BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah perlu menemukan dan memahami cara yang profesional untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik dapat berupa dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang – undangan.

Aspek kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang terpenting dalam pemilihan jasa oleh masyarakat yang harus disediakan oleh penyedia jasa didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan kekuatan awal yang dapat ditampilkan suatu organisasi publik atau institusi pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dilakukan melalui berbagai pendekatan – pendekatan dan tindakan yang berbeda – beda. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas apabila dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Aktivitas kita dalam kehidupan sehari – hari tidak terlepas dari pelayanan pada sektor jasa transportasi, telekomunikasi, jasa finansial, hiburan, kesehatan dan lainnya. Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkukuh persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Transportasi sangat diperlukan dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Kita menyadari bahwa alat transportasi sangat penting dalam masyarakat. Dunia transportasi yang semakin maju, menjadikan jarak antara daerah dirasakan lebih dekat. Transportasi telah menjadi salah satu unsur yang menentukan guna menjamin perkembangan ekonomi di masyarakat.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang menyediakan pusat belanja, pusat pendidikan, pusat mode dan sebagainya. Orang-orang dari berbagai daerah dengan kepentingan yang berbeda-beda mendatangi Kota Bandung. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhannya. Sarana transportasi diperlukan untuk membawa banyak orang dari suatu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu, seperti ke kantor, sekolah, bisnis dan untuk kegiatan penting lainnya.

Pemerintah Kota Bandung telah menyiapkan beberapa fasilitas untuk menunjang kelancaran transportasi. Sarana transportasi tersebut meliputi transportasi darat diantaranya kereta api, bus dan angkutan kota. Transportasi laut meliputi kapal laut dan transportasi udara yaitu pesawat terbang.

Pemerintah dalam menyediakan fasilitas tersebut memberikan banyak pilihan sesuai dengan tingkat daya beli masyarakat. Kita dapat memilih jenis angkutan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan. Masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah cenderung untuk menggunakan jenis angkutan yang lebih ekonomis. Golongan ekonomi menengah ke atas akan lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman.

Perkeretaapian merupakan bentuk transportasi yang tidak dapat dipisahkan dalam bentuk – bentuk transportasi lain yang ditata dalam sistem transportasi nasional. Kereta api merupakan transportasi dengan multi keunggulan komparatif seperti hemat bahan bakar, energi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan fungsi mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel. Kereta api merupakan salah satu transportasi yang memiliki peran strategi dalam ekonomi nasional. PT Kereta Api (Persero) menyediakan transportasi untuk angkutan penumpang di daerah Jawa, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, dan Sumatera Utara (http://kereta-api.com/index.php?option=com_content&view=ka&id).

PT. Kereta Api (Persero) sebelumnya merupakan sebuah perusahaan umum (Perum). Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1998 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) mengubah perusahaan umum kereta api menjadi perusahaan perseroan. PT Kereta Api (Persero) memiliki suatu misi pelayanan terhadap masyarakat yang dibebankan dari pemerintah.

PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung sebagai salah satu tempat vital di lingkup perlintasan perjalanan di pulau Jawa khususnya Jawa Barat memiliki jumlah pengguna yang terus meningkat. Stasiun Bandung sebagai stasiun berskala besar merupakan tempat bagi masyarakat yang hendak menggunakan jasa transportasi kereta api dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas pendukungnya seperti restoran, pertokoan, bengkel lokomotif, wisma pegawai dan kantor. Peneliti memilih tempat penelitian di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dikarenakan terbatasnya kemampuan yang dimiliki oleh peneliti.

Pelayanan jasa PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang masih minim seringkali menjadi masalah bagi pengguna jasa kereta api baik pengguna jasa kereta kelas eksekutif, bisnis maupun ekonomi yang menyebabkan turunnya jumlah pengguna kereta api. Pemerintah ingin menunjukan kepeduliannya dalam mengedepankan pelayanan pada penumpang dan pengguna jasa kereta api seperti yang ditunjukan dengan pengaturan tiket dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. Pelayanan pemesanan tiket kereta api merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung kepada pelanggan, dimana pelanggan dapat memesan tiket kereta api sebelum hari keberangkatan. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung juga memberikan fasilitas – fasilitas guna menunjang kelancaran dalam memberikan pelayanan pemesanan tiket kereta api.

