BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu peningkatan efisiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara pelaksana *electronic ticketing* yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Pada awalnya, komunikasi dikonsepsikan sebagai proses pengoperan lambang-lambang bermakna dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi juga diartikan sebagai sebuah proses pengirim pesan dari seorang komunikator kepada komunikan. Komunikasi dilihat sebagai sebuah proses linear yang menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkret dari suatu tempat ke tempat yang lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkret dan relatif bersifat tetap, sehingga ketika dipindahkan dari pikiran seseorang ke pikiran orang lainnya ketika dipindahka akan tetap dalam jumlah yang sama. Model ini menganggap proses komunikasi sebagai proses komunikasi sebagai proses pemindahan dari seseorang sumber kepada penerima, sehingga model ini disebut sebagai model transmisi.

Komunikasi kebijakan *electronic ticketing* dimaksudkan untuk memudahkam aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya bagi masyarakat yang ingin membeli tiket dengan

merasakan kemudahan-kemudahan yang mudah dijangkau, efektif dan efisien. Penentu keberhasilan *electronic ticketing* adalah merupakan komunikasi yang tepat sasaran tidak menimbulkan *miss communication* yang berdampak buruk kepada kebijakan pelayanan publik dalam hal pembelian tiket.

Proses komunikasi kebijakan *electronic ticketing*, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu tranmisi, kejelasan dan konsistensi. Adanya mekanisme yang digunakan dalam penyampaian komunikasi kebijakan oleh aparatur PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung kepada aparatur yang berada diloket pembelian tiket untuk mengetahui betapa pentingnya nilai-nilai komunikasi bagi keberhasilan kebijakan pelayanan publik melalui *electronic ticketing* ini. Komunikasi kebijakan merupakan proses komunikasi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila aparaturnya dapat memahami dengan jelas apa yang dimaksud dengan komunikasi dan apa pentingnya komunikasi untuk kelancaran dalam melaksanakan kebijakan dengan sangat baik. Kebijakan dapat berjalan apabila adanya komunikasi dengan baik. Aparatur dengan komunikasi adalah kesinambungan yang saling berkaitan. Aparatur adalah orang yang akan menjadi komunikator dan komunikasi adalah salah satu variabel penting dalam menjalankan suatu kebijakan. Maka dibutuhkan dua keseimbangan antara pelaksana dengan komunikasi yang baik tersebut.

Komunikasi yang baik adalah dengan tidak adanya kesalah-pahaman antara komunikan dan komunikator. Tidak adanya kesimpangsiuran satu sama lain, tidak ada yang dilebihkan dan tidak ada yang dikurangkan dalam memberikan informasi dalam berkomunikasi. Kedisiplinan aparatur harus ditumbuhkan dalam pendidikan kedisiplinan dalam berkomunikasi. Apabila dipandang dengan selintas komunikasi itu merupakan hal yang banyak orang yang tidak tahu bahwa dalam komunikasi sering terjadinya korupsi komunikasi yang pada akhirnya penyampaian kepada masyarakat tidak berjalan sebagaimana mestinya. Perlunya penjagaan yang ketat dalam berkomunikasi. Dalam berkomunikasi dibutuhkan tranmisi, kejelasan dan konsistensi supaya implementasi kebijakan *electronic ticketing* dapat berjalan dengan sangat baik sesuai dengan pencapaian target pelayanan publik kepada masyarakat dilingkungan yang luas.

4.1.1 Transmisi dalam kebijakan *electronic government* dalam meningkatkatkan pelayanan publik melalui *electronic ticketing*

Penyaluran komunikasi yang baik akan mengahasilkan suatu implementasi yang baik. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian atau salah paham yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi.

Adanya komunikasi yang berkesinambungan antara aparatur pelaksana kebijakan dengan aparatur yang melaksanakan kebijakan

harus ada transmisi yang baik. Penyampaian informasi harus tepat dan jelas sesuai dengan sasaran komunikan tersebut. Proses penyampaian *electronic ticketing* kepada masyarakat sudah cukup jelas dimengerti oleh masyarakat dalam memahami bagaimana manfaat, kegunaan dari kebijakan *electronic ticketing* tersebut. Penyampaian informasi tersebut dapat dilakukan oleh semua aparatur PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung tersebut dilakukan dengan cara memberitahukan kepada masyarakat bahwa pembelian tiket dapat diperoleh dengan mudah tanpa harus antri membeli tiket dan berdesak-desakan serta dapat mengurangi calo tiket yang selalu memanfaatkan situasi pelanggan transportasi kereta api yang tentunya sangat merugikan karena harganya jauh lebih mahal.

