

**KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA
STASIUN TANJUNGPURONG KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh:

FARRAH ANNISYA



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA STASIUN TANJUNGPURWANA KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

FARRAH ANNISYA

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan satu-satunya BUMN yang menyelenggarakan pelayanan kereta api. PT. KAI harus mampu bersaing sebagai satu-satunya penyedia jasa perkeretaapian dikarenakan semakin banyaknya pilihan jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi dengan cara terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam memberikan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan mendapat gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungpurwa Kota Bandar Lampung. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2014. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber penelitian yang digunakan adalah kuisioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa kereta api dengan jumlah sampel 150 orang dengan teknik pengambilan sampel *purposive* dan *accidental*. Teknik analisis data yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PT. KAI di Stasiun Tanjungpurwa termasuk dalam kategori pelayanan yang belum cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan perbandingan antara tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI belum mampu mencapai tingkat ekspektasi (harapan) masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Hal ini dilihat dari tingkat harapan penumpang akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI di Stasiun Tanjungpurwa termasuk dalam kategori penting dengan persentase sebesar 74%, sedangkan untuk tingkat pelayanannya sendiri termasuk dalam kategori baik yang hanya mencapai persentase sebesar 60,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kereta Api.

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICES PT. KERETA API INDONESIA TANJUNGPURUN STATION BANDAR LAMPUNG

By

FARRAH ANNISYA

PT. Kereta Api Indonesia (KAI) is the only state that conducting a train service. PT. KAI should be able to compete as the sole provider of railway services due to the growing number of choices of services provided to the community, especially in the field of transport by continuing to make improvements in providing services. This study aims to get an idea about the quality of services provided by PT. KAI in Tanjungpurun Station Bandar Lampung. The indicators used in this study using the indicators set out in the Regulation of the Minister of Transport of the Republic of Indonesia No. 47 Year 2014. This study is a descriptive study using a quantitative approach. Sources used in this study was a questionnaire. The population in this study are all users of railway services with a sample of 150 peoples with purposive and accidental sampling technique. The data analysis technique used to measure the level of quality of service by using descriptive analysis techniques.

Descriptive analysis showed that the quality of service at PT. KAI in Tanjungpurun stations included in the category of services that are not quite satisfactory. This is because a comparison between the level of service provided by the PT. KAI has not been able to achieve the level of expectation (hope) people to the services provided. Its seen from the passengers expectation level about the services provided by PT. KAI in Tanjungpurun Station is included in an important category with a percentage of 74%, while for the level of service itself included in the good category which only reached a percentage of 60.5%

Keywords: Quality of Services, Railways

**KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA
STASIUN TANJUNGPURUN KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

Farrah Annisya

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017**

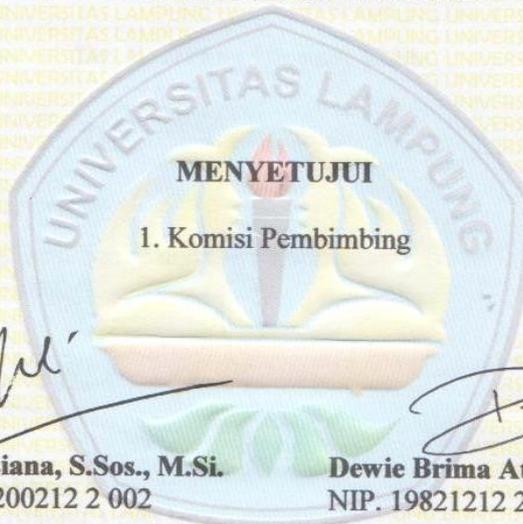
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API
INDONESIA STASIUN TANJUNGPURONG
KOTA BANDAR LAMPUNG**

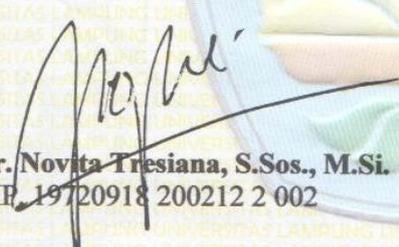
Nama Mahasiswa : **FARRAH ANNISYA**

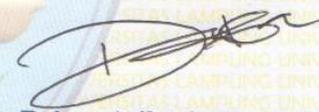
Nomor Pokok Mahasiswa : 1116041028

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

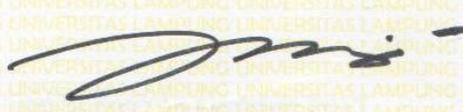
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.
NIP. 19720918 200212 2 002


Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.
NIP. 19821212 200801 2 017

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Noverman Duadji, M.Si.
NIP. 19691103 200112 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.

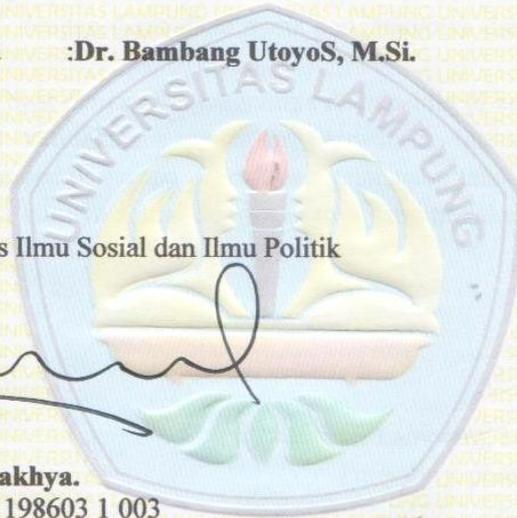
Penguji Utama : Dr. Bambang Utoyo S., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Syarif Makhya,
NIP. 19590803 198603 1 003



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 18 Oktober 2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandar Lampung, 18 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan,



Fairah Annisya

NPM. 1116041028

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Farrah Annisya, lahir di Batam pada tanggal 2 Juli 1993. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Jasmani S.H dan Ibu Imelda.

Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-Kanak Tunas Bangsa, Batam pada tahun 1997-1999. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 008 Batu Ampar, Batam pada tahun 1999-2005. Kemudian, pada tahun 2005-2008 penulis melanjutkan sekolah di SMPN 4 Batam dan selama itu penulis aktif di kegiatan ekstrakurikuler olahraga bola voli dan Pramuka. Selanjutnya pada tahun 2008-2011 penulis melanjutkan sekolah di SMAN 8 Bengkong Sadai, Batam kemudian aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler Pramuka dan kegiatan seni lainnya. Pada tahun 2011 penulis diterima sebagai mahasiswa pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan menjadi anggota aktif dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara). Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada awal tahun 2014 di Desa Sukabakti Kecamatan Palas, Kabupaten Lampung Selatan.

