

INOVASI LAYANAN CETAK TIKET MANDIRI UNTUK MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Noora Fithriana¹, Salome Silmia²

¹Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
korespondensi email: noora.fithriana@unitri.ac.id

²Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
email: salomesilmia@gmail.com

ABSTRACT

Self-Printing Ticket has been fulfilling innovation criteria as it is able to adjust a new service. The Self-Printing Ticket innovation made by Indonesian Railways Company and applied in many Indonesian central stations is an effort to improve service quality of printing a train ticket. The aims of this research was to find out the Self-Printing Ticket innovation for supporting public service quality in Malang Station, along with supporting and obstructing factors of such innovation implementation. To reach the research aims, this research used qualitative method. Primary data of this research was got from (1) interviewing informants consisting of Head of Station, Head of Commercial Service Sub-Affairs, Customer Services, and service users of Self-Printing Ticket; (2) documentation; and (3) observing service room. Secondary data was taken from documents of Indonesian Railways Company. Of the research results, found out that the machine of Self-Printing Ticket was Yogyakarta Station Team innovation winning an annual event of Indonesian Railways Company. Based on the six service standards, the service innovation of Self-Printing Ticket in Malang Station was well applied so that it can support public service quality. Supporting factors of the service were facilities; where the obstructing factors were internet or server disruptions, power outage, jammed printer, and prospective passengers misunderstanding on the machine usage and their mistake in inputting the book code.

Keyword: *service innovation; self printing ticket.*

ABSTRAK

Cetak Tiket Mandiri telah memenuhi kriteria sebuah inovasi karena dapat menerapkan layanan baru. Inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan diterapkan di stasiun-stasiun besar di Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam mencetak tiket kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Stasiun Malang serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi layanan tersebut. Untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data primer penelitian ini diperoleh melalui: (1) wawancara dengan informan yang terdiri dari Kepala Stasiun, Kasubur Komersial, Customer Service dan pengguna layanan Cetak Tiket Mandiri; (2) dokumentasi; dan (3) observasi ruangan layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa mesin Cetak Tiket Mandiri merupakan inovasi dari tim Stasiun Yogyakarta yang telah menjuarai event tahunan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Berdasarkan enam standar pelayanan, inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Malang sudah dilaksanakan dengan baik sehingga mampu menunjang kualitas pelayanan publik.

Faktor pendukung pelaksanaan layanan adalah sarana dan prasarana yang memadai; sedangkan faktor penghambatnya adalah gangguan internet atau server, listrik padam, printer macet, serta ketidakpahaman calon penumpang pada penggunaan mesin dan kesalahan ketika memasukkan kode booking.

Kata Kunci: *inovasi layanan; cetak tiket mandiri.*

PENDAHULUAN

Pada sektor transportasi, menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan fasilitas publik dirasa sulit. Masyarakat saat ini cenderung lebih suka menggunakan transportasi pribadi daripada transportasi publik karena masyarakat kebanyakan merasa kurang nyaman dengan fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah. Hasil survei yang dilakukan oleh “Cermati” pada akhir tahun 2017 menunjukkan bahwa untuk transportasi sehari-hari, 53,9% masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan kendaraan pribadi sedangkan masyarakat yang menggunakan kendaraan umum hanya 52,4% (Fitriya, 2018). Alasan masyarakat lebih suka menggunakan kendaraan pribadi daripada kendaraan umum adalah hemat, keamanan dan kenyamanan, waktu tunggu dan jarak ke tempat tujuan. Selain itu, perasaan was-was, kejadian yang kurang menyenangkan, serta kekuatiran pada tindakan asusila dan kejahatan lainnya juga menjadi alasan masyarakat tidak nyaman dengan kendaraan umum sehingga mereka lebih memilih kendaraan pribadi untuk transportasi.

