BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

.1 Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

Data penelitian merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi angket penelitian yang disebarkan. Pada analisa penelitian, penulis uraikan berdasar kepada operasionalisasi variabel penelitian untuk menjawab identifikasi masalah yang ingin diketahui oleh penulis.

Data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisa statistik korelasi. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur angket yang telah dicoba uji reliabilitasnya. Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam angket ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan.

Teknik analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan mengenai keseluruhan data yang dikumpulkan dengan memaparkan, mengelompokkan dan mengklasifikasikan ke dalam tabel distribusi frekuensi yang kemudian diberikan penjelasan.

E-Ticketing merupakan salah satu layanan berbasis elektronik yang diberikan oleh PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung kepada masyarakat dengan tujuan untuk mempermudah pembelian tiket kereta api. Penilaian terhadap hasil tanggapan responden dilakukan dengan cara pengklasifikasian terhadap

(Word to PDF Converter - Unregistered)
http://www.Word-to-PDF-Converter.net83

jumlah skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap *item* pernyataan.

Penentuan kriteria skor jawaban responden didasarkan pada presentase skor aktual terhadap skor ideal, skor aktual diperoleh dari tanggapan responden dan skor ideal adalah skor maksimum yang mungkin diperoleh dari 85 responden. Sebanyak 16 butir pertanyaan mengenai implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* diajukan kepada responden untuk menilai bagaimana implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Angket terdiri dari tiga dimensi, yaitu isi kebijakan; kinerja kebijakan; serta Kelompok dan sasaran.

4.1.1 Implementasi Kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

Mengenai Isi Kebijakan

Isi kebijakan 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. Isi kebijakan meliputi indikator mengenai sumber daya, personil serta manajemen yang ada di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.

Sumber daya merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. sumber daya yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan adalah sumber daya yang memiliki potensi yang

handal atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang kebijakan tersebut.

Untuk mengetahui sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan harus memperhatikan beberapa faktor seperti Penggunaan Sumber daya yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang tentang Penggunaan Sumber daya yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
Hasil Penilaian dari Responden Mengenai Penggunaan Sumber Daya yang Tepat dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	27	135	31,8%	78,4%
Setuju	4	30	120	35,3%	
Kurang Setuju	3	22	66	25,9%	
Tidak Setuju	2	6	12	7 %	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	333	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam penggunaan sumber daya yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 31,8%, yang menyatakan Setuju sebesar 35,3%, Kurang Setuju sebesar 25,9%, Tidak setuju sebesar 7%. Hal ini

menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 31,8%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan masyarakat yang menggunakan *Electronic E-Ticketing* menilai PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah menggunakan sumber daya yang cukup tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keberhasilan pengembangan *e-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung, tergantung dari kemampuan personilnya dalam mengaplikasikan teknologi informasi. Kekuatan personil sangat membantu tercapainya tujuan suatu organisasi. Peningkatan kinerja melalui perbaikan aspek personil menjelaskan bahwa harapan anggota masyarakat atas pelayanan publik yang "cepat, mudah, terjangkau dan merata" seringkali terkendala ketidaksiapan personil. Faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh aparatur/personil dari suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan yaitu, Mengadakan pelatihan kepada para pegawai dalam hal pelayanan publik.

Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang tentang mengadakan pelatihan kepada para pegawai dalam hal pelayanan publik dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Hasil Penilaian dari Responden tentang Mengadakan Pelatihan kepada Para Pegawai dalam hal Pelayanan Publik

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor

Sangat Setuju	5	25	125	29,4%	81,4%
Setuju	4	44	176	51,8%	
Kurang Setuju	3	13	39	15,3%	
Tidak Setuju	2	3	6	3,5%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	326	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam mengadakan pelatihan kepada para pegawai dalam hal pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 29,4%, yang menyatakan Setuju sebesar 51,8%, Kurang Setuju sebesar 15,3%, Tidak setuju sebesar 3,5%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan mengadakan pelatihan kepada para pegawai dalam hal pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 48,2% menjawab Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai bahwa PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah memberikan pelatihan kepada para pegawai sebelum pegawai tersebut memberikan pelayanan *e-ticketing* kepada masyarakat.

Manajemen bertujuan mengatur dan merencanakan sistem informasi apa yang akan diterapkan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Perencanaan

merupakan dasar fundamental manajeman yang harus terlebih dahulu direncanakan untuk masa akan datang, agar resiko yang ditanggung relatif kecil. perencanaan yang dilaksanakan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung melalui musyawarah di tiap subbagian yang yang ada. Adapun faktor-faktor yang yang harus diperhatikan PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam menjalankan kebijakan melalui manajemen yang ada yaitu, Implementasi kebijakan dikatakan berhasil apabila diikuti dengan manajemen yang baik.

Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang tentang Mempekerjakan pegawai yang ahli dibidang pelayanan dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3
Hasil Penilaian dari Responden mengenai Implementasi Kebijakan dikatakan Berhasil Apabila diikuti Dengan Manajemen Yang Baik

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	22	110	25,9%	77,2%
Setuju	4	35	140	41,2%	
Kurang Setuju	3	22	66	25,9%	
Tidak Setuju	2	6	12	7 %	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	328	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam kebijakan dikatakan berhasil apabila diikuti dengan manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi

objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 25,9%, yang menyatakan Setuju sebesar 41,2%, Kurang Setuju sebesar 25,9%, Tidak setuju sebesar 7 %. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 41,2%, menjawab Setuju. Hasil penilaian di atas menunjukkan bahwa PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan *e-ticketing* kepada masyarakat.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai subvariabel isi kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.4
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Sub Variabel Isi Kebijakan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Penggunaan Sumber daya yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	333	425
2.	Mengadakan pelatihan kepada para pegawai dalam hal pelayanan public	326	425
3.	Implementasi kebijakan dikatakan berhasil apabila diikuti dengan manajemen yang baik	328	425
	Σ	987	1275

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\%\text{Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{987}{1275} \times 100\%$$

77,41%

=

Secara umum isi kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 77,41% termasuk dalam kriteria baik. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan isi kebijakan. Artinya publik melihat indikator Isi kebijakan meliputi indikator mengenai sumber daya, personil serta manajemen pada dimensi isi kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

4.1.2 Implementasi Kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung Mengenai Kinerja Kebijakan

Kinerja Kebijakan merupakan suatu proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian sasaran, adanya *E-Ticketing* pada Dinas Pendidikan Provinsi jawa Barat dengan tujuan misi dan visi melalui hasil-hasil yang ditampilkan beberapa produk, jasa ataupun proses pelaksanaan suatu kegiatan. Kinerja kebijakan meliputi indikator mengenai efektivitas, efisiensi serta Kualitas yang ada di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.

