

Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Besar Kota Madiun

Kharismadia Putra Ekinasmara

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
kharis.f5@gmail.com

Dra.Meirinawati.,M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Transportasi merupakan sarana pemenuh kebutuhan bagi masyarakat Indonesia seperti bekerja, sekolah, maupun berpergian dengan keluarga. Dari berbagai jenis transportasi yang ada di Indonesia kereta api merupakan salah satu transportasi favorit bagi masyarakat dengan alasan sifatnya yang cepat, aman serta lebih fleksibel dalam melakukan perjalanan. PT. KAI (Persero) sebagai satu-satunya penyelenggara transportasi kereta api di Indonesia, terus berbenah dalam melakukan pelayanan demi menciptakan sebuah pelayanan yang berkualitas. Salah satu inovasi yang diciptakan PT.KAI adalah layanan cetak tiket mandiri. Cetak tiket mandiri ini adalah layanan untuk mempermudah para penumpang untuk mencetak tiket yang telah mereka beli melalui channel resmi yang telah bekerja sama dengan PT.KAI. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi layanan cetak tiket mandiri di Stasiun Besar Kota Madiun. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus dalam penelitian ini adalah inovasi layanan cetak tiket mandiri menggunakan lima atribut inovasi yaitu : keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati. Lokasi penelitian yaitu Stasiun Besar Kota Madiun. Berdasarkan hasil paparan penelitian inovasi layanan cetak tiket mandiri sudah dapat dikatakan dengan baik. Hal itu terlihat dari atribut inovasi keunggulan relatif yaitu inovasi ini memiliki keunggulan yang berupa kecepatan waktu para penumpang untuk mencetak tiket, atribut kesesuaian yaitu inovasi ini sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang yaitu proses administrasi yang cepat, mudah dan fleksibel, atribut Kerumitan yaitu bahwa dalam inovasi ini tidak adanya kerumitan yang signifikan karena prosedur dan mekanisme penggunaan layanan ini dapat diperoleh dengan mudah dengan bantuan petugas, atribut kemungkinan dicoba yaitu bahwa pada awal layanan ini diterapkan berupa dua unit mesin cetak tiket mandiri dan masih terjadi penumpukan karena penumpang mulai beralih menggunakan layanan ini, sehingga pihak stasiun meminta agar ditambah satu unit menjadi tiga, atribut kemudahan diamati yaitu terlihat dari fasilitas ruang tunggu yang berada di dekat loket dan mesin cetak tiket mandiri yang sudah tidak berfungsi karena semenjak adanya layanan ini sudah jarang terlihat antrian. Adapun saran dari peneliti terhadap PT.KAI khususnya Stasiun Madiun yaitu memperluas proses sosialisasi kepada masyarakat akan penggunaan layanan cetak tiket mandiri ini, melakukan pengecekan rutin terhadap alat-alat operasional berupa layar, printer, serta jaringan internet untuk menghindari resiko yang mungkin merugikan penumpang dan yang terakhir adalah pengkajian ulang terhadap sistem boking yang hanya bisa dimasukan satu kali untuk bisa dilakukan lebih dari satu kali untuk mencegah kerugian apabila tiket tidak tercetak.

Kata Kunci: Inovasi, Cetak, Tiket

Abstract

Transportation is a facilitation to help activities of Indonesian such as working, going to school, or travelling with family. Many various types of transportation which is available in Indonesia, and train is one of the favourite transportation for Indonesian because it is fast, safe and more flexible in traveling. PT. KAI (Persero), as the sole organizer of railway transportation in Indonesia, continually improve the service to create service in high quality. One of the innovations that is created by PT.KAI is a self-service ticketing facility. This self-service ticket printing is a service to make it easier for passengers to print tickets which is they have purchased through official channels that have been working with PT.KAI. The purpose of this research is to describe the innovation of self-service ticket printing facility at Madiun's station. Type of research that is used in this research is descriptive qualitative research. Focus in this study is the innovation of self-service ticket printing that is using five innovation attributes: relative excellence, suitability, complexity, probability of trial, ease of observation. Location of the research is the Great Station of Madiun City. Based on the results of research, it exposures innovation of self-service ticket printing can be seemed in good