Dari berbagai macam moda, KRL/Kereta masih menjadi primadona transportasi publik di Indonesia. 28,3% dari 6.904 orang memilih KRL/Kereta sebagai transportasi umum untuk bepergian (Fitriya, 2018). Bahkan untuk *traveling*, kereta api menjadi salah satu kendaraan umum andalan masyarakat karena murah dan mudah pesan tiketnya, lebih nyaman, anti macet dan *traveler* dapat berwisata singkat selama perjalanan. Sejak dulu, moda transportasi darat yang dikelola PT Kereta Api Indonesia (Persero) ini sudah melayani orang untuk berpindah dari satu kota ke kota lain. Bahkan, meski sekarang pesawat terbang tampak lebih banyak dipilih untuk perjalanan jarak jauh, nyatanya, kereta api masih laris melakukan perjalanan setiap hari. (Sutandi, 2016)

Setidaknya untuk menarik minat masyarakat terhadap penggunaan kendaraan umum, Pemerintah bersama dengan pihak penyedia jasa transportasi publik perlu melakukan inovasi-inovasi, serta menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung. Salah satu BUMN terkemuka di Indonesia yang menyediakan jasa transportasi darat adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sejak tahun 2012, PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus meningkatkan pelayanan guna mengubah wajah perkeretaapian Indonesia yang diawali dengan mengubah orientasi perusahaan dari *product oriented* menjadi *customer oriented* dengan empat pilar utama yakni: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan pelanggan. Dengan perubahan besar pada orientasi itu, PT Kereta Api Indonesia (Persero) pun melakukan berbagai inovasi sehingga para pengguna jasa kereta api dapat merasakan kemudahan dan manfaat atas layanan yang diberikan. Inovasi layanan untuk reservasi tiket kereta adalah yang paling terasa, dimana sejak tahun 2012 hingga kini reservasi dan pembelian tiket kereta api bisa diperoleh di berbagai *channel* pembelian seperti Agen B2B (Indomaret, Alfamart, Kantor Pos, Gerai Fastpay, Pegadaian dan lain-lain), Railbox dan Railcard (mesin penjual tiket kereta api yang ditempatkan di beberapa stasiun), *internet reservation* (www.kereta-api.co.id, www.tiket.com dan www.tiketkai.com), Contact Center 121, Drive Thru tiket KA, aplikasi Android dan Blackberry (Ismianingtyas & Agustina, 2017), dan mesin cetak tiket mandiri (CTM) yang sudah tersedia di stasiun-stasiun besar.

Hasil-hasil dari inovasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) diantaranya dapat dijelaskan dengan penelitian Wilujeng (2016) bahwa pelayanan *online reservation* pada penjualan tiket kereta api cukup mudah untuk dapat dinikmati para penumpang kereta api. Informasi yang dihadirkan oleh PT KAI selalu *update* mengikuti kondisi yang ada. Selanjutnya mengenai inovasi *boarding pass system* dari PT KAI. Menurut perspektif penyedia layanan, kemampuan, kecakapan dan keterampilan petugas, *boarding pass system* sudah sangat baik karena menjadi petugas *boarding* bukan tugas utama mereka, namun mereka melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab. Sedangkan dari perspektif pengguna layanan, dikatakan bahwa para petugas *boarding pass* telah menjalankan tugasnya dengan baik, seperti mengoperasikan *scanner barcode* dan memberi informasi jalur kereta, gerbong dan tempat duduk pada masing-masing pengguna (Fitriana, 2014). Bahkan dari hasil penelitian Sutrisno, Zauhar, & Said (2015) diketahui bahwa inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan diterapkan di stasiun-stasiun besar di Indonesia seperti di Stasiun Besar Malang merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam mencetak tiket kepada penumpang kereta api. Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi. Salah satu ciri inovasi adalah dapat menerapkan elemen baru seperti menerapkan produk atau layanan baru (Sutrisno, Zuhar, & Said, 2015).

Dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: (1) mengetahui inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Stasiun Malang; dan (2) mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri itu. Dengan kedua tujuan tersebut, penelitian ini difokuskan pada enam standar pelayanan publik. Keenam standar pelayanan publik yang dimaksud terdiri dari: (1) prosedur pelayanan; (2) waktu penyelesaian; (3) biaya pelayanan; (4) produk pelayanan; (5) sarana dan prasarana; dan (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan Stasiun Malang dalam pelaksanaan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Inovasi Layanan

(Ellitan L. dan Lina A., 2009) mendefinisikan konsep inovasi sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang di dalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru. Dengan kata lain, inovasi dianggap sebagai proses adaptasi produk, jasa, ide, atau proses baik yang sudah ada dalam suatu organisasi maupun yang dikembangkan di luar organisasi. Dari definisi ini, inovasi juga dapat diartikan sebagai perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja organisasi. Di level korporasi, jargon “inovasi atau mati” selalu didengungkan untuk menginspirasi para karyawan dan profesional untuk menghasilkan kreasi dan nilai tambah ekonomis, baik dari sisi produk/jasa, proses, hingga sistem manajemennya. Nilai tambah yang diharapkan dengan adanya inovasi tidak hanya berupa efisiensi, efektivitas dan produktivitas semata tetapi lebih dari itu termasuk pula sinergitas, kolaborasi dan kompetisi. Dengan demikian, inovasi erat hubungannya dengan kemampuan untuk memahami *NEED* (kebutuhan) maupun *WANT* (keinginan) konsumen. Inovasi erat kaitannya dengan sikap kreatif, yaitu sikap yang selalu merasa tidak puas dengan pendekatan yang lama, yang dikemas dan disampaikan melalui sarana “teknologi” yang lebih baik (Nasution & Kertajaya, 2018).

Berdasarkan prosesnya, inovasi dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis yakni: *sustaining innovation* dan *discontinues innovation*. Jenis inovasi yang pertama yaitu *sustaining innovation* (inovasi terusan), merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru, namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Ini berarti memberikan nilai tambah terhadap pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Sedangkan *discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Ini berarti menciptakan sebuah produk atau sistem yang belum pernah ada untuk melakukan sebuah perubahan. Dalam kajian inovasi, PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya meningkatkan dedikasi untuk melayani negeri melalui pelayanan dan inovasi yang dilakukannya dalam aspek transportasi darat kereta api. Dilihat dari kedua klasifikasi inovasi yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu inovasi terusan dan inovasi terputus, maka inovasi-inovasi yang terus dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada para pelanggan dalam menggunakan jasa kereta api, seperti: layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) dan *online reservation* merupakan *sustaining innovation*. Dapat dikatakan demikian karena proses inovasi yang diselenggarakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat membawa perubahan layanan dan nilai tambah yang berarti, dengan tetap mendasarkan pada jasa yang sudah ada.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas tidak dapat dipisahkan dari jasa atau pelayanan. Groetsh dan Davis mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Karena kualitas dengan pelayanan tidak dapat dipisahkan, maka ada atribut atau ciri tertentu yang menentukan kualitas pelayanan (Yulianto, 2018). Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono, antara lain: (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (Heriyanto, 2015).

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik ini diselenggarakan oleh satuan kerja pemerintahan atau instansi Pemerintah, baik Pusat, Daerah, termasuk BUMN dan BUMD. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi: a) prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; b) waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan; c) biaya pelayanan, termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; d) produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; e) sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan

prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; f) kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan (Mukarom Z., 2015). Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*), artinya segala bentuk pelayanan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan para pelanggan mendapat perlakuan dengan sebaik-baiknya. Pada setiap pelayanan publik, perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan (Hardiyansyah, 2018).

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif agar dapat mengetahui pelaksanaan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Stasiun Malang (Sugiyono, 2010).

