faktor *staffing* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan jumlah staf yang terlibat dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk mencapai keberhasilan pelaksanaan pelayanan berbasis *online*. Berdasarkan Peraturan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan sangat tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Sebagaimana yang diatur juga pada Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) No. KEP.U/HK.215/X3/KA-2014 Bab II tentang Nilai Dasar Pelayanan Prima, petugas harus memiliki kompetensi yang sudah ditetapkan. PT. KAI memiliki jumlah sumberdaya manusia yang cukup memadai dan memiliki kompetensi dalam mengelola *Rail Ticketing System*. Pelayanan *Rail Ticketing System* bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mendapatkan tiket tanpa harus pergi ke loket stasiun. Penyelenggaraan pelayanan publik melalui *online* tersebut tetap membutuhkan daya dukung sumberdaya manusia yang berkualitas sehingga apabila terdapat calon penumpang yang tidak mengerti cara menggunakan layanan maka dapat meminta bantuan kepada petugas *customer service*, *boarding* dan *security* yang bertugas di stasiun.

Faktor *management system and structure* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan manajemen dan struktur yang diperlukan untuk mengatur operasi dan menggunakan sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan tujuan penerapan *e-government* menurut Indrajit (2006:5) dimaksudkan untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas diberbagai bidang kehidupan bernegara. *Rail Ticketing System* merupakan wujud PT. KAI dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas pegawai dalam melakukan manajemen *ticketing online*. Hal ini didukung dengan sistem yang langsung terhubung ke pusat secara *real time* sehingga data-data

pelanggan yang masuk kedalam *website* tersebut dapat langsung dikelompokkan secara otomatis.

Faktor *other resources* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berkaitan dengan waktu dan dana yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi dan mengoperasikan pelayanan berbasis *online*. Hal ini menunjukkan keterbukaan pegawai dalam menerima dan mempelajari teknologi baru. Pegawai harus didorong untuk melakukan partisipasi dalam implementasi serta memahami tujuan dari sistem baru tersebut. Berdasarkan 5 (lima) nilai utama PT. KAI mengedepankan sikap profesional dalam bidang pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan, mampu menggunakannya, mengembangkan, membagikan pengetahuan kepada *stakeholder* yang bersangkutan. Dukungan dana dan waktu senantiasa diberikan oleh PT. KAI kepada pegawai *Rail Ticketing System* yang bertujuan untuk mendorong partisipasi pegawai dalam mengelola sistem *ticketing online* dan memberikan pengarahan bagi pelanggan yang yang tidak mengerti cara menggunakan layanan tersebut. Melalui pelayanan *Rail Ticketing System* diharapkan selain dapat menciptakan efisiensi kerja bagi pegawai tetapi juga dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut dengan mudah, tepat dan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian, *Rail Ticketing System* merupakan pelayanan *ticketing online* yang mendukung sistem manajemen pengadaan tiket yang diselenggarakan oleh PT. KAI. Gambaran pelayanan *Rail Ticketing System* dari segi pelanggan menunjukkan kualitas yang tinggi karena memberikan kemudahan kepada

pelanggan dalam proses reservasi tiket tanpa harus pergi ke loket stasiun. Sebaran kuisioner yang menggambarkan kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* dapat dilihat berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik diantaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*. Adapun indikator dengan penilaian paling rendah adalah *empathy*, hasil penelitian menyatakan perilaku petugas *Rail Ticketing System* dalam memberikan pelayanan masih belum optimal karena pada kenyataannya petugas melayani seluruh pelanggan sama rata sesuai dengan hak pelanggan pada umumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya pelayanan *Rail Ticketing System* yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kota Baru ini sudah baik, akan tetapi perlu adanya perbaikan baik dari sistem ataupun pelayanan petugas *Rail Ticketing System* agar dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan tersebut.

