BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Laporan KKL

Perkembangan teknologi dewasa ini tidak terlepas dari upaya manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia yang senantiasa bertambah telah mendorong manusia untuk menciptakan suatu cara yang efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya yang ada.

Dalam penempatan dan penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk menunjang perkembangan perusahaan. Hal ini dikarenakan adanya suatu pelayanan berbasis *electronic government* seperti yang disebutkan dalam Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government*. Teknologi yang telah menglobalisasi tersebut telah member kontribusi pada aspek pemerintahan salah satunya dalam implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam urusan pemerintahan khususnya dalam hal pelayanan publik berbasis IT agar berjalan dengan efektif dan efisien. Penerapan konsep *electronic government* sudah dilaksanakan dibeberapa instansi dan perusahaan baik perusahaan milik Negara maupun milik swasta. Semua yang dilakukan oleh pemerintah yang berkembang saat ini adalah system *online,* baik *online* yang memudahkan aparatur dan khusunya member

pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses berbagai urusannya dengan sangat mudah.

Kebijakan penerapan *electronic government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengahapus sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Kebijakan penerapan *electronic government* dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah secara terpadu. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Keberadaan kebijakan penerapan *electronic government* merupakan salah satu infrastruktur penting dalam pemerintahan. Kebijakan penerapan *electronic government* telah menjadi kebutuhan sekaligus tuntutan publik yang menginginkan informasi secara akurat, transparan dan akuntabel.

Kebijakan *electronic government* diimplementasikan dalam berbagai bidang dan lembaga pemerintahan. *electronic government* merupakan alat dari suatu perubahan system (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia, dan standar operasional) dalam pemerintahan. *electronic government* memiliki fungsi utama sebagai alat bantu penciptaan perubahan dalam pelayanan dari pemerintahan kepada masyarakat. Masyarakat merupakan obyek penting yang pada akhirnya merasakan manfaat dan fungsi dari kebijakan pelayanan berbasis *electronic government*.

Kebutuhan masyarakat akan informasi dan pelayanan serba cepat dan mudah melalui teknologi digital menjadi suatu tuntutan. Penerapan teknologi informasi pada lembaga pemerintahan ataupun di perusahaan berbentuk Perseroan terbatas yang merupakan milik Negara dapat mempermudah akses antara pemerintah dengan pemerintahan atau pemerintah dengan masyarakat. Tidak hanya melalui komunikasi satu arah saja dimana pemerintah dapat mempublikasikan data dan informasi yang dimilikinya. Akan tetapi juga komunikasi dua arah, yaitu masyarakat dapat menerima dari pemerintah dan memberikan informasi kepada pemerintah. Dengan begitu, adanya transparansi antara pemerintah dan pemerintah maupun pemerintah dengan masyarakat dapat terjalin dalam ruang lingkup demokrasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi adalah untuk mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih efisien dan efektif.

Penerapan *electronic government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik. Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi (TI), diiringi semakin meluasnya penggunaan internet sebagai akses ke dunia maya yang telah mendorong suatu perubahan yang revolusioner. Perubahan pemanfaatan teknologi informasi tersebut selain dalam cara berkomunikasi dan menikmati hiburan juga dalam pemerintahan.

Pelayanan publik berupa *electronic government* dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan

bernegara. Hal seperti ini sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama dalam melakukan transaksi pemerintahan. Namun pada implementasinya teknologi TI ini seharusnya lebih *concern* dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang kurang dengan pengetahuan teknologi *electronic government*. Sosialisasi ini dilakukan supaya terjadi pemerataan standar pelayanan publik berbasis teknologi kepada semua warga Indonesia baik yang ada diperkotaan maupun diperkampungan.

electronic government yang diterapkan untuk Negara sangat bermanfaat bagi seluruh pihak bagi pemerintah dan masyarakatnya. Penerapan seperti ini dapat memberdayakan masyarakatnya. Penerapan seperti ini dapat memberdayakan masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan pemerintah melalui media yang sudah disediakan bagi dinas maupun perusahaan milik Negara terkait.