Sistem penjualan tiket yang masih menghadapi berbagai kendala diantaranya masalah percaloan dapat menjadi salah satu faktor yang merugikan bagi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang dapat berupa menurunnya tingkat pengguna jasa kereta api. Para *free rider* (penumpang yang tidak membeli tiket) dan kolusi Informasi mengenai tiket sering terjadi antara petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung akan diberikan efek negatif untuk dapat bersaing dengan perusahaan transportasi lainnya, seperti bus, pesawat terbang, dan sebagainya.

Pemerintah sebagai pemilik BUMN (PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung) bekerjasama dengan PT. Flash Mobile selaku penyedia jasa dan jaringan multimedia. Kerjasama yang dijalin guna mewujudkan harapan dan keinginan para pengguna jasa kereta api dalam hal kemudahan reservasi dan pembayaran tiket. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung bekerjasama pula dengan Bank Internasional Indonesia (BII), Bank Mandiri, Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan PT. POS Indonesia.

PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung telah menyediakan fasilitas untuk melayani pengguna jasa dalam melakukan transaksi pembelian tiket melalui sejumlah tempat. *Pertama*, penjualan di loket PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Penjualan melalui loket di stasiun dilayani atau dibuka mulai 3 jam sebelum keberangkatan kereta api. Pemesanan tiket dilayani mulai 30 hari sampai dengan 3 jam sebelum keberangkatan. Pembayaran tiket sesuai dengan tarif kereta api yang bersangkutan.

Kedua, penjualan melalui agen. Penjualan lewat agen dilayani mulai dari 30 hari sampai 1 hari sebelum keberangkatan kereta api. Calon penumpang dapat datang langsung untuk membeli tiket dengan membayar sebesar tarif plus ekstra *charge* dan dapat langsung memperoleh tiket yang dipesan. Penjualan lewat agen hanya melayani penjualan tiket kereta api untuk penumpang dewasa dan anak tanpa pelayanan reduksi.

Ketiga, pembayaran melalui internet *banking* dan ATM Bank (Mandiri, BII, BRI). Penjualan atau pemesanan melalui ATM dilakukan melalui *call center* yang sudah ada kerjasama dengan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Calon penumpang harus menghubungi nomor tertentu untuk melakukan pemesanan tiket. Penumpang akan mendapatkan kode *booking* atau kodebayar melalui *call center*. Penumpang akan melakukan pembayaran lewat Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau internet *banking* yang sudah ada kerjasama dalam pembayaran pemesanan tiket.

Keempat, penjualan melalui Loket PT. POS. Penjualan tiket melalui PT. POS dilayani mulai 30 hari sampai dengan 2 hari sebelum keberangkatan kereta api. Pemesanan atau penjualan dengan sistem ini dilayani di loket kantor Pos yang sudah *online*. Pemesanan atau penjualan tiket dengan sistem ini, calon penumpang langsung membayar tiket kereta api sebesar tarif plus ekstra *charge*. Calon penumpang akan memperoleh resi atau bukti pembayaran yang oleh calon penumpang akan digunakan untuk menukarkan tiket di stasiun.

Pada resi yang diberikan oleh PT. POS ini sudah ada informasi mengenai kereta api, tanggal keberangkatan, dan tujuan, terdapat informasi kode *booking* atau kode bayar yang akan dipakai stasiun untuk mencetak tiket. Pemesanan atau pembelian tiket kereta api melalui sistem ini juga hanya melayani penumpang dewasa dan anak tanpa pelayanan reduksi. (http://keretaapi.com/index.php?option=com_content&view=Article&id=51&itemid=59).

PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung memperluas jaringan pelayanan *e-ticketing* ini sebagai wujud kepedulian terhadap tuntutan akan peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan akses. Salah satunya dengan kemudahan dalam memperoleh tiket kereta api bagi para pengguna jasa kereta api pada kelas bisnis dan eksekutif. Layanan *electronic ticketing* (*e-ticketing*) yang dibuka sejak Tahun 2008 memberikan dampak positif bagi masyarakat. Masyarakat yang ingin menggunakan jasa kereta api tidak harus mengantre dan lesehan di stasiun. Masyarakat saat ini cukup dengan menelepon *call center* kereta api untuk pemesanan tiket dengan layanan *e-ticketing*. Manfaat dari *e-ticketing* yang paling utama adalah kita dapat meminimalisir resiko hilangnya tiket dan ketinggalan tiket serta bebas dari calo.

Berdasarkan hasil survey secara sederhana yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Februari tahun 2010, kepada petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, untuk tahap awal di wilayah Jawa dilayani oleh sebanyak 2.152 titik *online* yang meliputi 640 kantor pos di Jabodetabek, 497 kantor pos di Jawa Barat, 582 kantor pos di Jawa Tengah dan DIY, dan 433 kantor pos di Jawa

Timur. Layanan *e-ticketing* ini memberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api yang memiliki tempat tinggal jauh dari lokasi stasiun pemberangkatan.

Sejumlah inovasi tersebut tentunya diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi peningkatan okupansi (banyaknya) penumpang kereta api. Mekanisme dalam pembelian tiket baik melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maupun loket PT. POS tentunya dibuat semudah mungkin bagi para konsumen. Pembelian tiket di luar loket kereta api akan dikenakan biaya tambahan sebesar Rp. 7500,00 bagi transaksi yang dilakukan baik di ATM maupun di PT. POS tiap kali transaksi.

Transaksi pembelian tiket dengan menghubungi *call center* mampu menjembatani perusahaan, institusi atau organisasi dengan para pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan. *Call center* yang digunakan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung memiliki tipe panggilan *inbound call. Inbound call* dilakukan oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi jadwal perjalanan kereta api, pemesanan tiket kereta api dan penanganan keluhan pelanggan kereta api. *Call Center* kereta api untuk sementara akan beroperasi setiap hari Senin sampai dengan Minggu, pukul 06.00 - 22.00 WIB.

Perjanjian kerjasama yang dilakukan dengan sejumlah mitra yang diharapkan bukan hanya akan meningkatkan pendapatan. Lebih jauh dapat menjadikan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung sebagai pemimpin dalam bisnis jasa transportasi khususnya di jalan baja. Kerjasama tersebut dilakukan supaya terhindar dari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme di dalam PT. Kereta

Api (Persero) Daop 2 Bandung. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung memiliki visi menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders (*http://kereta-api.com/visi.php?option=comview=id23). Visi tersebut akan sesuai apabila peningkatan kualitas pelayanannya dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengambil judul ”**Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui *Electronic Ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung?
2. Bagaimana akuntabilitas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung?
3. Bagaimana kondisi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing*?
4. Bagaimana partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung ?

5. Bagaimana kesamaan hak dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung ?
6. Bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Sedangkan tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
2. Untuk mengetahui akuntabilitas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
3. Untuk mengetahui kondisi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing*.
4. Untuk mengetahui partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
5. Untuk mengetahui kesamaan hak dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
6. Untuk mengetahui keseimbangan hak dan kewajiban dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi kepentingan peneliti, hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori tentang kualitas pelayanan publik dan diharapkan memberikan sumbangan penelitian bagi perkembangan ilmu pemerintahan umumnya. Khususnya memberikan sumbangan pelayanan pemesanan tiket secara *online* dan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau dasar untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumbangan informasi dan masukan yang berguna dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia layanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi suatu institusi pemerintah atau organisasi publik dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang demi kebutuhan pelanggan. Tanggung jawab untuk

kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada suatu institusi pemerintah atau organisasi publik. Menurut Tjiptono dalam bukunya *Manajemen Jasa* dijelaskan bahwa:

> "Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan".
> (Tjiptono, 2004:42).