Efektivitas merupakan konsep tahnik yang diadaptasi dari sector privat, yang kemudian dalam perkembangannya diterapkan dalam sektor publik yakni

pemerintah. Apabila membicarakan efektifitas dan efisiensi maka harus dihubungkan dengan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut. Untuk mengetahui seberapa besar efektfitas dalam pelaksanaan kebijakan harus memperhatikan beberapa faktor seperti *E-Ticketing* sesuai dengan yang ditetapkan.

Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang tentang Penggunaan *E-Ticketing* sesuai dengan yang ditetapkan dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Penilaian dari Responden Mengenai Penggunaan *E-Ticketing* sesuai dengan yang ditetapkan

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	21	105	24,7%	75,1%
Setuju	4	29	116	34,1%	
Kurang Setuju	3	28	84	32,9%	
Tidak Setuju	2	7	14	8,2%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	323	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam penyesuaian *E-Ticketing* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 24,7%, yang menyatakan Setuju sebesar 34,1%, Kurang Setuju sebesar 32,9%, Tidak setuju sebesar 8,2%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 35,3%, menjawab Setuju. Penggunaan *e-ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung menurut masyarakat sudah sesuai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Kemampuan PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung 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 faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secar objektif, kriteria. seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.Faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh efisiensi dari suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan yaitu, Efisiensi *E-Ticketing* sesuai keinginan masyarakat, serta Penjelasan mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang tentang Efisiensi *E-Ticketing* sesuai keinginan masyarakat dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Penilaian dari Responden tentang Efisiensi *E-Ticketing* sesuai keinginan masyarakat

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	21	105	24,7%	76,2%
Setuju	4	34	136	40,0%	
Kurang Setuju	3	23	69	27,1%	
Tidak Setuju	2	7	14	8,2%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	324	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung mengenai efisiensi *e-ticketing* sesuai keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 24,7%, yang menyatakan Setuju sebesar 40,0%, Kurang Setuju sebesar 27,1%, Tidak setuju sebesar 8,2%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 40,0%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan masyarakat menilai bahwa PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah memberikan efisiensi *e-ticketing* sesuai dengan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas bertujuan memberikan kemajuan dan kemudahan dalam informasi kepada masyarakat, hal ini dilaksanakan dan dijalankan oleh pegawai yang ada di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Kualitas yang di hasilkan PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung jauh lebih baik dari sebelumnya. Adapun faktor-faktor yang yang harus diperhatikan PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam menjalankan kebijakan mengenai kualitas yang ada yaitu, Kualitas *E-Ticketing* lebih baik dari sebelumnya, serta Standarisasi kualitas sistem *E-Ticketing.*

Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang tentang Kualitas *E-Ticketing* lebih baik dari sebelumnya dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Penilaian dari Responden mengenai Kualitas *E-Ticketing* Lebih Baik dari Sebelumnya

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	15	75	17,6%	76,2%
Setuju	4	43	172	50,6%	
Kurang Setuju	3	23	69	27,1%	
Tidak Setuju	2	4	8	4,7%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	324	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung mengenai kualitas *e-ticketing* lebih baik dari sebelumnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 17,6%, yang menyatakan Setuju sebesar 50,6%, Kurang Setuju sebesar 27,1%, Tidak setuju sebesar 4,7%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 50,6%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan masyarakat menilai kualitas *e-ticketing* PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung lebih baik dari yang sebelumnya.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi kinerja kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.8
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai subvariabel Kinerja Kebijakan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Penggunaan *E-Ticketing* sesuai dengan yang ditetapkan	323	425
2.	Efisiensi *E-Ticketing* sesuai keinginan masyarakat	324	425
3.	Kualitas *E-Ticketing* lebih baik dari sebelumnya	324	425
	Σ	971	1275

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\% \text{ Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{971}{1275} \times 100\%$$

$$= 76{,}15\%$$

Secara umum kinerja kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 76,15% termasuk dalam kriteria baik. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan kinerja kebijakan. Artinya

publik melihat indikator kinerja kebijakan meliputi indikator mengenai efektifitas, efisiensi serta kualitas pada dimensi kinerja kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

4.1.3 Implementasi Kebijakan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung Mengenai Kelompok dan Sasaran Kebijakan

Pembangunan nasional dalam kenyataannya menginginkan adanya peningkatan usaha manusia dan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan sesuatu yang perlu diterapkan dalam menghadapi tantangan dan perkembangan global. Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi merupakan realita kehidupan yang tidak dapat dihindari. Pesatnya perkembangan teknologi informasi akan membawa dampak pada perubahan pola fikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan, dan kecepatan dalam memperoleh informasi.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat merupakan peluang bagi PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung untuk dapat memanfaatkan secara optimal dalam rangka meningkatkan pembangunan baik di tingkat pusat ataupun di tingkat daerah. Upaya untuk mengoptimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dilembaga pemerintah merupakan upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga diperlukan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran aparatur pemerintah. Dimensi kelompok dan sasaran meliputi indikator mengenai birokrasi dan pembuat kebijakan yang ada di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.

Konteks birokrasi pelayanan publik, pemerintah melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 lahun 1995 telah

memberikan berbagai rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi publik secara baik. Berbagai prmsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonoinis, dan keadilan yang merata merupakan prinsip-prinsip pelayanan yang harus diakomodasi dalam pemberian pelayanan publik di Indonesia.

Untuk mengetahui birokrasi dalam pelaksanaan kebijakan harus memperhatikan beberapa faktor seperti Birokrasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *E-Ticketing*. Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang Mengenai Birokrasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *E-Ticketing* dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Penilaian dari Responden Mengenai Birokrasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *E-Ticketing*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	30	150	35,3%	82,1%
Setuju	4	40	160	47,1%	
Kurang Setuju	3	9	27	10,6%	
Tidak Setuju	2	6	12	7,1%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	349	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung mengenai birokrasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *e-ticketing* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI

(PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 35,3%, yang menyatakan Setuju sebesar 47,1%, Kurang Setuju sebesar 10,6%, Tidak setuju sebesar 7,1%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 47,1%, menjawab Setuju.

Masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan, dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing slternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Faktor-faktor yang harus diperhatikan oleh pembuat kebijakan dari suatu organisasi dalam melaksanakan kebijakan yaitu, PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung membuat kebijakan *E-Ticketing* untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat.

Hasil penilaian dari responden sebanyak 85 orang mengenai PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung membuat kebijakan *E-Ticketing* untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Penilaian dari Responden mengenai PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung membuat kebijakan *E-Ticketing* untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	29	145	34,1%	83,3%
Setuju	4	45	180	47,1%	
Kurang Setuju	3	7	14	10.6%	
Tidak Setuju	2	4	8	7,1%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	354	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dalam pembuatan kebijakan *E-Ticketing* untuk kesejahteraan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penilaian bagi Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung yang digunakannya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 34,1%, yang menyatakan Setuju sebesar 47,1%, Kurang Setuju sebesar 10.6%, Tidak setuju sebesar 7,1%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 47,1%, menjawab Setuju.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai subvariabel kelompok dan sasaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.11
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Subvariabel Kelompok dan Sasaran di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Birokrasi memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan *E-Ticketing*	349	425
2.	PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung membuat kebijakan *E-Ticketing* untuk kepentingan kesejahteraan masyarakat	354	425
	Σ	703	850

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\% \text{ Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{703}{850} \times 100\%$$

$$= 82{,}70\%$$

Secara umum kelompok dan sasaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 82,70% termasuk dalam kriteria baik. Persentase tersebut

merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan kelompok dan sasaran. Artinya publik melihat indikator kelompok dan sasaran meliputi indikator mengenai birokrasi dan pembuat kebijakan pada dimensi kelompok dan sasaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

Akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari 8 item pernyataan kemudian disusun kriteria penilain untuk variabel X yaitu implementasi kebijakan *e-ticketing* berdasarkan kriteria akumulasi jumlah skor jawaban responden pada rentang antara skor maksimal dan skor minimum, dimana skor maksimu yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 5 x 8 x 85 = 3400 (hal ini terjadi apabila semua responden memilih kategori sangat setuju), dan skor minimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 1 x 8 x 85= 680 (apabila semua responden menjawab sangat tidak setuju dari 8 item pernyataan)

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria implementasi kebijakan *e-ticketing*. Apabila diklasifikasikan menjadi lima tingkatan maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai skor minimum : 1 x 8 x 85 = 680

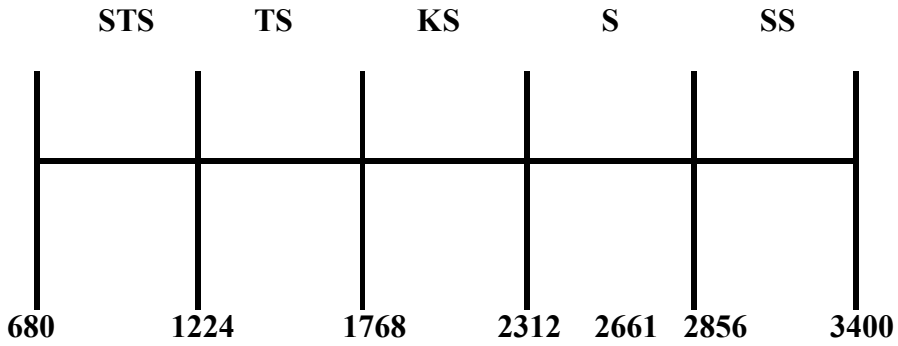
Nilai skor maksimum : 5 x 8 x 85 = 3400

Range : 3400 –680 = 2720

Jenjang range : 2720 : 5 = 544

Kategori akumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan mengenai implementasi kebijakan *e-ticketing* dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.1
Garis kontinum untuk implementasi kebijakan *e-ticketing*



Jumlah skor tanggapan responden pada 11 butir pernyataan pada variabel inplementasi kebijakan *e-ticketing* adalah 987 + 971 + 703 = 2661. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 2312dan 2856 dalam kategori setuju. Maka sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap implementasi kebijakan *e-ticketing* di PT. KAI DAOP (PERSERO) 2 Bandung. Berdasarkan kategori tersebut maka dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan *e-ticketing* dapat menbantu masyarakat dalam pelayanan pembelian tiket kereta api.

.2 Pelayanan Publik di PT. KAI DAOP (PERSERO) 2 Bandung

Pertanyaan mengenai pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sebanyak 15 butir diajukan kepada responden untuk mengukur kegiatan pelayanan pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Kuesioner terdiri dari enam dimensi yang meliputi kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan, serta sarana pelayanan.

1 Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung Mengenai Kesadaran

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. subyek faktor kesadaran ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu, disiplin dalam pelaksanaan pelayanan, serta pengetahuan dan pengalaman.

Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing* merupakan salah satu faktor dari suatu kesadaran dimana masyarakat akan senantiasa menggunakan sistem yang diterapkan oleh suatu lembaga pemerintahan apabila didukung oleh aparat yang selalu disiplin dalam memberikan pelayanan. Hasil penilaian responden tentang dimensi kesadaran mengenai Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.12
Hasil Penilaian Responden mengenai Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor

Sangat Setuju	5	16	80	18,8%	75,5%
Setuju	4	42	168	49,4%	
Kurang Setuju	3	16	48	18,8%	
Tidak Setuju	2	11	22	12,9%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	318	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing* dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 18,8%, yang menyatakan Setuju sebesar 49,4%, Kurang Setuju sebesar 18,8%, Tidak setuju sebesar 12,9%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 49,4%, menjawab Setuju. Masyarakat menjawab setuju dikarenakan masyarakat menilai dalam pelaksanaan pelayanan *e-ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah cukup disiplin.