Saat ini pemerintah merupakan *public servant* yang wajib menjalankan tugasnya dengan baik yaitu melayani masyarakat. Untuk itu penerapan *electronic government* sebagai salah satu solusi yang efektif dan efisien bagi proses pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik berbasis *electronic government* yang telah berjalan adalah di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional (Daop) 2 Bandung memperluas jaringan pelayanan *electronic ticketing* ini sebagai wujud kepedulian terhadap tuntutan pelayanan publik dan kemudahan akses. Salah satunya dengan kemudahan dalam memperoleh tiket kereta api bagi para pengguna jasa kereta api pada kelas bisnis dan eksekutif. Layanan *electronic ticketing*

atau *ticketing online* yang dibuka sejak tahun 2008 memberikan dampak positif bagi masyarakat. Masyarakat yang ingin menggunakan jasa kereta api tidak harus mengantri di stasiun cukup dengan menghubungi *contact center* 121, *mobile ticketing*, PT POS, indomaret dan melalui CITOS (*City Terminal Online System.* Manfaat yang paling utama dari *electronic ticketing* adalah meminimalisir terjadinya ketinggalan tiket, hilangnya tiket dan terbebas dari penjualan tiket dari para calo yang berusaha untuk memanfaatkan suasana. Dengan mendaftar sebagai calon penumpang terlebih dahulu maka masyarakat mendapatkan hasil *print out* dan kemudian dituker dengan tiket kereta asli.

Sejumlah inovasi tersebut diharapkan mampu memberikan konstribusi bagi peningkatan banyaknya penumpang kereta api. Mekanisme dalam pembelian tiket baik melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Indomaret, CITOS, dan PT POS, sudah dibuat dengan mudah bagi masyarakat. Transaksi pembelian tiket dengan menghubungi *contact center* juga mampu menjembatani perusahaan, instirusi atau organisasi dengan pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan.

Tujuan implementasi kebijakan *electronic ticketing* juga ditujukan untuk mengubah paradigma lama yang berkembang di masyarakat yaitu berkaitan dengan ”citra pemerintah”, karena sebelumnya pemerintah sering diidentikan sebagai “orang” atau sekelompok orang yang ingin “dilayani” sehingga proses pelayanan publik tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Maka dengan adanya pelayanan publik melalui *electronic*

ticketing dapat membantu masyarakat dalam hal pelayanan informasi dan pendaftaran pembelian tiket secara *online*. Dengan adanya pelayanan publik seperti ini maka para calo dapat diminimalisir secara signifikan sehingga paradigma pemerintah yang sebelumnya diidentikan dengan “dilayani masyarakat” berubah menjadi pemerintah yang melayani masyarakat.

Peningkatan mutu pelayanan ini dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap suatu transportasi khususnya transportasi kereta api. Peningkatan dalam hal ini baik dari segi transportasi, fasilitas maupun peningkatan pelayanan kepada masyarakat sebagai calon penumpang yang salah satunya adalah kemudahan dalam mendapatkan tiket secara *online*. Maka dari itu pemerintah bersama jajaran staf PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan pelayanan sebaik mungkin berupa *electronic ticketing*.

Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen, PT Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha memberikan kemudahan atau fleksibilitas pelayanan *electronic ticketing* kepada masyarakat yang akan melakukan perjalanan dengan menggunakan moda transportasi khususnya kereta api yang terpadu dan terintegrasi sampai ketempat tujuan dengan pasti hanya dengan melakukan sekali reservasi dengan hanya memilih reservasi mana yang akan digunakan konsumen.

electronic ticketing merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan angkutan yang

dipilihnya dalam berpergian dengan cepat, akurat dan efisien. *electronic ticketing* merupakan suatu cara dalam hal pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan berpergian menggunakan angkutan kereta api. Langkah-langkah dalam mengakses *e-ticketing* sangat mudah dan praktis. Tetapi pada prakteknya implementasi kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia masih mengalami beberapa kekurangan-kekurangan yang perlu dibenahi dan diperbaiki. *electronic ticketing* belum dikatakan efektif dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui kemudahan dalam pembelian tiket secara *online.* Sebagai pedoman dalam melaksanakan sistem ini terdapat dalam peraturan jurnal pelaksanaan (juklak) sistem transportasi Kereta Api Indonesia berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian.