Penelitian ini berlokasi di Stasiun Malang atau lebih dikenal dengan Stasiun Malang Kota Baru, yang beralamat di Jl. Trunojoyo No. 10 Kiduldalem, Klojen Kota Malang. Alasannya adalah karena Stasiun Malang merupakan sebuah stasiun besar yang letaknya strategis di Kota Malang dan melayani banyak rute jaringan. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 7 Desember 2018 sampai dengan 6 Januari 2019, dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh Peneliti tanpa perantara, yaitu: dari wawancara dengan narasumber, dokumentasi dan observasi di lapangan. Narasumber penelitian ini terdiri dari: Kepala Stasiun, Kepala Sub-urusan (Kasubur) Pelayanan Komersial, *Customer Service*, serta pengguna layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM). Data sekunder diperoleh dari dokumen yang telah tersedia pada Kantor Stasiun Malang seperti Profil Stasiun, serta Profil Perusahaan dan Laporan Tahunan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Dalam pengumpulan data, Peneliti menggunakan beberapa instrumen diantaranya: peneliti sendiri, panduan wawancara, catatan lapangan, kamera dan alat perekam. Setelah seluruh data yang dibutuhkan terkumpul, data dianalisa dengan tahapan-tahapan sebagai berikut: (1) Reduksi Data, artinya Peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, lalu mencari tema dan polanya. (2) Penyajian Data, yaitu Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian singkat. (3) Penarikan Kesimpulan, yaitu temuan baru yang didapatkan oleh Peneliti dalam bentuk gambaran pelaksanaan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang. Demi keabsahan data, Peneliti menjalankan penelitian triangulasi secara tekun. Artinya, setelah mewawancarai narasumber di lokasi penelitian, Peneliti kemudian mengeceknya dengan melakukan observasi atau dokumentasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dilihat dari sejarahnya, jaringan jalan kereta api sudah memasuki Malang sejak tahun 1876. Pada 1880 *Verenigde Spoorwegenbedrijf* mengembangkan jalur kereta api di Pulau Jawa (PT. KAI Indonesia, 2013). Pada tahun 1914, jurusan yang ada adalah Surabaya-Malang yang dihubungkan dengan empat buah kereta api, dua dari arah Kota Malang dan dua berangkat dari arah Surabaya (Santoso, Safrilia, & Tutuko, 2018). Pada awalnya, bangunan Stasiun Malang berada di sisi timur stasiun yang sekarang. Dengan rancangan seperti ini, penumpang yang baru turun dari kereta api akan disajikan pemandangan indah di sebelah barat, yaitu gunung Panderman. Karena bangunan stasiun ini dirasa tidak mampu lagi menampung jumlah penumpang yang terus meningkat, maka dibuatlah bangunan baru yang lebih besar di sisi barat emplasemen (di seberang bangunan stasiun semula). Bangunan baru ini kemudian terus dipakai hingga sekarang.

Jasa yang dihasilkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) diantaranya mencakup angkutan penumpang menggunakan kereta api, yang mencakup angkutan rute jarak jauh, jarak menengah dan jarak pendek. Untuk jasa angkutan penumpang jarak jauh dibagi menjadi angkutan penumpang kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi. Jasa lainnya adalah angkutan barang menggunakan kereta api, yang mencakup angkutan peti kemas, batu bara, parcel, barang curah dan barang jenis lain (PT. KAI Indonesia, 2013). Dengan jasa-jasa yang dihasilkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) ini, fungsi dari Stasiun Malang adalah sebagai tempat naik-turun penumpang dan tempat pelayanan angkutan penumpang dan angkutan barang. Sejak tahun 2012, pencapaian-pencapaian atas jasa yang dihasilkan semakin memantapkan langkah PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perusahaan perkeretaapian yang siap bertumbuh melalui proses. Tetapi, ada tantangan berat di tengah persaingan jasa transportasi melanda usaha perkeretaapian. Contohnya, untuk penumpang kelas eksekutif, pesaing produk substitusi datang dari perusahaan penerbangan yang menawarkan biaya murah dan kecepatan waktu tempuh penerbangan. Sedangkan untuk kereta api kelas bisnis dan ekonomi, ancaman datang dari jasa transportasi darat, seperti: bus, travel dan persewaan mobil jarak jauh yang menawarkan fleksibilitas, mobilisasi dan privasi tinggi.

Guna menghadapi tantangan persaingan usaha, PT Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan peningkatan pelayanan melalui beragam inovasi. Sejak tahun 2012, PT Kereta Api Indonesia (Persero) mulai mengimplementasikan sistem *ticketing*. Pada 2013, PT Kereta Api Indonesia (Persero) menambah akses pemesanan tiket dan menyediakan fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). Melalui layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), calon penumpang yang telah membeli tiket kereta dari agen maupun *channel* alternatif lain dan telah mendapatkan kode booking dapat mencetak sendiri tiket kereta api melalui fasilitas mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM).

1. Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik Di Stasiun Malang

Mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) merupakan inovasi dari tim Stasiun Yogyakarta, Daop 6 Yogyakarta yang juga telah menjuarai event tahunan Innovation & Improvement Award (II A) 2013, yang diselenggarakan oleh Unit Quality Assurance PT KAI. Dengan munculnya inovasi Cetak Tiket Mandiri (CTM), berarti PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah membuat sebuah perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja organisasinya. Dalam Profil Perusahaan, disebutkan bahwa pada pengembangan tahap pertama, mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) ditempatkan di beberapa stasiun besar seperti Stasiun Gambir, Jakarta Kota, Pasar Senen, Bandung, Tugu Yogyakarta, Semarang Tawang, Surabaya Gubeng, Surabaya Pasar Turi, Cirebon, Purwokerto. Selanjutnya,

hampir seluruh stasiun di seluruh Daop dan Divre sudah dilengkapi dengan CTM. Di Stasiun Malang, layanan Cetak Tiket Mandiri sudah ada sejak bulan Juli 2014 (Sutrisno, Cahyono, & Qomariah, 2017). Munculnya inovasi layanan ini tentu saja dapat menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik di Stasiun Malang.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya (Hardiyansyah, 2018). Untuk mengetahui penyelenggaraan layanan yang telah diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) melalui Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang telah disediakan di Stasiun Malang, Peneliti menggunakan enam standar pelayanan publik. Standar pertama ialah prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan termasuk pula pengaduan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) adalah sudah baku dan tersedia di ruang layanan, sebagaimana terlihat pada Gambar 1. Hal ini dimaksudkan agar calon penumpang yang akan mencetak tiket dapat melakukannya dengan lebih mudah. Berdasarkan prosedur pelayanan yang sudah ditempel di ruang layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), calon penumpang harus melakukan langkah-langkah pencetakan tiket sebagai berikut: (1) ketik kode booking/kode pembayaran yang tertera pada struk terlebih dahulu; (2) kemudian ketik nomor telepon atau nomor kartu identitas sesuai dengan nomor yang digunakan pada saat pemesanan; (3) klik cari; (4) muncul tampilan info data penumpang; (5) klik cetak; (6) ambil tiket yang tercetak; (7) struk dimasukkan ke kotak yang telah disediakan; dan (8) proses selesai. Dengan mengikuti langkah-langkah tersebut, proses mencetak tiket sangatlah mudah. Jika masih ada penumpang yang merasa kesulitan dalam mengikuti prosedur layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), dapat langsung menghubungi bagian *Customer Service*. Hasil wawancara dengan salah satu pengguna layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) juga menunjukkan bahwa pengguna sudah memahami prosesnya karena “prosedur dari layanan Cetak Tiket Mandiri sudah dilampirkan berhadapan dengan mesin layanan Cetak Tiket Mandiri sehingga penumpang dengan mudah mencetaknya” (Wawancara pada 18 Desember 2018, Pukul 11:30 WIB). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) telah dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan dan disediakan berhadapan dengan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang.



Gambar 1. Layanan Cetak Tiket Mandiri (*Self-Printing Ticket*)
Sumber: Data Primer, 2018

Standar pelayanan kedua adalah waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian, termasuk pengaduan.

Dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian pencetakan tiket dengan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) adalah sangat cepat, yakni “2 sampai 3 detik tiketnya langsung keluar” (Wawancara dengan Kepala Stasiun Malang pada 17 Desember 2018, Pukul 10:35 WIB). Bahkan “jangka waktu penyelesaian lebih cepat tidak membutuhkan waktu yang lebih lama, jika tidak ada kendala” (Wawancara dengan Kepala Sub-urusan Pelayanan Komersial pada 12 Desember 2018, Pukul 12:30 WIB). Jadi, kecepatan waktu penyelesaian layanan cetak tiket secara mandiri ini adalah untuk proses pencetakan tiket kereta api jika tidak ada sesuatu kendala apapun. Meskipun begitu, jika dibandingkan dengan waktu penyelesaian pencetakan tiket manual di loket stasiun, maka mencetak tiket di layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) akan lebih efektif dan efisien bagi para calon penumpang.