Sosialisasi dengan masyarakat dengan adanya kebijakan *electronic government* merupakan alternatif baik untuk memberikan informasi mengenai kemudahan yang dapat diakses oleh siapapun yang akan menggunakan jasa transportasi berupa kereta api. Informasi seperti itu dapat menarik minat pelanggan kereta api dalam menggunakan jasa angkutan berupa kereta api, maka disini komunikasi berupa penyaluran informasi atau transmisi dapat menjadi solusi andalan PT Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan kebijakannya.

Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan harus benar-benar transparan supaya tidak terjadi kesalahpahaman. Para aparatur dan staf pelaksana kebijakan dalam berkomunikasi dibutuhkan kedisiplinan dalam hal penyampaian pesan kepada masyarakat banyak mengenai kebijakan

electronic ticketing di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung. Kebijakan yang disampaikan oleh aparatur pembuat kebijakan harus benar-benar dipahami, karena sedikit kesalahpahaman maka kebijakan tersebut dapat berubah dan akan mengahancurkan kebijakan yang sudah dibuat.

Dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung sudah sangat efektif memberikan komunikasi dan informasi dengan sangat jelas walau ada beberapa yang masih kebingungan dengan apa yang diinformasikan. Aparatur memberikan informasi mengenai kemudahan dalam pembelian tiket ini sudah cukup efektif dam memberikan pengertian kepada masyarakat banyak walaupun pada dasarnya memang masih banyak kekurangan dalam penyampain sosialisasi kepada masyarakat tertentu yang dapat dikatakan belum mengenal cukup jauh dengan teknologi.

4.1.2 Kejelasan dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Penyaluran informasi atau komunikasi harus disampaikan dengan benar-benar jelas supaya tidak akan terjadi kesalahpahaman antara individu dengan individu lainnya. Kejelasan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik melalui *electronic ticketing*. Maka dari itu dibutuhkannya komunikasi yang

benar-benar jelas. Aparatur PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung telah menerapkan komunikasi dengan prioritas kejelasan atau *clarity*. Kejelasan dalam berkomunikasi bukan hanya ditujukan kepada aparatur pelaksana kebijakan atau implementor melainkan kepada masyarakat. Hal tersebut juga sangat penting untuk masyarakat agar dapat benar-benar memahami apa yang dimaksud aparatur dalam melaksanakan kebijakan tersebut dan dapat memahami pelayanan publik yang diberikan supaya masyarakat dapat mendapatkan kemudahan dalam menggunakan *electronic ticketing* dan dapat mengetahui fungsi-fungsi *electronic ticketing.*

Kejelasan dalam penyampaian komunikasi atau informasi dalam kebijakan *electronic ticketing* sudah berjalan dengan baik namun memiliki beberapa kendala yang terhambat kepada masyarakat. Masyrakat yang tidak paham dengan teknologi lebih memilih cara-cara pembelian tiket dengan cara-cara manual dimana pembeli tiket harus mengantri membeli tiket dan hal seperti ini dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang memanfaatkan suasana dengan penjualan tiket lebih mahal daripada pembayaran yang dilakukan semestinya ke loket pemebelian tiket. Hal ini akan terus menerus mensosialisasikan kebijakan *electronic ticketing* ini supaya masyarakat dapat membeli tiket dengan cara-cara yang mudah.

Kejelasan dalam hal penyampaian informasi mengenai tarif penjualan tiket di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung sudah cukup jelas karena setiap tanggal yang berbeda staf pelaksana kebijakan sudah memberikan kejelasan sebelum reservasi pembelian tiket dimulai.

Masyarakat dapat terlebih dahulu melihat berapa tarif yang akan dikeluarkan supaya tidak terjadi kasus pembatalan tiket karena kasus kemahalan dan tidak cukup biaya. Hal ini dapat diminimalisir dengan adanya kejelasan dalam penyampaian informasi.

Penyampaian informasi dengan kejelasan sangat dibutuhkan masyarakat, karena masyarakat yang tidak tahu akan kemudahan yang diberikan pelayanan akhirnya menjadi tahu. Masalah-masalah penyimpangan pembelian tiket dapat teratasi dengan baik apabila aparaturnya dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan benar-benar jelas.

4.1.3 Konsistensi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Konsistensi atau perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan dalam menjalankan suatu kebijakan.

Komunikasi yang diberikan oleh aparatur harus konsisten tidak berubah-ubah, karena hal tersebut dapat membingungkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan harus benar-benar jelas dan rinci tidak adanya perubahan yang signifikan yang tentunya membuat masyarakat menjadi kebingungan dalam mengakses pelayanan publik yang seharusnya memudahkan masyarakat.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung sudah menerapkan sifat konsistensi dalam memberikan komunikasi dalam hal kebijakan pelayanan publik. Kebijakan *electronic ticketing* harus dilakukan sejelas mungkin karena jika ada perubahan sedikit pun, masyarakat akan merasakan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik berupa *electronic ticketing*.

