

# Jurnal Isna - Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo

*by* Plagisi Isna Fitria

---

**Submission date:** 20-Apr-2022 10:32AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1815117682

**File name:** ortasi\_di\_PT\_Kereta\_Api\_Indonesia\_Persero\_Kabupaten\_Sidoarjo.pdf (581.13K)

**Word count:** 4993

**Character count:** 31421

18  
**Kualitas Pelayanan Transportasi**

**Di Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo**

Rizka Ismianingtyas

Isna Fitria Agustina

17  
(Prodi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Jalan Mojopahit 666B, Sidoarjo  
e-mail: [Rizkaismianingtyas@yahoo.co.id](mailto:Rizkaismianingtyas@yahoo.co.id) , [isnaagustina@umsida.ac.id](mailto:isnaagustina@umsida.ac.id))

**Abstrak**

33  
Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan *ticketing* di Stasiun Sidoarjo, mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Dengan teknik penentuan informan *snowball sampling*. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam dengan *key informan* kepala stasiun Sidoarjo, dua petugas pelayanan tiket dan lima orang penumpang di Stasiun Sidoarjo sebagai informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh stasiun Sidoarjo sudah efektif. Petugas sudah responsif dan sopan, serta memiliki kemampuan yang baik untuk melayani penumpang. Pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu, dan juga memiliki rasa empati terhadap penumpang yang dilayani. Hanya saja, untuk jumlah mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) dan fasilitas ruang tunggu masih kurang terutama untuk hari libur. Tiket kereta api lokal belum bisa dibeli melalui *online*. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu, pertama, faktor kesadaran, para petugas pelayanan melaksanakan tanggungjawabnya dengan tepat. Kedua, faktor aturan, pihak stasiun menjalankan aturan dengan baik. Ketiga, faktor pendapatan pegawai di atas UMR. Keempat petugas pelayanan tiket sudah terampil. Kelima, faktor sarana pelayanan fasilitas ruang tunggu dan mesin CTM untuk penumpang belum memadai.

Kata kunci : transportasi, pelayanan publik, efektivitas, pelayanan tiket

### **Abstract**

Purpose of **this** research **is** analyze and describe ticketing service effectiveness <sup>40</sup> **Sidoarjo Railway Station**, describe factors that impact service effectiveness. **Type of this research is descriptive qualitative with informant act of determining technique snowball sampling.** Primary data will be obtained from in-depth interview with key informant i.e chief of **Sidoarjo railway station**, 2 ticketing officers and 5 passengers in **Sidoarjo railway station** as informant. Result of this research reveals that service, delivered **Sidoarjo railway station** is effective. In terms of the responsive and polite officers, they have good capability to serve passengers, proper service deliverance, in addition to put empathy on their passengers. Yet, the provision of self-service ticket printing machine (CTM) and waiting room facility are still lack, specifically for days off. local railway ticket which can't be purchased by online. Factors influencing service effectivity, namely, First, awareness factor, the service officers carry out their responsibility properly. Secondly, regulation factor, **Sidoarjo railway station** itself runs with the regulation. Thirdly, officials revenue is above the regional minimum wages (UMR). Fourthly, officers' competency, the ticketing service officers are competent. Fifthly, facility factor the facility waiting room self-service ticket printing machine (CTM) and for passengers are not fairly yet.

*Key words : transportation, public service, effectiveness, ticketing service*

### **Pendahuluan**

<sup>19</sup> **Indonesia** merupakan salah satu negara berkembang yang sedang berproses untuk menjadi negara yang lebih baik dari berbagai aspeknya. Salah satu aspek penting yang sedang gencar diperbaiki adalah pelayanan publik. <sup>24</sup> **Pelayanan publik** berdasarkan **KEPMENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003** adalah “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan”.

Salah satu jenis **pelayanan** yang <sup>4</sup> **liberikan** negara untuk masyarakatnya adalah pelayanan transportasi. Definisi transportasi menurut Nasution (2010:3) diartikan <sup>4</sup> sebagai “pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan”. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan warga negara yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Terutama dalam bidang ekonomi dengan transportasi masyarakat dapat melakukan mobilitas dengan lebih cepat

---

sehingga kegiatan sehari-hari dapat dilakukan lebih efektif dan efisien. Pemerintah juga memiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang transportasi darat yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero). Kereta api merupakan transportasi yang memiliki jalur tersendiri yang bebas hambatan juga dapat mengangkut jumlah penumpang lebih banyak daripada transportasi darat yang lain. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 definisi kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan raya yang terkait dengan perjalanan kereta api. Karena kereta api ini dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan bagian dari BUMN maka pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori pelayanan publik.