Berdasarkan pendapat tersebut, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk membahagiakan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat.

Davis L. Goetsch dalam bukunya yang berjudul *Quality Management: Introduction To TQM For Production, Processing and Services* berpendapat bahwa:

> "*Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation.* (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah – ubah sejalan dengan waktu. Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut).
> (Goetsch, 2000:50)

Kualitas suatu barang atau jasa tidak statis akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Faktor penentu suatu kualitas tidak hanya dipengaruhi oleh produk atau jasa itu sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh manusia penghasil jasa tersebut.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan pelayanan adalah:

> "Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku".
> (KEPMENPAN Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, 1993:6).

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan merupakan suatu usaha yang diberikan oleh pemerintah baik di pusat maupun daerah dengan cara yang terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka mensejahterakan masyarakat.

Menurut Moenir, dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal – hal yang dianggap penting,
2. Memberikan pelayanan secara wajar,
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih,
4. Bersikap jujur dan terus terang.
   (Moenir, 2008:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutip di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan

dapat berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum* antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai,
2. Masyarakat patuh terhadap aturan – aturan layanan,
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai,
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila. (Moenir, 2008:47).

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korps pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para pelaksana, masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai, adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah diharapkan mampu untuk memenuhi kebutuhan masayarakat setiap harinya. Pelayanan publik dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

> "Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."
> (Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009:3)

Pelayanan publik merupakan suatu urutan kegiatan yang sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat berupa barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah.

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan pelanggan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus sesuatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan. Menurut Ratminto dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan,* ia berpendapat bahwa:

> "Manajemen pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakan di pusat yang mendapatkan dukungan dari (a) sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, (b) kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan (c) sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa. Penguatan posisi tawar yang dimaksudkan untuk menyeimbangkan hubungan antara penyelenggara pelayanan dan pengguna jasa pelayanan ini juga harus diimbangi dengan berfungsinya mekanisme '*voice*' yang dapat diperankan oleh media, lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, dan ombudsmen atau lembaga banding".
> (Ratminto, 2009:52-53)

Keberhasilan program pelayanan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh kuatnya posisi tawar pengguna jasa pelayanan, berfungsinya mekanisme '*voice'*, adanya birokrat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, terbangunnya kultur pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan diterapkannya sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Electronic ticketing (*e-ticketing*) yang merupakan bagian dari inovasi pemesanan tiket secara *online* tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat".
> (Sinambela, 2006:5)

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis. Pelayanan yang berkualitas pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* memberikan indikator kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi
   Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
   Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
3. Kondisional
   Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesien dan efektifitas.
4. Partisipasi
   Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak
   Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban
   Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
   (Sinambela, 2006:6)

Masyarakat menuntut pada pemerintah untuk membuka akses seluas – luasnya terhadap praktik pelayanan publik melalui transparansi tersebut. Transparansi meliputi keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami, dan kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Adanya akuntabilitas akan menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan peraturan – peraturan yang berlaku. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik. Kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan

penerima pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala – kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas. Kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

Partisipasi dalam pelayanan publik akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kontribusi terhadap peningkatan kompetensi para pembuat keputusan melalui pengembangan pembuatan kebijakan yang berkualitas. Partisipasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas publik serta mamberikan citra positif sebagai suatu masyarakat yang demokratis. Partisipasi dapat dilihat dari peran masyarakat, metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, pencocokan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik, pemilihan instrumen partisipasi yang akan digunakan, dan mengimplementasikan strategi yang dipilih.

Pelayanan yang diberikan diharapkan tidak dilakukan dengan diskriminatif. Pelayanan yang tidak membeda-bedakan suku, ras, golongan dan jabatan. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tidak membeda – bedakan status sosial dan lainnya. Pelayanan yang adil dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang adil akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan

penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan antuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan. Pelayanan publik didefinisikan secara teoritis menurut Dwiyanto adalah:

> ”Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya”.
> (Dwiyanto, 2005:141-145)

Pengertian tersebut telah jelas bahwa pemerintah disamping mengatur urusan yang berhubungan dengan ekonomi, harus pula mementingkan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah jembatan antara birokrasi dan warga negaranya.