Standar pelayanan ketiga ialah biaya pelayanan. Biaya pelayanan adalah tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang diketahui bahwa biaya cetak tiket secara mandiri adalah gratis, tidak ada biaya administrasi tambahan apapun. Hal ini ditegaskan oleh Kepala Stasiun bahwa “pihak instansi penyelenggara pelayanan Cetak Tiket Mandiri, tidak mengenakan biaya sepeser pun kepada masyarakat yang hendak mencetak tiket di mesin layanan Cetak Tiket Mandiri” (Wawancara pada 11 Desember 2018, Pukul 14:00 WIB). Artinya, para calon penumpang yang telah membeli tiket secara daring melalui laman, aplikasi, telepon resmi, serta *channel* eksternal yang bekerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat mencetak tiketnya di mesin layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) secara gratis.

Standar pelayanan keempat ialah produk pelayanan atau hasil pelayanan yang akan diterima oleh pengguna. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa produk pelayanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang adalah tiket karena hanya tiket yang hingga saat ini dapat dilayani pada layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM). Jadi, produk layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang berupa tiket tercetak. Para calon penumpang yang sudah membeli tiket kereta api secara daring saja yang akan mendapatkan produk layanan ini. Contoh tiket kereta api sebagai produk pelayanan pencetakan tiket secara mandiri dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Produk Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM)
Sumber: Data Primer, 2018

Standar pelayanan kelima adalah sarana dan prasarana. Pada layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), hal ini dimaksudkan sebagai penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan Stasiun Malang. Mengenai sarana-prasarana layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), Kepala Stasiun mengatakan “sudah cukup lengkap yaitu terdiri dari 2 buah perangkat komputer dengan layar *touch-screen* (layar sentuh) dan *printer* yang langsung bersambung dengan *server* pusat secara *real time*” (Wawancara pada 13 Desember 2018, Pukul 12:25 WIB). Selain itu, berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM)

dilengkapi dengan ruangan tunggu ber-AC sehingga calon penumpang dapat merasa nyaman ketika menggunakan layanan ini. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) sudah memadai karena terletak di ruangan ber-AC dengan dilengkapi dua buah komputer layar sentuh yang langsung tersambung dengan *server* pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero) secara *real time* dan alat pencetak tiket.

Standar pelayanan keenam adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM). Berdasarkan hasil observasi, mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) dapat melayani permintaan pelanggan dengan baik. Tetapi, petugas stasiun juga tidak tinggal diam untuk membantu pelanggan. Menurut seorang pengguna layanan, “petugas yang melayani cukup ramah, baik dalam melayani serta memberi arahan terkait tahapan maupun prosedur kepada masyarakat/penumpang dalam mencetak tiket di mesin layanan Cetak Tiket Mandiri” (Wawancara pada 18 Desember 2018, Pukul 11:24 WIB). Dengan demikian, dapat diketahui bahwa petugas pelayanan berkompeten dalam memberikan arahan agar calon penumpang dapat melakukan pencetakan tiket secara mandiri.

Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) dapat dikatakan sebagai *sustaining innovation* (inovasi yang berkelanjutan) karena PT Kereta Api Indonesia (Persero) tetap konsisten mendasarkan dirinya pada jasa transportasi darat dan usaha perkeretaapian, dengan produk-produk angkutan penumpang dan barang, serta sejenisnya dengan lebih berkualitas. Sebagai sebuah inovasi yang berkelanjutan, layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) memang membawa perubahan berinteraksi dengan penumpang dalam hal mencetak tiket, akan tetapi layanan ini tidak membawa perubahan secara menyeluruh dalam berinteraksi kepada penumpang kereta api (Sutrisno et al., 2015). Penyelenggaraan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang berdasarkan enam standar pelayanan adalah sudah baik. Dapat dikatakan demikian karena prosedur pelayanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) telah baku, waktu penyelesaian sangat cepat, biaya pelayanan gratis, produk tiket tercetak baik, sarana-prasarana memadai dan petugas stasiun mampu mengarahkan calon penumpang untuk dapat mengoperasikan dan mencetak tiketnya secara mandiri.