Sebagai salah satu perusahaan yang termasuk dalam BUMN PT KAI dituntut untuk mendapatkan laba yang optimal dan memberikan pelayanan prima terhadap pengguna kereta api. PT KAI ini sejak september 2009 mulai melakukan transformasi menuju perusahaan jasa *service company* ditandai dengan pembentukan divisi komersial. Dari transformasi ini dapat dikatakan bahwa tujuan dari PT KAI adalah memberikan pelayanan dalam bidang jasa secara efektif. Ditengah perkembangan transportasi darat yang pesat, berdasarkan data *Annual Report* jumlah penumpang kereta api mengalami peningkatan. Berdasarkan data *Annual Report* PT Kereta Api Indonesia (2014:6) pendapatan naik menjadi Rp.10,5 triliun dari Rp. 8,6 triliun tahun 2013 naik sebesar 21,8% dan volume total angkutan penumpang naik 26,3% menjadi 279,52 juta penumpang dari 221,73 juta penumpang tahun 2013.

Gambar 1.

Jumlah Penumpang Kereta Api

Uraian	Satuan	2010	2011	2012	2013	2014	Description
Penumpang	juta orang million passenger	203,12	191,69	202,88	221,73	279,52	Passenger
Penumpang Jabodetabek	juta orang million passenger	124,49	110,82	134,09	158,34	208,49	Jabodetabek Passenger
Penumpang Non Jabodetabek	juta orang million passenger	78,83	80,87	68,79	63,38	71,03	Non-Jabodetabek Passenger

Sumber: *Annual Report PT KAI (2014:110)*

Namun jumlah penumpang kereta api ini tentunya tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia yaitu pelayanan pembelian tiket. Saat ini pembelian tiket kereta api dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu,

---

pembelian tiket melalui loket di stasiun, agen resmi PT KAI, *outlet minimarket* dan pemesanan tiket elektronik. Sebagai perusahaan jasa yang visi misinya berfokus pada pelayanan, tentunya pelayanan yang efektif menjadi fokus utama. Stasiun Sidoarjo merupakan salah satu bagian dari PT KAI daerah operasi VIII. Sebagai salah satu stasiun yang strategis dan juga termasuk dalam kategori stasiun kelas satu. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan pelayanan yang efektif termasuk dalam pelayanan pembelian tiket. Saat ini meskipun tiket kereta sudah dapat dibeli secara *online*, pengguna kereta api harus ke loket atau menggunakan mesin cetak tiket mandiri yang tersedia di stasiun.

Realitasnya dilapangan saat ini di stasiun kereta api Sidoarjo ini masih sering terjadi antrian yang cukup panjang terutama pada hari libur di loket pembelian tiket dan juga mesin cetak tiket mandiri di stasiun Sidoarjo ini hanya terdapat satu buah mesin. Sehingga pengguna juga harus mengantri untuk mencetak tiket di mesin cetak mandiri tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan *ticketing* (studi pelayanan tiket di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP (Daerah Operasi) VIII Stasiun Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo), faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan *ticketing* (studi pelayanan tiket di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP (Daerah Operasi) VIII Stasiun Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo).

### Landasan Teoritis

Definisi pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah baik dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Efektivitas berdasarkan pendapat Yuchtman dan Seashore (dalam Steers, 1985:5) yaitu efektivitas dijabarkan berdasarkan kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharga secara sebaik mungkin dalam usahanya mengejar tujuan operasi dan operasionalnya. Siagian (1997:151) menjelaskan efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

---

Berdasarkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Dwiyanto (2014:145) menggunakan ukuran atau indikator untuk menilai pelayanan publik antara lain :

- a. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
- b. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e. *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan pendapat Moenir dalam Mukarom dan Laksana ( 2015:85) ada enam faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik antara lain:

#### 1. Kesadaran

Faktor kesadaran mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan, menunjukkan keadaan pada jiwa seseorang, yaitu titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

#### 2. Aturan

Aturan dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.