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menciptakan loyalitas pelanggan, karena suatu produk atau jasa yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila telah sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Feigenbaum (1986:7) alih bahasa M. N. Nasution (2001:16) yaitu:

> “Kualitas produk atau jasa bukan hanya sesuatu yang dianggap cara terbaik, tetapi yang perlu diperhatikan dalam kualitas produk ini adalah memenuhi kriteria kepuasan konsumen. Suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk”.
> (Feigenbaum dalam Nasution, 2001:16)

Jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan ideal. Adapun jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan yang baik ataupun buruk tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk dapat secara konsisten memenuhi harapan pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa suatu perusahaan atau perseroan terbatas dalam hal ini pemerintah telah memberikan kualitas apabila pelayanannya telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Meningkatkan intensitas dan tingkat persaingan biasanya akan diikuti dengan semakin tingginya kualitas para pesaing yang terlibat. Setiap perusahaan atau instansi pemerintah dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Setiap perusahaan serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh para pesaingnya.

Tiket kereta api secara *online* atau *electronic ticketing* (*e-ticketing*) merupakan suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan. *E-ticketing* (ET) adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. *E-ticketing* dapat mengurangi biaya proses tiket dan meningkatkan fleksibilitas penumpang (http://syopian.net/blog/?m=20090824). Mike Yuliana menyebutkan bahwa:

> "*Call Center* adalah layanan yang banyak disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu untuk menerima telepon, menjawab berbagai pertanyaan pelanggan serta sebagai sarana yang mampu menjembatani perusahaan, institusi atau organisasi dengan para pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan sekaligus sebagai upaya perusahaan mendekatkan diri pada pelanggan dengan menyediakan sarana interaksi yang tersedia setiap saat". (http://lecturer.eepisits.edu/~mieke/jaringantelephony/teori/call%20centre.pdf).

Berdasarkan pendapat tersebut, *call center* adalah layanan yang disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu sebagai sarana untuk menjembatani dengan pelanggannya untuk memudahkan pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Private Automatic Branch Exchange (PABX) merupakan istilah lama dari *Private Branch Exchange* (PBX). Peralatan ini berfungsi untuk memaksimalkan fungsi telepon di perusahaan. PBX ini akan memudahkan berbagai bagian - bagian pada suatu kantor dari panggilan telepon yang masuk. Bagian pada kantor tersebut masing-masing diberikan nomor *extention*. Wikipedia menyebutkan bahwa *Private Automatic Branch Exchange* (PABX) adalah:

> "PABX adalah suatu perangkat yang berfungsi sebagai sentral telepon, dalam suatu lokasi tertentu, misalnya : kantor, gedung, perubahan, dll. Dalam skala kapasitas yang lebih besar, PABX dapat berupa Sentral Telepon Otomatis PSTN yang digunakan oleh operator telepon besar untuk layanan kerumah, kantor dan lain-lain, misalnya PT. TELKOM, PT. INDOSAT, dan lain - lain."
> (http://id.wikipedia.org/wiki/PABX)

Berdasarkan dari pengertian diatas adalah PABX adalah suatu alat dalam skala kapasitas otomatis dapat berupa sentral telepon otomatis yang digunakan oleh operator telepon besar.