Sebuah inovasi tidak hanya ditujukan untuk mengurangi biaya produksi semata, tetapi banyak berhubungan juga dengan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, merancang produk yang lebih baik, mengusahakan daur hidup produk yang lebih panjang, dan merespon kebutuhan serta tuntutan pelanggan (Nasution AH; Kertajaya H, 2018). Penyelenggaraan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) sesuai dengan tujuan inovasi adalah dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta dapat memberikan nilai tambah atau menunjang kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sebelum diterapkannya inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang, seorang calon penumpang kereta api harus mencetak tiketnya di loket. Apabila si calon penumpang mencetak tiket di loket stasiun, maka waktu yang dibutuhkan sudah pasti sangat lama karena mereka harus mengantri dengan calon penumpang lainnya. Belum lagi jika banyak calon penumpang ingin melakukan pembelian tiket, pembatalan atau bahkan pengembalian uang tiket kereta api di loket stasiun. Dengan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), proses pencetakan tiket kereta api di Stasiun Malang menjadi lebih singkat, tidak antri dan tidak berbelit-belit seperti yang diharapkan oleh penerima layanan. Sehingga, layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) dapat menunjang kualitas pelayanan di Stasiun Malang menjadi lebih efektif, efisien dan mampu

mensinergikan antara teknologi dengan kebutuhan calon penumpang. Hal ini dikarenakan calon penumpang kereta api tidak hanya mendapatkan kemudahan dalam memesan tiket tetapi juga dapat mencetak sendiri tiketnya, dengan pelayanan yang sederhana, cepat dan tanpa biaya tambahan.

2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) Di Stasiun Malang

Inovasi adalah *creative way of life* untuk tetap *survive* dan *sustain* di era persaingan global. Dengan berbagai inovasi yang telah dilaksanakannya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat berjaya, serta dapat bertahan dari kerasnya persaingan usaha transportasi publik (Nasution AH; Kertajaya H, 2018). Meski demikian, pelaksanaan inovasi tidak terlepas dari adanya faktor-faktor pendukung dan penghambat. Begitu pula inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM), terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya di Stasiun Malang. Dari hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa faktor pendukung pelaksanaan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang adalah sarana dan prasarana yang terdiri dari: ruangan ber-AC, dua buah komputer layar sentuh, dengan teknologi yang langsung tersambung dengan *server* pusat secara *real time* dan mesin pencetak tiket. Komputer berteknologi yang tersambung dengan *server* PT Kereta Api Indonesia (Persero) secara *real time* dapat mempermudah calon penumpang yang ingin mencetak tiket dengan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM).

