

INOVASI PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK KERETA *COMMUTER* INDONESIA DI WILAYAH JABODETABEK

Fafa Afief Fachrian

Samsul Ode

fafaafief.fachrian@gmail.com

Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

ABSTRACT

The train is one of public transportation that can be easy for human's activities, the government as organized of public service needs to give ensure of tools availability and facilities of public transportation that used by society. This research tries to analyze about the quality reached of public transportation service through the approachment of Innovation Public Service theory as one the important of yardstick in public service that be applied based on The Law Number. 25 year 2009 about public service is the law that regulates about a good government principles which is the effectiveness of governments functions. The public service is organized by government or effective corporation that can be supported of the democracy and human's right, promote economy prosperity, social prosperity, relieve the poverty, increase the environment safety, wise utilization of natural resource, deepen in trust to government and public administration. In this research, the researcher uses the descriptive qualitative research method, the aggregated data technique through doing observation, interview, and analysis by triangulation resource, then all the research activities is measured by some innovation theories and public service principle. The researcher is able to summarize the KCI Company has gotten public credibility, because it can be proofed through passenger data that rise up drastic as long as in 2017. The innovation of service as content of public service yardstick for measuring the result research by proving that each services of KCI company is gave that be entered in enough good step in practising.

Key Words : *Commuterline, Innovation of the Public, principle of the Public, The Service KRL*

ABSTRAK

Kereta adalah sarana transportasi publik yang dapat membuat aktivitas manusia menjadi mudah, Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu menjamin ketersediaan sarana dan fasilitas transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat. penelitian ini berusaha untuk menganalisa tercapainya kualitas pelayanan transportasi publik melalui pendekatan teori Inovasi Pelayanan Publik sebagai salah satu tolak ukur penting dalam pelayanan publik yang diterapkan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kesejahteraan sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif teknik pengumpulan data dengan cara melakukan observasi dan wawancara dan di analisa dengan triangulasi sumber, kemudian semua kegiatan penelitian di analisa dengan teori Inovasi dan asas pelayanan publik. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT KCI sudah mendapatkan kepercayaan kepada publik, karena bisa dibuktikan oleh data penumpang yang naik drastis di tahun 2017. Inovasi pelayanan sebagai inti dari tolak ukur pelayanan publik untuk mengukur hasil penelitian, dengan membuktikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan PT KCI sudah masuk tahap cukup baik dalam praktiknya.

Kata Kunci : *Kereta KRL, Inovasi Pelayanan Publik, Asas Pelayanan Publik, Pelayanan KRL*

A. PENDAHULUAN

Transportasi publik merupakan sarana umum yang penting dalam kehidupan manusia. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya pertumbuhan penduduk dan berkembangnya pemukiman di kota-kota besar, kebutuhan pelayanan jasa angkut umum secara masal sebagai solusi untuk membantu percepatan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan pilihan utama untuk mengatasi permasalahan kebutuhan transportasi publik di atas adalah kereta api yang merupakan alat transportasi dengan banyak keunggulan seperti rendah polusi, bebas dari kemacetan, bersifat masal mengangkut banyak, biaya lebih murah, dan juga dapat mempersingkat waktu.

Permasalahan transportasi public di Indonesia menjadi salah satu yang belum terselesaikan dengan baik, karena seiring bergantinya tahun jumlah pengguna dan unit kendaraan umum dan pribadi cenderung tidak stabil. Kendaraan pribadi seperti sepeda motor dan mobil pribadi terus meningkat. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan pada tahun 2016 jumlah kendaraan di Indonesia mencapai 129.281.079 unit kendaraan, dengan rincian ; Mobil Penumpang pada tahun 2016 mencapai 14.580.666 unit, Mobil Bus pada tahun 2016 mencapai 2.486.898 unit, Mobil Barang pada tahun 2016 mencapai 7.063.433 unit, Sepeda Motor pada tahun 2016 mencapai 105.150.082 unit. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah kendaraan pribadi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menggambarkan kurangnya minat masyarakat Indonesia dalam memakai kendaraan umum.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola transportasi darat khususnya kereta api. Seiring dengan perkembangan zaman, PT Kereta Api Indonesia membentuk anak perusahaan bernama PT Kereta *Commuter* Indonesia yang berfungsi sebagai penyelenggara jasa angkutan kereta api di Jabodetabek. PT Kereta *Commuter* Indonesia adalah salah satu anak perusahaan di lingkungan PT Kereta Api

Indonesia (Persero) yang mengelola Kereta *Commuter* Indonesia dan sekitarnya. Kereta *Commuter* Indonesia dibentuk sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No.S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Pembentukan anak perusahaan ini berawal dari keinginan para *stakeholder* untuk lebih fokus dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjadi bagian dari solusi masalah transportasi perkotaan yang semakin kompleks. Kereta *Commuter* yang dioperasikan PT KCI saat ini melayani 75 stasiun di seluruh Jabodetabek, Banten dan Cikarang dengan jangkauan rute mencapai 418,5 km serta mengusung semangat dan semboyan *Best Choice for Urban Transport*, PT KCI saat ini terus bekerja keras untuk memenuhi target melayani 1,2 juta penumpang per hari dengan kekuatan armada KRL hingga 1.450 unit pada tahun 2019 mendatang.