condition. It is seen from the relative advantages of this innovation, which is advantage in the form of the speed of time for passengers to print tickets. Suitability of this innovation means it is suitable with the needs of passengers, which is a fast administration process, easy and flexible. Complexity means absence of significant complexity due to the procedures and mechanisms for using of this service can be easily obtained by asking officer. Probability of trial, which means at the beginning the service is implemented, there are two self-service ticketing machines and there is a cumulating passengers because many passengers are switching off to this service, so station requested to add one unit to three. Easiness of observation that is visible from the waiting room facility that is located near the counter and the self-contained ticketing machine that is not available anymore because the existence of this service makes queue happens rarely. Suggestions to PT.KAI especially at great station on Madiun city are expanding the socialization process to the public about using of this self-service ticketing facility, conducting a routine checking of operational tools in the form of screen, printer, and internet network to avoid risks that might harm passengers and last is a review of the booking system that can only be entered once to prevent losses if the ticket is not printed.

Keywords : Innovation, Ticket, Printing

PENDAHULUAN

Indonesia termasuk negara yang memiliki beberapa transportasi. Transportasi umum sendiri dibagi menjadi 3 jenis yaitu transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Dari berbagai jenis transportasi umum minat masyarakat Indonesia cenderung menggunakan transportasi darat karena dengan alasan lebih ekonomis serta sifatnya yang sangat efektif untuk perjalanan. Dari beberapa pilihan akan transportasi darat, kereta api merupakan salah satu pilihan masyarakat dengan alasan lebih aman dan dapat mengangkut penumpang dalam jumlah banyak. PT Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan jasa angkutan penumpang dan barang melalui kereta api. Sebagai perusahaan dibawah naungan pemerintah sudah sepenuhnya PT Kereta Api Indonesia menjalankan dan menerapkan prinsip akuntabilitas, transparansi, tanggung jawab serta profesional dalam menjalankan bisnisnya demi memperoleh kepuasan masyarakat akan layanan transportasi kereta api.

Sebagai perusahaan Persero yang satu-satunya bergerak dan memonopoli penyelenggaraan transportasi perkeretaapian di Indonesia, PT Kereta Api Indonesia turut mengambil peran dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam hal ini PT KAI menciptakan sebuah terobosan inovasi-inovasi yang tidak lain untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka. Salah satu inovasi yang di ciptakan PT Kereta Api Indonesia terkait layanan tiket kereta api yaitu Cetak Tiket Mandiri. CTM (Cetak Tiket Mandiri) berfungsi untuk memudahkan masyarakat untuk mencetak tiket tanpa harus mengantri di stasiun terlebih dahulu dengan syarat penumpang telah membeli atau reservasi terlebih dahulu secara online, telepon resmi 021121 atau di web resmi yang bekerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia yaitu <https://tiket.kereta-api.co.id/> setelah memesan tiket dan membayar maka calon penumpang memperoleh kode

booking dan kode pembayaran dan langsung memasukkannya ke mesin cetak tiket mandiri yang berada di stasiun. Layanan Cetak Tiket Mandiri ini merupakan sebuah inovasi yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia yang bertujuan agar penumpang atau pengguna jasa kereta api tidak perlu datang ke stasiun untuk antri tiket terlebih dahulu serta dapat mengurangi antrian yang panjang dalam pemesanan tiket di stasiun.

Mesin Cetak Tiket mandiri pun mendapat apresiasi dan penghargaan inovasi teknologi terbaik dalam CKI (Cipta Karya Inovatif) pada tahun 2014 sumber:(www.kereta-api.co.id). Layanan Cetak Tiket Mandiri ini didasari oleh keputusan direksi PT Kereta Api Indonesia Nomor: KEP.U/OT.104/X/4/KA-2014 Bab IX tentang Tata Kelola Teknologi Informasi. Pembaruan layanan ini dilakukan untuk menanggapi permintaan serta tuntutan masyarakat pengguna kereta api agar mendapatkan pelayanan yang baik seperti terciptanya keamanan dan kenyamanan.