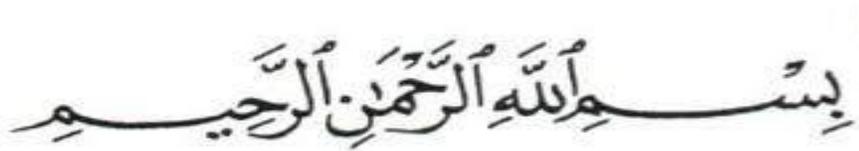
MOTTO

Perlakukan Seseorang Sebagaimana Kamu Ingin Diperlakukan
(Anonim)

Bila anda mencari uang,
Maka anda akan dipaksa mengupayakan pelayanan yang baik.
Tetapi jika anda mengutamakan pelayanan yang baik,
Maka uang yang akan mencari anda.
(Warren Buffet)

Hidup Selalu Memberikan Banyak Pilihan
Itu Semua Tergantung Pada Orang yang Menjalaninya
Mengeluh Akan Keadaan Atau Bersyukur Untuk Setiap Keadaan
(Farrah Annisya)

PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan Syukur kepada Allah SWT

Ku Persembahkan Karya Kecil ini untuk yang menyayangiku:

KEDUA ORANG TUAKU

Mereka yang selalu menjadi sumber inspirasi di dalam kehidupanku
Terima kasih atas segala cinta, pengorbanan, kesabaran, keikhlasan, dan do'a
dalam menanti keberhasilanku

ADIK-ADIKKU TERSAYANG

Saudara sekaligus sahabat terbaik
Terima kasih telah menjadi teman untuk bertukar pikiran, berbagi cerita dan
selalu memotivasiku untuk sukses

KELUARGA BESARKU

Terima kasih atas semua dukungan yang telah diberikan

SAHABATKU

Terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini

Almamater tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirrabil'alamin segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia yang telah membawa perubahan besar bagi kehidupan manusia hingga akhir zaman. Atas segala kehendak dan kuasa Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung”**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (SAN) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

3. Ibu Dr. Novita Tresiana, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing utama penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta nasehat yang telah banyak membantu penulis baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Bambang Utoyo S, M.Si selaku dosen penguji penulis yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang baik kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh pada saat perkuliahan dapat menjadi bekal berharga dan bermanfaat dalam kehidupan penulis ke depannya.
7. Ibu Nur'aini selaku staf jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan bagi penulis yang berkaitan dengan administrasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk seluruh keluarga besarku yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan secara langsung maupun tidak langsung yang insya Allah sangat berharga bagi penulis.
9. Terima kasih untuk sahabat-sahabat terbaik penulis Raras Efriyanti Putri, Ria Eridanita Yasa, Vike Youdit, Nindya Pratiwi, Iid Apriliani, Andry Misna

Aprilia, Hesti Agustina, Ninda Agistia, Cindy Celia R, Seza Kharlina, Kartika Wulandari, Astri Koprie Y, Novilia, M Nori Kristiani Ratranto, Okta Casebela, M Zashika Ericko, Rinanda Adi Saputra, Fitranova, Rendy Pratama P dan Fajriza Haris. Terima kasih atas waktu, canda tawa, semangat, dan bantuan yang diberikan selama ini. Semoga apa yang kita inginkan selama ini dapat cepat terwujud.

10. Terima kasih untuk sahabat penulis, Siti Julaiha, Yulia Anggraini, Mega Zulaikha Arini dan Ayu Soraya. Terima kasih karena selalu bersama penulis dari masa sekolah hingga saat ini.

11. Terima kasih untuk keluarga besar Administrasi Negara 2011.

12. Dan tak lupa terima kasih untuk orang-orang yang sudah terlibat atau melibatkan dirinya dalam penyelesaian skripsi ini, dan yang terlewat disebutkan tetapi sebetulnya memiliki arti yang sama pentingnya dalam penulisan skripsi ini, terima kasih.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Bandar Lampung, 18 Oktober 2017

Penulis

Farah Annisya
NPM. 1116041028

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL

DAFTAR BAGAN

BAB I.PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	11
1. Definisi Pelayanan Publik	11
2. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
3. Asas Pelayanan Publik	15
4. Hakikat Pelayanan Publik	20
5. Standar Pelayanan Publik	21
6. Karakter Kualitas Pelayanan Publik	24
B. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima	27
C. Tinjauan Tentang Kepuasan	29
D. Kerangka Pikir	30

BAB III. METODE PENELITIAN.....	32
A. Tipe Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Definisi Konseptual	33
D. Definisi Operasional	33
E. Populasi dan Sampel	35
F. Jenis dan Sumber Data	36
G. Instrumen Penelitian	36
H. Teknik Pengolahan Data	37
I. Teknik Analisis Data	38
 BAB IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	 41
A. Sejarah Perkeretaapian Indonesia	41
B. PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional III.2 Tanjungkarang	44
C. Profil PT. Kereta Api Indonesia	46
1. Visi dan Misi	46
2. Budaya Perusahaan	46
 BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 48
A. Statistik Hasil Penelitian	48
1. Statistik Dimensi Tempat Parkir	49
2. Statistik Dimensi Informasi yang Jelas dan Mudah Dibaca.....	50
3. Statistik Dimensi Fasilitas Layanan Penumpang	56
4. Statistik Dimensi Loker.....	57
5. Statistik Dimensi Ruang Tunggu	59
6. Statistik Dimensi Ruang <i>Boarding</i>	60
7. Statistik Dimensi Tempat Ibadah	61
8. Statistik Dimensi Ruang Ibu Menyusui	63
9. Statistik Dimensi Toilet	64
10. Statistik Dimensi Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	65
11. Statistik Dimensi Fasilitas Penyandang Disabilitas	67
12. Statistik Dimensi Kesehatan	68
13. Statistik Dimensi Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	70

14. Distribusi Frekuensi Harapan dan Pelayanan Kereta Api	71
B. Pembahasan	74
1. Dimensi Tempat Parkir	75
2. Dimensi Informasi yang Jelas dan Mudah dibaca.....	77
3. Dimensi Fasilitas Layanan Penumpang	85
4. Dimensi Loket	87
5. Dimensi Ruang Tunggu	88
6. Dimensi Ruang <i>Boarding</i>	91
7. Dimensi Tempat Ibadah	92
8. Dimensi Ruang Ibu Menyusui	94
9. Dimensi Toilet	96
10. Dimensi Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	97
11. Dimensi Fasilitas Penyandang Disabilitas	99
12. Dimensi Kesehatan	101
13. Dimensi Fasilitas Keselamatan dan Keamanan	103
14. Distribusi Frekuensi Harapan dan Pelayanan Kereta Api	105
 BAB VI.KESIMPULAN DAN SARAN	 107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2011-2015	3
Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2015.....	5
Tabel 3. Rekapitulasi Penumpang Kereta Api Berdasarkan Kelas Pelayanannya di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2015	6
Tabel 4. Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 5. Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia	43
Tabel 6. Statistik Tingkat Harapan Tempat Parkir	49
Tabel 7. Statistik Tingkat Pelayanan Tempat Parkir	50
Tabel 8. Statistik Tingkat Harapan Peta Jaringan Kereta Api	51
Tabel 9. Statistik Tingkat Pelayanan Peta Jaringan Kereta Api.....	51
Tabel 10. Statistik Tingkat Harapan Informasi Tarif Kereta Api	52
Tabel 11. Statistik Tingkat Pelayanan Informasi Tarif Kereta Api	53
Tabel 12. Statistik Tingkat Harapan Informasi Stasiun Kereta Api Tujuan Beserta Jadwal Waktunya.....	53
Tabel 13. Statistik Tingkat Pelayanan Informasi Stasiun Kereta Api Tujuan Beserta Jadwal Waktunya.....	54