Berdasarkan pengamatan peneliti, masyarakat Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi khususnya di wilayah Jakarta sampai Bekasi, alat transportasi kereta *commuter* merupakan solusi percepatan aktivitas yang marak digunakan, umumnya untuk melakukan aktivitas seperti bekerja, rekreasi dan kuliah, dengan menggunakan kereta *commuter* tujuannya untuk menempuh waktu yang cepat dan tepat serta hemat biaya karena tiket kereta yang terbilang murah menjadi solusi dari bebas kemacetan di jalan raya, bebas polusi, dan menikmati fasilitas yang nyaman.

Namun demikian peneliti melihat kendala yang sering terjadi atas keterlambatan kereta *commuter* yang datang tidak sesuai tepat waktu operasionalnya, keresahan ini sudah biasa terjadi pada masyarakat khususnya di rute stasiun Kereta *commuter* Indonesia di rute Bekasi (Kranji)-Jakarta (Kota). Keterlambatan yang terjadi biasanya diakibatkan oleh dua masalah yaitu; pertama, lebihnya kapasitas muatan pada pengguna kereta *commuter* yang masuk di hari kerja, biasanya terjadi pada hari senin-jumat pukul 07.00-09.00 WIB dan waktu pulang kerja yaitu sekitar pukul 17.00-19.30 WIB kereta mengalami jeda (*delay*) karena banyaknya penumpang yang naik, mengakibatkan loket yang berada di stasiun

kereta commuter menjadi ramai mengantri untuk pembelian tiket. kedua, ialah masalah infrastruktur pada stasiun Bekasi (Kranji), menurut pengamatan peneliti selain akibat penumpang yang banyak melebihi muatan gerbong kereta, permasalahan infrastruktur menjadi penyebab lain yang menghambat kereta commuter di Stasiun Bekasi (Kranji)- Jakarta (Kota) yang menjadi terlambat tiba di stasiun.

Pesatnya pertumbuhan penduduk dan perkembangan pemukiman memicu tingginya mobilitas manusia dalam beraktivitas sehingga perkembangan teknologi transportasi publik berbasis rel yang mampu menjangkau masyarakat dari pinggir kota menuju pusat kota. Meskipun bertempat tinggal jauh, mereka tetap mampu menjangkau pusat kota dengan adanya Kereta Commuter (KCI) di area Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi khususnya pada rute Stasiun Kranji Bekasi – Stasiun Kota Jakarta Barat, guna untuk mempermudah aktivitas manusia dalam menjalani kehidupan. Akan tetapi masih ditemui sejumlah permasalahan yang membuat penggunaan dan pelayanan Kereta Commuter Indonesia (KCI) di rute Stasiun Kranji Bekasi – Stasiun Kota Jakarta Barat menjadi terhambat. Inovasi Pelayanan Publik menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan sebuah program pelayanan publik, dalam hal ini program layanan transportasi masal. Berdasarkan hal tersebut diatas, penulis merumuskan pertanyaan penelitian, yaitu Bagaimana bentuk Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Kereta *Commuter* Indonesia Di Wilayah Jabodetabek ?

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bentuk inovasi pelayanan transportasi publik kereta commuter Indonesia di wilayah jabodetabek khususnya pada rute stasiun Kranji- stasiun Jakarta Kota. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji inovasi pelayanan publik pada pelayanan kereta commuter Indonesia khususnya di rute stasiun Kranji-stasiun Jakarta Kota sebagai tolak ukur keberhasilan dalam penerapan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.

B. Landasan Teori

1. Inovasi

Menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

- a) Keuntungan Relatif
- b) Kesesuaian
- c) Kerumitan
- d) Kemungkinan Dicoba
- e) Kemudahan diamati

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam LAN (2007:98) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu manfaat pada tingkat proses dan manfaat pada tingkat pengelolaan

2. Indikator Inovasi

Inovasi merupakan suatu mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis. Oleh sebab itu perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan pemikiran-pemikiran baru, gagasan-gagasan baru dengan menawarkan produk yang inovatif serta peningkatan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. 6 Indikator inovasi dalam penelitian ini meliputi:

- a) Keunikan
- b) Kualitas
- c) Multi fungsi

3. Tipologi Inovasi

Menurut Sherwood (2002:2), inovasi sebagai suatu proses memerlukan empat tahapan yakni:

- a) tahap pengajuan gagasan yaitu mempunyai ide lebih dahulu
- b) tahap evaluasi terhadap gagasan yang akan ditindaklanjuti