Kota Madiun yang tergabung dalam DAOP (Daerah Operasi) 7 yang memiliki beberapa stasiun seperti Stasiun Walikukun, Stasiun Paron, Stasiun Madiun, Stasiun Caruban, Stasiun Nganjuk, Stasiun Kertosono, Stasiun Jombang, Stasiun Kediri dan Stasiun Tulungagung ikut terdampak dengan adanya inovasi Cetak Tiket Mandiri ini. Dari beberapa stasiun yang sudah disebutkan di atas stasiun Besar Kota Madiun sudah terdapat mesin cetak tiket mandiri. Karena lokasi yang strategis dan cukup sentral dalam penghubung jalur kereta api dari Surabaya menuju Jakarta, serta cukup banyak minat akan pengguna transportasi kereta api di kota Madiun ini menjadi sebuah alasan mengapa mesin cetak tiket mandiri harus ada di kota Madiun. Layanan cetak tiket mandiri di stasiun Madiun ini sudah ada dan mulai dioperasikan pada Desember 2015, adapun jumlah mesin cetak tiket mandiri di stasiun Madiun ini sejumlah tiga unit.

Stasiun Madiun (MN) adalah stasiun kereta api kelas besar yang berlokasi di Jalan Kumpul Sunaryo No. 6A

Kelurahan Madiun lor, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun, Provinsi Jawa Timur dan tepatnya berada di sebelah selatan PT Industri Kereta Api (INKA), yang merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang mengelola semua hal terkait produksi kereta api di Indonesia. Stasiun yang berketinggian di +63 meter di atas permukaan laut ini melayani perjalanan ke sejumlah daerah baik jalur utara selatan timur maupun barat. Dengan sudah adanya inovasi tentang pelayanan tiket yaitu mesin cetak tiket mandiri ini diharapkan dapat mengurangi antrian dalam pemesanan tiket di stasiun Madiun yang cukup panjang di setiap harinya dan akan lebih banyak pada saat hari libur panjang, dilain itu pemberian mesin tiket cetak mandiri di stasiun kota Madiun oleh DAOP 7 ini diharapkan memberi fasilitas kemudahan untuk para calon penumpang sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia.

Dengan keberadaan mesin cetak tiket mandiri di stasiun besar Kota Madiun ini ternyata masih menimbulkan kebingungan dan ketidaktahuan masyarakat awam akan penggunaan mesin cetak tiket mandiri ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, telah memperkuat penulis sehingga tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui inovasi cetak tiket mandiri di stasiun besar Kota Madiun. Serta mendeskripsikan layanan tentang cetak tiket mandiri apa saja kelebihan dan kelemahan dalam layanan tersebut sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara maksimal. Berdasarkan latar belakang yang di tulis di atas maka penulis tertarik untuk membahas tentang **“INOVASI LAYANAN CETAK TIKET MANDIRI (CTM) DI STASIUN BESAR KOTA MADIUN”**

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara itu, fokus penelitian menggunakan teori Karakteristik inovasi dikemukakan oleh Suwarno, (2008) yang merujuk juga dari pendapat Rogers yaitu Keuntungan Relatif (*relatif advantages*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemungkinan dicoba (*triability*), Kemudahan diamati (*observability*). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Inovasi layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) di Stasiun Besar Kota Madiun dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) yaitu *data collection, data reduction, data display, conclusion drawing and verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian data yang telah disuguhkan serta dipaparkan dalam hasil penelitian terkait inovasi layanan cetak tiket mandiri di Stasiun Besar Kota Madiun, maka dapat dilakukan sebuah analisis inovasi layanan yang telah dilakukan oleh Stasiun Besar Kota Madiun dengan menggunakan suatu teori yang dijadikan dasar untuk penelitian, sebagai sebuah alat untuk mendeskripsikan lebih dalam mengenai inovasi layanan cetak tiket mandiri, yaitu karakteristik atau atribut inovasi menurut Suwarno yang merujuk dari pendapat yang dikemukakan Rogers, Atribut Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, Kemudahan Diamati. Untuk mendapatkan suatu penjelasan lebih dalam serta akurat mengenai inovasi layanan cetak tiket mandiri, maka dari itu setiap fenomena yang sedang berlangsung dan terjadi di layanan Stasiun Besar Kota Madiun dapat diteliti lebih mendalam dengan menggunakan karakteristik atau atribut inovasi menurut Suwarno yang merujuk dari pendapat Rogers yang telah disebutkan diatas.