Tabel 14. Statistik Tingkat Harapan Informasi Keberangkatan Maupun Keterlambatan.....	55
Tabel 15. Statistik Tingkat Pelayanan Informasi Keberangkatan Maupun Keterlambatan.....	56
Tabel 16. Statistik Tingkat Harapan Fasilitas Layanan Penumpang.....	56
Tabel 17. Statistik Tingkat Pelayanan Fasilitas Layanan Penumpang.....	57
Tabel 18. Statistik Tingkat Harapan Loket	58
Tabel 19. Statistik Tingkat Pelayanan Loket	58
Tabel 20. Statistik Tingkat Harapan Ruang Tunggu.....	59
Tabel 21. Statistik Tingkat Pelayanan Ruang Tunggu.....	60
Tabel 22. Statistik Tingkat Harapan Ruang <i>Boarding</i>	60
Tabel 23. Statistik Tingkat Pelayanan Ruang <i>Boarding</i>	61
Tabel 24. Statistik Tingkat Harapan Tempat Ibadah	62
Tabel 25. Statistik Tingkat Pelayanan Tempat Ibadah.....	62
Tabel 26. Statistik Tingkat Harapan Ruang Ibu Menyusui.....	63
Tabel 27. Statistik Tingkat Pelayanan Ruang Ibu Menyusui	64
Tabel 28. Statistik Tingkat Harapan Toilet	64
Tabel 29. Statistik Tingkat Pelayanan Toilet	65
Tabel 30. Statistik Tingkat Harapan Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang.....	66
Tabel 31. Statistik Tingkat Pelayanan Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	66
Tabel 32. Statistik Harapan Fasilitas Penyandang Disabilitas	67
Tabel 33. Statistik Pelayanan Fasilitas Penyandang Disabilitas	68

Tabel 34. Statistik Tingkat Harapan Kesehatan.....	68
Tabel 35. Statistik Tingkat Pelayanan Kesehatan.....	69
Tabel 36. Statistik Tingkat Harapan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan.....	70
Tabel 37. Statistik Tingkat Pelayanan Fasilitas Keselamatan dan Keamanan.....	71
Tabel 38. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Harapan Pelayanan Kereta Api.....	71
Tabel 39. Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Kereta Api.....	73

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1. Kerangka Pikir	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penemuan kedua terbesar setelah alfabet (tulisan) yang telah membawa kemajuan dalam kebudayaan dan kesejahteraan manusia adalah penemuan peralatan transportasi. Hampir seluruh kehidupan manusia di dalam bermasyarakat tidak dapat dilepaskan dari pengangkutan, di mana dibutuhkan saling berkunjung dan membutuhkan pertemuan. Dampak sosial transportasi dirasakan pada peningkatan standar hidup. Transportasi menekan biaya dan memperbesar kuantitas keanekaragaman barang, hingga terbuka kemungkinan adanya perbaikan dalam perumahan, sandang dan pangan serta rekreasi. Dampak lain adalah terbukanya kemungkinan keseragaman dalam gaya hidup, kebiasaan dan bahasa.

Teknologi yang begitu cepat kemajuannya telah memicu perubahan yang begitu besar pada perkembangan ekonomi dan masyarakat. Kebutuhan akan transportasi dari waktu ke waktu terus mengalami peningkatan akibat semakin banyaknya kegiatan-kegiatan yang membutuhkan jasa transportasi. Kehidupan masyarakat pun akhirnya tidak bisa dipisahkan dari transportasi.

Kereta api adalah salah satu jenis transportasi darat yang tersedia di masyarakat. Angkutan kereta api adalah jenis angkutan yang bergerak di atas rel. Kereta api yang diciptakan dalam masa revolusi industri merupakan alat angkutan untuk mengangkut barang dalam jumlah besar dan jarak jauh. Satu gerbong barang dengan tekanan gandar 18 ton dapat memuat puluhan ton barang; kereta penumpang mempunyai tempat duduk untuk 90 orang dan satu lokomotif memiliki kapasitas sampai 5.000 tenaga kuda. Dalam memberikan pelayanannya, kereta api dapat terdiri atas ratusan gerbong atau kereta penumpang yang ditarik oleh beberapa lokomotif yang biasa mengangkut ribuan ton barang atau ratusan penumpang (Nasution, 2004: 151).

Peranan kereta api penumpang pada akhir-akhir ini mulai meningkat kembali, bukan saja antar kota, tetapi juga di daerah perkotaan yang lalu lintasnya padat. Kereta penumpang adalah fasilitas operasi yang menerima kemajuan teknologi yang cukup pesat. Dalam melayani angkutan dalam kota atau di sekitarnya, kereta penumpang dilengkapi dengan tenaga penggerak yang sering dioperasikan pada angkutan dalam kota, seperti kereta listrik (KRL) dan kereta diesel (KRD).

PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan jasa angkutan kereta api. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam Undang-

Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 18 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Masalah pelayanan publik di dalam pemerintahan sangatlah penting, sebab menyangkut pada kepentingan masyarakat (kepentingan umum) yang tentunya melibatkan seluruh lapisan aparatur negara sebagai para pelayan publik.

PT. KAI sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api, dituntut untuk menyelenggarakan pengangkutan yang memperhatikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan. PT. KAI telah menyediakan jasa yang dapat dinikmati oleh masyarakat selama bertahun-tahun di Stasiun Tanjungkarang. Stasiun Tanjungkarang merupakan stasiun kereta api terbesar di Provinsi Lampung. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun jalur kereta api yang menghubungkan Kota Bandar Lampung dengan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Stasiun berketinggian +96 m dpl ini merupakan Sub Divisi Regional 3.2 Tanjungkarang.

Berikut adalah data jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung tahun 2011-2015:

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2011-2015

Tahun	Jumlah Penumpang
2011	138.626 Penumpang
2012	177.267 Penumpang
2013	678.076 Penumpang
2014	596.265 Penumpang
2015	696.894 Penumpang

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Sub Divisi Regional 3.2 Tanjungkarang

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung sejak tahun 2011 sampai 2015 mengalami fluktuasi yang sangat tinggi. Jika dilihat pada tahun 2011, jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang adalah 138.626 penumpang. Dalam kurun waktu 3 tahun, jumlah penumpang kereta api melonjak hingga 678.076 penumpang. Kemudian mengalami penurunan dan kembali naik mencapai angka 696.894 penumpang. Kenaikan jumlah penumpang dalam lima tahun terakhir ini sebanyak 500%. Ini berarti minat masyarakat terhadap penggunaan jasa kereta api setiap tahunnya selalu meningkat. Hal ini dikarenakan biaya yang dikenakan termasuk murah dan dapat dijangkau oleh masyarakat.