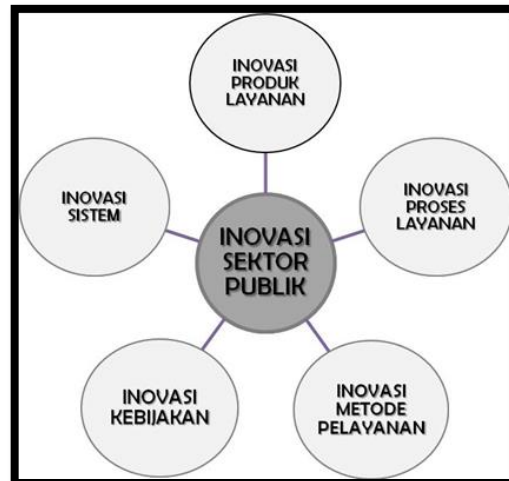
- c) tahap pengembangan yaitu memperbaiki gagasan tersebut dari konsep menjadi realitas yang menghasilkan sesuatu
- d) tahap implementasi yaitu mengupayakan gagasan tersebut sungguh-sungguh terwujud.

Rogers dan Shoemaker (1971) seperti dikutip oleh Osborne dan Brown (2005:127) bahwa inovasi mempunyai beberapa atribut sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif
2. *Compatibility* atau kesesuaian
3. *Complexity* atau kerumitan,
4. *Triability* atau kemungkinan
5. *Observability* atau kemudahan diamati

Mulgan dan Albury (2003:3), menyatakan bahwa inovasi yang sukses adalah merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Oleh karena itu inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam produk (*products & services*) dan proses semata. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Jenis-jenis dan tipologi inovasi sebagaimana yang dimaksudkan oleh Mulgan dan Albury tersebut dapat dilihat secara visual pada gambar berikut ini.

Gambar 2.1
Tipologi Inovasi Sektor Publik



Sumber: Muluk, (2008:45)

Berdasarkan pembagian jenis inovasi tersebut, oleh Windrum (2008), memberi penjelasan bahwa jenis inovasi yang pertama sampai dengan ketiga yakni *service innovation*, *delivery innovation*, dan *organizational innovation*, merupakan jenis inovasi yang telah lama dikenal dan diujikan studi-studi sektor swasta. Namun selanjutnya dalam rangka pengembangan analisis terhadap inovasi dalam suatu organisasi, terutama organisasi sektor publik, maka digunakan jenis atau kategori berikutnya, yakni *conceptual innovation* (inovasi konseptual), *policy innovation* (inovasi kebijakan), dan *systemic innovation* (inovasi sistemik).

C.METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif Deskriptif yang fokus pada inovasi pelayanan transportasi publik Kereta *Commuter* Indonesia (KCI) di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi, rute stasiun Kranji Bekasi – Kota Jakarta Barat. Penelitian ini berlangsung dari Bulan Januari hingga Juli tahun 2018. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data dalam pengumpulan data, yaitu **data primer**, berupa data hasil wawancara dengan informan dan **data sekunder**, berupa data hasil dokumentasi.

Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain Teknik Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data dari konsep yang dipaparkan oleh Miles dan Huberman (dalam silalahi, 2010 : 339) yang menyatakan bahwa kegiatan analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan/Verifikasi. Untuk menguji validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.

D. HASIL PENELITIAN

1. INOVASI PELAYANAN

a. Pengoperasian KRL Dengan Formasi 12 Kereta

Pengoperasian KRL dengan satu rangkaian terdiri dari 12 kereta mulai hadir pada 16 September 2015. PT KCI mengoperasikan KRL dengan rangkaian yang lebih panjang untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa *Commuterline* yang jumlahnya semakin meningkat. Hingga pertengahan tahun 2017, KRL dengan formasi 12 kereta ini telah melayani masyarakat di lintas Bogor – Jakarta Kota, Bekasi – Jakarta Kota, Tangerang – Duri.

b. Aplikasi KRL Access

PT KCI berinovasi dengan mengeluarkan aplikasi *KRL Access* yang merupakan penyempurnaan dari aplikasi info KRL. Fitur baru yang ditawarkan *KRL Access* semakin memudahkan pengguna jasa kereta *Commuter line*, selain dapat mengetahui posisi kereta dan jadwal keberangkatan. Aplikasi ini menyatukan seluruh akses informasi dari media sosial KCI ke dalam satu wadah. Melalui *KRL Access*, pengguna juga bisa mendaftar untuk mendapatkan notifikasi langsung ke ponselnya saat ada informasi terkini seputar kondisi lintas KRL. *KRL Access* dapat diunduh di *Play Store* dan *Appstore*.