#### 3. Struktur dan Mekanisme Kerja

Faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu pelayanan bukan semata-mata perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode. Dalam menyelenggarakan pelayanan prosedur dan metode sangat penting dalam menentukan kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi. Prosedur adalah rangkaian tindakan/ langkah yang harus diikuti dalam usaha mencapai tujuan atau suatu tata cara kerja yang sah. Adapun metode adalah memiliki batasan yang lebih sempit yaitu hanya berlaku pada

---



---

satu unit. Dengan demikian, metode adalah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Akan tetapi cara termudah dan efisien dimaksud sesuai dengan prosedur.

4. Pendapatan Pegawai

Pendapatan adalah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dengan kedudukan dan peranannya dalam organisasi. Pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk sendiri maupun keluarga. Pendapatan merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan karena tujuan orang bekerja adalah mendapatkan imbalan yang sepadan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Keterampilan Petugas

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

6. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan ini terdiri atas dua macam, yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan perlengkapan dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi gedung dan segala perlengkapannya.

**Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2011:6) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain yang secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Perolehan data didapatkan melalui wawancara mendalam, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. penelitian ini menggunakan *key informan* yaitu Kepala Stasiun Sidoarjo (Agus Triyanto, S.H). sedangkan informannya dua orang petugas pelayanan tiket, serta lima penumpang. Teknik analisis data menggunakan teori Sugiyono (2014:137) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**Hasil dan Pembahasan**

**Efektivitas Pelayanan Tiket Di Stasiun Sidoarjo**

---

Untuk menentukan efektivitas pelayanan di Stasiun Sidoarjo, terdapat enam ukuran atau indikator untuk menilai pelayanan publik sebagai berikut.

***Tangible***

Jika ditinjau dari peralatan fisik, berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh, fasilitas mesin cetak tiket mandiri yang di Sidoarjo jumlahnya hanya satu dianggap kurang jumlah tersebut terutama pada hari libur, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Hermawan yaitu:

“ Oh kurang, satu mesin cetak tiket mandiri kurang jumlahnya mbak.” (Wawancara, 24 April 2016)

Karena menurut para penumpang yang lebih sering membeli tiket *online* mesin CTM ( Cetak Tiket Mandiri) ini sangat membantu maka penambahan jumlah mesin sangat diperlukan. Jumlahnya yang hanya satu ini ketika hari libur biasanya terjadi antrian.

Untuk fasilitas ruang tunggu pelayanan tiket penumpang banyak mengeluhkan jumlah kursi di ruang tunggu jumlahnya sangat terbatas sehingga ketika hari libur penumpang yang ingin membeli tiket atau memesan tiket harus berdiri atau duduk di lantai area stasiun untuk menunggu antrian, seperti yang diungkapkan salah satu penumpang Ibu Tri Yudani:

“ Eh kurang luas ya, tempat duduknya , pas rame (ketika ramai) banyak yang berdiri tempat duduknya terbatas.”(Wawancara, 24 April 2016)

Hal ini seharusnya segera dibenahi karena berdiri lama untuk mendapatkan antrian merupakan hal yang kurang nyaman tentunya bagi para penumpang.

Kedua yakni jumlah pegawai, jumlah pegawai untuk pelayanan tiket di Stasiun Sidoarjo ini berjumlah sepuluh orang dan terbagi menjadi tiga shift yang dalam satu shift itu ada empat orang yang dua ada di reservasi tiket dan yang dua lagi ada di loket tiket lokal. Pada hari biasa jumlah ini mencukupi karena jumlah tersebut dirasa penumpang kurang di hari libur ataupun *weekend* seperti libur lebaran, seperti yang diungkapkan oleh salah satu penumpang Ibu Tri Yudani

“ Eh. Gini itu kadang itu loketnya petugasnya Cuma satu ini kritikan dari saya sering itu kalau pas rame kayak abis lebaran gitu petugasnya cuma satu padahal yang antri jumlahnya banyak.” (Wawancara, 24 April 2016)

---



---

Jumlah loket yang dibuka untuk tiket lokal yang dibuka hanya satu loket dan untuk reservasi dan pemesanan juga satu loket, seperti penuturan oleh Bapak Hermawan

“.....untuk loketnya itu antri panjang kan, Cuma buka satu loket makannya saya nunggu ini tadi daripada antri.....”  
(Wawancara, 24 April 2016)