Pengetahuan dan pengalaman seseorang dapat memberikan contoh yang baik bagi pengguna *E-Ticketing* dimana pengetahuan dan pengalaman seseorang dapat dijadikan acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penilaian responden tentang dimensi kesadaran mengenai Pengetahuan dan pengalaman dapat memberikan contoh yang baik bagi pengguna *E-Ticketing* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.13
Hasil Penilaian Responden mengenai Pengetahuan dan pengalaman dapat memberikan contoh yang baik bagi pengguna *E-Ticketing*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	22	110	25,9%	74,8%
Setuju	4	33	132	38,8%	
Kurang Setuju	3	19	57	22,4%	
Tidak Setuju	2	11	22	12,9%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	321	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Pengetahuan dan pengalaman Memberikan contoh yang baik bagi pengguna pelayanan *E-Ticketing* dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 25,9%, yang menyatakan Setuju sebesar 38,8%, Kurang Setuju sebesar 22,4%, Tidak setuju sebesar 12,9%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya pelayanan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 38,8%, menjawab Setuju. Masyarakat menilai bahwa pengetahuan dan pengalaman akan sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan akan memberikan contoh yang baik bagi pengguna pelayanan *e-ticketing*.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi kesadaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Subvariabel Kesadaran di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Disiplin dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing*	318	425
2.	Pengetahuan dan pengalaman dapat memberikan contoh yang baik bagi pengguna *E-Ticketing*	321	425
	Σ	639	850

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\%\text{Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{639}{850} \times 100\%$$

$$= 75{,}17\%$$

Secara umum subvariabel kesadaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 75,17% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi kesadaran. Artinya publik melihat indikator kesadaran meliputi indikator mengenai Disiplin dalam pelaksanaan

pelayanan *E-Ticketing* dan Pengetahuan dan pengalaman dapat memberikan contoh yang baik bagi pengguna *E-Ticketing* pada dimensi kesdaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

2 Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung Mengenai Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang dalam melaksanakan pelayanan. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan manusia sebagi subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu, kewenangan, kemampuan bahasa, serta pemahaman oleh pelaksana.

Kewenangan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pada hakikatnya menghormati masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal. Menghormati dan menjaga kewenangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Hasil penilaian responden tentang mengenai Menghormati dan menjaga kewenangan dalam memberikan pelayanan dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Penilaian Responden mengenai Menghormati dan Menjaga Kewenangan dalam Memberikan Pelayanan

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor

Sangat Setuju	5	26	130	30,6%	79,3%
Setuju	4	38	162	44,7%	
Kurang Setuju	3	13	39	15,3%	
Tidak Setuju	2	8	16	9,4%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	347	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Menghormati dan menjaga kewenangan dalam memberikan pelayanan *E-Ticketing* dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 30,6%, yang menyatakan Setuju sebesar 44,7%, Kurang Setuju sebesar 15,3%, Tidak setuju sebesar 9,4%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 44,7%, menjawab Setuju. Masyaraka menilai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah menghormati dan menjaga kewenangan, PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung masyarakat menilai sudah cukup baik dalam menghormati dan menjaga kehormatan dalam memberikan pelayanan *e-ticketing*.

Kemampuan bahasa seseorang dalam memberikan pelayanan ke masyarakat sangat mendukung agar masyarakat bisa memahami dan mengerti pelayanan yang seperti apa yang sedang dilaksanakan. Hasil penilaian responden tentang dimensi aturan mengenai Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. dalam memberikan pelayanan dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Penilaian Responden mengenai Penggunaan Bahasa yang Sederhana dan Mudah Dimengerti

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	24	120	28,2%	77,2%
Setuju	4	33	132	38,8%	
Kurang Setuju	3	20	60	23,5%	
Tidak Setuju	2	8	16	9,4%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	328	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 28,2%, yang menyatakan Setuju sebesar 38,8%, Kurang Setuju sebesar 23,5%, Tidak setuju sebesar 9,4%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 38,8%, menjawab Setuju. Masyarakat menilai penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan *e-ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah cukup baik.

Pelaksana pelayanan harus bisa memahami keinginan dari masyarakat, pelaksana juga harus mempunyai pemahaman tentang pelayanan yang akan diberikan ke masyarakat. Hasil penilaian responden tentang dimensi aturan mengenai

memberikan penjelasan kepada masyarakat secara tertulis ataupun lisan mengenai pelayanan *E-Ticketing* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17
Hasil Penilaian Responden Mengenai Memberikan Penjelasan kepada Masyarakat secara Tertulis ataupun Lisan Mengenai Pelayanan *E-Ticketing*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	18	90	21,2%	74,4%
Setuju	4	37	148	43,5%	
Kurang Setuju	3	18	54	21,2%	
Tidak Setuju	2	12	24	14,1%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	316	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Memberikan penjelasan kepada masyarakat secara tertulis ataupun lisan mengenai pelayanan *E-Ticketing* dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 21,2%, yang menyatakan Setuju sebesar 43,5%, Kurang Setuju sebesar 21,2%, Tidak setuju sebesar 14,1%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 43,5%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan dalam pelaksanaannya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah Memberikan penjelasan kepada masyarakat secara tertulis ataupun lisan mengenai pelayanan *E-Ticketing*.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi kelompok dan sasaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kinerja Kebijakan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Menghormati dan menjaga kewenangan dalam memberikan pelayanan	347	425
2.	Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti. dalam memberikan pelayanan	328	425
3.	memberikan penjelasan kepada masyarakat secara tertulis ataupun lisan mengenai pelayanan *E-Ticketing*	316	425
	Σ	991	1275

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\% \text{ Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{991}{1275} \times 100\%$$

$$= 77{,}72\%$$

Secara umum dimensi aturan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 77,72% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata

dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi aturan. Artinya publik melihat indikator aturan meliputi indikator mengenai kewenangan, kemampuan bahasa, serta pemahaman oleh pelaksana pada dimensi aturan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

3 Pelayanan Publik Mengenai Organisasi di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

Organisasi 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. Indikator yang terdapat pada dimensi organisasi yaitu, sistem, prosedur dan metode.

Sistem dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pada hakikatnya selau didasarkan kepada kerja sama antara pegawai yang lannya agar terciptanya pelayanan yang cepat dan tidak mengecewakan masyarakat. Hasil penilaian responden tentang dimensi organisasi mengenai Pembagian pekerjaan dalam pelayanan *E-Ticketing* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.19
Hasil Penilaian Responden mengenai Pembagian Pekerjaan Dalam Pelayanan *E-Ticketing*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor

Sangat Setuju	5	19	95	22,4%	76%
Setuju	4	39	156	45,9%	
Kurang Setuju	3	18	54	21,2%	
Tidak Setuju	2	9	18	10,6%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	323	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Pembagian pekerjaan dalam pelayanan *E-Ticketing* dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 22,4%, yang menyatakan Setuju sebesar 45,9%, Kurang Setuju sebesar 21,2%, Tidak setuju sebesar 10,6%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 45,9%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan masyarakat menilai Pembagian pekerjaan dalam pelayanan *E-Ticketing* PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah terlaksana dengan baik.

Prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus detail agar masyarakat bisa memahami pelayanan yang di berikan oleh PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Penjelasan prosedur sangatlah dibutuhkan oleh setiap pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Hasil penilaian responden tentang dimensi organisasi mengenai Penjelasan mengenai prosedur pelayanan *E-Ticketing* kepada masyarakat dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.20

Hasil Penilaian Responden mengenai Penjelasan Mengenai Prosedur Pelayanan *E-Ticketing* Kepada Masyarakat

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	24	120	28,2%	75,1%
Setuju	4	33	132	38,8%	
Kurang Setuju	3	20	60	23,5%	
Tidak Setuju	2	8	16	9,4%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	328	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Penjelasan mengenai prosedur pelayanan *E-Ticketing* kepada masyarakat dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 27,1%, yang menyatakan Setuju sebesar 32,9%, Kurang Setuju sebesar 28,2%, Tidak setuju sebesar 11,8%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 32,9%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan masyarakat menilai Penjelasan mengenai prosedur pelayanan *E-Ticketing* kepada masyarakat di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah terlaksana dengan baik.

Memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah sesuai dengan metode yang diterapkan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung agar dalam pelaksanaannya sesuai dengan apa yang sudah dihasilkan. Hasil penilaian responden

tentang dimensi organisasi mengenai Pelayanan *E-Ticketing* sesuai dengan metode dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21
Hasil Penilaian Responden Mengenai Pelayanan *E-Ticketing* Sesuai Dengan Metode

Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	23	115	27,1%	77,4%
Setuju	4	36	144	42,4%	
Kurang Setuju	3	18	54	21,2%	
Tidak Setuju	2	8	16	9,4%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	316	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Pelayanan *E-Ticketing* sesuai dengan metode dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 27,1%, yang menyatakan Setuju sebesar 42,4%, Kurang Setuju sebesar 21,2%, Tidak setuju sebesar 9,4%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 42,4%, menjawab Setuju, hal ini dikarenakan masyarakat

menilai Pelayanan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah terlaksana sesuai dengan metode dengan baik.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi kelompok dan sasaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.22
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Dimensi Organisasi di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Pembagian pekerjaan dalam pelayanan *E-Ticketing*	323	425
2.	Penjelasan mengenai prosedur pelayanan *E-Ticketing*	328	425
3.	Pelayanan *E-Ticketing* sesuai dengan metode	316	425
	Σ	967	1275

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\% \text{ Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{967}{1275} \times 100\%$$

$$= 75{,}84\%$$

Secara umum dimensi organisasi pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 75,84% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi organisasi. Artinya publik melihat indikator organisasi meliputi indikator mengenai sistem, Prosedur, serta metode yang ada pada dimensi organisasi pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

4 Pelayanan Publik Mengenai Pendapatan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

Pendapatan merupakan suatu faktor yang harus menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak semua orang mempunyai pendapatan yang sama. subyek faktor pendapatan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu, Kebutuhan fisik minimum , serta Kebutuhan hidup minimum.

Kebutuhan fisik minimum masih sering menggunakan dengan gaji, sehingga secara umum masih sering dibandingkan dengan gaji. Hasil penilaian responden tentang dimensi pendapatan mengenai Biaya dalam pelayanan *E-Ticketing* jelas dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23

Hasil Penilaian Responden Mengenai Biaya dalam Pelayanan *E-Ticketing* jelas

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	19	95	22,4%	74,1%
Setuju	4	32	128	37,6%	
Kurang Setuju	3	24	72	28,2%	
Tidak Setuju	2	10	20	11,8%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	315	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Biaya dalam pelayanan *E-Ticketing* jelas dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 22,4%, yang menyatakan Setuju sebesar 37,6%, Kurang Setuju sebesar 28,2%, Tidak setuju sebesar 11,8%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 37,6%, menjawab Setuju, masyarakat menilai Biaya dalam pelayanan *e-ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah cukup baik.

Kebutuhan hidup lebih mendekatkan kesejahteraan melalui pendapatan sudah mulai dilakukan meski merupakan usaha jangka panjang yang bersifat makro. Hasil penilaian responden tentang dimensi pendapatan mengenai Kesejahteraan Pelayanan *E-Ticketing* yang ditunjukan aparatur terhadap masyarakat dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.24
Hasil Penilaian Responden Mengenai Kesejahteraan Pelayanan *E-Ticketing* yang ditunjukan aparatur terhadap masyarakat

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	15	75	17,6%	73,9%
Setuju	4	38	142	44,7%	
Kurang Setuju	3	23	69	27,1%	
Tidak Setuju	2	9	18	10,6%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	315	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Kesejahteraan Pelayanan *E-Ticketing* yang ditunjukan aparatur terhadap masyarakat dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 17,6%, yang menyatakan Setuju sebesar 44,7%, Kurang Setuju sebesar 27,1%, Tidak setuju sebesar 10,6%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 44,7%, menjawab Setuju, dalam hal ini masyarakat menilai bahwa Kesejahteraan Pelayanan *E-Ticketing* yang ditunjukan aparatur terhadap masyarakat di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah terlaksana dengan baik.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi kelompok dan sasaran pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.25

Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Dimensi Pendapatan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal
1.	Biaya dalam pelayanan *E-Ticketing* jelas	315	425
2.	Kesejahteraan Pelayanan *E-Ticketing* yang ditunjukan aparatur terhadap masyarakat	324	425
	Σ	639	850

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\% \text{ Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{639}{850} \times 100\%$$

$$= 75{,}17\%$$

Secara umum dimensi pendapatan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 75,17% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi pendapatan. Artinya publik melihat indikator mengenai kebutuhan fisik minimum dan kebutuhan hidup minimum pada dimensi pendapatan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

5 Pelayanan Publik Mengenai Kemampuan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

Kemampuan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan. Setiap memberikan pelayanan kepada masyarakat kita juga membutuhkan kemampuan agar masyarakat merasa diperhatikan. subyek faktor kemampuan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu, *technical skill, human skill,* dan *conseptual skill*.

