

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Kereta Api Indonesia ( KAI ) terhadap pengguna jasa transportasi Kereta Api Siantar Ekspres

Transportasi pada saat sekarang menjadi suatu hal yang sangat strategis. Selain menjadi sarana pemindahan barang dan jasa, transportasi menjadi perekat bangsa dan pemersatu wilayah di Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam hal ini transportasi dapat dikatakan sebagai suatu alat yang dapat dimanfaatkan oleh semua orang untuk menjangkau suatu tempat atau daerah baik itu dalam jarak yang jauh maupun dekat. Selain itu transportasi juga dibutuhkan oleh masyarakat dalam menyikapi laju pertumbuhan ekonomi dan sosial di Indonesia terutama yang berada di kota-kota besar.

Organisasi pemerintah ataupun organisasi swasta yang bergerak di bidang transportasi berkewajiban memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Prinsip pelayanan publik seharusnya menggunakan paradigma *New Public Service* yang digunakan sebagai tolak ukur suatu keberhasilan pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya dalam bidang transportasi masih kurang baik. Dampaknya masyarakat lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan transportasi umum. Dengan semakin tingginya keinginan masyarakat untuk menggunakan kendaraan pribadi maka akan berdampak pada permasalahan transportasi yang semakin kompleks, seperti pada kemacetan lalu lintas, terbatasnya lahan parkir, polusi udara, serta pemborosan bahan bakar yang dikelola oleh negara. Oleh karena itu kualitas pelayanan terhadap transportasi umum yang ada di Indonesia sangat perlu ditingkatkan. Salah satu

pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah PT. Kereta Api Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia dimana transportasi umum ini menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meliputi angkutan penumpang dan barang. Pemberlakuan UU Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian secara hukum mengakhiri monopoli PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mengoperasikan kereta api di Indonesia. Kereta Api Siantar Ekspres, atau biasa disebut Kereta Api Siantar Ekspres adalah kereta api kelas ekonomi yang melayani perjalanan Medan - Pematangsiantar. Kereta Api Siantar Ekspres merupakan rangkaian kereta api penumpang kelas ekonomi (K3) yang menghubungkan Medan dengan Pematang siantar yang berjarak tempuh sekitar 127 km jalur Lubuk Pakam dan Tebing Tinggi milik Divisi Regional I Sumatera Utara dan Aceh. Kereta ini beroperasi menggantikan kereta api Dolok Martimbang yang dihapus perjalanannya. Bulan September 2013 PT KAI Divre 1 secara resmi mengubah jumlah pemberangkatan Kereta api Siantar Ekspres menjadi 1 kali sehari dari yang sebelumnya 2 kali sehari. Kereta api Siantar Ekspres memiliki stamformasi rangkaian 3 kereta api ekonomi penumpang, dan 1 pembangkit. Saat ini kereta api ini merupakan kereta api satu-satunya yang melayani jurusan Medan – Pematangsiantar. Sesuai dengan undang-undang No.23 Tahun 2007 pasal 3 tentang perkeretaapian, perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, dan lancar, tepat, tertib,dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional.

Secara umum, sasaran perusahaan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Membentuk citra (image) sebagai perusahaan transportasi yang menjamin safety, memberikan pelayanan tepat waktu, keamanan, dan kenyamanan selama perjalanan.
2. Pengembangan sistem informasi, safety system serta teknologi sarana dan prasarana yang dapat diandalkan sehingga meningkatkan pelayanan dan kepercayaan pelanggan.
3. Melakukan product innovation untuk tetap eksis dipasar dan memenangkan persaingan antara penyedia jasa transportasi.