c. *Vending Machine (C-VIM)*

Mulai 27 Desember 2015 *Commuter Vending Machine (C-VIM)* hadir di stasiun agar pengguna dapat menentukan rencana perjalanannya sendiri. *Vending machine* ini dilengkapi fitur layanan isi ulang *Kartu Multi Trip (KMT)*, layanan pembelian Tiket Harian Berjaminan (THB) dan pembelian THB PP, layanan isi ulang THB dan refund THB. Hadirnya *vending machine* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan transaksi pengguna jasa kereta *Commuterline* yang kian hari semakin meningkat.

d. *Kartu atau tiket Perjalanan KRL (E-Ticketing)*

Sejak 1 juli 2013 PT KCI mulai menerapkan e-ticketing menggantikan tiket kertas, dalam rangka meningkatkan pelayanan *Commuterline*. Dengan sistem e-ticketing, pengguna *Commuterline* dapat lebih tertib dan nyaman melakukan perjalanan. E-ticket ini dibagi menjadi dua macam yaitu *Kartu Multi Trip (KMT)* dan *Tiket Harian Berjamin (THB)*. Tiket elektronik ini lebih efisien dan mudah untuk digunakan, mengurangi limbah kertas yang merusak lingkungan, serta sejalan dengan kebijakan pemerintah mewujudkan *cash-less society*.

Tahap pertama penggunaan kereta *Commuter* Indonesia adalah pemakaian dan pembelian tiket KRL, dengan mendapatkan tiket/kartu pengguna dapat memakai layanan keberangkatan kereta *commuterline* adapun jenis-jenis dan tarif yang di tawarkan pada pengguna layanan. yang pertama, tiket harian berjamin (THB) bisa di dapatkan dengan cara membeli di loket tiap stasiun yang berharga Rp.10.000 perkartu, kegunaan kartu ini untuk sekali keberangkatan kemudian pengguna bisa *refund* Rp.10.000 dengan cara mengembalikan kartu THB ke loket stasiun atau *Vending Machine*. Kemudian KMT *multi trip* (kartu berlangganan), kartu ini bisa di dapatkan di loket stasiun dengan harga Rp. 25.000 perkartu nya, kemudian pengisian saldo minimum pada kartu ini sebesar Rp. 5000, dengan menggunakan KMT pengguna bisa berlangganan dan tanpa harus pergi ke loket untuk pengisian saldo kembali, kegunaan kartu ini agar pengguna setia KRL dapat menjalani aktivitas nya

dengan cepat dan mudah. yang terakhir ialah penggunaan kartu bank (*E-money Banking*) PT KCI didukung dan menjalani mitra dengan beberapa perusahaan bank agar proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. para pengguna dimanjakan dengan beberapa cara pembayaran tiket kereta, dengan memiliki kartu bank (*E-money Banking*) anda hanya langsung masuk pada pintu peron dan langsung melakukan pembayaran saldo tiket di pintu masuk.

e. Gerbong Umum

Inovasi gerbong KRL, dari masa ke masa sudah mengalami perubahan yang sangat modern, fasilitas yang di berikan oleh PT KCI sudah setara dengan gerbong kereta bisnis pada KA Jarak Jauh, fasilitas tebaik sudah bisa di nikmati untuk para pengguna KRL tidak melihat dari kelas sosial atas, menengah atau bawah semua mendapatkan pelayanan yang terbaik. menurut pengamatan peneliti, jika di dibandingkan dengan keadaan di masa lalu perubahan yang di berikan PT KCI sudah sangat bagus, meskipun dari hasil wawancara kepada pengguna di stasiun Jakarta Kota tentang keamanan gerbong umum, masi di nilai cukup dalam keamanannya.

f. Gerbong Khusus Wanita

Inovasi gerbong khusus wanita hadir untuk memenuhi kebutuhan pengguna KRL, khususnya wanita yang ingin menggunakan *Commuterline* tanpa berbagi ruang dengan laki-laki. Gerbong Khusus Wanita mulai berlaku sejak 19 Agustus 2010 dengan gerbong pertama dan terakhir dalam setiap rangkaian kereta khusus untuk penumpang wanita. Dengan hadirnya gerbong khusus wanita ini diharapkan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi para wanita yang menggunakan *Commuterline*.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, gerbong khusus wanita dalam kegunaannya sudah dalam tahap yang baik, tetapi peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pengguna wanita dari hasil pengambilan data oleh pengguna, ditemui hasil yang cukup untuk keamanan pelayanan KRL para pengguna wanita mengharapkan adanya ruang yang cukup aman dan nyaman. Demi menjaga kenyamanan penumpang, KRL menyediakan tempat duduk prioritas yang

diperuntukkan bagi lansia, ibu membawa balita, wanita hamil, dan pengguna dengan disabilitas. Tempat duduk prioritas ini disediakan di ujung setiap kereta, dan mulai tahun 2016 tersedia pula di peron stasiun. Diharapkan dengan adanya tempat duduk prioritas ini, penumpang dengan kebutuhan khusus dapat lebih nyaman menggunakan *Commuter Line*.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada para pengguna KRL, peneliti dapat menemukan jawaban bahwa hampir semua pengguna yang di wawancara oleh peneliti mengetahui fungsi dari kursi prioritas, ini menunjukkan bahwa PT KCI sudah mensosialisasikan dengan baik bentuk dan kegunaan dari kursi prioritas itu sendiri.