Technical skill atau kemampuan teknik yang dimiliki oleh setiap orang akan sangat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, ini menjadikan hal yang penting dalam memberikan pelayanan dikarenakan setiap manusia memiliki *technical skill* yang mampu untuk digerakan selama beraktifitas.

Hasil penilaian responden tentang dimensi kemampuan mengenai *technical skill* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.26
Hasil Penilaian Responden Mengenai *Technical Skill*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor

Sangat Setuju	5	15	75	17,6%	74,6%
Setuju	4	41	164	48,2%	
Kurang Setuju	3	20	60	23,5%	
Tidak Setuju	2	9	18	10,6%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	317	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Pembuat sistem informasi *e-ticketing* adalah orang yang ahli dibidangnya dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 17,6%, yang menyatakan Setuju sebesar 48,2%, Kurang Setuju sebesar 23,5%, Tidak setuju sebesar 10,6%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 48,2%, menjawab Setuju, masyarakat menilai pembuat sistem informasi *e-ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah orang yang ahli dibidangnya.

Human skill atau Kemampuan individu seseorang menjadi hal yang penting dalam diri seseorang/manusia dikarenakan tanpa memiliki kemampuan individu yang bener dan baik akan menjadikan pengaruh terhadap pelayanan. Hasil penilaian responden tentang dimensi kemampuan mengenai *human skill* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.27
Hasil Penilaian Responden Mengenai *Human Skill*

Tanggapan	Bobot	frekuensi	Total skor	persentase	Persentase

Responden					Skor
Sangat Setuju	5	20	100	23,5%	76,5%
Setuju	4	40	160	47,1%	
Kurang Setuju	3	15	45	17,6%	
Tidak Setuju	2	10	20	11,8%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	385	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Pelayanan Publik di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung dilaksanakan berdasar pada kerjasama tim dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 23,5%, yang menyatakan Setuju sebesar 47,1%, Kurang Setuju sebesar 17,6%, Tidak setuju sebesar 11,8%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 47,1%, menjawab Setuju, masyarakat menilai bahwa Pelayanan Publik di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung dilaksanakan berdasar pada kerjasama tim.

Conceptual Skill atau Kemampuan mental seseorang menjadi hal yang penting dalam diri seseorang/manusia dikarenakan tanpa memiliki kemampuan mental yang bener dan baik akan menjadikan pengaruh terhadap pelayanan. Hasil penilaian responden tentang dimensi kemampuan mengenai *conceptual skill* dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.28
Hasil Penilaian Responden Mengenai *Conceptual Skill*

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	27	135	31,8%	78,8%
Setuju	4	38	152	44,7%	
Kurang Setuju	3	8	24	9,4%	
Tidak Setuju	2	12	24	14,1%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	335	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang Komunikasi organisasi dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing* dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 31,8%, yang menyatakan Setuju sebesar 44,7%, Kurang Setuju sebesar 9,4%, Tidak setuju sebesar 14,1%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 44,7%, menjawab Setuju, masyarakat menilai bahwa Komunikasi organisasi dalam pelaksanaan pelayanan *E-Ticketing* di PT. KAI (Persero) DAOP 2 Bandung sudah cukup baik.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi kemampuan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.29
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Dimensi Kemampuan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal

1.	*Technical Skill*	317	425
2.	*Human Skill*	385	425
3.	*Conceptual Skill*	335	425
	Σ	1037	1275

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\%\text{Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{1037}{1275} \times 100\%$$

$$= 81{,}33\%$$

Secara umum dimensi kemampuan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 81,33% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi kemampuan. Artinya publik melihat indikator organisasi meliputi mengenai *Technical Skill*, *Human skill* serta *Conceptual skill* pada dimensi kemampuan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

6 Pelayanan Publik Mengenai Sarana Pelayanan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

Sarana pelayanan merupakan faktor penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. 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. subyek faktor sarana pelayanan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu, Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, serta Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan harus lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar membuka ruang gerak bagi para pengguna pelayanan. Hal ini menjadikan pengaruh terhadap pelayanan. Hasil penilaian responden tentang dimensi kemampuan mengenai Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.30
Hasil Penilaian Responden Mengenai Pelayanan *E-Ticketing* Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor
Sangat Setuju	5	25	125	29,4%	77,9%
Setuju	4	34	136	40,0%	
Kurang Setuju	3	18	54	21,2%	
Tidak Setuju	2	8	16	9,4%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	331	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang pelayanan *E-Ticketing* Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 29,4%, yang menyatakan Setuju sebesar 40,0%, Kurang Setuju sebesar 21,2%, Tidak setuju sebesar 9,4%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 40,0%, menjawab Setuju, dalam hal ini masyarakat menilai bahwa pelayanan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat.

Sarana pelayanan harus memberikan pelayanan kepada masyarakat agar menimbulkan perasaan puas sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka, Hal ini menjadikan pengaruh terhadap pelayanan. Hasil penilaian responden tentang dimensi kemampuan mengenai Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka dapat terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.31
Hasil Penilaian Responden Mengenai Menimbulkan Perasaan Puas pada Orang-Orang yang Bekepentingan Sehingga Dapat Mengurangi Sifat Emosional Mereka

Tanggapan Responden	Bobot	frekuensi	Total skor	Persentase	Persentase Skor

Sangat Setuju	5	30	150	35,3%	81,9%
Setuju	4	41	164	48,2%	
Kurang Setuju	3	6	18	7,1%	
Tidak Setuju	2	8	16	9,4%	
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0	
Σ		85	348	100%	

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

Berdasarkan pertanyaan tentang pelayanan e-ticketing menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional masyarakat dapat dilihat bahwa dari 85 responden yang menjadi objek penelitian yang menyatakan Sangat Setuju sebesar 35,3%, yang menyatakan Setuju sebesar 48,2%, Kurang Setuju sebesar 7,1%, Tidak setuju sebesar 9,4%. Hal ini menunjukan bahwa secara keseluruhan menyatakan dengan adanya Kebijakan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat pencapaiaan keberhasilan yang cukup tinggi. Terlihat dengan nilai persentase dari pernyataan responden sebesar 48,2%, menjawab Setuju, masyarakat menilai bahwa pelayanan *E-Ticketing* di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional masyarakat.