4. Menerapkan marketing activities dalam menyampaikan pesan bagi pelanggan bahwa pelayanan yang diberikan semakin baik.

Fakta yang terjadi, kualitas pelayanan Kereta Api Indonesia kian dinilai belum maksimal, baik pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas dan juga keamanan. Seperti hasil penelitian Deasy Elfarischa Pramyastiwi, dkk, pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya (2013), menjelaskan bahwa terdapat beberapa masalah Kualitas pelayanan PT KAI Daop 8 Surabaya, antara lain sarana dan prasarana yang kurang terawat dan belum memadai, pelayanan yang diberikan pegawai masih belum memuaskan, dan kurangnya sosialisasi pembelian tiket online bagi masyarakat dan minimnya papan informasi untuk masyarakat. Salah satu kereta api di Indonesia yang juga memiliki kualitas belum maksimal, yaitu Kereta Api Siantar Ekspres di Stasiun Pematangsiantar. Hal ini terlihat dari segi administrasi, penumpang banyak sekali dikecewakan dengan harga tiket yang berbeda jika dibeli secara online. Pemerintah juga telah memberikan subsidi PSO (*Public Service Organization*) untuk meringankan biaya pembelian tiket sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Kebijakan pembelian tiket secara online seharusnya akan memudahkan masyarakat, namun dengan perbedaan harga dan prosedur yang panjang akan membuat masyarakat merasa bingung. Kebijakan tersebut juga tidak berbanding lurus dengan kemampuan masyarakat dalam menggunakan Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang disediakan oleh pihak PT. Kereta Api Indonesia. Fasilitas pada Kereta Api Siantar Ekspres masih belum maksimal, seperti AC (*Air Conditioner*) pada Fakta yang terjadi, kualitas pelayanan Kereta Api Indonesia kian dinilai belum maksimal, baik pelayanan secara administrasi, teknis, fasilitas dan juga keamanan.. Fasilitas pada Kereta Api Siantar Ekspres masih belum maksimal, seperti AC (*Air Conditioner*) pada gerbong yang kerap sekali bocor dan tidak terasa ketika gerbong penuh, kamar mandi yang tidak terjaga dengan baik, stop kontak (colokan listrik) yang sering sekali tidak berfungsi pada gerbong, serta waktu kedatangan Kereta Api Siantar Ekspres dari Kota Medan menuju Pematangsiantar masih kerap sekali

terlambat, ditambah lagi jadwal keberangkatan yang terlalu pagi dan hanya melayani sekali jalan menuju Pematangsiantar-Medan dan sebaliknya, kerap kali menjadi keluhan bagi masyarakat pengguna jasa transportasi Kereta Api Siantar Ekspres. Padahal kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi KAI Siantar Ekspres dirasa cukup banyak. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Transportasi Kereta Api (Studi Pada Kereta Api Siantar Ekspres)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Pihak PT. Kereta Api Indonesia (KAI) terhadap Pengguna Jasa Transportasi Kereta Api Siantar Ekspres ?
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan jasa PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Siantar Ekspres

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang diajukan mempunyai tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT.KeretaApi Indonesia (KAI) terhadap pengguna jasa transportasi Kereta Api Siantar Ekspres.
2. Untuk mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan jasa PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Siantar Ekspres

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah:

1. Secara Subjektif, penelitian diharapkan bermanfaat untuk melatih, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah, sistematis, dan metodologi penulis dalam

menyusun suatu wacana baru dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (KAI).

2. Secara Praktis, penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi terkait mengenai strategi kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (KAI). Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk mengambil kebijakan yang mengarahkan kepada kemajuan institusi.
  
3. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa bagi Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen serta dapat menjadi bahan referensi bagi terciptanya suatu karya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

Teori merupakan informasi ilmiah yang diperoleh dengan meningkatkan abstraksi pengertian– pengertian maupun hubungan–hubungan pada proposisi, kerangka teori adalah kerangka berfikir kita yang bersifat teoritis atau konseptual mengenai masalah yang kita teliti<sup>1</sup>. Teori merupakan proposisi atau asumsi yang telah dibuktikan kebenarannya. Sebagai landasan berfikir dalam menyelesaikan atau memecahkan yang ada, perlu adanya pedoman teoritis yang dapat membantu dan sebagai bahan referensi dalam penelitian.

teori adalah serangkaian konsep, konstruk, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomenal sosial secara sistematis dengan cara mengkonstruksi hubungan antara konsep dan proposisi dengan menggunakan asumsi dan logika tertentu<sup>2</sup>. Adapun kerangka teori dalam penelitian ini adalah

##### **2.1.1 Pelayanan Publik**

###### **2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

makna pelayanan publik sebetulnya bergerak di wilayah penyediaan sektor pendidikan, kesehatan, keamanan dan ketertiban, serta penyiaran dan bantuan sosial. Penyediannya tidak hanya Pemerintah Pusat, namun juga Pemerintah Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah<sup>3</sup>. Wilson menyatakan tugas penyedia layanan publik tersebut antara lain pada pemenuhan barang – barang publik (*publik goods*) yang bisa diakses oleh setiap warga Negara tanpa terkecuali Sarana – sarana seperti jalan raya,

---

<sup>1</sup> Rianto dalam Singarimbun (2008:29)

<sup>2</sup> Kerlinger dalam Singarimbun (2012:35)

<sup>3</sup> Jhon Wilson dalam Nurcholis (2005)

transportasi, taman kota, sarana penanggulangan banjir dan kebakaran, serta saluran irigasi harus dipenuhi oleh pemerintah. Tidak hanya itu, layanan – layanan tersebut harus pula senantiasa terawat dan tepat guna serta menjadikan rakyat merasa aman dan terhindar dari rasa takut.