Yang paling penuh antriannya adalah tiket lokal karena pada hari libur jumlah penumpang kereta api lokal paling banyak. Fasilitas komunikasi yang dimiliki stasiun Sidoarjo untuk penumpang yaitu ada sepeaker dua arah untuk informasi ke penumpang. Dan untuk fasilitas telepon antar pegawai PT KAI memiliki fasilitas komunikasi yaitu telepon *outback* kereta api (TOKA) yang tersambung dengan seluruh PT KAI di Jawa dan Sumatera. Mengacu pada pendapat Zeithaml, Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), bahwa *tangible* merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan benar, dari segi fasilitas pihak stasiun Sidoarjo belum memberikan pelayanan secara tepat dan benar, karena fasilitas fisik masih belum memadai.

### **Reliability**

Indikator *reliability* dibagi menjadi dua bagian yaitu kemampuan pegawai dan juga kemampuan teknologi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pegawai pelayanan tiket di Stasiun Sidoarjo kabupaten Sidoarjo menyatakan bahwa pegawai yang melayani sudah memiliki kemampuan yang baik. Hal ini tidak terlepas dari upaya yang diadakan PT KAI untuk meningkatkan kompetensi para pegawainya pada tahap dengan diadakan upaya diadakannya pelatihan yang rutin diadakan tiap triwulan dan juga saat adanya peraturan baru. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Agus Triyanto, SH.

“ Ada, jadi pelatihan ini bersifat triwulan, semester, atau mungkin ada kebijakan baru, saya adakan pelatihan.”

(Wawancara 20 April 2016)

Mengacu pada teori Gibson, dkk dalam Wibowo (2007:149) yang menyatakan bahwa prestasi yang tinggi harus diberi penghargaan (*reward*) yang layak dan apabila melanggar aturan dalam organisasi harus diberikan sanksi yang setimpal serta adil. Di stasiun Sidoarjo, untuk meningkatkan kemampuan pegawai diterapkan sistem *reward and punishment* untuk para pegawai. *Reward* dalam pelayanan bisa dalam bentuk *traveling*, Uang atau hadiah. Sedangkan

---

*punishment* yaitu teguran yang kedua istilahnya tidak boleh dinas, dan yang ketiga pemecatan, sesuai dengan kapasitas disesuaikan dengan tingkat kesalahan pegawai. Berdasarkan penuturan Bapak Agus Triyanto, SH. :

“ *Reward* nya dalam pelayanan bisa dalam bentuk *traveling* jalan jalan , ada uang atau hadiah *punishment* nya satu yang pasti adalah teguran yang kedua istilahnya tidak boleh dinas, dan yang ketiga pemecatan, sesuai dengan kapasitas.”  
(Wawancara 20 April 2016)

<sup>43</sup> Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai stasiun Sidoarjo sudah baik, karena didukung dengan upaya yang dilakukan PT KAI agar pegawai semakin berkompeten. Dari segi kemampuan teknologi, saat ini yang bisa dibeli secara online adalah tiket kereta api jarak jauh, sedangkan untuk tiket kereta api lokal be<sup>42</sup> dapat dibeli secara *online* maupun di agen eksternal sehingga untuk para penumpang yang akan melakukan perjalanan dengan kereta api jarak dekat harus datang langsung ke stasiun untuk membeli tiket. Seperti penuturan Ibu Fitria petugas pelayanan tiket

“Ada beberapa kereta sih nggak bisa *online* kereta lokal kayak (seperti) penataran, jadi mereka harus antri di stasiun, kalau jarak jauh sih sudah banyak yang online juga.” (Wawancara 20 April 2016)

Hal ini sangat disayangkan karena peminat kereta lokal ini cukup tinggi. Salah seorang penumpang juga berpendapat bahwa tiket *online* hanya dapat dilakukan maksimal H-2 keberangkatan. Sehingga untuk reservasi pun jika sudah H-1 harus datang ke stasiun meskipun tiket masih tersedia. Seperti yang disampaikan Zeithaml, dkk dalam Dwiyanto (2014:145) salah satu indikator untuk mewujudkan pelayanan yang efektif yaitu kemampuan teknologi. Teknologi di stasiun Sidoarjo untuk pegawai sudah canggih. Hanya saja tiket kereta api lokal belum bisa dibeli secara *online*.