Pendekatan ITPOSMO apabila ditinjau dari daya dukung pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* menunjukkan bahwa gap tertinggi berada pada faktor *process* dan *other resources*. Menurut Syamsuddin (2011:445) menyatakan bahwa pada dasarnya keberhasilan proyek *e-government* dipengaruhi oleh sejauh mana pemahaman dan kemauan pegawai dalam menerima serta melaksanakan teknologi baru yang berbeda dengan model sebelumnya. Pengadopsian teknologi informasi dalam pelayanan publik dimaksudkan untuk dapat menciptakan proses kerja yang efisien dan efektif sehingga dapat mengurangi secara signifikan total biaya administrasi dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan

Rail Ticketing System yang diselenggarakan oleh PT. KAI yang senantiasa memberikan kemudahan dalam manajemen *ticketing online*. Akan tetapi, untuk mencari sebuah solusi dalam menutupi kesenjangan faktor *process* dan *other resources* maka PT. KAI harus mendorong para pegawai dalam berpartisipasi untuk melakukan pemahaman tujuan yang baik antara sistem baru dan pengguna layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh PT. KAI.

Adapun keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan pendekatan ITPOSMO apabila ditinjau dari daya dukung pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* berhubungan dengan gambaran pelayanan yang diberikan oleh petugas *Rail Ticketing System* setelah pelanggan melakukan pemesanan tiket melalui *website* secara *online*. Hasil kuisioner menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari segi *empathy* petugas masih belum optimal sedangkan faktor *process* dan *other resources* dalam pendekatan ITPOSMO memiliki gap paling tinggi. Kemungkinan terdapat keterkaitan antara keduanya yakni dikarenakan petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang kurang optimal dalam melakukan pemahaman terhadap tujuan dari penerapan *Rail Ticketing System* sehingga mengakibatkan pelayanan dari segi *empathy* masih melayani seluruh pelanggan sama rata sesuai dengan hak pelanggan pada umumnya tanpa melihat kebutuhan dari segi pelanggan secara personal.

Pada dasarnya penerapan pelayanan *Rail Ticketing System* dan infrastruktur penunjang yang ada di Stasiun Besar Malang adalah untuk memberikan kemudahan dan kepraktisan pelanggan tanpa harus antri ke loket stasiun, tetapi hal ini tidak serta merta menjadikan petugas lepas tangan dalam tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Petugas yang bersangkutan harus senantiasa melakukan pendekatan kepada pelanggan untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan pelanggan terkait dengan pelayanan *ticketing online* melalui *Rail Ticketing System*. Dengan demikian, diharapkan bahwa melalui pemahaman pegawai terhadap tujuan dari sistem *ticketing online* dapat memberikan gambaran jelas bagaimana petugas tersebut dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan dan senantiasa selalu memahami kebutuhan pelanggan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai “Kualitas Pelayanan Publik *Online Rail Ticketing System* (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Besar Kota Malang), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik *Online Rail Ticketing System*
 - a. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* dari segi pelanggan menunjukkan kualitas yang tinggi karena memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan reservasi tiket tanpa harus mengantri di loket stasiun. Namun, dalam pelaksanaannya pelayanan tersebut dinilai masih rendah apabila dilihat dari dimensi *empathy* karena petugas *Rail Ticketing System* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan kurang memperhatikan sisi kebutuhan dari pelanggan. Hal ini dapat digambarkan melalui pendekatan petugas dalam mendahulukan pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus, seperti wanita yang sedang mengandung, masyarakat lanjut usia, serta pelanggan disabilitas.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan online *Rail Ticketing System*

- a. Pendekatan ITPOSMO merupakan pendekatan untuk mengetahui kesenjangan antara desain realitas dari penyelenggaraan pelayanan berbasis online melalui tujuh indikator serta bertujuan untuk meninjau keberhasilan pelayanan tersebut berdasarkan parameter yang dibuat oleh Heeks Robert Heeks (2003:4). *Rail Ticketing System* ditinjau berdasarkan pendekatan ITPOSMO prepektif pegawai menunjukkan total gap skor pelaksanaan pelayanan berbasis *online* melalui RTS sebesar 17,6. Berdasarkan skala *Gap Design Reality* Robert Heeks (2003:6) menyebutkan bahwa proyek *e-government* mungkin mengalami kegagalan parsial kecuali diambil sebuah tindakan untuk menutup kesenjangan desain-realitas. Hal ini menunjukkan bahwa dengan total gap sebesar 17,6 tersebut PT. Kereta Api Indonesia (Persero) perlu menemukan solusi untuk menutup kesenjangan penyelenggaraan *Rail Ticketing System* agar berjalan dengan sukses.
- b. Berdasarkan skala *Gap Design Reality*, faktor yang memiliki gap tertinggi berada pada *process* dan *other resources*. Menurut Syamsuddin (2011:445) menyatakan bahwa pada dasarnya keberhasilan proyek *e-government* dipengaruhi oleh sejauh mana pemahaman dan kemauan pegawai dalam menerima serta melaksanakan teknologi baru yang berbeda dengan model sebelumnya. Gap pada kedua faktor tersebut menggambarkan bahwa untuk menutupi kesenjangan maka PT. KAI harus mendorong para pegawai dalam