Berdasarkan latar belakang mengenai pelayanan publik yang terjadi dilapangan, maka penulis mengambil judul laporan kuliah kerja lapangan sebagai berikut:**" Implementasi Kebijakan *electronic Ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung".**

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana proses komunikasi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung?
2. Bagaimana sumber daya yang dapat menentukan keberhasilan dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung?
3. Bagaimana disposisi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan KKL

Maksud dari uliah kerja lapangan adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam kuliah kerja lapangan ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses komunikasi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

2. Untuk mengetahui sumber daya yang dapat menentukan keberhasilan dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.
3. Untuk mengetahui disposisi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.
4. Untuk mengatahui struktur birokrasi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) II Bandung.

1.4 Kegunaan Kuliah Kerja Lapangan

Kuliah kerja lapangan ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Secara teoritis, kuliah kerja lapangan ini untuk mengembangkan teori-teori dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.
2. Kegunaan praktis, Kuliah kerja lapangan yang dilakukan dengan cara pencarian data langsung ke sumber data yang bersangkutan, dan dapat memberikan kegunaan bagi instansi perusahaan yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam setiap perumusan suatu tindakan apakah itu menyangkut program maupun kegiatan-kegiatan selalu diiringi dengan suatu tindakan pelaksanaan atau implementasi, karena suatu kebijaksanaan tanpa diimplementasikan maka tidak banyak berarti.

Implementasi merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Namun pemerintah dalam membuat kebijakan harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau dapat memberikan dampak yang postif untuk masyarakat. Karena tujuan implementasi kebijakan adalah untuk tidak merugikan masyarakat banyak.

Berdasarkan pengertian diatas, implementasi menunjukan upaya perubahan-perubahan melalui sistem baru. Sistem dibuat untuk memperbaiki atau meningkatkan proses informasi.

Pengertian implementasi menurut George C. Edward III mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan yaitu diantaranya:

1. Komunikasi/ *Communication,*
2. Sumber daya/ *Resources,*
3. Disposisi/ *Disposition,*
4. Struktur birokrasi/ *Bureacratic Structure.*

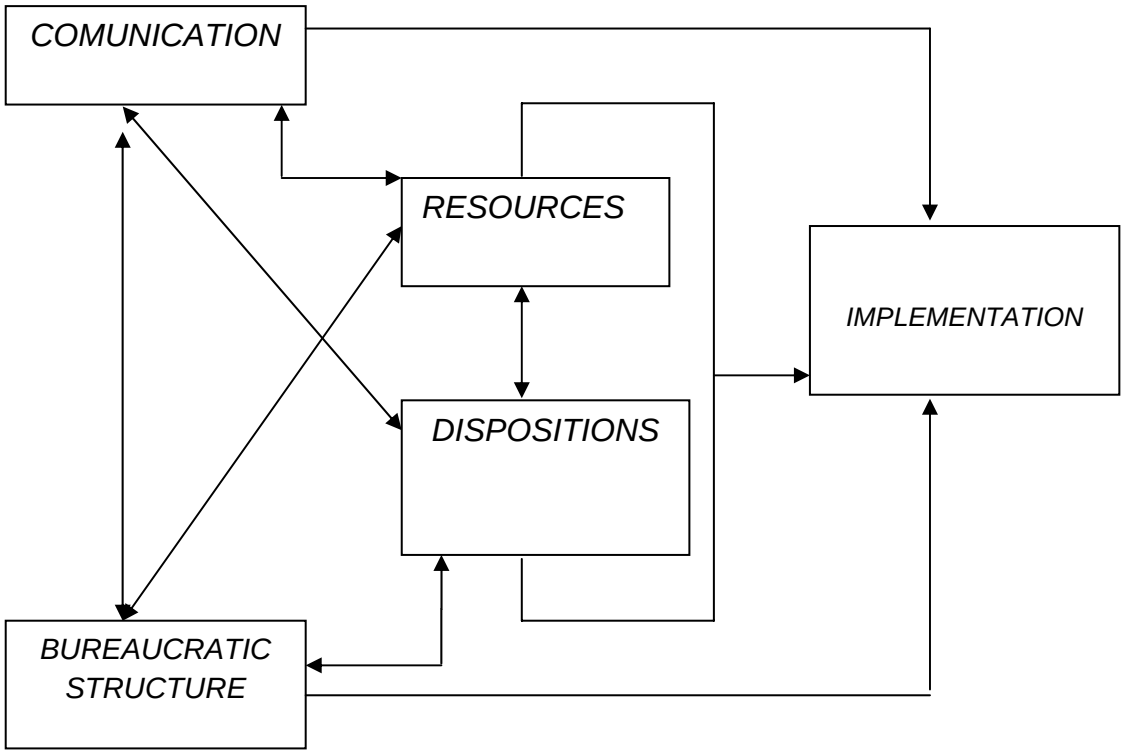
(Edward III, 1980:10)

