

# MODEL TIKET ELEKTRONIK UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Yuni Sudarwati<sup>\*)</sup>



## Abstrak

*Upaya peningkatan pelayanan melalui penerapan tiket elektronik oleh PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) sepertinya hanya akan menjadi sebuah cara baru dalam sistem pembayaran. Tanpa integrasi dengan moda transportasi lain, pengguna Kereta Rel Listrik (KRL) hanya akan menemui kesulitan lain lagi seperti kesulitan menemukan moda transportasi penghubung dari stasiun ketempat tujuan. Oleh karena itu diperlukan beragam reformasi kebijakan dan perencanaan dalam sistem transportasi yang harus dilakukan di semua level pengambil keputusan.*

## A. Pendahuluan

Rencana penerapan tiket elektronik dan tarif baru Kereta Rel Listrik (KRL) progresif yang seyogyanya dilaksanakan pada tanggal 1 Juni 2013 mengalami penundaan. PT KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) mengumumkan bahwa penundaan dilakukan karena perangkat untuk mendukung tiket elektronik dan sosialisasi kepada masyarakat masih belum siap. Saat ini penggunaan tiket elektronik hanya berlaku pada waktu tertentu, yaitu pukul 09.00–16.00 WIB. Diluar waktu itu, masyarakat dapat menggunakan tiket manual kertas sama seperti sebelumnya. Tarif yang berlaku pun masih menggunakan tarif yang lama belum tarif KRL progresif.

Rencana penerapan tiket elektronik sekaligus tarif baru KRL ini ditujukan salah satunya untuk mencapai tarif yang adil bagi semua pengguna. Hal ini bisa terjadi karena berdasarkan tarif baru ini, harga tiket dihitung berdasarkan jarak yang ditempuh penumpang. Tiap lima stasiun pertama, penumpang cukup membayar Rp3.000,-, kemudian tiap tiga stasiun berikutnya penumpang membayar Rp1.000,-. Misalnya saja saat ini tarif dari Serpong–Tanah Abang seharga Rp8.000,- dengan tarif progresif akan menjadi Rp4.000,-. Selain itu penerapan tiket elektronik ini diharapkan juga akan mengurangi tingkat kecurangan pengguna yang pada akhirnya merugikan PT KCJ.

<sup>\*)</sup> Peneliti Muda bidang Ekonomi Kebijakan Publik pada Pusat Pengkajian, Pengolahan Data dan Informasi (P3DI) Setjen DPR RI, e-mail: yuni.sudarwati@dpr.go.id



Pada masa uji coba ini masih terjadi beberapa kendala antara lain terjadinya antrean panjang di loket penjualan. Contoh, di Stasiun Bogor masih terus terjadi antrean panjang setiap hari, maka tidak menutup kemungkinan akan menambah jumlah loket penjualan tiket elektronik dan pintu elektronik agar tidak terjadi antrean pengguna. Kendala lain adalah masih terjadinya kebingungan dari para pengguna dan belum tercukupinya jumlah tiket elektronik.

Penerapan tiket elektronik dan tarif progresif ini seharusnya berawal dari kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan transportasi yang efisien. Hal ini menjadi penting karena jangan sampai penerapan tiket elektronik dan tarif progresif hanya merupakan cara pembayaran baru dari pelayanan yang diberikan oleh PT KCJ dan bukan sebagai upaya menuju sistem transportasi yang melayani pengguna.

## **B. Pembenahan Kinerja Pelayanan Publik**

Upaya pembenahan pelayanan publik melalui penerapan tiket elektronik oleh PT KJC merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik yang dalam pelaksanaannya harus memperhatikan beberapa prinsip pelayanan publik. Beberapa prinsip tersebut antara lain *choice*, bahwa sistem yang diterapkan akan memperluas pilihan bagi masyarakat. Perluasan ini juga termasuk adanya sistem tambahan seperti sistem komplain yang mudah, pengawasan independen dari pihak luar, publikasi indikator kinerja yang diketahui publik dan perlindungan klien.

Berdasarkan prinsip ini seharusnya PT KCJ memberikan banyak pilihan kepada pengguna mengenai layanan yang diberikan. Namun sepertinya saat ini PT KCJ malah cenderung tidak memberikan alternatif pilihan. Jika sistem tiket elektronik dilakukan secara total pada 1 Juli 2013, maka pilihan bagi penumpang hanya satu yaitu menggunakan tiket sesuai tujuan awal. Tidak ada lagi kemungkinan bagi penumpang untuk secara mendadak merubah tujuan. Hal ini karena dengan sistem baru, jika penumpang turun

tidak sesuai dengan lokasi tujuannya maka pintu tidak bisa terbuka. Sehingga setiap penumpang harus memperhatikan stasiun tujuan tempat mereka turun. Padahal banyak penumpang yang kadang karena suatu hal memutuskan untuk berhenti sebelum stasiun tujuan atau bahkan memperpanjang perjalanan. Hal ini tentu saja akan merugikan dari sisi waktu maupun biaya karena penumpang yang merubah tujuan harus turun dan membeli tiket lagi untuk bisa ke stasiun tujuan.