berpartisipasi untuk melakukan pemahaman tujuan yang baik antara sistem baru dan pengguna layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh PT. KAI.

- c. Berdasarkan hasil penelitian, mungkin terdapat keterkaitan diantara indikator *empathy* dengan gap tertinggi pada indikator *process* dan *other resources* yakni dikarenakan petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang belum optimal dalam memahami maksud dan tujuan dari penerapan *Rail Ticketing System* sehingga mempengaruhi cara pandang pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan oleh petugas *Rail Ticketing System* masih bersifat sama rata tanpa melihat kebutuhan dari sisi pelanggan secara individual seperti masyarakat lanjut usia, masyarakat disabilitas dan wanita yang sedang mengandung dalam mengakses pelayanan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memiliki saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System*, yaitu:

1. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa faktor *process* dan *other resources* dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* belum dapat dipahami oleh tenaga kerja PT. KAI secara menyeluruh. Hal ini menyebabkan pegawai

kurang mampu dalam melakukan pendekatan kepada pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus seperti wanita yang sedang mengandung, masyarakat lanjut usia, serta pelanggan disabilitas. Maka dari itu, diperlukan suatu rekomendasi yang ditujukan kepada PT. KAI dalam penyelenggaraan pelayanan *Rail Ticketing System* melalui pengadaan prosedur resmi atau *Standar Operating Procedure* (SOP) yang memungkinkan para pegawai melaksanakan kegiatannya sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga terdapat sebuah jaminan pelayanan bagi pelanggan dalam menggunakan pelayanan tersebut. Melalui pengadaan SOP tersebut diharapkan dapat memberikan jaminan pelayanan secara adil dan merata kepada seluruh pelanggan terutama kepada pelanggan yang memiliki kebutuhan khusus dalam menggunakan layanan tersebut.

2. Salah satu bentuk jaminan pelayanan tersebut dapat diwujudkan melalui pendampingan secara khusus oleh petugas dalam membantu pelanggan yang berkebutuhan khusus dalam mengakses pelayanan *Rail Ticketing System*. PT. KAI perlu membentuk divisi *Customer Guide* untuk memperkuat lini petugas *Rail Ticketing System* di Stasiun Besar Kota Malang. Divisi ini bertujuan untuk memberikan pendampingan khusus kepada pelanggan berkebutuhan khusus mulai dari stasiun keberangkatan hingga stasiun tujuan agar menjamin keselamatan pelanggan. Selain itu, untuk menunjang tugas daripada divisi ini, perlu adanya label khusus untuk pelanggan berkebutuhan khusus yang tujuannya adalah sebagai tanda bahwa pelanggan tersebut memerlukan pendampingan khusus oleh

Customer Guide agar tercipta kenyamanan dan jaminan sosial bagi pelanggan yang berkebutuhan khusus baik secara fisik ataupun psikis.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmawi. 2011. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Denhardt dan Denhardt. 2003. *The New Public Service: Serving Not Steering*. New York: M. E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajdah Mada University Press.
- Fatmasari, Dwi. 2010. *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang*. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang: Tidak Diterbitkan.
- Fitriana, Diah Nur. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT. KAI di Stasiun Gubeng Kota Surabaya)* Volume (2):1.
- Heeks, Richard. 2006. *Implementing and Managing e-Government*. London: SAGE Publications, Ltd.
- Indarjit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Malhotra, K. Naresh. 2009. *Marketing Research An Applied Orientation*. New Jersey: Prentice Hall Interbational.
- Nazir, Moch. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- SANKRI. 2005. *Landasan Dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara (LAN).
- Said, Abdullah, dkk. *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaanapi Sebagai Angkutan Publik dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan*. Volume (1):3.
- Siagian, Ike Chintya Octarizqi. *Efektivitas Tiket Online Berbasis Rail Ticketing System (RTS) Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng*. Volume (2):2.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbuan, M dan Effendi, S. 1981. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Subagyo, Pangestu. 2012. *Statistik-Deskriptif*. Yogyakarta: BP FE UGM.