Adanya komunikasi dengan konsep konsitensi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung telah memberikan kontribusi yang baik kepada masyarakat dalam menggunakan kemudahan-kemudahan dalam membeli tiket yang serba cepat, efisien dan murah. Masyarakat tidak lagi merasa kebingungan dengan berjalannya kebijakan *electronic ticketing* karena sudah adanya komunikasi yang bersifat konsisten tidak berubah signifikan. Pelaksana kebijakan memberikan tanggapan cepat apabila dalam hal pelayanan publik ini akan dirubah maupun dihapus. Namun masih memiliki beberapa kendala dalam hal sosialisasi kepada masyarakatnya. Tidak semua masyarakat luas dapat didatangi satu-satu untuk memberikan sosialisasi namun masih banyak cara mensosilisasikannya dengan cara lain guna mencapai target kebijakan yang sangat baik.

4.2 Sumber Daya dalam Kebijakan *electronic electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Komponen sumber daya meliputi jumlah *sta*f, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relavan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah orang yang merupakan seorang ahli komputer karena dapat dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi dalam pembelian tiket secara online. Oleh karena itu pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan untuk menambah kemampuan dalam pengoperasian komputer sehingga pengembangan teknologi dalam suatu pelayanan publik dapat bertambah dan dapat memudahkan masyarakat lebih mudah lagi. Diharapkan sumber daya aparatur PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung dapat meningkatkan kinerja sumber daya dalam hal teknologi sehingga kebijakan dari aparatur PT Kereta Api Indonesia dapat bertambah lebih canggih dan diharapkan dapat lebih memudahkan masyarakat dalam membeli tiket lebih aman lagi dari pembelian tiket masa sekarang.

Selain sumber daya manusia, sumber dana juga harus mendukung dalam pengembangan *electronic ticketing.* Penunjang keberhasilan kebijakan untuk pelayanan publik, sumber dana harus diperhatikan lebih detail karena dengan tidak adanya dana maka sistem teknologi dan kinerja aparatur dapat terganggu.

Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak dapat melakukan pengawasan dengan baik jika jumlah staf pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus terutama dalam kemampuan menguasai aplikasi komputer. Karena dengan kebijakan *electronic ticketing* ini berlangsungan dengan dunia IT maka dibutuhkan sumber daya yang mempunyai kemampuan lebih dibidang komputer dan internet. Dengan begitu kebijakan *electronic ticketing* akan berjalan dengan baik tanpa ada hambatan-hambatan lainnya yang dapat merugikan masyarakat dalam mendapatkan kemudahan-kemudahan dari kebijakan pemerintah.

Aparatur pelaksana kebijakan *electronic government* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (daop) 2 Bandung mayoritas lulusan-lulusan *fresh graduated* yang mengutamakan kemampuan dalam

hal keterampilan-keterampilan yang dibutuhkan dan berhungan dengan perkretaapian.

Lulusan-lulusan SLTA dan lulusan-lulusan yang kurang menguasai ilmu dalam melaksanakan kebijakan, PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung menempatkan lulusan-lusan tersebut diluar bidang keterampilannya seperti menjadi masinis, kondektur, dan lain sebagainya.

4.2.1 staf dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Staf pelaksana kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung dapat dikatakan cukup baik karena staf pelaksana kebijakan merupakan lulusan-lulusan *fresh graduated* berdasarkan bidang-bidang keterampilannya masing-masing. Penempatan lulusan-lulusan ini ditempatkan berdasarkan keahlian yang profesionlitas yang pada akhirnya akan berpengaruh kepada hasil perolehan kebijakan yang baik.

Staf yang melaksanakan kebijakan *electronic ticketing* harus memiliki keterampilan-keterampilan khusus yang sebelum mereka ditempatkan di tempat kerja, mereka diberikan pendidikan-pendidikan yang akan ditempuh selama pekerjaan berlangsung. Keterampilan yang harus dimiliki staf adalah keterampilan menguasai komputer dan dunia internet. Pada zaman globalisasi seperti sekarang apabila tidak dapat mengetahui informasi-informasi mengenai teknologi maka orang tersebut

tidak akan lolos menjadi staf di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung khusnya sebagai pelaksana kebijakan.