Peningkatan jumlah penumpang paling tinggi biasanya terjadi pada musim liburan sekolah dan juga pada perayaan hari raya besar seperti hari raya Idul Fitri bagi umat muslim dan hari raya Natal bagi umat kristiani. Oleh karena itu, bulan-bulan pada musim tersebut merupakan bulan terpadat atau tersibuk bagi bidang transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Lampung mempunyai kepercayaan yang tinggi pada bidang perkeretaapian dalam melakukan aktifitas perjalanan. Namun jika dilihat pada data jumlah penumpang tahun 2015, kepadatan yang biasanya terjadi pada bulan-bulan tersebut mengalami penurunan. Berikut data rekapitulasi jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2015:

Tabel 2. Rekapitulasi Jumlah Penumpang Kereta Api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2015

NO.	BULAN	JUMLAH PENUMPANG
1	Januari	58.157 Penumpang
2	Februari	63.062 Penumpang
3	Maret	64.277 Penumpang
4	April	62.365 Penumpang
5	Mei	66.096 Penumpang
6	Juni	64.597 Penumpang
7	Juli	55.165 Penumpang
8	Agustus	56.794 Penumpang
9	September	44.514 Penumpang
10	Oktober	56.515 Penumpang
11	November	48.239 Penumpang
12	Desember	57.133 Penumpang
JUMLAH		696.894 Penumpang

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Sub Divisi Regional 3.2 Tanjungkarang Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas, dapat kita lihat bahwa walaupun jumlah penumpang tahun 2015 mengalami kenaikan yang signifikan, namun pada musim liburan sekolah maupun pada hari raya besar tidak mengalami kenaikan. Artinya, semakin banyak pilihan jenis pelayanan yang diberikan untuk masyarakat khususnya di bidang transportasi. Oleh sebab itu, pihak PT. KAI harus mampu bersaing sebagai satu-satunya penyedia jasa perkeretaapian dengan cara terus melakukan perbaikan-perbaikan dalam memberikan pelayanannya.

PT. KAI telah menyediakan berbagai pelayanan yang salah satunya adalah menyediakan beragam kelas penumpang yang nantinya dapat dipilih oleh calon

penumpang itu sendiri. Berikut adalah data jumlah penumpang yang dibedakan berdasarkan kelasnya masing-masing pada tahun 2015:

Tabel 3. Rekapitulasi Penumpang Kereta Api Berdasarkan Kelas Pelayanannya di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Tahun 2015

NO.	KELAS	JUMLAH PENUMPANG 2015
1.	Eksekutif (KA Sriwijaya)	57.080 Penumpang
2.	Bisnis (KA Sriwijaya)	51.053 Penumpang
3.	Ekonomi (KA Rajabasa)	254.225 Penumpang
4.	KA Lokal (KRD) Seminung	87.673 Penumpang
5.	Ekonomi AC (Way Umpu)	246.863 Penumpang
JUMLAH		696.894 Penumpang

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Sub Divisi Regional 3.2 Tanjungkarang Tahun 2015

Berdasarkan pada tabel di atas, kita dapat mengetahui banyaknya jumlah penumpang pada tahun 2015 yang telah menggunakan jasa kereta api berdasarkan kelas-kelasnya sendiri. Jumlah penumpang terbanyak selama setahun ini adalah penumpang kelas ekonomi, ini dikarenakan biaya yang dikenakan hanya Rp. 30.000,00 untuk tujuan ke Stasiun Kertapati, Palembang. Keberangkatan untuk tujuan Palembang, Stasiun Tanjungkarang telah menyediakan tiga kelas, yaitu Ekonomi, Bisnis dan Eksekutif. Biaya untuk kelas Ekonomi yang dikenakan adalah Rp. 30.000,00, kelas Bisnis dikenakan Rp. 90.000,00 dan Eksekutif dikenakan biaya Rp. 150.000,00.

Keberangkatan dengan tujuan Palembang untuk kelas Ekonomi menggunakan kereta Rajabasa. Kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Tanjungkarang pada pagi hari jam 08.30 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati pada jam 18.28 WIB. Kereta ini memiliki kapasitas 636 penumpang dengan enam gerbong (satu gerbong berkapasitas 104 kursi). Keberangkatan untuk kelas Eksekutif dan Bisnis tujuan Palembang menggunakan kereta Sriwijaya yang merupakan kereta kelas campuran. Kereta ini diberangkatkan dari Stasiun Tanjungkarang pada malam hari jam 20.00 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati pada jam 04.10 WIB. Kereta ini memiliki kapasitas 534 penumpang dengan gerbong yang terdiri dari empat hingga lima gerbong kereta eksekutif (satu gerbong berkapasitas 52 kursi), satu gerbong kereta makan pembangkit kelas bisnis, dua hingga tiga gerbong kereta bisnis (satu gerbong berkapasitas 64 kursi) dan satu kereta aling-aling. Pada hari biasa jumlah penumpang Kereta Sriwijaya rata-rata 400 orang per hari, sedangkan Kereta Rajabasa antara 500-600 orang per hari. PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang juga menyediakan dua kereta komuter yaitu KRD Seminung dan KRD Way Umpu dengan tujuan Tanjungkarang-Kotabumi dan sebaliknya (Sumber: PT. KAI Sub Divisi Regional 3.2 Tanjungkarang).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andre selaku Kepala Bagian Pelayanan di Stasiun Tanjungkarang pada tanggal 5 Maret 2015, beliau mengatakan bahwa untuk keberangkatan kereta api tidak pernah mengalami keterlambatan, karena kereta sudah berada di stasiun dua jam sebelum jadwal keberangkatan dan penumpang pada saat itu sudah diperbolehkan memasuki kereta. Data lain pada saat

melakukan pra-riset pada tanggal 8 Maret 2015 di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung menunjukkan hal yang berbeda, sejumlah penumpang kelas Ekonomi masih menunggu di stasiun dikarenakan kereta menuju Palembang masih belum datang juga hingga jam 09.30 WIB. Salah satu penumpang kereta api kelas Ekonomi juga mengeluh karena pada Januari lalu, ia menaiki Kereta Rajabasa sekitar jam 11.30 WIB dan tiba di Stasiun Kertapati sekitar jam 00.30 WIB. Salah satu penumpang kelas Bisnis juga mengatakan bahwa keberangkatannya menuju Palembang yang dijadwalkan pada jam 20.00 WIB mengalami keterlambatan selama lebih dari tiga jam.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Pada kenyataannya masih banyak keluhan-keluhan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI. Contoh lainnya adalah masalah pengembalian uang pembatalan tiket kereta api. Pihak PT. KAI telah menetapkan bahwa pengembalian uang terhadap pembatalan yang dilakukan hanya bisa diberikan sebulan setelahnya. Hal ini berakibat banyaknya masyarakat yang mengeluh dikarenakan proses yang dilakukan begitu lama.