- Sumanto. 2014. *Statistika Deskriptif*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Rizki Dwi Satrio. 2015. *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Studi pada Layanan Cetak Tiket Mandiri Di Stasiun Besar Malang*. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang: Tidak Diterbitkan.
- Syamsuddin, Irfan. 2011. *Evaluation Of E-Government Initiatives In Developing Countries: an ITPOSMO approach*. Volume (2):12.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Wijaya, Tony. 2010. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- Wijaya, Aris Maulana. 2015. *Pelayanan Penjualan Tiket Kereta Api Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Kotabaru Malang*. Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi UM. Malang: Tidak Diterbitkan.

Regulasi

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkerataapian.
- Peraturan Menteri No. 28 Tahun 2006 Tentang Penggunaan Nama Domain go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintah Pusat Dan Daerah.
- Keputusan Presiden No. 20 tahun 2006 Tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (DeTIKNas)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Surat Keputusan Direksi No. KEP.U/OT.003/IX/4/KA-2011 Tentang Kebijakan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*)
- Keputusan Direksi No. KEP/U/OT.003/II/4/KA-2012 Tentang Kebijakan dan Prosedur Teknologi Informasi
- Keputusan Direksi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) No. KEP.U/HK.215/X3/KA-2014 Bab II tentang Nilai Dasar Pelayanan Prima

Internet

- Annual Report PT. Kereta Api Indonesia. 2014. *Prepare to Growth (Online)* melalui <http://www.kereta-api.co.id/> Diakses pada tanggal 3-10-2015
- Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Kegagalan Penerapan E-government dan Kegiatan Tidak Produktif dengan Internet (Online)* melalui

<http://kumoro.staff.ugm.ac.id/wp-content/uploads/2009/01/kegagalan-penerapan-egov.pdf> Di akses pada 20-10-2015
BUMN. TT. Prestasi PT. KAI (*Online*) melalui <http://www.bumn.go.id/keretaapi> Di akses pada 15-03-2016

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Judul Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik *Rail Ticketing System*

(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Baru Malang)

Kepada Yth.

**Pengguna Layanan *Ticketing Online* PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Baru Malang
Di Tempat**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi saya sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik *Rail Ticketing System* (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Baru Malang)**” saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan yang tersedia.

Mengingat penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik, maka saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan tidak dinilai benar atau salah. Bapak/Ibu/Saudara bebas memberikan jawaban sesuai dengan apa yang dirasakan.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian ini. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Fanny Imansari

Kuisisioner tentang Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System*

Petunjuk pengisian:

Berilah tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. *Reliability (X₁)*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Informasi yang tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> adalah benar dan dapat dipercaya				
2.	Prosedur yang tersedia dalam <i>Rail Ticketing System</i> adalah cepat, mudah dan tepat				

B. *Responsiveness (X₂)*

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
3.	<i>Rail Ticketing System</i> menyediakan sarana penyampaian keluhan untuk pelanggan				
4.	<i>Rail Ticketing System</i> menyediakan sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang selalu di <i>update</i> sesuai kebutuhan pelanggan				
5.	<i>Rail Ticketing System</i> merupakan sarana pemesanan tiket yang cepat dan tepat.				

C. Assurance (X₃)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
6.	<i>Rail Ticketing System</i> menjamin kerahasiaan identitas pelanggan				
7.	<i>Rail Ticketing System</i> menjamin asuransi kecelakaan bagi pelanggan				

D. Empathy (X₄)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8.	Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani pelanggan dengan ramah dan sopan				
9.	Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan pelanggan wanita yang sedang mengandung				
10.	Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan masyarakat lanjut usia				
11.	Petugas <i>Rail Ticketing System</i> melayani atau mendahulukan pelanggan disabilitas				

E. Tangibles (X₅)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
12.	Penampilan website <i>Rail Ticketing System</i> menarik bagi pelanggan				
13.	Link website <i>Rail Ticketing System</i> dapat ditemukan dengan mudah				

KUISIONER PENELITIAN

Judul Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik *Rail Ticketing System*

(Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Baru Malang)

**Kepada Yth.
Pegawai PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Baru Malang
Di Tempat**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi saya sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Publik *Rail Ticketing System* (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Kota Baru Malang)**” saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuisisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dan pernyataan yang tersedia.

Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk mengetahui kesenjangan desain realitas penyelenggaraan pelayanan *online Rail Ticketing System*, serta untuk meninjau keberhasilan pelayanan berdasarkan Teori Pendekatan ITPOSMO berdasarkan Robert Heeks (2003).

Mengingat penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik, maka saya menjamin kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan tidak dinilai benar atau salah. Bapak/Ibu/Saudara bebas memberikan jawaban sesuai dengan apa yang dirasakan.

Setiap jawaban merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian ini. Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Fanny Imansari

3. *Process (X₈)*

No.	Pernyataan	Skor										
4.	Kemampuan <i>Rail Ticketing System</i> dalam mendukung pengadaan <i>ticketing online</i> sesuai prosedur pelayanan PT. KAI (Persero)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.	Kemampuan <i>Rail Ticketing System</i> dalam mendukung pelaksanaan <i>ticketing online</i> sesuai prosedur pelayanan PT. KAI (Persero)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. *Objective dan Value (X₉)*

No.	Pernyataan	Skor										
6.	Kesesuaian <i>Rail Ticketing System</i> dengan visi PT. KAI (Persero) dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7.	Kesesuaian <i>Rail Ticketing System</i> dengan misi PT. KAI (Persero) dalam penyelenggaraan pelayanan transportasi terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. *Staffing (X₁₀)*

No.	Pernyataan	Skor										
8.	Jumlah pegawai memadai dalam mengelola <i>Rail Ticketing System</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9.	Kompetensi pegawai memadai dalam mengelola <i>Rail Ticketing System</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. Management Systems dan Structures (X₁₁)

No.	Pernyataan	Skor										
10.	Pengelolaan manajemen sistem <i>ticketing</i> cocok dengan aplikasi <i>Rail Ticketing System</i>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Other Resources (X₁₂)

No.	Pernyataan	Skor										
11.	Dukungan dana dan waktu PT. KAI (Persero) baik dari segi penyelenggaraan infrastruktur penunjang <i>Rail Ticketing System</i> ataupun partisipasi pegawai dalam memahami tujuan dari proyek tersebut	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Terima Kasih Atas Perhatian dan Partisipasi Anda

item_12	Pearson Correlation	.250*	.287**	.332**	.408**	.402**	.224*	.176	.266**	.136	.195	.267**	1	.342**	.535**
	Sig. (2-tailed)	.012	.004	.001	.000	.000	.025	.079	.008	.176	.052	.007		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
item_13	Pearson Correlation	.277**	.321**	.248*	.222*	.427**	.405**	.262**	.195	.236*	.285**	.313**	.342**	1	.580**
	Sig. (2-tailed)	.005	.001	.013	.026	.000	.000	.008	.052	.018	.004	.002	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
skor_total	Pearson Correlation	.619**	.551**	.514**	.511**	.630**	.607**	.577**	.478**	.611**	.719**	.744**	.535**	.580**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.846	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	35.85	24.472	.543	.834
item_2	35.90	24.717	.459	.838
item_3	36.25	24.836	.413	.841
item_4	36.03	24.999	.415	.841
item_5	35.78	23.992	.544	.833
item_6	35.92	24.317	.522	.834
item_7	35.96	24.483	.487	.837
item_8	36.00	25.455	.390	.842
item_9	36.34	23.439	.502	.836
item_10	36.32	22.260	.627	.826
item_11	36.36	21.829	.654	.824
item_12	36.25	24.896	.444	.839
item_13	35.76	24.386	.488	.837

Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Kualitas Pelayanan

Jenis Kelamin	Pendidikan	Status Pekerjaan	Jenis Pekerjaan	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13
L	4	1	3	3	3	2	4	3	3	2	3	1	1	1	3	3
P	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4
P	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4
P	4	1	3	4	3	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2
P	4	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
L	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
P	5	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	4
P	4	1	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
L	5	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
P	5	2	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
L	6	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
P	6	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
L	6	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2
L	4	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	1	1	1	3	2
L	4	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3
L	5	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
L	4	1	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4
P	5	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
P	6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
P	6	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
L	6	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	4
P	4	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
P	5	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
L	6	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3
P	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3

P	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4
P	4	1	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4
P	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
L	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4
P	5	1	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
L	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2
P	5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
L	5	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3
P	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
L	5	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
P	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	5	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3
L	6	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3
L	6	2	2	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3
P	6	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	1	4
P	6	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
P	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	5	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2
L	5	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3
L	4	1	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
L	4	1	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
P	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	3
L	4	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
P	4	1	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4
L	4	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	4
P	4	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
L	4	1	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4

P	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4
L	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
P	4	1	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3
P	4	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3
L	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
L	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
L	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	4
L	4	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
P	5	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
P	5	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
P	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
P	6	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
P	5	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
P	5	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
P	5	1	3	3	3	2	4	3	3	4	2	2	2	2	1	2
L	4	1	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3
L	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
L	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	3
P	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
P	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
P	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
P	4	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	4	3	3	1	3
P	4	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
P	4	1	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
L	5	1	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2
L	6	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
L	6	2	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	1	1	1	2

L	6	2	2	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	4
P	6	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3
P	6	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3
P	6	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
P	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4
L	4	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
L	4	1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
L	4	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
P	4	1	3	4	4	2	3	4	2	4	4	4	2	2	2	3
L	4	1	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3
P	4	1	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
L	4	1	3	3	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4
P	4	1	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4
L	4	1	3	3	2	2	3	2	3	2	4	1	1	1	3	3

Lampiran 4 Hasil Kuisisioner Pegawai

Masa Kerja	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	3	1	2	1	2	3	4	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2
2	4	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3
2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3
2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
2	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	3	2	2	4	4	2	3	1	3	4	4
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2

Lampiran 3



Nomor : 45/SDM/I/D.8-2016
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Permohonan Ijin Riset

Surabaya, 25 Januari 2016

Kepada :
 Yth. Ketua Prodi Administratif Publik
 Universitas Brawijaya
 di
 Tempat

1. Menunjuk Surat Saudara No. 782/UN10.3/PG/2016 tanggal 15 Januari 2016 perihal Riset/Survey;
2. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, bahwa permohonan Ijin Riset di Lingkungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya pada dasarnya dapat disetujui, atas nama :

No	No Induk	Nama	Jurusan	Sekolah Universitas	Periode Awal	Periode Akhir
1	125030100111098	Fanny Imansari	Ilmu Administrasi Publik	Universitas Brawijaya	25.01.2016	17.03.2016

3. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kegiatan yang dimaksud dapat dilakukan di :
 - a. UPT. Stasiun Besar A Malang;

dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Akan Mendapatkan Bimbingan Selama Tidak Mengganggu Kedinasan Unit Kerja;
 - b. Apabila Membutuhkan Bahan Praktek, Biaya Pengoperasian, Biaya Akomodasi Dan Atau Biaya Lainnya Yang Sejenisnya, Maka Biaya tersebut Diatas Tidak Menjadi Beban PT. Kereta Api Indonesia (Persero);
 - c. Yang bersangkutan Diwajibkan Untuk Menyerahkan Laporan Akhir, Kegiatan Kepada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya.
 - d. Mematuhi Seluruh Peraturan dan/atau Ketentuan Yang Berlaku Di Perusahaan, Apabila Kedapatan Melanggar Peraturan dan/atau Ketentuan Yang Berlaku di Perusahaan, Akan Dikenakan Sanksi Sesuai Peraturan Yang Berlaku di Perusahaan.
4. Demikian untuk diketahui dan perhatiannya terima kasih.

a.n. Manager SDM & Umum

Junior Manager SDM

Officer Human Resources Applications,



Tembusan Yth :

1. Manager Pemasaran Angkutan Daerah Operasi 8 Surabaya;
2. Manager Pelayanan Daerah Operasi 8 Surabaya;
3. Manager Operasi Daerah Operasi 8 Surabaya;
4. Junior Manager UPT. Stasiun Besar A Malang;
5. Arsip.