PT KCJ hanyalah salah satu operator transportasi yang melayani pengguna di wilayah Jabodetabek. Penerapan tiket elektronik dan tarif progresif seharusnya merupakan sebuah langkah untuk menuju sistem transportasi yang efisien. Namun sepertinya hal itu belum akan terwujud dalam jangka waktu dekat ini. Jika penerapan tiket elektronik dan tarif progresif berjalan sesuai yang direncanakan PT KCJ maka besar kemungkinan jumlah pengguna juga akan bertambah. Hal ini merupakan sebuah keuntungan besar bagi PT KCJ namun juga sebuah permasalahan baru bagi pemerintah.

Perubahan perilaku masyarakat untuk menggunakan KRL akan sangat memengaruhi pemangku kepentingan lain, tidak hanya pelaku transportasi saja tetapi juga melibatkan beberapa instansi pemerintah di suatu wilayah (yang terlibat dalam perencanaan sistem jaringan dan angkutan umum), pemerintah-pemerintah daerah dan organisasi masyarakat. Hal ini karena jika jumlah pengguna KRL meningkat maka diperlukan moda transportasi lain yang akan mengangkut pengguna dari stasiun ke tempat tujuan. PT KCJ seharusnya juga menawarkan pilihan dan bekerja sama dengan operator transportasi lain untuk para penggunanya. Selain itu, tiket elektronik yang akan diterapkan seharusnya juga menjadi satu dengan tiket moda transportasi lain, sehingga pengguna tidak perlu memiliki bermacam-macam tiket untuk bermacam-macam moda transportasi.

Idealnya ada integrasi antara operator KRL dan moda transportasi tadi misalnya bis. Sebagai contoh adalah sistem angkutan umum di Singapura yang telah mengintegrasikan kereta api dan bis supaya bisa berfungsi

bersama-sama dengan sistem tunggal sebagai jaringan angkutan umum yang komprehensif. Integrasi ini meliputi integrasi tarif, integrasi informasi dan integrasi jaringan. Integrasi tarif dilakukan melalui sistem tiket dengan menggunakan kartu cerdas (*smart card*) non-kontak sebagai cara pembayaran. Kartu ini dapat digunakan baik pada kereta api maupun pada bis. Pengguna yang memiliki kartu ini akan mendapatkan potongan harga. Namun untuk pengguna yang tidak memiliki kartu ini tetap dapat memanfaatkan bis maupun kereta api dengan harga penuh. Integrasi informasi dilakukan melalui publikasi yang berisi semua informasi tentang rute bis dan jalur kereta dan dengan memasang panel informasi perhentian-perhentian utama bis mengenai layanan bis yang dituju. Integrasi jaringan dilakukan dengan rasionalisasi terpusat layanan bis setiap kali ada jalur kereta yang baru, untuk mengurangi pemborosan duplikasi layanan bis dan kereta.

Prinsip berikutnya adalah *information*, bahwa pengguna pelayanan memerlukan informasi terkait eksistensi pelayanan, tujuan pelayanan, standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan, hak untuk memanfaatkan pelayanan dan komplain jika tidak memuaskan, cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir, keputusan-keputusan khusus yang diambil dan alasan-alasan membuat keputusan tersebut. Sejauh ini, PT KCJ telah memberikan informasi mengenai eksistensi pelayanan, tujuan pelayanan, standar atau kualitas pelayanan yang ditawarkan, hak untuk memanfaatkan pelayanan dan komplain jika tidak memuaskan. Namun, untuk cara pelayanan dan pengambilan keputusan diorganisir, keputusan-keputusan khusus yang diambil dan alasan-alasan membuat keputusan tersebut PT KCJ belum memberikan informasi secara maksimal.

Informasi mengenai rencana pelaksanaan tiket elektronik dan tarif progresif sudah dilancarkan mulai bulan April 2013. Informasi ini secara gencar diberikan melalui spanduk-spanduk yang dipasang di masing-masing stasiun maupun brosur yang dibagikan kepada penumpang. Bahkan untuk beberapa stasiun seperti Stasiun Sudirman didirikan gerai khusus

untuk layanan informasi tiket elektronik. Informasi berisi mengenai apa yang dimaksud dengan tiket elektronik, mengapa diberlakukan tiket elektronik, bagaimana menggunakan tiket elektronik dan apa yang harus dilakukan jika terjadi kendala. Simulasi juga telah dilakukan meskipun hanya dilakukan untuk rute Bogor-Jakarta.

Sedangkan informasi mengenai keputusan penundaan dan alasan keputusan tersebut tidak disosialisasikan secara detail seperti halnya pada saat perencanaan. Sepertinya, PT KCJ masih memandang bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif. Sosialisasi masih diartikan sebagai upaya untuk membuat masyarakat tahu dan sadar bahwa ada suatu kebijakan yang akan diimplementasikan dan konsekuensi dari implementasi tersebut dapat berdampak positif (menghasilkan manfaat bagi suatu kelompok) akan tetapi juga bisa berdampak negatif bagi kelompok yang lain. PT KCJ hanya memberikan informasi tanpa memberikan kesempatan bagi pengguna untuk memberikan masukan pada saat merumuskan masalah.