### **Responsiveness**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada penumpang, penumpang mengatakan bahwa para petugas yang melayani penumpang sudah responsif. Artinya ketika penumpang merasa kesulitan atau membutuhkan informasi penumpang dengan cepat membantu penumpang tersebut. Kerelaan menolong ini karena pegawai merasa senang dengan pekerjaan yang mereka jalani. Karena para petugas memang ditempatkan sesuai dengan pilihan bidang

---

---

yang mereka pilih pada saat awal rekrutmen pegawai. Salah satu bentuk responsivitas pihak stasiun Sidoarjo adalah membuka ruang untuk para penumpang yang memiliki kritik dan saran. Untuk saat ini para penumpang yang memiliki saran ataupun kritik dapat menyampaikan melalui kotak saran, facebook, twiter, web PT KAI maupun melalui call center 121. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Agus Triyanto:

“Sebenarnya kita punya ada kotak saran, ada kotak saran kalau mau mengadu silahkan kesana, yang mana satu minggu sekali kami daftar sarannya apa saja yang mungkin waktu itu tidak bertemu dengan petugas, pas ribet atau pas saya ada libur, atau bisa menghubungi *Contact center* 121 atau mungkin via sosmed di *twitter, facebook* juga ada.”(Wawancara, 28 Mei 2016)

Dalam menanggapi keluhan masyarakat pengguna jasa kereta api yang dilakukan pihak Stasiun Sidoarjo, Berdasarkan wawancara dengan Bapak Agus adalah:

“Kotak saran itu kan gini, penumpang atau calon penumpang menuliskan surat yang mungkin dalam arti dalam surat itu dari pihak kami perlu klarifikasi kami balas, jika memang saran itu kami terima dan menjadi masukan, menjadi suatu perbaikan karena kami langsung eksekusi dalam arti permintaan penumpang langsung kami akomodir.”(Wawancara, 28 Mei 2016)

Berdasarkan pendapat penumpang Bapak Hersel Foster terkait responsif atau tidak nya pelayanan yang diberikan Stasiun Sidoarjo:

“**37** Responsif sih menurut saya bisa membantu.”(Wawancara, 24 April 2016)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa petugas stasiun Sidoarjo sudah responsif. Hal ini senada teori yang dikemukakan Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145) yang menyatakan bahwa *responsiveness* ini terkait dengan kerelaan dan keikhlasan petugas pelayanan untuk menolong pengguna layanan, petugas Stasiun Sidoarjo sudah melayani penumpang dengan responsif.

**Assurance**

---

Bagian dari indikator *assurance* yang pertama yakni kepastian jadwal. Untuk pelayanan tiket terdapat aturan pada standar pelayanan minimal nomor PM 48 Tahun 2015 yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani satu tiket yaitu 180 detik pernama. Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang dan petugas pelayanan tiket sebenarnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak lama. Hanya saja pada waktu antri menunggu giliran untuk dilayani itu yang lama terutama hari-hari libur. Seperti penuturan Ibu Fitria sebagai petugas pelayanan yaitu:

“ Kalau satu tiket cepet (cepat) , setengah menit, kalau belinya banyak atau yang banyak *request* itu jadi agak lama.”  
(Wawancara, 20 April 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak wawan:

“Tergantung, kalau akhir pekan ya lama antrinya, kalau hari biasa ya cepet (cepat) satu menit sudah dapat tiket”.  
(Wawancara, 24 April 2016)

<sup>35</sup> Dapat disimpulkan bahwa kepastian jadwal sudah berjalan dengan baik. Sesuai dengan aturan yang ada. Bagian dari *assurance* yang kedua yakni kesopanan pegawai<sup>32</sup> pegawai pelayanan tiket sudah bersikap sopan. Sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) dalam PT KAI yang ada. Dengan perlakuan pegawai yang sopan dan tentunya dengan menerapkan prinsip 5S tentunya penerima layanan akan merasa senang dengan perlakuan yang ramah dan bersahaja ini sangat diperlukan karena penumpang tentunya akan merasa dihargai sehingga akan senang menggunakan transportasi kereta api. Mengacu pada Zeithaml, dkk dalam Dwiyanto (2014:145) bahwa kesopanan pegawai menjadi bagian indikator terselenggaranya pelayanan dengan baik. Pegawai pelayanan di Stasiun Sidoarjo sudah bersikap sopan pada penumpang.

