BAB I

(Word to PDF Converter - Unregistered)

http://www.Word-to-PDF-Converter.netBAB I

PENDAHULUAN

1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Komputer, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah mulai memanfaatkan teknologi komputer sejalan dengan perkembangan zaman, melalui pemanfaatan tersebut pemerintah dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Penerapan tata pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada. Selama ini birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektifitasi kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintah.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat 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).

PENDAHULUAN

1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang ditandai dengan berkembangnya pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Komputer, telah mempengaruhi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pemerintah mulai memanfaatkan teknologi komputer sejalan dengan perkembangan zaman, melalui pemanfaatan tersebut pemerintah dapat menciptakan pemerintahan yang lebih baik.

Penerapan tata pemerintahan yang baik adalah pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Pencapaian cita-cita ideal tersebut, pemerintah perlu memperbaiki sistem birokrasi yang ada. Selama ini birokrasi yang ada tidak bisa menciptakan efisiensi dan efektifitasi kerja, sehingga birokrasi sering dianggap menjadi penghambat untuk mencapai tujuan pemerintah.

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan saat ini semakin meningkat. Institusi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat 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

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Aspek kualitas pelayanan dalam pelayanan publik merupakan aspek yang terpenting dalam pemilihan jasa oleh pelanggan yang harus disediakan oleh penyedia jasa didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penciptaan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan kekuatan awal yang dapat ditampilkan perusahaan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan-perusahaan 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 daerah dengan kepentingan yang berbeda-beda mendatangi kota Bandung. Mereka memerlukan jasa transportasi yang dapat dengan cepat melayani berbagai kebutuhannya. Sarana transportasi diperlukan untuk mengangkut orang dari suatu tempat ke suatu tempat tujuan tertentu, seperti ke kantor, sekolah, bisnis dan untuk kegiatan penting lainnya.

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 kebawah cenderung untuk menggunakan jenis angkutan yang lebih ekonomis. Golongan ekonomi menengah keatas akan lebih senang menggunakan jenis angkutan pribadi atau jenis angkutan lainnya yang lebih nyaman.

Perkeretaapian merupakan salah satu 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.

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 PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dikarenakan terbatasnya kemampuan dan kelebihan yang dimiliki selama pelaksanaan penelitian.

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) yang sekenanya menumpangi kereta api. Kolusi Informasi mengenai tiket sering terjadi antara petugas PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dengan pelanggan. 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 melakukan campur tangan dengan menentukan aturan berkaitan dengan pelayanan pemesanan tiket kereta api. Pemerintah melakukan campur tangan dengan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung bekerjasama dengan PT. Flash Mobile selaku penyedia jasa dan jaringan multimedia demi mewujudkan harapan dan keinginan para pengguna jasanya dalam hal kemudahan reservasi dan pembayaran tiket. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung bekerjasama pula dengan Bank Internasional Indonesia (BII), Bank

Rakyat Indonesia (BRI) dan PT. POS Indonesia. Sebelumnya PT. Kereta Api (Persero) bekerjasama dengan Bank Mandiri dan akan segera menyusul bekerjasama dengan PT. Gracia Reservasi Indonesia (GRI).

PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung telah melakukan sejumlah terobosan untuk melayani pengguna jasa dalam melakukan transaksi pembelian tiket melalui sejumlah tempat seperti :

1. Penjualan di loket PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
2. Penjualan melalui agen
3. Penjualan melalui ATM Bank (Mandiri, BII, BRI)
4. Penjualan melalui Loket PT. POS

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. Calon penumpang sebelum adanya layanan *Electronic ticketing* (*e-Ticketing*) harus mengantre kemudian lesehan di stasiun. Saat ini calon penumpang cukup dengan menelepon untuk pemesanan tiket dengan adanya layanan *e-Ticketing*. Manfaat dari *e-Ticketing* yang paling utama adalah kita dapat meminimalisir resiko hilangnya tiket dan ketinggalan tiket.

Berdasarkan hasil survey secara sederhana, untuk di wilayah Jawa Barat dilayani oleh sebanyak 497 titik *online*. 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 yang tidak memiliki tiket) 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.