Melihat kerangka pemikiran di atas, definisi operasional dalam skripsi ini adalah:

1. Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
2. Pelayanan adalah melayani atau membantu menyiapkan apa yang diperlukan pelanggan. Petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung pada bagian sub seksi pemasaran angkutan penumpang melayani pelanggan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara, yang bergerak dibidang sarana transportasi darat yaitu kereta api yang beroperasi di wilayah Bandung.
5. *E-ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang melalui *call center* kereta api yang kemudian melakukan pembayaran melewati ATM maupun melalui internet *banking* .
6. Kualitas pelayanan publik adalah suatu produk layanan yang diperlihatkan oleh layanan tersebut apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari indikator :

1) Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang mudah dan dapat diakses oleh masyarakat. Adapun konsep-konsepnya sebagai berikut:
   a) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik adalah penilaian terhadap tingkat keterbukaan pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung kepada masyarakat.
   b) Peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami adalah penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu yang diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
   c) Kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik adalah kemudahan masyarakat memperoleh informasi mengenai pemesanan tiket dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
2) Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan dan perundang – undangan yang berlaku. Akuntabilitas meliputi:

a) Kinerja pelayanan publik adalah tingkat ketelitian, profesionalitas petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
b) Biaya pelayanan publik adalah biaya pelayanan dalam pemesanan tiket di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan.
c) Produk pelayanan publik adalah produk pelayanan yang diberikan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung kepada masyarakat diterima dengan benar dan sah.

3) Kondisi adalah suatu kemampuan dan kondisi petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam melayani pelanggan. Kondisional dapat dilihat dari:
   a) Efisiensi adalah pelayanan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dengan menggunakan sumber daya yang murah dan tidak boros. Pelayanan yang diberikan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung tetap menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat.
   b) Efektivitas adalah pengukuran tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan dalam kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
4) Partisipasi adalah pelayanan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif meliputi:

a) Peran masyarakat adalah proses penyediaan layanan publik dimana masyarakat sebagai pengguna utama. Masyarakat harus diperlakukan sebagai *customer* yang berharga oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
b) Metode adalah yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi adalah proses penyediaan layanan publik yang dilakukan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung melalui berbagai cara dengan tingkat kedalaman partisipasi masyarakat yang berbeda – beda.
c) Pencocokan instrumen dari metode partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik adalah pemilahan berbagai instrumen partisipasi yang dilakukan oleh petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung untuk disesuaikan dengan masing – masing peran yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
d) Pemilihan instrumen dari metode partisipasi yang akan digunakan adalah pemilihan satu atau beberapa instrumen yang sekiranya memang dibutuhkan dan dapat membantu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
e) Implementasikan strategi yang dipilih adalah tindakan nyata dengan mengintegrasikan berbagai hal meliputi sumber daya manusia yang

dimiliki oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, teknologi, sumber daya keuangan, dan strategi yang dipilih untuk mewujudkan partisipasi masyarakat dalam penyediaan layanan publik.