### ***Emphaty***

Indikator kelima *emphaty* yaitu kemampuan para pegawai memberikan perhatian pada penumpang. Para petugas di Stasiun Sidoarjo dari indikator *emphaty* dari hasil wawancara dengan penumpang petugas terkait dengan rasa empati petugas penumpang seperti yang dikemukakan oleh Bapak Hersel Foster:

“ .....menurut saya petugas bisa membantu dan memiliki rasa empati yang baik ”. (Wawancara, 20 April 2016)

---

Berdasarkan cuplikan wawancara diatas, penumpang berpendapat bahwa petugas pelayanan tiket sudah memiliki rasa empati yang bagus misalnya ketika penumpang menghadapi kesulitan maka petugas akan dengan cepat membantu.

### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Tiket**

Berdasarkan teori Moenir dalam Mukarom dan Laksana ( 2015:85) ada enam faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu faktor kesadaran, aturan, struktur dan mekanisme kerja, Pendapatan pegawai, keterampilan petugas imbalan yang diterima pegawai dan sarana pelayanan.

#### **Kesadaran**

Jika pegawai memiliki kesadaran yang baik, maka petugas akan mampu menyelenggarakan pelayanan dengan tanggung jawab dan keikhlasan. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh para petugas pelayanan merasa senang dan nyaman melaksanakan tugas yang dibebankan padanya. Karena yang mereka jalani sesuai dengan apa yang mereka harapkan seperti awal pada saat melamar pekerjaan di PT KAI. Para pegawai mengaku ditempatkan sesuai dengan bagian yang memang mereka pilih pada saat rekrutmen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dinar terkait hal tersebut yaitu:

“ Waktu awal melamar pekerjaan saya memang memilih bagian *Customer servis / ticketing*.”(Wawancara, 21 Juli 2016)

Hal senada juga diungkapkan oleh pegawai tiket Bapak M. Ulil Azhar:

“ Saya dulu melamar pekerjaan saya memang memilih bagian *ticketing*.”(Wawancara, 21 Juli 2016)

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dinar petugas pelayanan tiket

“ Alhamdulillah disini senengnya banyak, dukanya paling ya karena kita nggak mengenal tanggal merah. Libur kita terjatah satu minggu sekali, mau lebaran , tahun baru, tanggal merah masuk. Kalau kumpul keluarga sih nggak bisa ikut.”

(Wawancara, 21 Juli 2016)

Petugas juga merasa senang karena menurut mereka bekerja pada bagian pelayanan tidak membosankan karena mereka bertemu dengan banyak orang

---

setiap harinya. Di PT KAI jatah libur hanya seminggu sekali seminggu, jadi pegawai tidak mendapat jatah libur meskipun tanggal merah atau hari libur lain. Tetapi karena mereka menjalaninya dengan ikhlas mereka tidak terbebani dengan pekerjaan yang mereka jalani.

### **Aturan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu, Berikut ini adalah hasil wawancara dengan Bapak Agus Triyanto selaku Kepala Stasiun Sidoarjo terkait mengenai aturan yang diterapkan di PT KAI :

“ Iya yang terbaru itu nomor 48 Tahun 2015, kami harus tetap mengikuti karena kami abdi negara yang baik.”(Wawancara, 20 April 2016)

“ Untuk pelayanan kami sudah sesuai prosedur, mulai dari penumpang datang, proses, sampai pembelian, berangkat, sudah standar itu dari pusat.”(Wawancara, 20 April 2016)

Para petugas sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP, PM 48 Tahun 2015, aturan intern PT KAI yaitu aturan **syarat-syarat dan tarif angkutan Kereta Api penumpang (STP)** yang berdasarkan SK direksi PT Kereta Api Indonesia.

### **Struktur Dan Mekanisme Kerja**

Hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu para petugas sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP, struktur kepegawaian beserta *jobdesk* di stasiun Sidoarjo sudah jelas dan sudah dipatuhi oleh para pegawai. Hal ini senada dengan teori yang dikemukakan pada teori Moenir dalam Mukarom dan Laksana (2015:85) faktor ketiga yang berpengaruh pada terselenggaranya pelayanan yang efektif yaitu struktur dan mekanisme kerja.