Perjanjian kerjasama yang dilakukan dengan sejumlah mitra yang diharapkan bukan hanya akan meningkatkan pendapatan, tetapi untuk 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.* Visi tersebut akan sesuai apabila peningkatan kualitas pelayanannya dapat memuaskan pelanggan. Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti mengambil judul ”Pengaruh Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung”.

2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung?
2. Bagaimana pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh implementasi kebijakan *electronic ticketing* Terhadap pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap pelayanan publik pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* di Kantor PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.
2. Untuk mengetahui pelayanan publik di Kantor PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Pelayanan Publik pada PT. KAI (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 pengalaman, wawasan, pengetahuan dan memahami bagaimana tanggapan masyarakat mengenai implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai kesesuaian fakta dilapangan dengan teori yang ada.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan khususnya pengembangan *e-Government*.
3. Secara praktis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik di Kantor PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Implementasi menurut Van Meter dan Vanhorn dalam buku *The Policy Implementation Process:A Conceptual Framework,* menjelaskan bahwa:

> "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan" (Meter dan Vanhorn, 1975:447).

Kebijakan merupakan salah satu produk pemerintah dengan tujuan untuk mengubah keadaan menjadi lebih baik sehingga suatu kebijakan harus benar-benar sesuai dengan kondisi masyarakat dan ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Definisi implementasi kebijakan menurut Samodra Wibawa adalah tahap implementasi merupakan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan yang dijalankan (Wibawa, 1994:15).

Kebijakan publik terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, diantaranya yang dikemukakan oleh Samodra Wibawa dalam bukunya *kebijakan publik proses dan analisis* yang mengajukan Tiga faktor yang mempengaruhi terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan. Tiga faktor tersebut adalah:

1. Isi kebijakan
   a. Sumber daya
   b. Personil
   c. Manajemen
2. Kinerja kebijakan
   a. efektifitas
   b. efisiensi
   c. kualitas
3. Kelompok dan sasaran
   a. Birokrasi
   b. Pembuat kebijakan

(Wibawa, 1994:42)

Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Samodra Wibawa diatas bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, isi kebijakan, kinerja kebijakan, kelompok dan sasaran. Masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lainnya, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi terhadap implementasi kebijakan.

Pertama Isi kebijakan aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi, yang bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tatanilai baru dalam masyarakat,. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat problem solving dan proaktif.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini di karenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Keberhasilan pengembangan sistem di suatu organisasi, tergantung dari kemampuan personilnya dalam mengaplikasikan teknologi informasi.kekuatan personil sangat membantu tercapainya suatu organisasi. Manajemen bertujuan mengatur dan merencanakan sistem informasi apa yang akan diterapkan pada suatu organisasi tertentu.

Kedua Kinerja kebijakan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, akan tetapi pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi

dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Efektivitas merupakan konsep teknik yang diadaptasi dari sector privat, yang kemudian dalam perkembangannya diterapkan dalam sektor publik yakni pemerintah. Efisiensi merupakan kemampuan suatu organisasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar di capai dengan menghitung tingkat ratio dari keluaran atau masukan yang di capai, Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan factor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Kualitas merupakan suatu penilaian bagi suatu organisasi dalam melaksanakan suatu kegiatan yang menjadi tolak ukur kegiatan yang dilaksanakan organisasi tersebut.

Ketiga kelompok dan sasaran Kumpulan yang terdiri dari dua individu atau lebih yang berinteraksi dan saling bergantungan, yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu dan merupakan interaksi untuk membagi informasi dan menganbil keputusan dalam membantu tiap anggota di bidang tanggung jawabnya dan tepat pada sasaran yang telah di rencanakan.

Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan publik seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma pelayanan secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada juklak (petunjuk dan pelaksanaan) sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk

akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik.

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 / BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku" (KEPMENPAN Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, 1993:6).

Berdasarkan pendapat di atas, 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. Kesadaran
2. Aturan
3. Organisasi
4. Pendapatan
5. Ketrampilan

6. Sarana Pelayanan
(Moenir, 2006:47)

Pertama, Faktor kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kesadaran ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

> "suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian". (Moenir,2008:89)

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas. Hal itu tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan rasa perasaan, pertimbangan dan perbandingan. Pertimbangan manusia sebagai subyek faktor kesadaran ditujukan kepada hal-hal yang penting yang pertama disiplin dalam pelaksanaan dan yang kedua Pengetahuan dan pengalaman (Moenir, 2008:89).