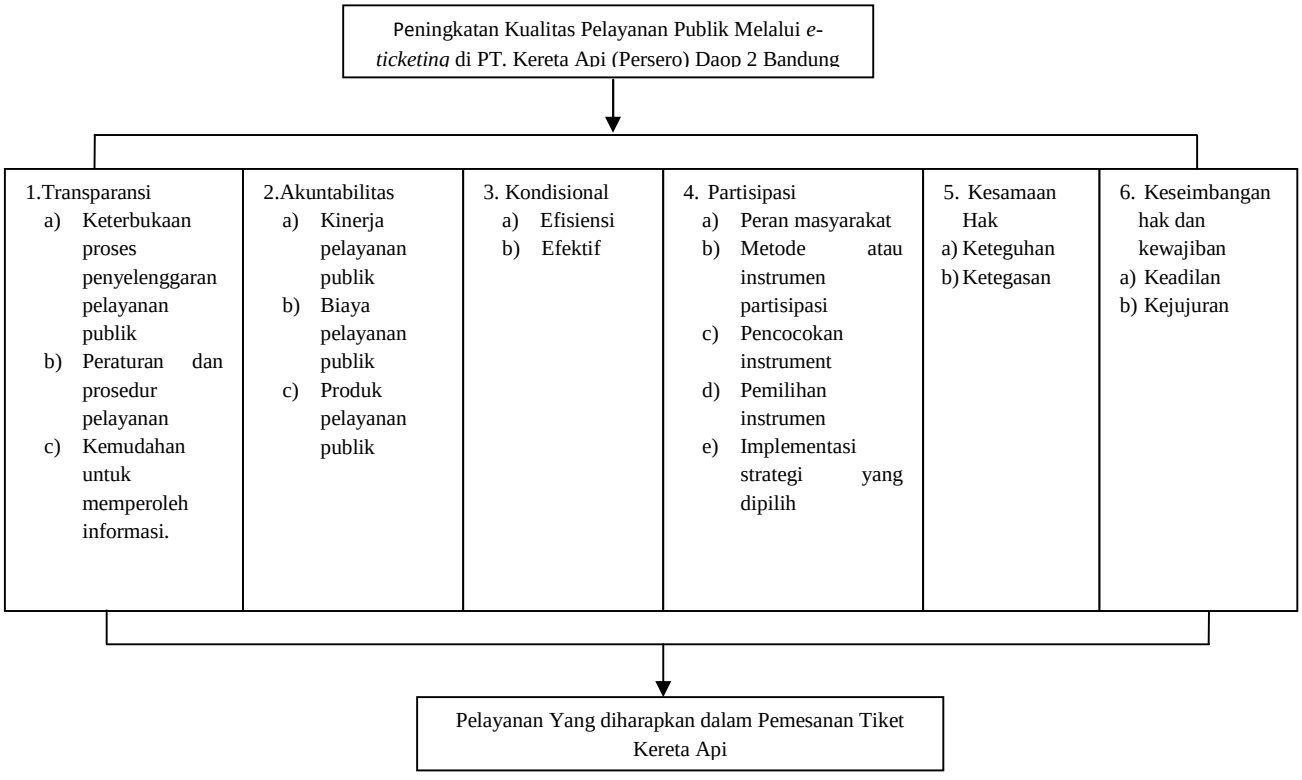
5) Kesamaan hak yaitu pelayanan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain – lain kepada masyarakat.
    a) Keteguhan adalah kuat dalam berpegang pada aturan, nilai moral, prinsip – prinsip suatu organisasi. Keteguhan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dengan berpegang pada aturan yang ada selama melayani kebutuhan masyarakat.
    b) Ketegasan adalah sifat, watak dan tindakan yang jelas dan tidak ragu – ragu agar tidak terjadinya penyimpangan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tindakan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam pelayanan kepada masyarakat guna menghindari terjadinya penyimpangan.
6) Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
    a) Keadilan adalah sikap dan tindakan seorang aparatur negara yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya. Sikap petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2

Bandung dalam melayani masyarakat maupun sesama petugas sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya.

b) Kejujuran adalah komponen rohani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji. Sikap petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam memberikan pelayanan maupun menerima pendapat masyarakat maupun sesama petugas baik yang kedudukannya lebih tinggi, setara atau yang lebih rendah.

Berikut ini merupakan bagan yang telah dimodifikasi oleh peneliti untuk memperjelas dan mempertajam juga sebagai bahan tambahan dari kerangka teori yang telah diuraikan di atas:

Bagan 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Pengertian penelitian deskriptif adalah:

> "Penelitian yang dimaksudkan untuk menuturkan dan menafsirkan data yang berkenaan dengan situasi yang terjadi dan dialami sekarang, hubungan antar variabel, pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, perbedaan-perbedaan antar fakta, dan lain-lain" (Subana, 2001:26).