### **Pendapatan Pegawai**

Faktor pendapatan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan, karena ketika imbalan yang diterima pegawai sesuai dengan yang diharapkan oleh petugas pelayanan, maka pegawai juga akan merasa dihargai dan melaksanakan pelayanan sebaik mungkin. Para pegawai pelayanan tiket berpendapat bahwa gaji pokok yang mereka terima lebih dari UMR. Gaji para pegawai sesuai dengan tingkat pendidikan dan masa kerja para pegawai. Berdasarkan hasil wawancara

---



---

dengan petugas pelayanan gaji yang diterima sudah mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup. Seperti penuturan Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Dinar terkait dengan pendapatan yang diterima yaitu:

“ Diatas UMR , masa kerja dan pendidikan SMA / S1 berpengaruh.” (Wawancara, 21 Juli 2016)

Terkait dengan gaji yang diterima sudah mencukupi kebutuhan atau belum berikut pendapat Ibu Dinar

“ Kalau kita hidup di Sidoarjo yang istilahnya lebih besar Surabaya sih ya cukup. Justru yang lebih enak lagi kayak yang di Blitar gitu kan gajinya ikut Daop Sby lebih enak, *low cost* sedangkan kita disini ya standard lah.”(Wawancara, 21 Juli 2016)

### **Keterampilan Petugas**

Faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap efektifnya pelayanan yaitu faktor keterampilan petugas. Petugas yang terampil akan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada penumpang. Sehingga penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Untuk melatih keterampilan petugas pelayanan setiap terdapat program baru ataupun peraturan baru pasti disosialisasikan kepada pegawai. Dengan adanya pelatihan ini akan menambah wawasan bagi petugas pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu kemampuan pegawai di Stasiun Sidoarjo sudah memadai karena sering diadakannya pelatihan untuk pegawai.

### **Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimiliki Stasiun Sidoarjo masih kurang memadai terutama dari segi sarana ruang tunggu dan jumlah mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM). Akan tetapi sarana pelayanan program untuk pelayanan tiket berdasarkan pegawai sudah cangguh. Pendapat dari petugas pelayanan tiket yang bernama Ibu Fitria Wahyu :

“ Kalau menurut saya sudah memadai, ya sudah cangguh sekarang.”(Wawancara 20 April 2016)

Pendapat selanjutnya yaitu dari Ibu dinar :

“fasilitas nya sudah mencukupi, ya serba ada sekarang”.  
(Wawancara 21 Juli 2016)

---

Hasil penelitian ini dari segi sarana pelayanan bagi penumpang yang kurang memadai. Terkait fasilitas ruang tunggu menurut Bapak Hermawan selaku penumpang yaitu:

“ Kalau disini sih itu kurang besar ya mbak, karena penumpangnya kan banyak, tapi kalau ditempat lain kalau di Gubeng, Pasar turi itu baguslah.”(Wawancara, 24 April 2016)

## 23 Simpulan dan Saran

### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

- a. Berdasarkan kelima indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT KAI DAOP (Daerah Operasi) VIII stasiun Sidoarjo sudah efektif. Hanya saja untuk jumlah mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) dan fasilitas ruang tunggu masih kurang terutama untuk hari libur, Stasiun Sidoarjo juga belum bisa melayani tiket rombongan, tiket kereta api lokal belum bisa dibeli melalui *online*. Selain itu waktu untuk pemesanan tiket online maksimal H-2 sebelum keberangkatan ini menurut penumpang terlalu cepat.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di Kabupaten Sidoarjo diantaranya pertama faktor kesadaran, para petugas pelayanan melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik, karena mereka menjalaninya dengan senang hati. Kedua, faktor aturan pihak stasiun menjalankan aturan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan juga aturan intern dari direksi PT KAI. Ketiga, faktor struktur dan mekanisme kerja sudah disesuaikan dengan *jobdesk* dan juga SOP yang berlaku. Keempat, faktor pendapatan pegawai diatas UMR, besarnya gaji disesuaikan dengan masa kerja dan tingkat pendidikan. Pegawai merasa pendapatannya sudah mencukupi kebutuhan hidup. Kelima faktor keterampilan petugas, petugas pelayanan tiket sudah terampil. Keenam faktor sarana pelayanan untuk petugas sudah memadai tetapi untuk penumpang masih belum memadai.