Akumulasi Tanggapan responden mengenai dimensi sarana pelayanan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.32
Akumulasi Penilaian Tanggapan Responden mengenai Dimensi sarana pelayanan di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung

No	Indikator	Skor Aktual	Skor ideal

1.	Pelayanan *E-Ticketing* Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat	331	425
2.	Menimbulkan Perasaan Puas pada Orang-Orang yang Bekepentingan Sehingga Dapat Mengurangi Sifat Emosional Mereka	348	425
	Σ	679	850

(Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011)

$$\text{persentase Aktual} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

$$= \frac{679}{850} \times 100\%$$

$$= 79{,}88\%$$

Secara umum dimensi sarana pelayanan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat dikatakan baik, hal ini terlihat dari persentase total skor tanggapan responden sebesar 79,88% termasuk dalam kriteria baik dilihat pada tabel 4.1 berdasarkan persentase skor aktual. Persentase tersebut merupakan wujud nyata dan masih perlunya PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung secara serius memperhatikan tingkat kepekaan dimensi sarana pelayanan. Artinya publik melihat indikator sarana pelayanan meliputi Pelayanan *E-Ticketing* Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya tidak berbelit-belit bagi masyarakat dan Menimbulkan Perasaan Puas pada Orang-Orang yang Bekepentingan Sehingga Dapat Mengurangi

Sifat Emosional Mereka pada dimensi sarana pelayanan pada PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah baik.

Akumulasi jumlah skor jawaban responden yang diperoleh dari 15 item pernyataan kemudian disusun kriteria penilain untuk variabel Y yaitu pelayanan publik berdasarkan kriteria akumulasi jumlah skor jawaban responden pada rentang antara skor maksimal dan skor minimum, dimana skor maksimu yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 5 x 15 x 85 = 6375 (hal ini terjadi apabila semua responden memilih kategori sangat setuju), dan skor minimum yang mungkin diperoleh dari seluruh responden adalah 1 x 15 x 85= 1275 (apabila semua responden menjawab sangat tidak setuju dari 15 item pernyataan)

Rentang dari nilai minimum dan maksimum tersebut kemudian dibagi lima untuk menentukan kriteria implementasi kebijakan *e-ticketing*. Apabila diklasifikasikan menjadi lima tingkatan maka rentang skor antara tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

Nilai skor minimum : 1 x 15 x 85= 1275

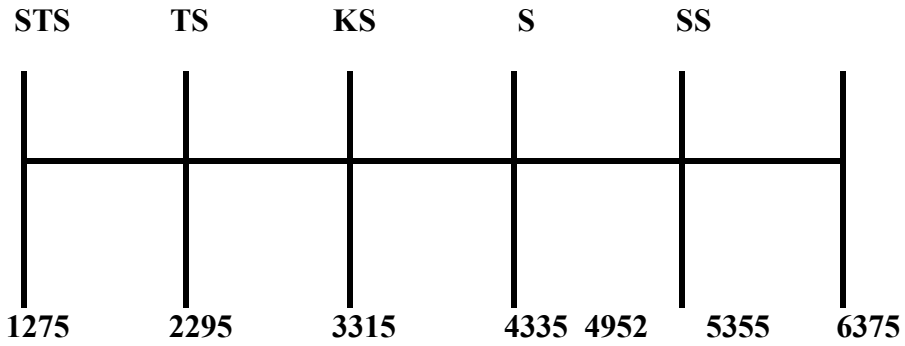
Nilai skor maksimum : 5 x 15 x 85 = 6375

Range : 6375 – 1275 = 5100

Jenjang range : 5100 : 5 = 1020

Kategori akumulasi jumlah skor tanggapan responden yang terdiri dari 8 butir pernyataan mengenai implementasi kebijakan *e-ticketing* dalam bentuk garis kontinum sebagai berikut:

Gambar 4.2
Garis Kontinum untuk Pelayanan Publik



Jumlah skor tanggapan responden pada 11 butir pernyataan pada variabel penggunaan Sistem Informasi *e-paspor* adalah 639 + 991 + 967 + 639 + 1037 + 679 = 4952. Jumlah tersebut terletak pada garis antara 4335 dan 5355 dalam kategori setuju. Maka sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap implementasi kebijakan *e-ticketing* di PT. KAI DAOP (PERSERO) 2 Bandung. Berdasarkan kategori tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayan publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung dapat membantu masyarakat dalam pembelian tiket kereta api.

.3 Pengaruh Implementasi Kebijakan *E-Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI DAOP (PERSERO) 2 Bandung

1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji validitas data dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas kebenaran dalam data tersebut dalam suatu proses pengukuran atau pengumpulan data pada

suatu penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pernyataan-pernyataan mana yang valid dan pernyataan yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan r kritis = 0,30 dimana bila r tabel < 0,30 maka tidak valid. Sedangkan apabila r tabel > dari r kritis 0,30 maka dapat dinyatakan valid. Berikut ini adalah hasil perhitungan uji validitas untuk Implementasi Kebijakan *e-ticketing* (Variabel X) dan Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung.

Tabel 4.33
Hasil Uji Validitas Instrumen
Implementasi Kebijakan *e-ticketing*

No. Item Instrumen	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,575	0,30	VALID
2	0,653	0,30	VALID
3	0,780	0,30	VALID
4	0,575	0,30	VALID
5	0,635	0,30	VALID
6	0,694	0,30	VALID
7	0,677	0,30	VALID
8	0,697	0,30	VALID

Sumber: Data Penelitian tahun 2011 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan pada variabel Implementasi Kebijakan *e-ticketing* (Variabel X) valid, dalam proses

pengolahan data. Pada tabel diatas semua hasil r hitung > r kritis, sehingga validitas terpenuhi.

Tabel 4.34
Hasil Uji Validitas Instrumen
Pelayanan Publik tentang Keimigrasian di Kota Bandung

No Item Instrumen	r hitung	r kritis	Keterangan
1	0,410	0,30	VALID
2	0,575	0,30	VALID
3	0,495	0,30	VALID
4	0,514	0,30	VALID
5	0,602	0,30	VALID
6	0,459	0,30	VALID
7	0,518	0,30	VALID
8	0,473	0,30	VALID
9	0,440	0,30	VALID

10	0,515	0,30	VALID
11	0,599	0,30	VALID
12	0,476	0,30	VALID
13	0,462	0,30	VALID
14	0,369	0,30	VALID
15	0,619	0,30	VALID

Sumber: Data Penelitian tahun 2010 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa semua pernyataan pada variabel pelayanan Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung (Variabel Y) dapat dinyatakan valid karena semua item pernyataan menghasilkan nilai r hitung > r kritis, sehingga validitas terpenuhi.