Model implementasi menurut Edward III diatas jelas bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi implementasi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Masing-masing faktor tersebut

saling berhubungan satu sama lainnya, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi terhadap implementasi. Model implementasi menurut George Edward III bisa dilihat sebagai berikut:

Gambar 1.1

Model Pendekatan Implementasi Menurut Edward III



Sumber : Edward III (1980:148)

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan yang dijelaskan oleh Edward III dalam buku *Implementing Public Policy* dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor diatas. Keberhasilan implementasi kebijakan yaitu **kesatu** komunikasi menurut Edward III adalah :

> *"The first requirement for effective policy implementation is that those who are implement a decision must know what they are supposed to do. Policy decisions and implementation orders must be transmitted to appropriate personal before they can be followed. Naturally, these*

> *communications need to be accurate, and they must be accurately perceived by implementors. many obstacles lie in the path of transmission of implementation communications"* (Edward III, 1980:17)

Berdasarkan teori diatas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi dalam implementasi kebijakan adalah harus adanya kejelasan, tranformasi dan konsistensi supaya kebijakan yang telah direncanakan untuk pelayanan publik dapat berjalan dengan sangat baik.

Komunikasi merupakan factor yang mempengaruhi dalam pembuatan kebijakan untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang didalamnya terdapat factor-faktor dari komunikasi yaitu harus adanya kejelasan, transformasi dan konsistensi supaya kebijakan dapat direncanakan dengan baik.

Faktor ***Kedua*** sumber daya dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut menurut Edward III adalah:

> *"No matter how clear and consistent implementation orders are and no matter how accurately they are transmitted, if the personel responsible out policies lack the resources to do an affective job, implementation will not be effective. important resources include staff of the proper size and with the necessary expertise; relevant and adequate information on how to implement policies and on the compliance of others involved in implementation: the authority to ensure that policies are carried out as they intended; and facilities (including buildings,equipment,land and supplies) in which or with which to provide service will mean that laws will not be provided, and reasonable regulations will not be developed*" (Edward III, 1980:53)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa sumber daya merupakan aspek terpenting dalam mencapai suatu kebijakan. Kebijakan dapat berjalan sesuai dengan tujuan apabila sumber daya dalam pembentukan kebijakan tersebut sudah mencukupi baik secara integritas, finasial dan

profesionalitas dalam menyusun kebijakan dalam melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

Sumber daya merupakan faktor terpenting dalam pembuatan kebijakan yang didalamnya terdapat sumber daya-sumber daya yang melaksanakn kebijakan. Faktor dari sumber daya yaitu diantaranya staf, informasi, kewenangan dan fasilitas.

Faktor ***Ketiga*** *Dispositions* dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Edward III adalah:

> *"The dispositions or attiudes of implementation is the third critical factor in our approach to the study of public policy implementation. if implementation is to proceed effectively, not only must implementors know what to do and have the capability to do it, but they must also desire to carry out a policy. most implementors can exercise considerable discretion in the implementation of policies. one of the reasons for this is their independence from their nominal superiors who formulate the policies. another reason is the complexity of the policies themselves. the way in which implementors exercise their direction, however, depends in large part upon their dispositions toward the policies. their attitudes, in turn, will be influenced by their views toward the policies per se and by how they see the policies effecting their organizational and personal interests".*(Edward III, 1980:89).