g. Petugas Pelayanan KRL (PPK)

Pelayanan adalah hal yang paling utama. Karena itu PT KCI kembali memberikan inovasi di bidang pelayanan dengan menugaskan petugas pelayanan KRL yang siap membantu para penumpang KRL dengan memberikan informasi selama perjalanan. PPK yang melayani di rangkaian KRL sejak Februari 2014 juga bertugas membantu masinis apabila terjadi gangguan teknis dalam perjalanan, serta melayani buka tutup pintu saat penumpang turun dan naik di stasiun.

h. Sistem Informasi Penumpang LED (SIP)

Demi memenuhi kebutuhan informasi seputar KRL, inovasi sistem informasi penumpang pun disediakan PT KCI mulai 16 oktober 2014. Sistem informasi penumpang ini meliputi informasi posisi KRL secara real time, informasi jadwal KRL, dan peta rute KRL dalam layar digital di dalam rangkaian kereta.

2. Analisa Inovasi Pelayanan Kereta *Commuter* Indonesia

Berdasarkan pada konsep tipologi Inovasi Sektor Publik Meliputi beberapa aspek antara lain; inovasi produk layanan, Inovasi Sistem, inovasi proses layanan, inovasi kebijakan, dan inovasi metode pelayanan.

1. Inovasi Produk Layanan

PT Kereta *Commuter* Indonesia merupakan penyedia jasa layanan angkutan massal kereta api yang sudah berkembang pesat, Pengoperasian KRL dengan satu rangkaian terdiri dari 12 kereta mulai hadir pada 16 September 2015. PT KCI mengoperasikan KRL dengan rangkaian yang lebih panjang untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa *Commuterline* yang jumlahnya semakin meningkat. Fenomena perbandingan layanan keberangkatan kereta KRL dari tahun 2006 dengan tahun 2018, PT KCI sudah membuat aturan dan sistem pelayanan yang baik tentang pengaturan keberangkatan kereta. Pada sepuluh tahun yang lalu pelayanan kereta masih sangat buruk dalam sisi keamanannya, tidak ada aturan batas masuk pengguna layanan kereta KRL, namun sekarang pelayanan untuk pengguna sudah ada batasannya dan keamanan yang cukup baik. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, dengan adanya aturan formasi 12 kereta dalam satu tahap keberangkatan di stasiun, dalam hal ini lebih memudahkan pengguna jasa dalam menjalani aktivitasnya, karena pengguna jasa di manjakan dalam hal penghematan waktu keberangkatan. Sejauh ini dalam pengamatan penelitian, keberangkatan dan ketibaan kereta KRL dinilai cukup tepat waktu dalam satu kali keberangkatan di rute stasiun Kranji Bekasi-Stasiun Kota.

2. Inovasi Sistem

Dengan sistem pelayanan KRL setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Demi memenuhi kebutuhan informasi seputar KRL, inovasi sistem informasi penumpang pun disediakan PT KCI mulai 16 Oktober 2014. Sistem informasi penumpang ini meliputi informasi posisi KRL secara real time, informasi jadwal KRL, dan peta rute KRL dalam layar digital di dalam rangkaian kereta. Kemudian berbagai inovasi telah diterapkan oleh PT KCI yaitu banyaknya ajang-ajang unik selama di dalam kereta KRL adanya aktivitas kompetisi foto unik tentang keadaan dan momen terunik di dalam kereta *Commuterline*. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti mengkonfirmasi

kepada pengguna KRL yaitu Tn. Yogi sebagai penumpang di stasiun Jakarta Kota **pada tanggal 12 Mei 2018**, dia mengatakan bahwa, PT KCI sudah terbuka sekali dengan segala informasi mengenai pelayanan di stasiun itu bisa kita lihat di sekitaran stasiun banyak sekali rambu-rambu dan aturan pelayanan yang dapat di ketahui pengguna tanpa harus menanyakan kepada petugas. kemudian berdasarkan hasil pengamatan peneliti segala bentuk informasi pada layanan KRL sangat mudah diketahui yaitu dengan cara mengakses aplikasi *KRLAccess* pada ponsel, karena dengan menggunakan aplikasi ini pengguna dapat mengetahui keberadaan kereta dan info layanan lainnya dengan mudah. Peneliti berhasil menemui fakta yaitu banyak nya penumpang masih belum menggunakan aplikasi *KRL Access* pada ponsel mereka, penyebab nya ialah kurangnya sosialisasi menjadi hambatan penggunaan aplikasi ini.