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu hasil pengukuran. Uji reliabilitas pada penelitian ini. Pengujian reliabilitas kuesioner penelitian menggunakan rumus *Alpha – Cronbach.* Untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang digunakan adalah reliabilitas Alpha Cronbach yang rumusnya adalah:

r_{xx} =

$$s_x^2 =$$

$$s_y^2 =$$

Dimana :

r xx = Nilai koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's

k = Jumlah item pertanyaan

s^2_{xi} = Varians masing- masing item

s^2_y = Varians skor total item dari responden

Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel-variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih dari sama dengan 0, 70 (Robert M Kaplan dan Dennis Saccuzo, 1993 : 126).

Dasar pengambilan keputusan:

Jika positif, serta r ≥ 0, 70 maka variabel tersebut reliabel.

Jika negatif, serta r < 0, 70 maka variabel tersebut tidak reliabel.

k = Banyaknya item pertanyaan.

Varians item j; j = 1,2, … k

Varians skor total.

Hitung koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas ≥ 0,7

Berdasarkan hasil Uji reabilitas diatas Pengujian reabilitas kedua variabel menghasilkan hasil sebesar 0.842. Hal ini menyatakan bahwa seluruh *items* pada variabel ini dinyatakan reliabel.

4.3.2 Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil dari kuesioner maka dapat diketahui pernyataan responden mengenai implementasi kebijakan *E-Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Untuk mengetahui apakah implementasi kebijakan *E-Ticketing* sebagai daya tarik mempunyai hubungan terhadap pembentukan Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung maka dilakukan analisa kuantitatif. Analisis yang dilakukan diolah dengan menggunakan korelasi dengan menggunakan bantuan program *SPSS 13.0 for Windows.*

Dengan menggunakan program *SPSS for windows version 13.0* didapat output sebagai berikut:

Tabel 4.35
Korelasi antara Implementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik

Correlations

			Impementasi kebijakan Electronic Ticketing	Pelayanan Publik
Spearman's rho	Impementasi kebijakan Electronic Ticketing	Correlation Coefficient	1,000	,442**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	85	85
	Pelayanan Publik	Correlation Coefficient	,442**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	85	85

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

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka diperoleh hasil rs atau koefisien korelasi antara implementasi kebijakan *E-Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung adalah sebesar **0,442**. Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tersebut maka untuk mengetahui bagaimana hubungan kedua variabel tersebut, digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4.36
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)

Dari hasil analisis tersebut, terlihat adanya tingkat hubungan cukup tinggi antara variabel implementasi kebijakan *E-Ticketing* (variabel X) terhadap Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung (variabel Y), yaitu sebesar **0,442** yang berada pada penilaian (**0,40 – 0,59)**. Artinya hubungan antara

faktor-faktor penentu implementasi kebijakan *E-Ticketing* dan Pelayanan Publik di PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki tingkat hubungan cukup tinggi yaitu sebesar 0,452.

4.3.3 Hasil Uji Hipotesis

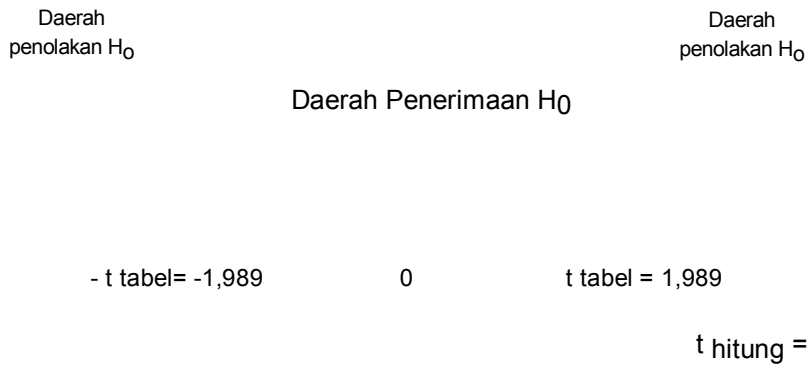
Untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel terhadap hubungan yang saling mempengaruhi antara variabel X dan Y. Pasangan data yang akan diuji berdasarkan data adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik Di PT. Kereta Api (PERSERO).

H_1 : Ada pengaruh yang signifikan antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik Di PT. Kereta Api (PERSERO).

Untuk mengetahui variabel mana saja yang sesungguhnya mempunyai peranan terhadap variabel Y, maka perlu menguji varlabel X secara individu, yaitu dengan rumus:

Dengan db = 85 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 1,989. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada kurva uji-t dua pihak sebagai berikut:



Dikarenakan t hitung (4,616) > t tabel (1,989), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara implementasi kebijakan *e-ticketing* dengan pelayanan publik memiliki hubungan yang cukup tinggi.

Gambar 4.3 Kurva Uji-t Dua Pihak

Berdasarkan gambar di atas t hitung = 4,616 berada di daerah penolakan Ho. Hal ini berarti hipotesis yang peneliti simpulkan adalah:

"Jika Implementasi kebijakan *e-ticketing* dapat dirasakan baik oleh masyarakat, maka akan meningkatkan pelayanan publik di PT. KAI(PERSERO) DAOP 2 Bandung" dapat diterima.

4.3.4 Koefisien Determinasi

Setelah diketahui adanya hubungan yang signifikan antara Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* dengan Pelayanan Publik, maka besarnya pengaruh Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Pelayanan Publik dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}442)^2 \times 100\%$

$= 19{,}54\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 19,54%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 19,54% perubahan-perubahan Pelayanan Publik disebabkan oleh Impementasi kebijakan *Electronic Ticketing*. Sedangkan sisanya sebesar 80,46% perubahan yang terjadi pada Pelayanan Publik terhadap responden disebabkan oleh faktor lain. Hasil koefisien determinasi yang didapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pihak PT. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung kepada masyarakat, sehingga pengguna dari pelayanan *e-ticketing* kebanyakan berasal dari kalangan menengah keatas.