Pendapat kedua diatas, untuk menunjang definisi mengenai pertimbangan manusia sebagai subyek faktor kesadaran perlu adanya disiplin dalam pelaksanaan dan pengetahuan serta pengalaman, dikarenakan dari kedua definisi tersebut sudah seharusnya diterapkan kesadaran pada masing-masing individu (manusia).

Kedua, faktor aturan menurut Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan

majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Dapat disimpulkan dengan adanya aturan yang mengikat dalam setiap individu (manusia) akan terikat dalam ruang geraknya. Mengawasi pelaksana aturan itu, manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan manusia sebagi subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

1. kewenangan
2. kemampuan bahasa
3. pemahaman oleh pelaksana

(Moenir, 2008:99-105)

Moenir menjelaskan bahwa kewenangan harus dimiliki oleh pembuat aturan. Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil. Kemampuan bahasa juga harus dimiliki oleh petugas yang terlibat langsung dengan aturan tersebut mengikuti perubahan keadaan. Pemahaman oleh pelaksana dimaksudkan untuk dapat memberikan penjelasan serta pelayanan kepada masyarakat yang tepat dan cepat.

Ketiga, faktor organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisai yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.(Moenir,2008:98). Dari definisi tersebut faktor organisasi ialah cara mngorganisir dalam fungsi sarana pelayanan yang

baik melaui struktur yang berlaku dalam setiap instansi (pemerintah), melaui mekanisme kebijakannya agar dapat berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

Keempat, faktor pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam benuk uang, natural maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. (Moenir, 2008:110). Dari definisi diatas dapat diartikan, jasa pelayanan tidak ada batasnya selama mampu memberikan pelayanan yang maksimal akan mencerminkan suatu keberhasilan dalam memberikan kontribusi kualitas pelayanan. Dengan mengukur kebutuhan hidup dengan pendapatan, ada dua metode pendekatan yaitu Kebutuhan fisik minimum dan Kebutuhan hidup minimum (Moenir, 2008:99-110).

Kebutuhan hidup pegawai tidak berbeda dengan kebutuhan hidup kelompok masyarakat pada umumnya, kebutuhan fisik minimum masih sering menggunakan dengan gaji, sehingga secara umum masih sering dibandingkan dengan gaji. Sedangkan kebutuhan hidup minimum lebih mendekatkan kesejahteraan melalui pendapatan sudah mulai dilakukan meski merupakan usaha jangka panjang yang bersifat makro.

Kelima, faktor kemampuan- keterampilan ialah kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan selanjutnya mengenai keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. (Moenir,2008:116). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor

kemampuan-keterampilan memiliki arti ”bisa”, dengan dorongan motifasi dan keyakinan setiap individu (manusia) memiliki kemampuan yang dapat memberikan kontribusi selah satunya dengan pemberian pelayanan. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak tiga unsur yang ada pada setiap manusia, yaitu:

1. *Technical Skill*
2. *Human Skill*
3. *Conceptual Skill*

(Moenir,2008:117)

Definisi diatas dapat dijelaskan mengenai *technical skill* terkait faktor kemampuan-keterampilan, ini menjadikan hal yang penting dalam memberikan pelayanan dikarenakan setiap manusia memiliki *technical skill* yang mampu untuk digerakan selama beraktifitas. Selanjutnya mengenai *human skill*, ini menjadi hal yang penting dalam diri seseorang/manusia dikarenakan tanpa memiliki kemampuan individu yang bener dan baik akan menjadikan pengaruh terhadap pelayanan.

Keenam, faktor sarana pelayanan menurut Moenir, yaitu:

> ”ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu”. (Moenir,2008:119)

Dapat dijelaskan dari pengertian diatas untuk menunjang faktor sarana pelayanan perlu adanya dukungan dari berbagai segi dari jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lainnya agar dalam melaksakan tugas/pekerjaan dapat terbantu sehingga dalam prosesnya tepat waktu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
2. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka

(Moenir,2008:119)

Dapat dijelaskan dari dua fungsi sarana pelayanan diatas, dengan adanya dukungan dari berbagai segi dari jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas akan lebih mudah dan sederhana terhadap para pekerjanya juga memberikan kenyamanan dalam bekerja sehingga mengurangi tingkat kesalahan dari para aparatur.