3. Inovasi Kebijakan

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan Berdasarkan hasil data penelitian, PT KCI mempunyai wewenang dalam urusannya sendiri sesuai dengan Inpres No. 5 tahun 2008 dan Surat Menteri Negara BUMN No. S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008 bahwa segala bentuk tanggung jawab pada penyelenggaraan pelayanan KRL serta mempunyai tanggung jawab dalam urusan pembangunan fasilitas di tiap stasiun KRL.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Ny. Nuke Irawaty selaku Supervisor Komunikasi PT KCI pada tanggal 16 Juli 2018, beliau mengatakan bahwa segala bentuk tanggung jawab dan wewenang tentang pelayanan Kereta Commuterline sudah di atur dalam keputusan presiden yang di turunkan melalui dirjen pembangunan untuk melakukan segala bentuk pelayanan yang di urus oleh PT KCI sendiri. kemudian PT KCI berkomitmen untuk terus menyempurnakan praktik tata kelola perusahaan di PT KCI sesuai dengan landasan peraturan undang-undang di Indonesia.

Prinsip tata kelola perusahaan yang diterapkan oleh PT KCI mengacu pada Peraturan Menteri Negara BUMN No. PER/-01/MBU/2011 tanggal 1 Agustus

2011 dan Keputusan Sekretaris Kementerian BUMN Nomor SK-16/S.MBU 2012 Tentang Indikator/ Parameter penilaian dan evaluasi atas penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Milik Usaha Negara. Indikator utama yang menjadi acuan adalah *Aspek Keprofesionalan* yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Dari hasil wawancara peneliti dengan Ny. Nuke Irawaty selaku *Supervisor* Komunikasi PT KCI, **pada tanggal 16 Juli 2018** beliau mengatakan bahwa, PT KCI mempunyai standart yang tinggi dalam pelayanan, di nobatkan sebagai tata kelola perusahaan yang baik yang (*Good Corporate Governance*) oleh kementerian BUMN. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa, peneliti mengkonfirmasi kepada pengguna KRL yaitu Tn. Dwi dengan melakukan wawancara **pada tanggal 9 Mei 2018**, sebagai penumpang KRL di stasiun Kranji tentang suatu bentuk profesionalitas PT KCI dalam menerapkan pelayanan ke publik yang beliau katakan bahwa segala bentuk pelayanan semua sudah cukup baik, namun beliau beranggapan bahwa dalam sisi keamanan harus mulai di tingkatkan lagi, semua petugas menjalankan pekerjaan mereka sesuai bidangnya masing-masing dan mempunyai sistem pelayanan yang jelas” pungkasnya. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, semua karyawan atau petugas dalam menjalankan pelayanan ke publik sangat ketat dan bertanggung jawab. Para petugas tidak melayani persoalan apapun kecuali tentang masalah informasi pelayanan di stasiun.

4. Inovasi Metode Pelayanan

Dalam bentuk pelayanannya PT KCI memberikan beberapa inovasi dalam menggunakan KRL agar lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya antara lain sebagai berikut; Tahap pertama penggunaan kereta *Commuter* Indonesia adalah pemakaian dan pembelian tiket KRL, dengan mendapatkan tiket/kartu pengguna dapat memakai layanan keberangkatan kereta *commuterline* adapun jenis-jenis dan tarif yang di tawarkan pada pengguna layanan. yang pertama, tiket harian berjamin (THB) bisa di dapatkan dengan cara membeli di loket tiap stasiun yang berharga Rp.10.000 per kartu, kegunaan

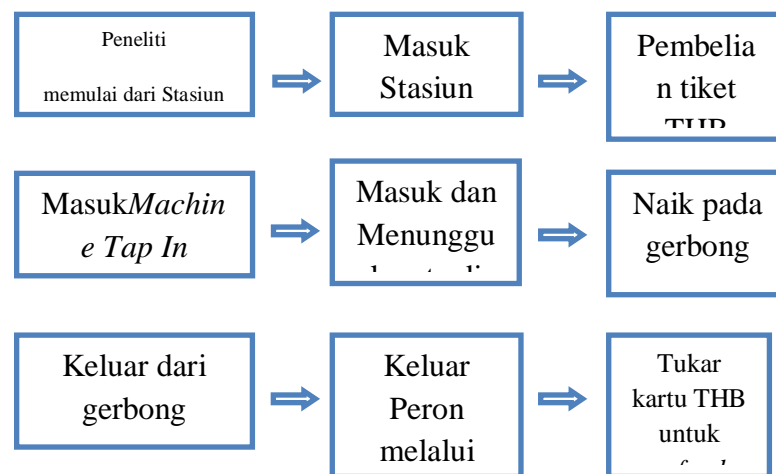
kartu ini untuk sekali keberangkatan kemudian pengguna bisa *refund* Rp.10.000 dengan cara mengembalikan kartu THB ke loket stasiun atau *Vending Machine*. Kemudian KMT *multi trip*(kartu berlangganan), kartu ini bisa di dapatkan di loket stasiun dengan harga Rp. 25.000 perkartu nya, kemudian pengisian saldo minimum pada kartu ini sebesar Rp. 5000, dengan menggunakan KMT pengguna bisa berlangganan dan tanpa harus pergi ke loket untuk pengisian saldo kembali, kegunaan kartu ini agar pengguna setia KRL dapat menjalani aktivitas nya dengan cepat dan mudah. yang terakhir ialah penggunaan kartu bank (*E-money Banking*) PT KCI didukung dan menjalani mitra dengan beberapa perusahaan bank agar proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat. para pengguna dimanjakan dengan beberapa cara pembayaran tiket kereta, dengan memiliki kartu bank (*E-money Banking*) anda hanya langsung masuk pada pintu peron dan langsung melakukan pembayaran saldo tiket di pintu masuk.