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan relatif atau *Relative Advantage* adalah salah satu karakteristik atau atribut inovasi yang dipakai sebagai sebuah alat untuk menjelaskan keunggulan suatu inovasi, nilai lebih, dan nilai kebaruan yang terdapat dalam suatu inovasi sehingga dapat dijadikan sebuah pembeda dengan inovasi lainnya yang ada. Dengan demikian karakteristik atau atribut inovasi keuntungan relatif menyuguhkan suatu nilai keunggulan yang dimiliki suatu inovasi yang otomatis memiliki ciri khas dan perbedaan dengan inovasi yang lain. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti yang fokus pada karakteristik atau atribut inovasi keunggulan relatif terdapat beberapa keunggulan yang dimiliki. Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain adalah kecepatan untuk mencetak tiket para penumpang melalui mesin cetak tiket mandiri ini, sehingga dapat memangkas waktu para penumpang untuk menyelesaikan proses administrasi terkait percetakan tiket. Fungsi dari layanan cetak tiket mandiri ini pun adalah membantu peran loket di Stasiun Untuk mencetak tiket, otomatis semenjak adanya layanan cetak tiket mandiri ini antrian pun sudah jarang terlihat di loket yang berada di Stasiun Besar Kota madiun. Layanan cetak tiket mandiri ini dilatar belakangi oleh keluhan pengguna kereta api akan pelayanan mengenai tiket kereta api yang dahulunya mencetak tiket manual dan diharuskan mengantri. Lalu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berbenah dan meluncurkan sebuah inovasi yaitu cetak tiket mandiri guna mengantisipasi antrian panjang pada loket di stasiun pada hari libur maupun pada hari raya. Sehingga inovasi layanan cetak tiket mandiri ini mendapat sebuah

penghargaan pada tahun 2014 dari kementerian Badan Usaha Milik Negara sebagai Inovasi teknologi Terbaik dalam Cipta Karya Inovatif (CKI). Dengan waktu percetakan tiket yang singkat tersebut, secara tidak langsung juga dapat memberikan kepastian waktu bagi para penumpang, terlebih lagi bagi para penumpang yang tidak memiliki banyak waktu luang untuk mengantri di loket stasiun. Kemudahan persyaratan menggunakan layanan cetak tiket mandiri pun juga diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu hanya membawa struk hasil pembelian dari *chanel* resmi yang telah bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia seperti alfamart atau indomart. Setelah itu tinggal memasukan kode boking atau kode pembayaran melalui mesin cetak tiket mandiri dan mesinpun akan memberikan data lengkap calon penumpang mulai dari, nama, tujuan, jenis kereta dan tempat duduk. Setelah itu penumpang tinggal mencetak tiketnya.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi layanan cetak tiket mandiri adalah inovasi baru dimana jika dihubungkan dengan karakteristik atau atribut kesesuaian maka adanya kesesuaian dengan situasi dimana sebelum adanya inovasi, sehingga para pemangku kepentingan atau *stakeholder* dapat menjadikan beberapa fenomena yang terjadi dilapangan sebelum adanya inovasi menjadi bagian dari awal perubahan untuk menciptakan inovasi baru. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti yang fokus pada karakteristik atau atribut inovasi kesesuaian atau *compability* inovasi layanan cetak tiket mandiri ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa kereta api kan kondisi yang ada pada saat ini. Dimana pada saat ini yang dibutuhkan oleh pengguna jasa kereta api dalam hal pelayanan percetakan tiket adalah pelayanan yang mudah, cepat, serta prosedur yang fleksibel. Semua kebutuhan akan percetakan tiket tersebut sudah dijawab dengan hadirnya inovasi layanan cetak tiket mandiri hal ini telah dibuktikan dengan waktu yang di gunakan para calon penumpang dalam mencetak tiket lebih singkat dengan sebelum adanya layanan ini. Kemudian dengan persyaratan yang mudah yaitu hanya memasukan kode boking atau kode pembayaran yang telah dibeli melalui *chanel eksternal* yang telah bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Berdasarkan hasil kajian peneliti mengenai karakteristik atau atribut inovasi kesesuaian , dapat dibuktikan bahwa Inovasi Layanan cetak tiket mandiri di Stasiun Besar Kota Madiun yang diciptakan oleh PT. Kereta Api Indonesia ini sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan serta diinginkan pengguna kereta api terkait pelayanan yang efektif, efisien serta berkualitas. Hal itu didukung dengan adanya tanggung jawab penuh dari petugas stasiun yang sudah melalui