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.

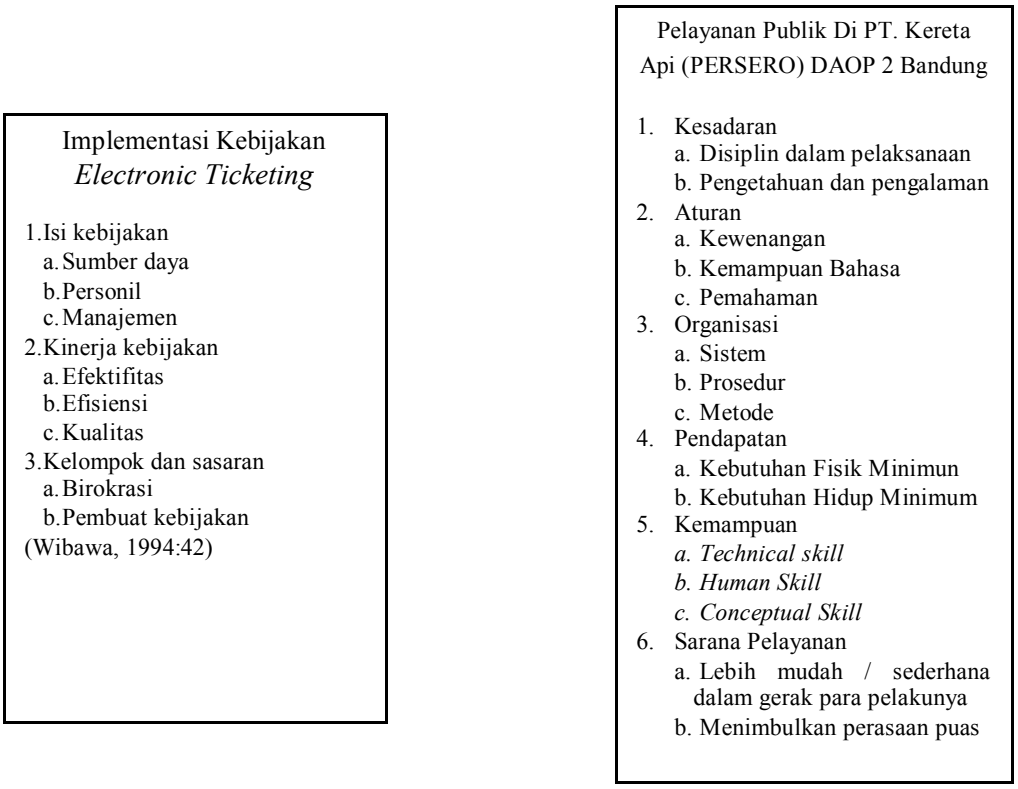
Asumsi adanya pengaruh implementasi kebijakan *e-ticketing* terhadap pelayan publik di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung di perkuat dengan teori yang dijelaskan oleh Amin Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* yang menyebutkan bahwa:

> "pelayanan publik yang prima adalah pelayanan oleh pemerintah(an) kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses dan implementasinya. Masyarakat menuntut pada pemerintah untuk membuka akses seluas-luasnya terhadap praktik pelayanan publik melalui transparansi tersebut." "(Ibrahim, 2008:66)

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.

Secara singkat, kerangka pemikiran di atas dapat dilihat dalam model kerangka teori sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Teori



Gambar model kerangka teori di atas, menunjukan pengaruh antara Variabel X yaitu Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Variabel Y yaitu Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Peneliti dalam penelitian ini terlebih dahulu membuat operasionalisasi variabel. Operasionalisasi variabel digunakan untuk mengetahui pengaruh pengukuran varaiabel-variabel penelitian. Peneliti mengemukakan dua variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independent (X)

Variabel bebas yaitu “variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Adapun yang menjadi variabel Independent (X) dalam penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing*.

2. Variable Dependen (Y)

   “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Data yang menjadi variabel terikat adalah Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.

Untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1 di berikut ini:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Variabel X : Implentasi Kebijakan *Electronic Ticketing*	X_1 : Isi kebijakan	a. Sumber daya b. Personil c. Manajemen
	X_2 : Kinerja Kebijakan	a. efektifitas b. efisiensi c. kualitas
	X_3: Kelompok dan sasaran	a. Birokrasi b. Pembuat kebijakan
Variabel Y: Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung	Y_1: Kesadaran	a. Disiplin dalam pelaksanaan b. Pengetahuan dan pengalaman
	Y_2: Aturan	a. Kewenangan b. Kemampuan Bahasa c. Pemahaman oleh pelaksana
	Y_3: Organisasi	a. Sistem b. Prosedur c. Metode
	Y_4: Pendapatan	a. Kebutuhan Fisik Minimun b. Kebutuhan Hidup Minimum
	Y_5: Kemampuan-Keterampilan	*a. Technical skill* *b. Human Skill* *c. Conceptual Skill*
	Y_6: Sarana Pelayanan	a. Lebih mudah / sederhana dalam gerak para pelakunya. b. Menimbulkan perasaan puas

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik suatu hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. H_0 : "tidak terdapat pengaruh implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung".
2. H_1 : "terdapat pengaruh implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung".

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang ditempuh untuk memperoleh data, menganalisis dan menyimpulkan hasil penelitian. Metode penelitian sangat penting, karena menentukan keberhasilan suatu penelitian. Permasalahan dalam penelitian tergantung pada masalah dan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui pengaruh implementasi kebijakan *e-ticketing* terhadap pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Dengan demikian, peneliti dituntut untuk lebih terampil dalam menentukan metode yang tepat dan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

Berkaitan dengan masalah yang ingin peneliti ungkapkan tentang pengaruh implementasi kebijakan *e-ticketing* terhadap pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, maka penulis perlu menentukan suatu metode yang tepat untuk penelitian tersebut, untuk itu penulis mempergunakan metode deskriptif dalam penelitian ini.

Berkenaan dengan metode deskriptif, Surakhmad mengemukakan bahwa :

> "Penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang……metode penyelidikan deskriptif lebih merupakan istilah umum yang menuturkan, menganalisa dan mengklasifiasi, penyelidikan dengan teknik survey, dengan teknik interview, angket, observasi, atau dengan teknik tes" (Surakhmad, 2004:139).

Penelitian deskriptif ini dirasa cocok, karena sesuai dengan studi kasus permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti, yaitu ingin mengungkapkan pengaruh implementasi kebijakan *e-ticketing* terhadap pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dengan cara menganalisa hasil dari *survey*, *interview* langsung, angket dan observasi yang peneliti lakukan.

Pendekatan kuantitatif pada dasarnya digunakan untuk menguji suatu teori, mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukan pengaruh antara dua variabel. Variabel tersebut adalah sebagai variabel X implementasi kebijakan *e-ticketing* dan pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung sebagai variabel Y.

1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan survey di lapangan yang dilakukan melalui:

1. Studi Lapangan (*Field Research*)

Peninjauan yang dilakukan langsung di kantor PT. Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to*

date, disamping itu peneliti juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

a) Angket (*Questionnare*)

Penyebaran Angket dilakukan kepada masyarakat yang menggunakan program *e-ticketing* yang diperoleh berdasarkan data pengguna pengguna dari PT Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung.

b) Observasi *(Observation)*

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 di Bidang data dan informasi yang diharapkan.

Dengan menggunakan cara penelitian di atas peneliti ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diselidiki dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping itu, juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

c) Dokumentasi (*Documentation*)

Peneliti melalui dokumen tertulis yang diperoleh dari instansi terkait berupa cuplikan, kutipan, atau penggalan dari catatan organisasi. Dengan teknik studi dokumentasi diharapkan data yang diperoleh bisa sesuai dengan data lapangan.

2. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan dengan membaca dan mencari buku-buku, jurnal, majalah yang berkaitan dengan SISMS *Gateway*. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder sebagai kepustakaan ini juga dimaksudkan sebagai landasan bagi analisis dan merumuskan teori atau informasi yang berkaitan erat

dengan penelitian. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

2 Teknik Penentuan Sampel

Menurut Nanang Martono menyatakan bahwa pengertian populasi sebagai berikut Populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keselutuhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2010:15).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah tertentu yang mempunyai karakteristik tertentu, dapat diteliti yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat kota bandung yang menggunakan *e-ticketing* di PT. Kereta Api (PERSERO).