Dengan melihat perbandingan data jumlah penumpang selama lima tahun terakhir (2011-2015) memang menunjukkan peningkatan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, namun adanya keluhan-keluhan

dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI masih memiliki kelemahan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

“Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung dilihat dari kesesuaian antara harapan dan tingkat pelayanan yang diterima penumpang ?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam mengadakan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara akademis, hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dalam kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam bidang kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti terutama dalam mendalami kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.
3. Sebagai salah satu bahan acuan atau referensi penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ide para peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema atau masalah serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2012: 2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sementara itu istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ratminto (2012: 5), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat, instansi pemerintah daerah, BUMN ataupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2010: 5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan baik dalam bentuk barang maupun jasa yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang penyelenggaraannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengertian prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto (2012: 21-23) disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi dalam Sulistio (2009: 39-41) hendaknya juga berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

1. Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
2. Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
3. Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
4. Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
5. Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah "*The Right Man In The Right Place*".
6. Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

3. Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004), yakni:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana (dalam arti lugas, bukan dengan cara yang tradisional), terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itulah menurut Ibrahim (2008: 19-20) setidaknya-tidaknya mengandung unsur-unsur dasar (asas-asas) antara lain sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni:

1. Kepentingan umum

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan-kepentingan lain.

2. Kepastian hukum

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan di mana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berada dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.

3. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

5. Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

6. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari para pelayan publik sama rata dan tidak melihat dari strata sosial masyarakat tersebut.

8. Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.

9. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

11. Rentan

Pelayanan publiknya mudah terpengaruh oleh hal-hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

12. Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

13. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telematika.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus. Pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua

elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

4. Hakikat Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto (2012: 19) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2004: 83), hakikat pelayanan publik yaitu: (a) meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik; (b) mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; (c) mendorong tumbuhnya produktivitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sementara itu, menurut Ibrahim (2008: 19) hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas) antara lain:

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum;

2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty (2010: 89-90) standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi layanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

1. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

2. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - c. Kompetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - h. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2014, antara lain:

- a. Tempat parkir
- b. Informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
 1. Denah/layout stasiun
 2. Nomor kereta api, nama kereta api dan kelas pelayanannya
 3. Stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan beserta jadwal waktunya
 4. Tarif kereta api
 5. Peta jaringan kereta api
 6. Ketersediaan informasi tempat duduk kereta api antarkota di stasiun yang melayani penjualan tiket

- c. Fasilitas layanan penumpang
- d. Loket
- e. Ruang tunggu
- f. Ruang *boarding*
- g. Tempat ibadah
- h. Ruang ibu menyusui
- i. Toilet
- j. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
- k. Fasilitas penyandang disabilitas
- l. Fasilitas kesehatan
- m. Fasilitas keselamatan dan keamanan

6. Karakter Kualitas Pelayanan Publik

Zheitaml dalam Sulistio (2009: 40) memberikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang baik sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Accessibility*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak atau pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kriteria lain tentang pelayanan publik yang baik sebagaimana dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Sulistio (2009: 40) yakni: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu serta kriteria kuantitatif lainnya (jumlah warga yang meminta pelayanan dalam kurun waktu tertentu, lamanya waktu pemberian layanan sesuai permintaan, penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat pemberian layanan dan frekuensi keluhan maupun pujian dari masyarakat penerima pelayanan).

Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2010: 135), ada lima indikator SERVQUAL (indikator kualitas pelayanan), antara lain:

1. *Tangible* (Bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kemampuan sarana, prasarana dan keadaan lingkungan di sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan/kepastian)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan di dalam perusahaan, yang meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompeten dan sopan santun.

5. *Emphaty*

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

B. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima

Pelayanan prima dalam Sulistio (2009: 44-45) mengandung tiga aspek yakni: kemampuan profesional, kemauan yang teguh dan sikap yang ikhlas, tulus, senang membantu menyelesaikan keluhan. Kemampuan yang profesional, tercermin dalam pemikirannya yang berlian, perencanaan yang tepat, kerja yang berkualitas, sentuhan yang menyenangkan.

Menurut Surjadi (2009: 46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas. CETAK dalam hal ini maksudnya adalah:

1. Pelayanan harus cepat. Dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama.
2. Pelayanan harus tepat. Ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
3. Pelayanan harus akurat. Produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

4. Pelayanan harus berkualitas. Produk pelayanannya tidak seadanya sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

Pelayanan yang profesional diartikan juga lebih profesional dalam menanggapi keluhan permasalahan pelanggan (*responsive to public service*), menyelesaikan pekerjaan dengan cepat (*quick service*), melayani dan memuaskan kebutuhan masyarakat, seperti halnya dunia swasta melayani pelanggan. Seperti yang dikatakan J. Levy dalam Sulistio (2009: 45), apabila urusan di dunia swasta dapat diselesaikan dengan cepat, maka semestinya begitu juga tentang sikap dari petugas birokrasi (publik), artinya birokrasi harus memiliki keluwesan (*flexibility*), dan peraturan-peraturan yang tidak terlalu ketat (*stiff regulations*) serta tidak terlalu banyak pekerjaan arsip (*too much paper work*).

Oleh karena itu birokrasi dalam melayani masyarakat harus menghilangkan kesan umum (*public image*) yang negatif untuk dapat disebut sebagai birokrasi yang responsif terhadap pelayanan umum dalam menyediakan fasilitas umum dan pelayanan yang cepat. Ini semua tidak mudah, tetapi harus dipilih guna memberikan pelayanan yang terbaik (*the best service*) dan tercepat (*quick service*), atau ditinggalkan/tidak mendapatkan dukungan dan simpati rakyat yang dapat berujung pada krisis kepercayaan.

C. Tinjauan Tentang Kepuasan

Menurut Tjiptono dalam Pasolong (2010: 144), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Sementara itu menurut Kotler dalam Pasolong (2010: 145) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sementara itu, menurut Gerson dalam Arief (2007: 167), kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui.