Sumber daya manusia dapat menentukan keberhasilan dalam kebijakan *electronic government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas dalam kemudahan pembelian tiket secara *online.*

Aparatur pelaksana kebijakan merupakan penggerak dalam keberhasilan kebijakan *electronic government.* Hal ini dapat dilihat betapa pentingnya sumber daya dalam menentukan keberhasilan kebijakan melalui *electronic ticketing.*

4.2.2 Informasi dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung.

Informasi merupakan sumber daya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan.Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan *inefisien*.Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Informasi yang disampaikan dengan baik kepada masyarakat dalam mengimplementasikan kebijakan harus benar-benar diperhatikan agar dapat meminalisir tingkat kesalahan dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang cakupannya luas. Informasi kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung dikatakan baik karena informasi yang disampaikan oleh pelaksana kebijakan sudah cukup maksimal dilakukan kepada masyarakat luas. Meskipun terjadi beberapa kendala yaitu adanya penyimpangan informasi yang simpang siur tidak ada kejelasan dari masyarakat yang memberi informasi kepada masyarakat yang lain,.

Dalam kebijakan *electronic ticeketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung sendiri dituntut mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada dilapangan.

Dalam melaksanakan implementasi kebijakan *electronic ticketing*, sangat diperlukan waktu yang lama supaya kebijakan tersebut dapat berhasil, namun bukan hal waktu saja yang diperhatikan melainkan sumber daya manusia dan modal juga sangat berpean penting dalam menunjang keberhasilan implementasi kebijakan *electronic ticketing*.

Waktu merupakan suatau penentuan supaya kebijakan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan pelaksanaan kebijakan *electronic ticketing* tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan implementasi kebijakan tersebut.

4.2.3 Kewenangan dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

Kewenangan yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengaharuskan mereka mengambil suatu keputusan.Manakala lembaga itu tidak diberikan kewenangan untuk membuat keputusan itu sendiri dalam memecahkan masalah yang dihadapi bukan saja wibawa lembaga itu saja yang merosot di mata masyarakat yang dilayani.

Kewenangan yang dimiliki oleh PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung sudah cukup baik, dikarenakan wewenang dari pelaksana kebijakan dapat diterima dan dan dipahami oleh pelaksana kebijakan lainnya.

Kewenangan yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan, kewenangan aparatur hasue sesuai dengan visi dan misi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung yang ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pelayanan terbaik kepada masyarakat luas.

4.2.4 Fasilitas dalam kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (daop) 2 Bandung.

Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas seperti ini maka kebijakan tidak akan berjalan. Fasilitas ini merupakan salah satu sumber daya penentu keberhasilan implementasi kebijakan *electronic ticketing*.

Fasilitas fisik merupakan sumber penting dalam implementasi suatu kebijakan khususnya kebijakan *electronic ticketing*. Fasilitas yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 bandung sudah cukup baik dan maksimal karena beberapa kebutuhan seperti perkantoran sudah memadai dan mendukung aparatur pelakasana kebijakan menjalankan tugasnya dengan sangat baik.

4.3 Disposisi dalam Kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung

Kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan 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 keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan

karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.

Sikap atau respon memiliki tiga bentuk sikap atau respon aparatur terhadap kebijakan yang akan dijalankan, kesadaran pelaksana, petunjuk atau arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut.

4.4 Struktur Birokrasi dalam Kebijakan *electronic ticketing* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) II Bandung.

Pelaksanaan kebijakan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung ini didukung oleh efektifitas dari struktur organisasi atau struktur birokrasi yang baik. Pimpinan dan staf terlibat dan mempunyai keseimbangan yang proporsional. Pembagian kerja dapat berjalan baik karena struktur birokrasinya dapat menyelesaikan tanggung jawabnya sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Struktur birokrasi yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan.

Struktur birokrasi merupakan orang yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu hal yang penting dalam organisasi adalah dengan adanya *standar operating procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakan suatu kebijakan untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu tetapi dalam kebijakan *electronic ticketing* ini belum ada SOP namun rencana strategis, tujuan dan sasaran strategis sudah diatur dalam kebijakan tersebut. SOP yang diterapkan disini adalah hanya untuk struktur birokrasi yang menjalankan kebijakan *electronic ticketing*. Hal ini peran birokrasi sangat penting dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Karena dengan adanya struktur birokrasi yang baik, terdisiplin dan teratur sebagai pelaksana kebijakan maka akan tercapai suatu keberhasilan implementasi kebijakan *electronic ticketing.*

Struktur birokrasi yang ada di PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi (Daop) 2 Bandung, telah melaksanakan tugasnya masing-masing berdasarkan ketetetapan tugasnya. Apabila melaksanakan tuganya diluar kewenangannya maka akan dikenakan sanksi bagi yang melanggarnya. Kedisiplinan dalam struktur birokrasi ini merupakan prioritas utama supaya implementasi kebijakan pelayanan publik ini dapat berjalan dengan sebaik-baiknya agar dapat benar-benar memudahkan masyarakat dalam pembelian tiket secara *online*.