Disposisi atau sikap pelaksanaan, jika para pelaksana bersikap baik karena menerima suatu kebijakan maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapakannya. Sebaliknya jika perspektif dan tingkah laku para pelaksana berbeda dengan para pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa disposisi meupakan salah satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan

atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan perencanaan. Para pelaksana yang melaksanakan kebijakan harus dilihat dalam faktor tingkat pendidikan, kompetensi dan pengalaman kerja karena faktor tersebut dapat berpengaruh dalam proses kerja pelaksana kebijakan untuk pelayanan publik bagi masyarakat luas.

Faktor ***Keempat*** dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan menurut Edward III *Bureaucratic structure* adalah:

> *"Policy implementors may know what to do and have sufficient desire and resources to do it, but they may still be hampered in implementation by the structures of the organizations in which they serve. two prominent characteristics of bureaucracies are standard operating prosedurs (SOPs) and fragmentation. the former develop as internal respons to the limited time and resources of implementors and the desire for uniformity in the operation of complex and widely dispersed organizations; they often remain in force due to bureaucratic inertia"* (Edward III, 1980:125).

Pelaksana kebijakan mungkin tahu apa yang harus dilakukan dan memiliki keinginan yang cukup dan sumber daya untuk melakukannya, tapi mereka mungkin masih terhambat di implementasi oleh struktur organisasi di mana mereka melayani. dua karakteristik utama birokrasi adalah prosedur operasi standar (SOP) dan fragmentasi. yang pertama berkembang sebagai respon internal untuk waktu yang terbatas dan sumber daya pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam pengoperasian kompleks dan tersebar luas organisasi, mereka sering tetap berlaku karena inersia birokrasi.

Struktur birokrasi adalah sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia atau para pelaksana mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi dan adanya *standard operating procesures (SOPs)* standar operasi prosedur dalam rutinitas sehari-hari dalam menjalankan impelementasi kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik dan penyebaran tanggung jawab (*Fragmentation*) atas kebijakan yang ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai struktur birokrasi merupakan faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan harus ada prosedur tetap pagi pelaksana kebijakan dalam menjalankan suatu kebijakannya dan adanya tanggung jawab profesionalitas diperlukan untuk sturktur birokrasi demi mencapi tujuan yang akan dicapai.

Implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III adalah sebagai berikut:

“implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentukan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhunya” (George C. Edward: 2003).

Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu

akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan tersebut diimplementasikan dengan baik. Sementara itu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik, dapat mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang di implementasikan dengan baik oleh pelaksana kebijakan tersebut.

electronic ticketing adalah salah satu bentuk pelayanan jasa dalam melayani calon penumpang untuk menggunakan angkutan yang dipilihnya dalam berpergian dengan cara cepat dan akurat. *electronic ticketing* merupakan suatu cara dalam hal pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan berpergian menggunakan angkutan yang dipilihnya. *electronic ticketing* merupakan fasilitas pemesanan tiket *online* yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses sistem jenis ini.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi adalah suatu tindakan-tindakan aparatur PT Kereta Api Indonesia (persero) daerah operasi (daop) 2 bandung dalam pelaksanaan *electronic ticketing* untuk mencapai tujuan dalam pelayanan publik atau masyarakat untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam suatu kemudahan bertransaksi pembelian tiket.
2. Kebijakan adalah aturan yang dikeluarkan oleh PT Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi (Daop) 2 bandung melalui *electronic ticketing* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan

terhadap masyarakat dalam pembelian tiket sehingga dapat terhindar dari para calo yang menjual tiket dengan harga yang jauh lebih mahal.

3. Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan oleh aparatur PT Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung dalam penerapan *electronic ticketing* dengan tujuan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Keberhasilan implementasi kebijakan adalah sebagai berikut:
    a. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan sehingga proses komunikasi dapat beralangsung dengan baik. Komunikasi dalam penelitian ini meliputi:
        1. Transmisi adalah penyampaian informasi kebijakan publik yang disampaikan aparatur PT Kereta Api Indonesia (persero) Daerah operasi (daop) 2 Bandung dalam implementasi kebijakan *electronic ticketing* kepada masyarakat luas.
        2. Kejelasan adalah tujuan yang telah ditentukan dan tidak menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya harus jelas dan konsisten dan sesuai dengan kebijakan yang dibuat oleh bagian aparatur PT Kereta Api Indonesia (persero) daerah operasi (daop) 2 bandung dalam

implementasi kebijakan *electronic ticketing* harus jelas dan konsisten.