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan yang akan diteliti, atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2010:15). Teknik pengambilan sampel yang diambil oleh penulis adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel denagan pertimbangan tertentu atau orang yang benar-benar mengetahui atau memiliki kompetensi denagan topik penelitian kita. Jumlah populasi pengguna *electronic ticketing*, yang diambil berdasarkan data dari PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang berlaku pada

bulan Februari 2011 sebanyak 550 orang, dengan batas kesalahan sebesar 10%. Metode pengambilan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Slovin*, yaitu:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel
N = Ukuran Populasi
e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan, misalnya : 2%.
(Umar, 2005:146).

maka :

$$n = \frac{550}{1 + 550(0.1)^2}$$

$$n = \frac{550}{550(0.01) + 1}$$

$$n = \frac{550}{5.5 + 1}$$

$$n = \frac{550}{6.5}$$

$$n = 84.61 \approx 85$$

Jadi angket akan dibagikan pada masyarakat yang sudah pernah menggunakan *e-ticketing* pada 85 orang responden. Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak sehingga mempunyai kemungkinan dan kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penyebaran angket dilakukan di Stasiun Kereta Api Bandung yang terletak di jalan Kebon Kawung.

3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Instrumen yang sahih untuk mengetahui sejauh mana ketepatan pernyataan-pernyataan dari alat penelitian dalam menjalankan fungsinya. Seperti yang diungkapkan oleh Suharsimi yaitu :

> "Instrumen dikatakan sahih apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud" (Arikunto, 1998:144).

Penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (angket) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Semakin tinggi validitas suatu alat test, maka alat tersebut semakin mengenai pada sasarannya atau menunjukan apa yang seharusnya diukur.

Syarat untuk mengetahui pertanyaan yang valid dan yang tidak valid yaitu dengan tingkat singnifikan $r_{kritis} = 0,3$, apabila alat ukur tersebut berada kurang dari 0,3 maka butir pernyataan tersebut tidak valid. Adapun pengujian statistik mengacu pada kriteria :

- $r_{hitung} < r_{kritis}$ maka tidak valid
- $r_{hitung} > r_{kritis}$ maka valid

Pengujian validitas instrumen penelitian, peneliti menggunakan bantuan program komputer. Program komputer tersebut adalah SPSS 17.0 *for Windows*, untuk memberikan kemudahan dalam perhitungan.

Reliabilitas adalah suatu analisis yang menunjukan tingkat kemantapan dan ketepatan suatu alat ukur. Bertujuan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan karena uji realibitas merupakan syarat mutlak untuk menentukan pengaruh variabel yang satu terhadap yang lainnya.

Uji keandalan (*reliabilitas*) digunakan untuk menguji kekonstanan dan ketepatan hasil pengukuran kuisioner yang erat hubungannya dengan masalah kepercayaan" (Nazir, 1999:234). Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha – Cronbach*, yaitu melalui variasi skor butir pernyataan dengan variasi total skor keseluruhan butir pertanyaan.

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left\{1 - \frac{\sum s^2_i}{s^2_i}\right\}$$

Keterangan :
k = jumlah item

s^2_i = jumlah varians skor total

s^2_i = varians responden untuk item ke i.

(Usman, 2008:291)

4 Analisis Data

Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif. Penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data hasil kuesioner menggunakan skala *Likert* dimana alternantif jawaban nilai positif 5 sampai dengan 1. Pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan, baik dengan Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing* (variabel X) maupun Pelayanan Publik di PT. Kereta Api (PERSERO) (variabel Y). Jawaban setiap item angket yang menggunakan skala *Likert* yang berupa data ordinal mempunyai gradasi sangat positif yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penentuan Skor Jawaban Angket

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber :Erwan agus purwanto, 2007:63

Cara menganalisis data, peneliti menggunakan alat bantuan yaitu *software* SPSS 17.00 *for windows* untuk mempermudah perhitungan. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer.