beberapa pelatihan serta tuntutan dari instansi agar menguasai alat-alat operasional layanan cetak tiket mandiri karena layanan cetak tiket mandiri ini tidak memiliki *standart operasional prosedure* sehingga pengguna kereta api tetap terbantu dan mendapatkan informasi yang jelas dari petugas terkait pengoperasionalan layanan cetak tiket mandiri.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Level pemahaman masyarakat terkait hal baru ini mengarah pada tingkat kerumitan yang terdapat pada suatu inovasi. Sebuah inovasi bisa menjadi mempunyai level kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, namun hal ini tidak menjadikan sebuah kendala atau hambatan mengingat suatu inovasi menawarkan cara atau metode yang lebih baru serta lebih baik sehingga hanya dibutuhkan proses adaptasi. Pada inovasi layanan cetak tiket mandiri berdasarkan penjelasan yang mengacu pada hasil penelitian mengenai atribut karakteristik inovasi kerumitan atau *complexity* bahwa terkait dengan prosedur, tata cara atau mekanisme pelayanan yang mungkin dalam implementasinya terdapat sebuah perbedaan dengan sebelum inovasi ini ada. Seperti halnya dalam percetakan tiket yang dahulu sebelum adanya inovasi layanan cetak tiket mandiri ini. Para penumpang yang telah telah membeli atau reservasi terlebih dahulu secara online, telepon resmi 021121 atau di web resmi yang telah bekerja sama dengan PT Kereta Api Indonesia yaitu <https://tiket.kereta-api.co.id/> akan mendapat struk berupa kode pembelian atau kode boking namun untuk mencetaknya mereka harus manual dengan antri di loket yang berada di Stasiun Besar Kota Madiun. Berbeda dengan setelah adanya inovasi layanan cetak tiket mandiri para penumpang tidak lagi mencetak melalui loket karena sudah dapat mencetak tiketnya melalui mesin cetak tiket mandiri yang disediakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kususnya Stasiun Besar Kota Madiun. Berdasarkan hasil paparan yang telah disampaikan peneliti diatas telah membuktikan karakteristik atau atribut kerumitan pada prosedur, mekanisme atau tata cara yang ada tidak terdapat pada inovasi layanan cetak tiket mandiri. Akan tetapi kerumitan terjadi karena faktor pengguna yang terkadang masih belum mengerti akan penggunaan layanan ini.

4. Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Dalam kajian mengenai inovasi layanan cetak tiket mandiri, karakteristik atau atribut kemungkinan dicoba atau *triability* berhubungan tentang seberapa jauh inovasi ini dicoba untuk diterapkan sebelum diterima oleh masyarakat secara luas dan mengetahui bagaimana respon masyarakat akan hadirnya inovasi layanan cetak tiket mandiri di Stasiun Besar Kota Madiun. Berdasarkan kajian yang mengacu pada hasil penelitian karakteristik atau atribut inovasi kemungkinan dicoba dapat diketahui