### 2. Saran

- a. Untuk pembelian tiket secara *online* sebaiknya waktunya dijadikan H-1 keberangkatan jika tiket masih tersedia. Diharapkan untuk kedepannya dapat segera diterapkan pembelian *online* untuk kereta api lokal. Selanjutnya
-

---

diperlukan penambahan fasilitas pembelian tiket. Dan disarankan agar kedepannya loket khusus pembelian tiket rombongan diadakan di Stasiun Sidoarjo.

- b. Diharapkan kedepannya PT KAI dapat memperbaiki saran pelayanan untuk penumpang dan perbaikan fasilitas ruang tunggu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (Ed). (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, H., Dkk. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik, konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mukarom, Z. & Muhibudin, W. L. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- \_\_\_\_\_. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Moleong, J. L. (2011). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. (2008). *Manajemen transportasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Siagian, S. P. (1997). *Organisasi dan perilaku administrasi*. Jakarta :CV. Haji Mas Agung.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja devisi buku perguruan tinggi*. Jakarta: PT Jasa Grafindo Persada.
-

# Jurnal Isna - Kualitas Pelayanan Transportasi di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal-s1.undip.ac.id">ejournal-s1.undip.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://repository.stiemahardhika.ac.id">repository.stiemahardhika.ac.id</a> Internet Source	1%
3	Slamet Hariyanto, Khoirul Yahya. "EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA TANGGARAN KECAMATAN PULE KABUPATEN TRENGGALEK", Jurnal PUBLICIANA, 2021 Publication	1%
4	<a href="http://repository.unimar-amni.ac.id">repository.unimar-amni.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://meri-enita.blogspot.com">meri-enita.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	1%

8	<a href="http://repo.bunghatta.ac.id">repo.bunghatta.ac.id</a> Internet Source	1 %
9	<a href="http://vdocuments.mx">vdocuments.mx</a> Internet Source	1 %
10	Tommy Akmal Syah. "UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SEMARANG", Solusi, 2019 Publication	1 %
11	<a href="http://jurnal.unigal.ac.id">jurnal.unigal.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://aulakehidupan.blogspot.com">aulakehidupan.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://ejournal3.undip.ac.id">ejournal3.undip.ac.id</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://e-journal.unmas.ac.id">e-journal.unmas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://repository.unej.ac.id">repository.unej.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://jurnal.pancabudi.ac.id">jurnal.pancabudi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	Evi Setyowati, Arsiyah Arsiyah, Ahmad Riyadh Umar Balahmar. "Peran Petugas Lapangan Keluarga Berencana dan Pembantu Pembina Keluarga Berencana Desa dalam	<1 %

# Mensosialisasikan Alat Kontrasepsi (Studi di Desa Kebonagung Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo)", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

---

18	<a href="http://ap.umsida.ac.id">ap.umsida.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://ibtimes.id">ibtimes.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1 %
22	Submitted to Universitas Sam Ratulangi Student Paper	<1 %
23	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %
25	<a href="http://www.medienpaed.com">www.medienpaed.com</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://digilib.uir.ac.id">digilib.uir.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://edukasiforex.com">edukasiforex.com</a> Internet Source	<1 %

---



28	<a href="http://idr.uin-antasari.ac.id">idr.uin-antasari.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://repository.isi-ska.ac.id">repository.isi-ska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	<1 %
31	Uswatun Hasanah. "FULL PAPER", VALUE, 2020 Publication	<1 %
32	<a href="http://dinkespapuabarat.wordpress.com">dinkespapuabarat.wordpress.com</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://journal.stianasional.ac.id">journal.stianasional.ac.id</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://pelitajaya-sbb.blogspot.com">pelitajaya-sbb.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="http://repository.mercubuana.ac.id">repository.mercubuana.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://repository.upstegal.ac.id">repository.upstegal.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://ejurnal.poltekpos.ac.id">ejurnal.poltekpos.ac.id</a> Internet Source	<1 %

<1 %

40

[eprints.uad.ac.id](http://eprints.uad.ac.id)

Internet Source

<1 %

41

[jogja.tribunnews.com](http://jogja.tribunnews.com)

Internet Source

<1 %

42

[mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com)

Internet Source

<1 %

43

[repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

<1 %

44

[tckita.com](http://tckita.com)

Internet Source

<1 %

45

[www.materibelajar.id](http://www.materibelajar.id)

Internet Source

<1 %

46

[www.wattpad.com](http://www.wattpad.com)

Internet Source

<1 %

47

[www.mitrariset.com](http://www.mitrariset.com)

Internet Source

<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On