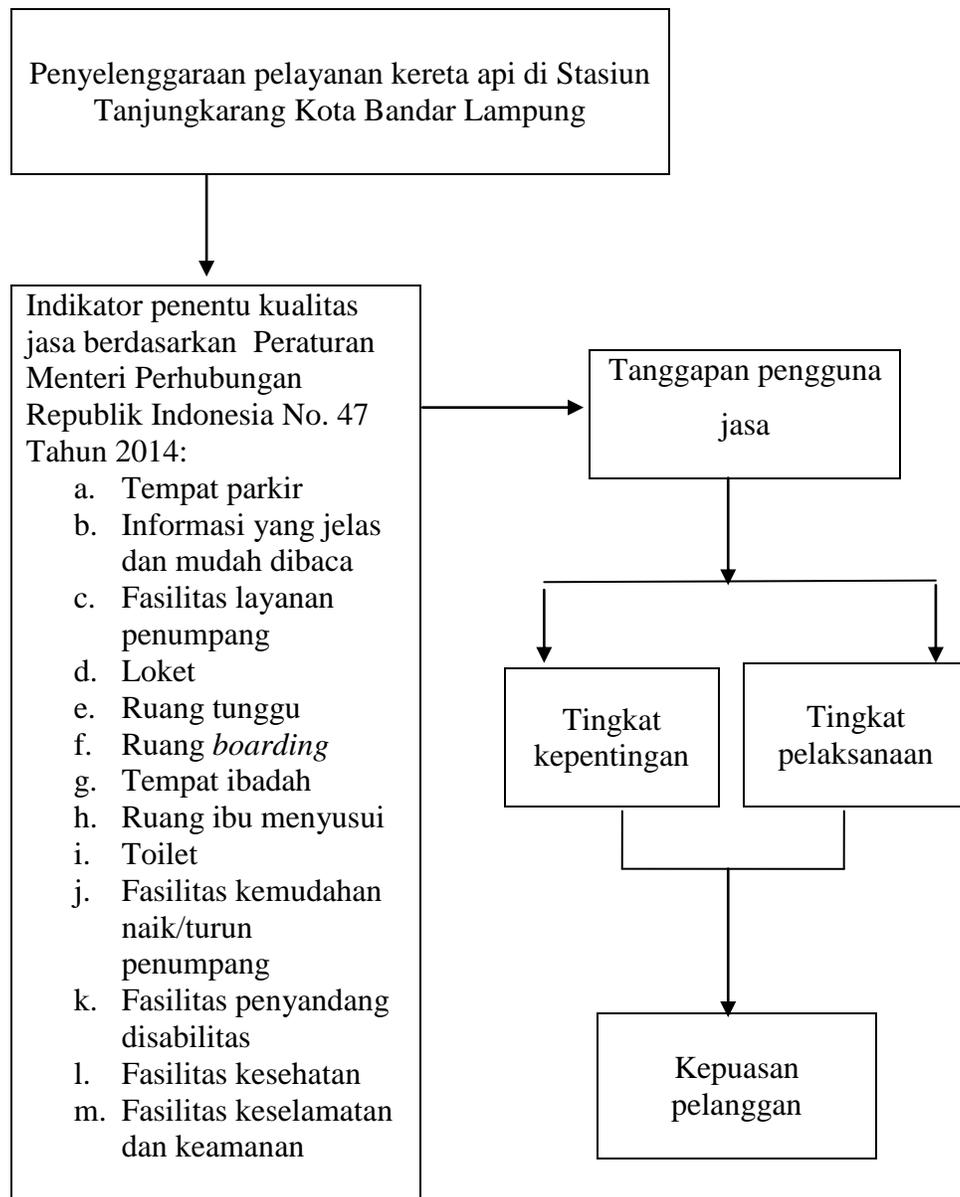
Berdasarkan beberapa pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dapat dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto (2012: 28) mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung masih memiliki beberapa masalah ataupun kelemahan-kelemahan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung. Adapun kerangka alur berpikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Bagan 1. Kerangka Pikir



Sumber: Diolah oleh Peneliti Tahun 2016

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah pendekatan dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan analisis bersifat statistik. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel mandiri yakni kualitas pelayanan. Data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung berdasarkan data-data yang diperoleh peneliti di lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Stasiun Tanjungkarang yang terletak di Jalan Kotaraja Nomor 1 Tanjungkarang, Bandar Lampung. Alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu karena Stasiun Tanjungkarang merupakan stasiun terbesar yang ada di

Provinsi Lampung dan letaknya yang sangat strategis berada di Pusat Kota Bandar Lampung. Lokasi penelitian ini memperhatikan beberapa aspek, seperti daya jangkau, waktu yang tersedia, kemudahan memperoleh data di lokasi penelitian, serta efisiensi biaya. Selain melaksanakan penelitian di Stasiun, peneliti juga melaksanakan penelitian di tempat-tempat yang secara kebetulan bertemu dengan responden.

C. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan penjelasan mengenai artinya suatu konsep yaitu mengekspresikan abstrak yang terbentuk melalui generalisasi dari pengamatan terhadap fenomena. Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konsep penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang berarti upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan yang sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan.

D. Definisi Operasional

Untuk lebih memudahkan dalam pengukuran konsep, maka suatu konsep dijabarkan dalam bentuk definisi operasional. Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Adapun yang menjadi batasan operasional dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tempat parkir	Tempat parkir yang disediakan dapat menampung banyaknya kendaraan
	Informasi yang jelas dan mudah dibaca	Tersedianya peta jaringan kereta api
		Tersedianya informasi tarif kereta api
		Tersedianya informasi stasiun kereta api tujuan beserta jadwal waktunya
		Tersedianya informasi keberangkatan maupun keterlambatan
	Fasilitas layanan penumpang	Tersedianya sarana pengaduan (<i>customer service</i>)
	Loket	Tersedianya loket pembelian tiket kereta yang memadai (lebih dari satu)
	Ruang tunggu	Ruang tunggu yang disediakan bersih, nyaman dan dapat menampung para penumpang kereta api yang sedang menunggu keberangkatan
	Ruang <i>boarding</i>	Tersedianya ruang <i>boarding</i> yang nyaman (tidak sempit)
	Tempat ibadah	Tersedia tempat ibadah yang bersih dan nyaman
	Ruang ibu menyusui	Tersedia ruangan khusus yang nyaman untuk ibu yang sedang dalam masa menyusui
	Toilet	Tersedianya toilet yang bersih
	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang	Kemudahan penumpang pada saat menaiki/turun dari kereta
	Fasilitas penyandang disabilitas	Penyandang disabilitas (keterbatasan fisik) diberikan fasilitas khusus untuk memperoleh kemudahan selama perjalanan
Fasilitas kesehatan	Tersedianya fasilitas kesehatan yang memadai	

	Fasilitas keselamatan dan keamanan	Tersedianya keamanan yang cepat tanggap
--	------------------------------------	---

Sumber: Data Diolah Peneliti Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 47 Tahun 2014

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2010: 80), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna jasa transportasi kereta api pada kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung.

2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2010: 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *sampling purposive* dan *insidental*. Menurut Sugiyono (2010: 85) *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sedangkan *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa

saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini yaitu penumpang kelas Ekonomi, Bisnis dan Eksekutif yang berada di Stasiun Tanjungkarang dan juga mereka yang pernah menggunakan jasa kereta api. Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 yaitu sebanyak 150 responden.

F. Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan peneliti langsung dari responden di lapangan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui responden yaitu penumpang yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden dibuat dalam bentuk *Likert Scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

fenomena sosial. Kuesioner yang disebarakan kepada responden berisi pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung.