Meskipun layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang ini mudah dan tidak memerlukan keahlian khusus dalam penggunaannya, “akan tetapi pada pelaksanaannya masih ada saja penumpang yang belum mengerti cara menggunakannya. Selain itu, jika terjadi gangguan internet ataupun listrik padam, maka data penumpang tidak akan keluar sehingga tiket tidak dapat dicetak.” (Wawancara dengan *Customer Service* pada 18 Desember 2018, Pukul 11:18 WIB) Hambatan ini ditambah lagi dengan kode booking sekali pakai yang “apabila penumpang salah memasukkan kodenya atau terjadi hambatan pada saat proses layanan seperti *printer* tidak mau mencetak tiket ataupun terjadi gangguan internet sehingga data penumpang tidak keluar, maka penumpang harus melakukan cetak tiket secara manual di loket stasiun atau *customer service*” (Wawancara dengan *Customer Service* pada 15 Desember 2018, Pukul 13:00 WIB). Jadi, dapat diketahui bahwa faktor penghambat pelaksanaan inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Malang berasal dari dalam dan luar. Faktor penghambat dari dalam adalah gangguan internet/*server*, listrik padam dan *printer* macet sehingga mengakibatkan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) tidak dapat berfungsi. Sementara itu, faktor penghambat dari luar adalah calon penumpang yang belum mengerti cara pengoperasian mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) atau kesalahan calon penumpang dalam memasukkan kode booking sehingga proses pencetakan tidak dapat berjalan. Guna mengatasi faktor penghambat dari luar, perlu kiranya PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan Stasiun Malang menyediakan loket pelayanan khusus bagi pelanggan dengan kebutuhan khusus dan usia lanjut yang mana mereka akan sangat merasa kesulitan jika menggunakan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM). Di Stasiun Malang perlu adanya penambahan loket khusus untuk lansia (Nasikhah, 2019) karena mengingat tidak semua calon penumpang kereta api mampu mengikuti perkembangan teknologi, seperti halnya lansia dan difabel. Sedangkan untuk faktor penghambat dari dalam harus bisa diatasi oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan Stasiun Malang dengan melakukan pemeliharaan berkala pada teknologi dan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM).

KESIMPULAN

Cetak Tiket Mandiri (CTM) merupakan sebuah inovasi layanan yang telah terselenggara dengan baik dan mampu menunjang kualitas pelayanan perkeretaapian di Stasiun Malang. Berdasarkan enam standar pelayanan, prosedur layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) sudah baku dan tersedia berhadapan dengan mesin cetak, waktu penyelesaian layanan dalam hitungan detik, biaya pelayanan gratis, produk pelayanan berupa tiket tercetak baik, sarana-prasarana sudah memadai dan petugas stasiun kompeten dalam membantu calon penumpang untuk menggunakan layanan ini. Faktor pendukung pelaksanaan layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) adalah sarana dan prasarana sedangkan faktor penghambatnya adalah gangguan internet atau *server*, listrik padam, *printer* macet, serta ketidakpahaman calon penumpang dalam penggunaan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) dan kesalahan calon penumpang ketika memasukkan kode booking sekali pakai.

DAFTAR RUJUKAN

- A. Caroline Sutandi. (2016). Kereta Api Cepat di Indonesia sebagai Transportasi Massal. *Majalah Parahyangan*, 2-5. Retrieved from <http://unpar.ac.id/wp-content/uploads/2016/04/Majalah-Parahyangan-2016020302.pdf>
- Ellitan L. dan Lina A. (2009). *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1), 1-10.
- Fitriya. (2018). Hasil Survei: Ternyata Transportasi Umum Ini yang 'Digandrungi' Orang Indonesia. *Cermati.Com*. Retrieved from <https://www.cermati.com/artikel/hasil-survei-ternyata-transportasi-umum-ini-yang-digandrungi-orang-indonesia>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Heriyanto, I. (2015). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi , Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2), 80-101. Retrieved from <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>
- Ismianingtyas, R., & Agustina, I. F. (2017). Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 125-140. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1319>
- Mukarom Z., L. M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2670>
- Nasution AH; Kertajaya H. (2018). *Inovasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- PT. KAI Indonesia. (2013). Laporan Tahunan (Annual Report) 2013: Transformasi Menuju Pelayanan Primatransformation to Service Excellence. Retrieved from <https://ppid.kai.id/files/referensi/annualreoprtpkaitahun2013.pdf>
- Santoso, I., Safrilia, A., & Tutuko, P. (2018). Konservasi Bangunan Stasiun Kota Baru Malang. In S. Y. T. Supriyono, VG Sri Rejeki (Ed.), *Prosiding Temu Ilmiah IPLBI 2018* (pp. 51-57). Semarang. <https://doi.org/10.32315/ti.7.h051>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains*

- Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 157–174.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32528/smbi.v7i2.1230>
- Sutrisno, M. R. D. S., Zuhar, S., & Said, A. (2015). Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 3(11), 1814–1820. Retrieved from <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1050>
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 241–258. Retrieved from <http://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/448/444>