bahwa terdapat fase uji coba dimana pertama kali layanan cetak tiket mandiri ini diterapkan di Stasiun Besar Kota Madiun sejumlah dua unit mesin dan layar komputer yang berupa *touch screen*. Hal ini sangat beralasan karena melihat mobilisasi yang ada di Stasiun Besar Kota Madiun ini cukup tinggi sehingga PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memutuskan untuk memberi dua unit mesin cetak tiket mandiri serta melihat terlebih dahulu dampak yang diberikan dengan adanya layanan cetak tiket mandiri apakah dapat benar-benar berfungsi secara efisien dan efektif. Hal itu ditunjang dengan kebutuhan pengguna jasa kereta api yang menginginkan pelayanan percetakan tiket yang cepat sehingga dapat menghemat waktu mereka. Ternyata seiring berjalannya waktu masih terdapat sejumlah penumpukan antrian dalam loket maupun mesin cetak tiket mandiri sehingga pihak Stasiun Besar Kota Madiun melalui kantor DAOP VII meminta agar diberi satu unit tambahan guna mengatasi adanya sejumlah antrian dihari libur serta hari raya. Hal tersebut terjadi karena penumpang menginginkan pelayanan percetakan tiket yang cepat sehingga tiga unit mesin cetak tiket mandiri ini sangat berfungsi sebagaimana mestinya.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Berdasarkan hasil paparan yang merujuk pada hasil penelitian serta observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa setiap tahapan yang ada dalam inovasi layanan cetak tiket mandiri dengan mudah diamati oleh masyarakat luas. Hal itu didukung dengan keberadaan mesin dan komputer yang berupa touchscreen disesuaikan dengan perkembangan teknologi pada jaman sekarang, serta ditunjang dengan akses atau pengoprasian yang mudah. Walaupun terdapat perbedaan mekanisme atau prosedur dengan sebelum adanya inovasi ini yaitu berupa penumpang yang sudah membeli tiket secara online atau channel eksternal mencetak tiket secara manual di loket. Namun hal ini tidak mengurangi minat pengguna jasa kereta api untuk menggunakan layanan ini karena prosedur dan mekanisme yang mudah serta dapat menghemat waktu keberangkatan mereka, fakta tersebut dibenarkan dan telah dibuktikan melalui hasil wawancara dengan para penumpang mengenai kesiapan petugas membantu calon penumpang yang hendak menggunakan layanan cetak tiket mandiri untuk yang pertama kali, hal tersebut membuktikan bahwa ketangkasan petugas menuntun dan memberi penjelasan kepada konsumen telah memperkuat bahwa inovasi layanan cetak tiket mandiri telah berjalan baik. Semenjak diterapkannya inovasi layanan cetak tiket mandiri ini antusiasme dari penumpang begitu tinggi untuk menggunakan layanan ini, hal tersebut dibuktikan dengan mulai tidak berfungsinya ruang tunggu yang berupa tempat duduk yang berada di sebelah loket Stasiun. Hal

tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan cetak tiket mandiri ini sudah sesuai dan telah memenuhi nilai karakteristik atau atribut inovasi yaitu kemudahan diamati.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi layanan cetak tiket mandiri adalah suatu inovasi yang diciptakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku penyelenggara perkeretaapian di Indonesia. Inovasi ini lahir karena muncul tuntutan dari masyarakat akan pelayanan administrasi yang cepat, mudah serta berkualitas. Layanan ini berupa mesin yang dapat mencetak tiket penumpang dengan cepat, hal ini sekaligus membantu peran loket dalam mencetak tiket serta mempunyai fungsi lain untuk menghilangkan antrian yang terdapat di stasiun Besar Kota Madiun. Diharapkan dengan sudah hadirnya inovasi layanan cetak tiket mandiri mampu menjawab keinginan masyarakat luas akan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil kajian penelitian mengenai inovasi layanan cetak tiket mandiri di Stasiun Besar Madiun dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan cetak tiket mandiri dapat dikatakan sudah baik. Dalam perjalanan dari awal munculnya inovasi layanan cetak tiket mandiri ini yang kurang lebih sudah berjalan 1,5 tahun.

Terkait inovasi layanan cetak tiket mandiri. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yang terdapat dari inovasi layanan cetak tiket mandiri ini dengan sebelum adanya inovasi ini, yaitu waktu untuk mendapatkan tiket pada saat ini dapat dengan cepat didapat hal itu dikarenakan penumpang dapat mencetak sendiri tiket yang mereka sudah beli di web resmi atau channel eksternal yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia seperti alfamart atau indomart. Berbeda dengan sebelum adanya inovasi ini yaitu mencetak dengan manual melalui loket.

Kesesuaian (*Compatibility*) inovasi layanan cetak tiket mandiri ini dianggap sudah sesuai dengan kebutuhan para pengguna jasa kereta api yaitu pelayanan yang cepat sehingga dapat menghemat waktu. Hal itu dibuktikan dengan cepatnya mesin cetak tiket mandiri ini bekerja sehingga pada pada saat ini tidak lagi terdapat antrian di loket yang berada di Stasiun Besar Kota Madiun.