Berdasarkan hasil observasi penelitian, pemakaian *vending Machines* sangat mempermudah pengguna KRL dalam proses pengisian saldo *Kartu Multi Trip* (KMT) atau Tiket Harian Berjamin (THB) agar lebih cepat prosesnya dalam menggunakan layanan KRL. tetapi telah ditemui kendala berupa pergantian kartu KMT yang akan mengalami pembaruan, mengakibatkan pengguna kartu *e-money banking* (Kartu Bank) dan kartu KMT lama tidak bisa digunakan dan terjadi antrian yang sangat panjang pada loket stasiun, kemudian juga terjadi di pintu keluar peron di stasiun Kranji Bekasi, para petugas mengalami kendala dan berupaya agar memperbaiki keadaan layanan dengan cepat, upaya yang dilakukan petugas yaitu mengalihkan para penumpang ke loket stasiun untuk melakukan negosiasi pembayaran tiket KRL. kejadian ini telah terjadi pada hari Jumat 20 Juli 2018 pukul 19.00-21.20 WIB di stasiun Kranji Bekasi keadaan stasiun sangat ramai dan kurang kondusif karena terjadi kepanikan pada pengguna yang tidak memakai kartu KMT maupun THB.

5. Inovasi Proses Layanan

Dalam 10 tahun terakhir PT KCI telah memberikan suatu proses layanan yang semakin berkembang menjadi lebih baik, dalam proses pelayanannya yang semakin efektif dan efisien bisa di bukti dengan gambar skema pelayanan sebagai berikut;

Skema pelayanan Kereta Commuter Indonesia



Berdasarkan gambar alur pelayanan diatas PT KCI sudah memberikan inovasi atas kenyamanan, ketepatan, dan keterjangkaun waktu yang di tempuh oleh kereta *commuter* dengan waktu tempuh 1 jam dari rute Stasiun Kranji – Stasiun Kota. dengan proses pelayanan yang sudah membaik dapat mempersingkat waktu dan menjangkau wilayah yang cukup jauh. Dari hasil wawancara peneliti dengan Ny. Nuke Irawaty selaku *Supervisor* Komunikasi PT KCI, **pada tanggal 16 Juli 2018**, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang terbaik merupakan hal yang utama untuk *customer*, disini PT KCI melihat pengguna sebagai *customer* bukan sebagai warga negara dengan inti kepercayaan jaminan pelayanan terbaik kepada masyarakat, tetapi dalam realitanya, semua pengguna KRL mendapatkan *service* yang terbaik dan tidak melihat dari kelas sosial, suku dan agama, golongan, jabatan maupun budaya, semua pengguna diberikan pelayanan sesuai standart pelayanan yang berlaku pada PT KCI. Berdasarkan Hasil Observasi Penelitian di lapangan, peneliti mengverifikasi

kebenaran tentang penerapan pelayanan yang di berikan oleh PT KCI yaitu pemeratan pelayanan yang diberikan tidak melihat dari kelas sosial serta dan bisa menimbulkan kepercayaan kepada pengguna yang beranekaragam, kemudian sampai saat ini masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan KRL, karena bisa dari dilihat pada setiap tahun 2014-2017 angka penumpang semakin bertambah.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT KCI sudah mendapatkan kepercayaan kepada publik, karena bisa dibuktikan oleh data penumpang yang naik drastis di tahun 2017, dibukti kan dengan hasil wawancara peneliti dengan Tn. Anto selaku pengguna layanan KRL pada tanggal 9 Mei 2018, beliau mengatakan bahwa masyarakat sangat bergantung dengan pelayanan KRL karena dapat mempermudah aktivitas sehari-hari mereka seperti bersekolah, kerja, rekreasi dan berdagang. kemudian *service* terbaik sudah diberikan oleh PT KCI untuk masyarakat Indonesia khusus nya pada rute stasiun Kranji Bekasi sampai stasiun Kota Jakarta Barat dalam proses pelayanannya.