Penggunaan teknik pengumpulan angket, instrumen tersebut misalnya diberikan kepada 85 orang pelanggan (masyarakat) setelah dilakukan analisis, seperti ilustrasi dibawah ini:

Responden	Alternatif jawaban
25 orang menjawab	SS
35 orang menjawab	ST
10 orang menjawab	KS
10 orang menjawab	TS
5 orang menjawab	STS

Data interval tersebut dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan scoring seriap jawaban dari responden. Berdasarkan skor yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut :

Jumlah skor untuk 25 orang yang menjawab SS	=	25 x 5	=	125
Jumlah skor untuk 35 orang yang menjawab ST	=	35x 4	=	140
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab KS	=	10x 3	=	30
Jumlah skor untuk 10 orang yang menjawab TS	=	10x 2	=	20
Jumlah skor untuk 5 orang yang menjawab STS	=	5x 1	=	5
Jumlah total			=	320

Berdasarkan tabel tanggapan, presentase tanggapan responden dan presentase skor tanggapan responden dapat dicari menggunakan rumus berikut ini:

Untuk persentase :

$$\frac{\text{Frek. Masing-masing tanggapan responden x 100\%}}{\text{Jumlah keseluruhan Frek}}$$

Sedangkan untuk jumlah presentase skor menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah keseluruhan skor x 100\%}}{\text{(bobot tanggapan sangat setuju x jumlah responden)}}$$

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item yaitu skor tertinggi x ∑ responden = 5 x 85 = 425 (seandainya semua menjawab SS). Jumlah skor aktual yang diperoleh dari penelitian = 320. Jadi berdasarkan data itu maka tingkat persetujuan yaitu = (320: 425) x 100% = 76,19% dari yang diharapkan (100%).

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

(Sumber : Narimawati, 2007:84 Data yang diolah)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi. Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3
Kriteria Presentase Skor Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% – 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% – 68.00%	Cukup
4	68.01% – 84.00%	Baik
5	84.01% – 100%	Sangat Baik

(Sumber: Narimawati, 2007:85)

Penelitian ini bertujuan untuk mencari hubungan (korelasi) antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* (X) terhadap Pelayanan Publik Di PT. Kereta Api (PERSERO) (Y) yang akhirnya mencari besaran nilai koefisien determinasi. Sehubungan dengan data yang digunakan peneliti menggunakan data ordinal dalam pengumpulan data, maka untuk mencari besarnya korelasi antara

variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan rumus analisis korelasi non-parametris yaitu korelasi *Rank Spearman* yaitu :

$$rho_{yx} = 1 - \frac{6\Sigma D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Keterangan :

Rho_{yx} = Koefisien Korelasi tata jenjang
D = *Difference* (beda antar jenjang setiap subjek)
N = banyak subjek (responden)
(Arikunto, 1998:262)

Selanjutnya, dalam menganalisa besarnya hubungan antara kedua variabel dan menentukan berada pada kriteria mana dapat digunakan koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 1.4
Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi

0,00 - 0,19	Hubungan sangat rendah
0,20 - 0,39	Hubungan rendah
0,40 - 0,59	Hubungan yang cukup tinggi
0,60 - 0,79	Hubungan yang tinggi
0,80 - 1,00	Hubungan sangat tinggi

(Sumber : *Agus Irianto*, 2010:151)

Rumusan pengujian hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah mengenai ada atau tidaknya pengaruh/hubungan antara variabel yang diteliti.

Maka rumusan pengujian hipotesis statistik sebagai berikut :

H_O : $\rho = 0$ Tidak ada pengaruh antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik Di PT. Kereta Api (PERSERO).

H_I : $\rho \neq 0$ Ada pengaruh antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik Di PT. Kereta Api (PERSERO).

Untuk rumus uji t sebagai berikut :

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r}}2$$

Keterangan :
t = distribusi student dengan derajat kebebasan (dk) = n-2 dan taraf nyata (α) = 0,1
r = koefisien korelasi
n = jumlah sampel
(*Irianto*, 2010:146)

Dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel,}$ maka H_0 ditolak (n-2)

Jika $t_{hitung} < t_{tabel,}$ maka H_0 diterima (n-2)

Gambar 1.2
Kurva Hipotesis Daerah Penerimaan dan Penolakan



Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik Di PT. Kereta Api (PERSERO). maka dilakukan penghitungan dengan analisa koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd : koefisien determinasi
r : koefisien korelasi

6 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 1.5
Jadwal Penelitian

Waktu Kegiatan	Tahun 2011				
	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Seminar Usulan Penelitian					
Pengumpulan Data					
Pengolahan Data					
Pembuatan Skripsi					
Sidang Ujian Skripsi					