Kerumitan (*Complexity*) dalam inovasi layanan cetak tiket mandiri ini tidak ada kerumitan akan mekanisme atau prosedur yang berada di layanan ini. Namun masih terdapat ketidakpahaman pengguna jasa kereta api akan penggunaan layanan cetak tiket mandiri ini. Hal tersebut dapat diantisipasi oleh PT. Kereta Api (Persero) dengan memberi petugas untuk menjaga layanan cetak tiket mandiri serta memberikan arahan

atau informasi kepada penumpang apabila terdapat masalah pada saat pengoperasian layanan cetak tiket mandiri.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*) fase ujicoba terhadap layanan ini untuk mengetahui respon masyarakat telah dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Besar Kota Madiun dengan awalnya hanya terdapat dua unit mesin cetak tiket mandiri. Seiring berjalannya waktu masyarakat mulai beralih menggunakan layanan cetak tiket dan layanan inipun dianggap sukses berjalan dengan baik. Sehingga dalam pelaksanaannya dua unit tersebut masih dikatakan kurang karena masih terdapat penumpukan penumpang sehingga pihak Stasiun Besar Madiun meminta tambahan satu unit. Sehingga pada saat ini terdapat tiga unit mesin cetak tiket mandiri.

Karakteristik Kemudahan Diamati ditunjukkan bahwa inovasi layanan cetak tiket mandiri dengan mudah diamati tiap prosesnya oleh pengguna jasa kereta api. *Observability* juga didukung oleh mekanisme atau prosedur pelayanan yang sederhana dalam melayani para pengguna jasa kereta api. Hal itu terbukti dengan tidak berfungsinya lagi ruang tunggu yang ada di sebelah loket maupun yang berada di dekat layanan cetak tiket mandiri.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang berupa wawancara, observasi maupun dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Maka peneliti mempunyai beberapa saran kepada pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai pencipta inovasi layanan cetak tiket mandiri agar kedepannya inovasi layanan ini dapat semakin berkembang dengan baik serta memberi manfaat kepada pengguna jasa kereta api. Saran tersebut antara lain :

1. Meningkatkan proses sosialisasi sehingga Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri benar-benar diketahui oleh pengguna jasa kereta api secara luas, sehingga tidak hanya sebagian namun fasilitas tersebut bisa dipahami serta dinikmati pengguna jasa kereta api secara keseluruhan.
2. Pengecekan secara rutin alat-alat operasional yang terkait layanan cetak tiket mandiri baik itu printer, layar, maupun jaringan internet untuk mengurangi terjadinya resiko seperti printer tidak mau mencetak tiket, layar eror serta kendala jaringan internet yang membuat data penumpang tidak muncul. Sehingga akan timbul rasa nyaman yang dirasakan penumpang memakai perangkat layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) serta tidak mempengaruhi jalannya proses pelayanan.

3. Perbaikan pada sistem kode pembayaran atau kode *booking* yang dapat digunakan satu kali saja. Alangkah baiknya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat mengkaji ulang agar dapat digunakan lebih dari satu kali atau maksimal tiga kali, jadi apabila terdapat kendala saat proses mencetak, calon penumpang masih bisa mencetak tiketnya lagi. Hal tersebut disarankan agar penumpang tidak merasa dirugikan apabila tiket gagal tercetak. Karena apabila tiket gagal tercetak, penumpang harus menempuh proses pencetakan tiket secara manual di loket stasiun yang membutuhkan waktu lebih lama.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi Dra.Meirinawati,M.AP. Serta tidak lupa dosen penguji Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- J. Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nur Nasution, M. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto & Septi Winarsih A. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela,dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Referensi Jurnal :**
Budi, Kusnar. 2014. *Proses Inovasi Layanan Sistem E-Ticketing pada Kereta Commuter Jabodetabek*.

- Fitriana, Diah Nur. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT.KAI di Stasiun Gubeng)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2 Nomor 1. Universitas Airlangga.
- Mochamad, Rizky Dwi Satrio Sutrisno. 2015. *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Malang)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP) Volume 3 Nomer 11. Universitas Brawijaya.

Sumber Peraturan:

- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standart Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia nomor: KEP.U/OT.104/X/4/KA-2014 bab IX tentang Tata Kelola Teknologi Informasi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Mentrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Online:

- <https://tiket.kereta-api.co.id/> diakses pada 10 Februari 2017
- www.kereta-api.co.id diakses pada 10 Februari 2017
- www.antara.jatim.com diakses pada 3 Maret 2017