E. PENUTUP

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut, Berdasarkan pada konsep tipologi Inovasi Sektor Publik Meliputi beberapa aspek antara lain; inovasi produk layanan, Inovasi Sistem, inovasi proses layanan, inovasi kebijakan, dan inovasi metode pelayanan. yang di terapkan di PT KCI dipenggunaan Kereta *Commuterliner* rute stasiun Kranji Bekasi sampai stasiun Kota Jakarta Barat, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan ke lima faktor tersebut sudah cukup baik yang bisa dibuktikan dengan hasil pengamatan dan wawancara kepada pengguna, namun masih di temui beberapa kendala dalam masing-masing penerapan nya meskipun masih ada sedikit permasalahan yang kurang dalam tahap sosialisasi pada pelayanan yang baru pada pengguna kereta KRL Adapun saran yang dapat diberikan kepada PT KCI dengan maksud dan tujuan agar pelayanan menjadi lebih baik yaitu sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana

Gerbong kereta, peneliti menyarankan agar adanya perluasan gerbong kereta listrik agar pengguna dapat lebih nyaman menggunakan pelayanan KRL terutama pada gerbong wanita agar –para penumpang wanita dapat merasa aman di dalam kereta serta adanya sistem batas maksimal penumpang. kemudian keadaan stasiun agar situasi keamanan kondusif dan bebas dari kriminalitas dan diskriminasi peneliti dapat menyarankan adanya peningkatan jumlah petugas keamanan (PKD) agar lebih banyak beroperasi di dalam kereta.

2. Inovasi

Aplikasi *KRL Access* harus adanya sosialisasi yang baik pada kegunaan aplikasi ini pada ponsel agar masyarakat lebih mudah untuk mengetahui informasi di luar jangkauan mereka ketika saat menunggu kereta KRL. kemudian adanya peningkatan jumlah Vending Machine agar tidak terjadi antrian panjang saat di jam kerja dan pulang kerja. dengan banyak alat *Vending Machine* dapat meningkatkan mobilitas pengguna.

3. Pelayanan

Pelayanan pada pembelian KMT (kartu berlangganan) agar dapat di informasikan di berbagai media masa tentang perubahan tarif dan masa berlaku agar tidak terjadi antrian panjang di perloketan stasiun jika ada perubahan yang mendadak, dan terciptanya situasi yang kondusif di mesin pintu *tap in atau tap out* stasiun.

4. SDM

Petugas stasiun seperti petugas loket dan petugas keamanan agar lebih banyak beroperasi pada kegiatan di stasiun contoh nya petugas PKD yang ada di dalam gerbong wanita agar keamanan menjadi terjaga, kemudian pembangunan loket agar menambahkan beberapa petugas loket lagi jika ada insiden yang tak terduga mengenai masalah *E-Ticketing* dan pembelian ticket/kartu pembayar KRL supaya tidak terjadi antrian yang panjang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abbas Salim. 2013. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Budi Winarno. 2016. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Hardiansyah .2011.*Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mardiasmo, 2009.*Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Moenir, 1995.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.Bandung: CV Mandar Maju.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.

PERUNDANG-UNDANGAN

- Inpres No. 5 tahun 2008.tentang pembentukan PT.Kereta Commuter Indonesia. (PT.KCI).
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Surat Menteri Negara BUMN No.S-653/MBU/2008 tanggal 12 Agustus 2008. Tentang pembentukan PT.Kereta Commuter Indonesia.(PT.KCI).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

JURNAL

- Hasbi Ali, Safrijal, M. Nasir Basyah.2016. *Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Syiah Kuala. Aceh.

- Indah Wahyu Maesarini, Rizky Ramadan Fauzi. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan KRL Sistem Commuterline Studi kasus pada PT Kereta Api Commuterline Jabodetabek*. Jurnal Administrasi Publik, STIAMI Jakarta.
- Nabilah Ulfah Dewi. 2017. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Studi Kasus : BRT Mamminasata*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin
- Pratikno. 2005. *Good Governance dan Governability*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 8 Nomor 3.
- Nabilah Ulfah Dewi. 2017. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Studi Kasus : BRT Mamminasata*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin
- Puspa Nusanti. 2017. *Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kereta Rel Listrik Commuterline Berkaitan Dengan Penerapan Standar Pelayanan Minimum (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015)*. Jurnal Tesis Fakultas Hukum, Universitas GadjahMada, Yogyakarta.
- Trimurti Ningtyas. 2017. *New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi*. STAIN, Kediri.
- Sri Yuliani. 2007. *New Public Service : Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen*. Program Studi Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Negeri Semarang.

Sumber lainnya:

- Situs resmi Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) website: bptj.dephub.go.id
- Situs resmi Badan Pusat Statistik Indonesia. website: www.bps.go.id
- Situs resmi PT. Kereta Commuter Indonesia. website : <http://www.krl.co.id>
- Kumparan.com website: <https://kumparan.com/commuterline>
- Twitter resmi PT. KCI website: <https://twitter.com/commuterline>
- Tribunnews.com website: <https://tribunnews.com/commuterline>