Pada saat ini kegiatan sosialisasi seharusnya tidak lagi memandang bahwa masyarakat bersikap pasif. Masyarakat tidak bisa dilihat lagi sebagai obyek kebijakan, tetapi sebagai subyek kebijakan sehingga konsep harus dirubah menjadi konsep konsultasi publik yang menghendaki adanya keterlibatan masyarakat secara aktif. Sebagai contoh jika memang ada pelibatan masyarakat maka tidak mungkin akan ada demo pada saat sterilisasi stasiun sebagai syarat awal penggunaan tiket elektronik. Demo terjadi karena masyarakat tidak memahami sepenuhnya tujuan dan syarat pelaksanaan tiket elektronik.

Prinsip pelayanan publik lainnya yaitu *redres*. PT KCJ seharusnya memiliki sistem publisitas dan sistem untuk menanggapi komplain. Saat ini, PT KCJ memang sudah membuka akses komplain melalui layanan baik melalui telepon maupun internet, namun belum ada informasi yang memberitahukan mengenai tingkat layanan yang diberikan PT KCJ. Pada prinsip terakhir yaitu *representation* yaitu bahwa pengguna seharusnya terlibat di dalam semua tahapan dalam pengambilan

keputusan yang menyangkut kepentingannya sepertinya belum terealisasi sepenuhnya. Hal ini karena memang sepertinya belum ada perwakilan selain ada komunitas pengguna KRL yang tergabung dalam KRL Mania. Komunitas ini yang menampung aspirasi dari para pengguna. Namun apakah aspirasi ini kemudian mampu merubah keputusan dari para pembuat kebijakan PT KCJ belum bisa dibuktikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan publik yang berlaku secara internasional ini maka nampaknya PT KCJ dalam merumuskan suatu kebijakan terutama yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan publik belum sepenuhnya menerapkan prinsip yang berlaku. Hal ini akan menjadi gambaran bahwa kebijakan-kebijakan pelayanan publik di negara ini belum direncanakan dengan matang dan diimplementasikan melalui sistem evaluasi. Sehingga terkesan penentuan suatu prioritas hingga menjadi suatu kebijakan belum melalui studi atau pengkajian yang komprehensif. Dengan demikian tujuan dari suatu kebijakan dan strategi pencapaiannya dapat jauh dari sasaran. Pada akhirnya masyarakat atau publiklah yang menjadi korban.

### C. Penutup

Upaya peningkatan pelayanan oleh PT KCJ melalui penerapan tiket elektronik sepertinya hanya akan menjadi sebuah cara pembayaran baru yang akan berujung pada upaya pemupukan keuntungan PT KCJ semata. Pengguna hanya akan mendapatkan tarif adil namun tidak mendapatkan sistem transportasi yang efisien. Kesulitan untuk mendapatkan moda transportasi penghubung ke tempat tujuan dan ketidakpraktisan karena harus memiliki banyak tiket untuk setiap moda transportasi akan dialami oleh pengguna KRL. Oleh karena itu, diperlukan beragam reformasi kebijakan dan perencanaan dalam sistem transportasi dalam rangka menyediakan

fasilitas publik yang nyaman dan memberikan pelayanan publik yang optimal, untuk itu, tidak cukup dengan hanya penerapan tiket elektronik.

Beragam reformasi kebijakan dan perencanaan ini harus dilakukan di semua level pembuat keputusan. Untuk itu, DPR-RI perlu melakukan pengawasan terhadap proses reformasi kebijakan dan perubahan suatu kebijakan menyangkut tujuan, strategi atau prioritas agar kebijakan yang dibuat dan akan diimplementasikan tidak menjadi beban masyarakat dan memastikan bahwa masyarakat dapat memperoleh manfaat sebesar-besarnya.

### Rujukan:

1. Achmad, N. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, hal. 49–50.
2. Erwan, A.P dan Dyah, R. S. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media, hal. 75–77.
3. “Bank Ikut Terlibat dalam Proyek E-Ticketing KRL,” <http://www.news.detik.com>, diakses 3 Juni 2013.
4. “e-Ticketing Kereta Diundur hingga 1 Juli,” <http://www.news.okezone.com>, diakses 3 Juni 2013.
5. “Manajemen Permintaan Transportasi, Dokumen Pelatihan,” <http://www.sutp.org>, diakses 11 Juni 2013.
6. “Harga Tarif KRL Dipastikan Lebih Murah dengan E-Ticketing,” <http://www.megapolitan.kompas.com>, diakses 3 Juni 2013.
7. “KRL, Nantikan Kartu Tiket Sistem Deposit,” <http://www.tempo.com>, diakses 3 Juni 2013.
8. “Perangkat Pendukung Belum Siap Tarif Baru Dan E-Ticketing KRL Jabodetabek Ditunda,” <http://www.lensaindonesia.com>, diakses 3 Juni 2013.
9. “Sistem e-Ticketing KRL Sulit untuk Dicurangi,” <http://www.news.detik.com>, diakses 3 Juni 2013.