3. Konsistensi adalah suatu kejelasan dimana perintah-perintah implementasi yang tidak konsisten akan mendorong pelaksanaan mengambil tindakan dalam menafsirkan dan menimplementasikan kebijakan yang dibuat oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

b. Sumber daya adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai pelaksana yang bertanggung jawab, adaptif dan tranformatif yang mampu mengelola didirnya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung di alam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Sumber daya dalam penelitian ini meliputi:

1. Staff adalah sekelompok orang yang membantu seorang ketua atau kepala dalam mengelola suatu permasalahan dalam menajalankan kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Oeprasi (Daop) 2 Bandung untuk pelayanan kepada masyarakat.
2. Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan baik masa sekarang dan masa yang akan datang. Informasi dapat mensosialisasikan *electronic*

ticketing baik untuk staf dan masyarakat banyak agar dapat memahami kemudahan kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

3. Kewenangan adalah kewenangan yang dikeluarkan dalam melaksanakan kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.
4. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

c. Disposisi adalah kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung secara sungguh-sungguh apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat terlaksana dengan baik.

1. Efek disposisi adalah kecenderungan-kecenderungan pelaksana menimbulkan hambatan-hambatan terhadap implementasi kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.
2. Insentif adalah mengubah kecenderungan yang ada pada pelaksana kebijakan melalui manipulasi insentif oleh pembuat kebijakan melalui keuntungan-keuntungan atau biaya-biaya akan membuat pelaksana melaksanakan perintah dengan baik dalam implementasi kebijakan

electronic ticketing di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

d. Struktur Birokrasi adalah susunan anggota dalam suatu kelompok atau instansi yang memiliki kewenangan dalam pelaksana kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

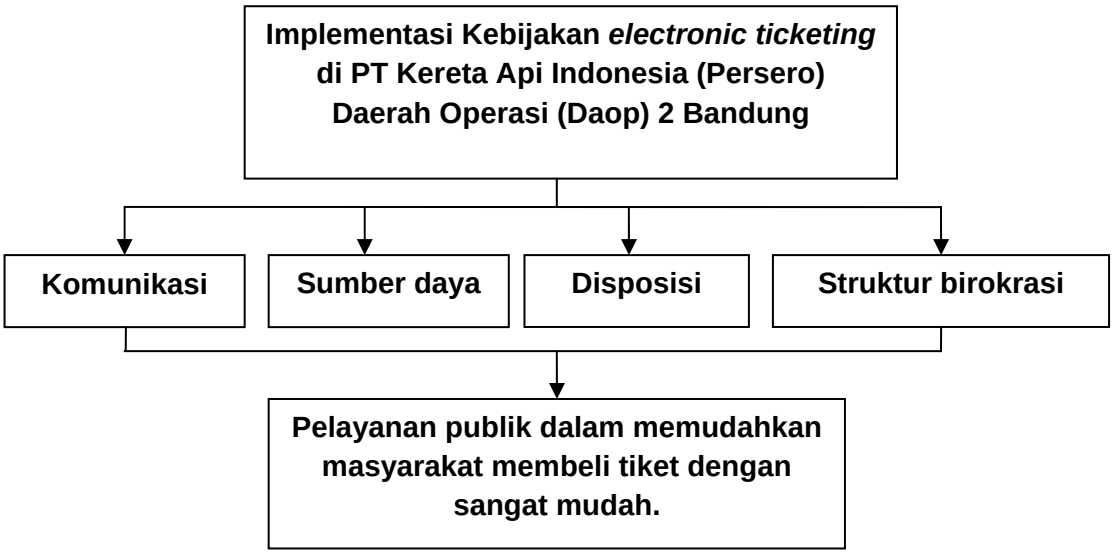
1. Prosedur pengoperasian standar merupakan suatu mekanisme untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketetapan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik dilingkungan masyarakat dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.
2. Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab dalam bidang kebijakan oleh pelaksana kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