Jawaban setiap *item instrument* yang menggunakan skala *likert* yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Jawaban responden dalam kuesioner dibagi dalam beberapa skor yaitu:

Harapan	Pelayanan
1. Tidak penting diberi skor 1	1. Tidak baik diberi skor 1
2. Cukup penting diberi skor 2	2. Cukup baik diberi skor 2
3. Penting diberi skor 3	3. Baik diberi skor 3
4. Sangat penting diberi skor 4	4. Sangat baik diberi skor 4

H. Teknik Pengolahan Data

Menurut Hasan (2002: 89), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Sebelum data dianalisis sesuai dengan rumus yang digunakan, maka data yang diperoleh tersebut diolah. Adapun teknik-teknik pengolahan data tersebut sebagai berikut:

1. *Editing*

Data yang masuk perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan dalam mengisinya, ada yang tidak lengkap dan tidak sesuai. Dengan demikian

diharapkan akan diperoleh data yang valid dan reliabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

2. *Coding*

Pemberian tanda bagi tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama.

3. *Tabulating*

Selanjutnya mengelompokkan jawaban-jawaban yang serupa dengan teliti dan teratur, kemudian dihitung mana yang termasuk dalam kategori. Kegiatan tersebut dilaksanakan sampai terwujud tabel-tabel yang berguna dan terpenting pada data kuantitatif.

I. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010: 147), kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, kemudian melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian kuantitatif. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Variabel dalam penelitian ini menggunakan tabel *distribusi frekuensi* dan *tabel indeks*. Tabel ini digunakan untuk menganalisis *unvariat*, yaitu merupakan analisis satu variabel. Analisis ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan ciri-ciri suatu variabel, yaitu dengan menganalisis data dari angka yang ada dalam tabel, kemudian dicari persentase dari jawaban responden. Adapun rumus persentase dalam Sudjana (2001: 29) adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase jawaban

f = Frekuensi nilai yang diperoleh dari seluruh item

n = Jumlah responden

Penghitungan deskriptif persentase ini mempunyai langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengkoreksi jawaban kuesioner dari responden,
2. Menghitung frekuensi jawaban responden,
3. Jumlah responden keseluruhan adalah 100 orang,
4. Masukkan ke dalam rumus.

Persentase dari setiap kategori:

1. $\frac{\text{Jumlah responden dengan kategori tidak baik}}{\text{Jumlah seluruh responden}} \times 100\%$
2. $\frac{\text{Jumlah responden dengan kategori cukup baik}}{\text{Jumlah seluruh responden}} \times 100\%$
3. $\frac{\text{Jumlah responden dengan kategori baik}}{\text{Jumlah seluruh responden}} \times 100\%$
4. $\frac{\text{Jumlah responden dengan kategori sangat baik}}{\text{Jumlah seluruh responden}} \times 100\%$

Kegiatan selanjutnya yang akan dilakukan oleh peneliti setelah memperoleh hasil penghitungan persentase dari setiap kategori jawaban kuesioner responden adalah

mendeskripsikan atau menggambarkan tiap-tiap item yang ada. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yaitu untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung.

Kegiatan analisis selanjutnya, peneliti menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2012: 169) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Termasuk data deskriptif dalam penelitian ini antara lain adalah *mean*, *median*, *maximum* dan *minimum*. Tujuan analisis statistik deskriptif ini untuk memberikan gambaran mengenai data-data yang didapat dari angket yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden dan mengklasifikasikan nilai kategorisasi rata-rata.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama jalan KA di desa Kemijen, Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschaap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen-Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang-Surakarta (110 km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA di daerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864-1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.

Selain Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun KA sepanjang 47 Km antara Makassar-Takalar, yang pengoprasiaannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang-Muros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak-Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, pernah dilakukan studi pembangunan jalur KA.

Sampai dengan tahun 1939, panjang jalan KA di Indonesia mencapai 6.811 Km. Tetapi, pada tahun 1950 panjangnya berkurang menjadi 5.910 km, kurang lebih 901 Km raib, yang diperkirakan dibongkar semasa pendudukan Jepang dan diangkut ke Burma untuk pembangunan jalan KA di sana.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm di beberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942-1943) sepanjang 473 Km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah-Cikara dan 220 km antara Muaro-Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro-Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang mempekerjakan 27.500 orang, 25.000 di antaranya adalah Romusha.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam Angkatan Moeda Kereta Api (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah

tersebut terjadi pada tanggal 28 September 1945. Pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya Djawatan Kereta Api Indonesia (DKARI).

Tabel 5. Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
Tahun 1864	Pertama kali dibangun jalan rel sepanjang 26 km antara Kejimen-Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda.	
1864-1945	Staat Spoorwegen (SS) Venerigde Spoorwegenbedrijf (VS) Deli Spoorwegen Maatschappij (DSM)	IBW
1945-1950	DKA	IBW
1950-1963	DKA-RI	IBW
1963-1971	PNKA	PPNo.23 Th.1963
1971-1991	PJKA	PPNo.61 Th.1971
1991-1998	PERUMKA	PPNo.57 Th.1990
1998-2010	PT. KERETA API (Persero)	PPNo.19 Th.1998 Keppres No.39 Th.1999 Akte Notaris Imas Fatimah
Mei 2010 - Sekarang	PT. KERETA API INDONESIA (Persero)	Instruksi Direksi No.16/OT.203/KA 2010

Sumber: PT. Kereta Api Indonesia Tahun 2016

B. PT. Kereta Api Indonesia Divisi Regional III.2 Tanjungkarang

Sub Divre III.2 Tanjung Karang merupakan salah satu bagian dari Divre 3 Sumatera Selatan yang wilayah kerjanya berada di dua provinsi, yaitu Provinsi Sumatera Selatan dan Lampung. Adapun jumlah stasiun yang menjadi wilayah kendali operasinya berjumlah total 33 stasiun. Stasiun- stasiun tersebut tersebar mulai dari Stasiun Tanjung Rambang yang menjadi batas dengan Subdivre 3.1 Kertapati (Km 318 +500), hingga ke Stasiun Tarahan yang menjadi stasiun unung Provinsi Lampung dan merupakan akses penghubung ke kawasan RCD (Rottary Car Dumper), tempat pembongkaran muatan batubara PT. BA Tarahan yang bisa membalikkan gerbong KKBR hingga 180 derajat, sehingga isi gerbong bisa lebih cepat tumpah ke tempat penampungan.

Kondisi emplasemen 33 stasiun tersebut, secara garis besar dikelompokkan dalam 3 kelompok, yaitu: pertama, kondisi emplasemen “regular” yang mempunyai panjang sepur kurang dari 700 meter sebanyak 5 stasiun. Kedua, kondisi emplasemen kategori “Long siding” yang mempunyai panjang sepur antara 700-900 meter sebanyak 1 stasiun. Ketiga, kondisi emplasemen kategori “*Longer siding*” yang mempunyai panjang sepur di atas 900 meter sebanyak 27 stasiun.