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang situasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Peneliti menggunakan metode deskriptif dimaksudkan untuk memberi gambaran tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Berdasarkan metode tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu:

> "Pendekatan yang berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati, tidak berbentuk angka-angka atau koefisien antar variabel. Data yang dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis, cenderung digunakan untuk gejala yang berhubungan dengan perilaku sosial atau manusia dengan berbagai argumentasi"
> (Subana, 2001:17)

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, karena peneliti mendeskripsikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan fakta-fakta yang ada dan berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara peneliti berada di luar subjek yang diteliti dan tidak ikut dalam kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan, sehingga peneliti dapat lebih mudah mengamati tentang data dan informasi yang diharapkan.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber. Wawancara akan fokus mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Kepada petugas di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung yang berhubungan dengan pelayanan *e-ticketing*.
3. Studi pustaka, yaitu dengan mempelajari dan mencari buku-buku pegangan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.6.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive*. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan sebagai sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik *purposive*, yaitu:

> "Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti".
> (Sugiyono, 2005:54)

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Adapun informan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yaitu:

1. Agung Irawan, ST sebagai Kepala Bagian IT. Beliau merupakan orang yang saat ini mengetahui tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Selain itu juga segala bentuk informasi yang berhubungan dengan *e-ticketing* ataupun informasi elektronik lainnya.
2. Yoga Bhirawa sebagai *Assistant Manager Customer Care*. Beliau merupakan orang yang mengelola kotak saran dan pengaduan dalam penerapan metode FGD.
3. Nunuk, S.IP, M.Si sebagai *Advisor* Direktorat Komersial. Beliau merupakan pembimbing operator *call center*. Beliau yang memberikan pengarahan melalui pelatihan – pelatihan untuk operator *call center* PT. Kereta Api (Persero)

4. Staf UPT Reservasi yang berjumlah satu orang. Staf UPT Reservasi merupakan orang yang bertugas memberikan pelayanan secara langsung dengan bertatap muka kepada masyarakat.
5. Ulya Hardi, SE sebagai *Assistant Manager* Anggaran. Beliau merupakan orang yang mengelola anggaran untuk pelayanan terutama dalam pelayanan melalui *e-ticketing*.
6. Husein Nurroni, SH sebagai VP Pemasaran Angkutan Penumpang. Beliau merupakan orang yang mengetahui tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing.*
7. Rd.Agus.D.B, SE sebagai *Assistant Manager* Pemasaran Angkutan Penumpang yang dijadikan informan dalam penelitian karena mengetahui secara teknis pelaksanaan *e-ticketing*.
8. Operator *call center* di PT. Kereta Api (Persero) yang berjumlah satu orang. Operator *call center* yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memesan tiket melalui *e-ticketing*.

Narasumber lain dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *e-ticketing*. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah teknik *purposive* antara lain:

1. Ardi Nugraha, SH, beliau adalah pegawai negeri sipil yang melakukan pemesanan tiket melalui *e-ticketing* dan beliau memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan.
2. Titin, S.IP beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan tentang *e-ticketing*.

3. Gina yang memesan tiket kereta api melalui *e-ticketing*, beliau juga memberikan berbagai informasi yang peneliti butuhkan untuk dijadikan sumber data tentang pelaksanaan *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
4. Burhanudin, beliau merupakan pemesan tiket kereta api melalui *e-ticketing* dan beliau dapat memberi informasi tentang *e-ticketing.*
5. Thomas yang pernah memesan tiket melalui *e-ticketing*, beliau juga memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bagong Suyanto dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* dapat diartikan sebagai berikut:

> "Penelitian kualitatif adalah strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data".
> (Suyanto, 2005:183)

Penelitian kualitatif ini merupakan penyelidikan dalam mendekati suatu suasana tanpa menggunakan hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya, karena muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar dalam data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisa dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.
   (Sugiyono,2007:92-99)

Dengan demikian, proses analisa yang dilakukan berdasarkan fakta yang didapatkan dari proses penelitian yaitu wawancara dan pengamatan secara langsung di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Kesimpulan dalam penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan mungkin juga tidak menjawab rumusan masalah karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 1 40117 . Telepon (022) 4230031, 4230039, 4230054. Adapun waktu penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2009	Tahun 2010							
		Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags
1	Observasi awal									
2	Pengajuan Judul U.P									
3	Penyusunan U.P									
4	Seminar U.P									
5	Pengajuan surat ijin									
6	Pelaksanaan observasi									
9	Penyusunan Skripsi									
10	Sidang Skripsi									