4. electronic ticketing merupakan suatu cara dalam hal pemesanan tiket bagi calon penumpang yang akan berpergian menggunakan angkutan yang dipilihnya. *Electronic ticketing* merupakan fasilitas pemesanan tiket *online* yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke system jenis ini. Layanan *electronic ticketing* mempunyai beberapa cara alternative yaitu dengan mengakses melalui internet, PT POS, indomaret, Anjungan Tunai

Mandiri (ATM), *mobile ticketing* atau mobil tiket, dapat melalui call center atau *contact center* 121 dan melalui CITOS (*City Terminal Online System).*

Berdasarkan uraian diatas, penulis membuat model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.2
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Dalam Laporan KKL

Sesuai dengan masalah yang ditulis pada laporan kkl ini, khususnya yang berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan adalah dengan mencari kebenaran dalam penulisan berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat lebih mengarahkan penyusun dalam melakukan penulisan dan pengamatan.

Penulisan dalam melakukan penelitian ini, menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai berikut:

> “Penelitian yang menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variable yang timbul di masyarakat yang menjadi permasalahannya itu, kemudian menarik ke permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variable tertentu. Penelitian deskriptif dapat bertipe kualitatif dan kuantitatif sedangkan yang bertipe kualitatif adalah data diungkapkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat serta uraian-uraian” (Bungin, 2001:124).

Penulis juga memilih metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dikarenakan penulis dalam melakukan usulan penelitian secara langsung di lapangan. Adapun pengertian metode kualitatif menurut Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* mendefinisikan pengertian kualitatif, sebagai berikut:

> “Metode Kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*” (Sugiyono, 2005:1).

Dengan mencermati definisi-definisi di atas dapat disimpulkan, bahwa metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual dan akurat dalam sebuah penelitian serta penulis merupakan instrumen kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data, artinya data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistika).

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam laporan kkl ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penulisan, yaitu:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan penulis tidak merupakan duplikasi.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Peninjauan yang dilakukan langsung pada Aparatur PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yaitu, 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. Observasi (*Observation*)

Pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan instansi atau lembaga dengan segala aspek kegiatan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan penulis terhadap implementasi kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (daop) 2 Bandung.

Dengan menggunakan cara penelitian di atas penulis ingin mengetahui kebenaran pandangan teoritis tentang masalah yang diteliti dalam hubungannya dengan dunia kenyataan. Disamping

juga untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah dan mungkin petunjuk-petunjuk tentang cara memecahkannya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, bahwa secara umum pengumpulan data berarti penerimaan data yang dilakukan dengan cara Studi Pustaka (*Library Research*), Studi Lapangan (*Field Research*), yang meliputi Observasi (*Observation*). Pengumpulan data didasarkan pada suatu metode atau prosedur artinya, supaya data yang diinginkan dapat terkumpul secara lengkap dan baik dari studi perpustakaan maupun lapangan.

1.7 Lokasi dan Waktu pelaksanaan KKL

Lokasi kuliah kerja lapangan dilaksanakan di PT Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung yang berlokasi di Jalan Stasiun timur No.14 Bandung 40181 Telp (022) 4207970 TOKA 16008/09 Fact. (022) 4233053 Jawa Barat.

Adapun penjadwalan Laporan KKL sampai penulisan Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) terdiri atas:

1. Observasi awal pada bulan April 2011.
2. Pengajuan judul dan lokasi KKL pada bulan Mei 2011.
3. Penyusunan laporan KKL, pada bulan Mei 2011.
4. Bimbingan Laporan KKL bulan Juni 2011.
5. Pelaksanaan KKL bulan Juli 2011.
6. Penyusunan Laporan dilaksanakan pada bulan Agustus 2011.

Tabel 1.1

Waktu / **Kegiatan**	**Tahun 2011**							
	Aprl	Mei	Juni	Juli	Agustus	Sep	okt	Nov
Observasi lokasi KKL								
Pengajuan Judul KKL								
Penyusunan Laporan KKL								
Bimbingan Laporan KKL								
Pelaksanaan KKL								
Penyusunan Laporan KKL								