Dengan jumlah pegawai kurang lebih 1.767 personil dan panjang lintasan rel sepanjang 327,835 Km, diharapkan subdivre III.2 Tanjungkarang ini bisa menjadi salah satu pilar bagi napas kemajuan perkeretaapian Indonesia di masa yang akan datang, mengingat potensi dari pendapatan angkutan barang khususnya angkutan batubara yang mempunyai prospek menjanjikan dari sektor tersebut,

diharapkan bisa menjadikan tumpuan bagi keuntungan laba PT. KAI secara keseluruhan.

Guna mendukung program angkutan batubara pada tahun 2014 sebesar 22,7 ton per tahun, Sub divre III.2 Tanjung Karang yang terkenal dengan ikon KA Babarajang (batubara rangkaian panjang) ini, terus berbenah dalam segala lini. Hal ini tidak lepas dari program investasi sebesar 7 triliun yang disiapkan oleh pihak manajemen PT. KAI dalam merevitalisasi angkutan KA barang. Penambahan jumlah sarana dan peningkatan kapasitas lintas lewat penambahan jumlah stasiun dan panjang emplasemen sedang dilakukan di Sub divre III.2 Tanjungkarang.

Penambahan sarana di subdivre III.2 ini di antaranya adalah dengan didatangkannya gerbong baru KKBW batubara sebanyak 737 unit, di mana gerbong KKBW tersebut berasal dari produk INKA berjumlah 170 dan produk China berjumlah 254. Selain itu dalam sarana lokomotif, dilakukan penambahan 6 lok jenis CC 204 yang berasal dari Pulau Jawa dan 6 lok jenis CC 205 yang didatangkan langsung dari Kanada. Diharapkan dengan penambahan sarana-sarana tersebut, dapat menaikkan daya angkut dari angkutan batubara di Subdivre III.2 Tnk yang sebelumnya berhasil mengangkut batubara sebanyak 8.712.100 ton dari Tanjung Enim Baru ke Tarahan di tahun 2010 yang lalu dan 11,5 ton pada tahun 2011. Sebelumnya armada yang yang dipunyai oleh Subdivre III.2 Tnk adalah 657 KKBW dengan daya muat 50 ton dan 46 lokomotif dari berbagai jenis.

Sedangkan untuk bagian prasarana sebagai bagian dari program peningkatan kapasitas lintas, Subdivre 3.2 Tnk melakukan berbagai usaha di antaranya adalah

pembangunan 7 stasiun baru (Stasiun Giham Baru, Martapura Baru, Kotabumi Baru, Pidada Baru, Air Asam Baru, Metur Baru, dan Tiga Gajah Baru), melakukan pengembangan Stasiun Tarahan dan memperpanjang Emplasemen di Stasiun Rejosari serta Stasiun Tanjungkarang.

C. Profil PT. Kereta Api Indonesia

1. Visi dan Misi

Visi

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholder*

Misi

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholder* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama: Keselamatan, Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Kenyamanan

2. Budaya Perusahaan

1. Integritas

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) bertindak konsisten sesuai dengan nilai-nilai kebijakan organisasi dan kode etik perusahaan. Memiliki pemahaman dan keinginan untuk menyesuaikan diri dengan kebijakan dan etika tersebut dan bertindak secara konsisten walaupun sulit untuk melakukannya.

2. Profesional

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki kemampuan dan penguasaan dalam bidang pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan, mampu menguasai untuk menggunakan, mengembangkan, membagikan pengetahuan yang terkait dengan pekerjaan kepada orang lain.

3. Keselamatan

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) memiliki sifat tanpa kompromi dan konsisten dalam menjalankan atau menciptakan sistem atau proses kerja yang mempunyai potensi resiko yang rendah terhadap terjadinya kecelakaan dan menjaga aset perusahaan dari kemungkinan terjadinya kerugian.

4. Inovasi

Kami insan PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) selalu menumbuh kembangkan gagasan baru, melakukan tindakan perbaikan yang berkelanjutan dan menciptakan lingkungan kondusif untuk berkreasi sehingga memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

5. Pelayanan Prima

Kami insan PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) akan memberikan layanan yang terbaik yang sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan dengan harapan memenuhi 6A unsur pokok :*Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab).

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Tanjungkarang termasuk dalam kategori pelayanan yang belum cukup memuaskan. Hal ini dikarenakan perbandingan antara tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia belum mampu mencapai tingkat ekspektasi (harapan) masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Hal ini dilihat dari tingkat harapan penumpang akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. KAI di Stasiun Tanjungkarang termasuk dalam kategori penting dengan persentase sebesar 74%, sedangkan untuk tingkat pelayanannya sendiri termasuk dalam kategori baik yang hanya mencapai persentase sebesar 60,5%.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, jika dilihat dari segi kualitas pelayanan itu sendiri maka pelayanan yang diberikan memang sudah termasuk dalam kategori baik namun belum memenuhi ekspektasi (harapan) masyarakat pengguna jasa kereta api di Stasiun Tanjungkarang. Maka dari itu untuk lebih meningkatkan

kualitas pelayanan yang ada, saran yang dapat diberikan untuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia di Stasiun Tanjungkarang adalah sebagai berikut:

1. Penyediaan pemberian pelayanan informasi terkait keberangkatan maupun keterlambatan kereta harus lebih ditingkatkan lagi dengan cara memberikan informasi tersebut kepada para penumpang melalui speaker dengan volume yang mampu didengar oleh semua penumpang terutama ketika sedang terjadi keramaian, kemudian pihak PT. Kereta Api Indonesia juga dapat memberikan tambahan tampilan layar gerak berukuran cukup besar yang dapat digunakan untuk menginformasikan perihal keberangkatan maupun keterlambatan.
2. Penyediaan ruang tunggu untuk penumpang harus diperbaiki, lebih dimaksimalkan lagi dengan cara menyediakan ruangan yang cukup besar untuk menampung seluruh penumpang yang sedang menunggu jadwal keberangkatan serta menyediakan kursi lebih banyak atau sesuai dengan kemampuan kapasitas kereta api mengangkut penumpang sehingga tidak akan ditemukan lagi penumpang yang masih berdiri ataupun berada di sekitar pagar pembatas rel.
3. Pihak PT. Kereta Api Indonesia harus menyediakan satu ruangan khusus yang nyaman untuk ibu yang sedang berada dalam masa menyusui.
4. Pelayanan khusus terkait penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas harus ditingkatkan dengan cara menyediakan fasilitas khusus seperti kursi roda, toilet khusus, kursi penumpang khusus, pegawai yang cepat tanggap dalam membantu penumpang kereta api, dll.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Basrowi dan Kasinu, Ahmad. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial: Konsep Prosedur dan Aplikasi*. Kediri: CV. Jenggala Pustaka Utama
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu
- Ratminto, dkk. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Membangun sistem manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistio, Eko B, dkk. 2009. *Birokrasi Publik*. Bandar Lampung: CV. BADRANAYA
- Surjadi. 2008. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama

Sumber Hukum:

Republik Indonesia. 2004. Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara Republik Indonesia. Jakarta

Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta

Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. Jakarta