Pengertian pelayanan publik adalah sebagai pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat<sup>4</sup>. Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Saat ini paradigma baru dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat. Artinya, kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan, dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Mengatakan konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *publik service* yang berarti berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa atau pelayanan umum yang diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMD dan BUMN dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan<sup>5</sup>. Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu pelayanan barang ataupun jasa, baik dilakukan oleh pemerintah, swasta ataupun organisasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan konsep *New Public Service* serta dapat membantu meringankan beban bagi masyarakat.

#### **2.1.1.2 Asas-asas pelayanan Publik**

Undang - undang No.25 tahun 2009, tentang pelayanan publik menetapkan asas-asas pelayanan publik

---

<sup>4</sup> Wasistiono (2003) dalam Saleh (2010:24)

<sup>5</sup> Pamudji (1999) dalam Paimin (2007:165)

yang menjadi tolok ukur objektifitasnya adalah ;

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan
3. Persamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta kedilan dan pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

### **2.1.1.3 Standar Pelayanan Publik**



Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa ada beberapa komponen standar pelayanan publik yang sekurang-kurangnya meliputi :

#### 1. Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus memiliki dasar hukum yang sah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

#### 2. Persyaratan

Dalam hal ini mengenai syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 3. Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 4. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 5. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Biaya pelayanan ini harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

#### 6. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

## 7. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

## 8. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

## 9. Pengawasan Internal

Pengawasan internal yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

## 10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 11. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja

## 12. Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

## 13. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu - raguan.

## 14. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan

sesuai dengan standar pelayanan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, instansi pemerintah sebagai penyelenggara harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu sistem manajemen strategi dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses – proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat.<sup>6</sup>

kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat tidak berwujud (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya<sup>7</sup>. Untuk menghasilkan sebuah pelayanan atau jasa, perlu dibutuhkan penggunaan benda nyata (*tangible*). Akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya kepemilikan atas benda tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tingkatan baik buruknya kegiatan pelayanan yang diberikan organisasi kepada masyarakat dimana bertujuan untuk dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat.

### **2.1.2.2 Unsur - Unsur Kualitas Pelayanan**

Menurut Saleh (2010:106) unsur - unsur kualitas pelayanan antara lain:

#### **1. Penampilan**

Yaitu personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (*resceptionist*) memerlukan persyaratan seperti: wajah harus menawan, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik

#### **2. Tepat Waktu dan Janji**

---

<sup>6</sup> Stamatis (1996) yang dikutip Tjiptono (1996:56)

<sup>7</sup> Stanto (1996) dalam Saleh (2010:99)

Yaitu secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada masyarakat bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul - betul dapat memenuhinya.

### 3. Kesiapan Melayani

Yaitu sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para masyarakat, konsekuensi logis petugas harus benar-benar sedia melayani kepada para masyarakat

### 4. Pengetahuan dan Keahlian

Yaitu sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

### 5. Kesopanan dan Ramah Tamah

Yaitu masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar tidak egois dan santun dalam bertutur kepada masyarakat.

### 6. Kejujuran kepercayaan

Yaitu pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dalam aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis masyarakat akan merasa puas.

### 7. Kepastian Hukum

Yaitu secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan STNK,

BPKB, dan lain-lain. Bila ditemukan cacat hukum ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

#### 8. Keterbukaan

Yaitu secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

#### 9. Efisien

Yaitu dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektivitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan sumber daya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

#### 10. Biaya

Yaitu pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 11. Tidak Rasial

Yaitu pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran, dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

#### 12. Kesederhanaan

Yaitu prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

### **2.1.2.3 Prinsip Kualitas Pelayanan**

Prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins yang dikutip dalam Scheuing dan Christopher (1993 :

11) dalam Saleh (2010:105), yaitu :

#### 1. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak.

Manajemen puncak harus memimpin perusahaan dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

## 2. Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek - aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas

## 3. Perencanaan strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

## 4. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.

## 5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, masyarakat, maupun *stakeholder* lainnya.

## 6. Penghargaan dan Pengakuan (*Total Human Reward*)

*Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki (*Sense of Belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas masyarakat

### **2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Terdapat beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan, antara lain yang melakukan penelitian

khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa<sup>8</sup>. Kesepuluh faktor tersebut meliputi :

1. *Credibility*, yaitu dapat dipercaya dan jujur
2. *Security*, yaitu bebas dari bahaya dan keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
4. *Accessibility*, yaitu mudah dihubungi dan didatangi.
5. *Communication*, yaitu mendengarkan masyarakat dan dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat.
6. *Understanding the Customer*, yaitu kemampuan memahami dan menangani kebutuhan masyarakat.
7. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan alat – alat yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.
8. *Reliability*, yaitu kemampuan menghasilkan jasa sesuai janji, teliti dan dapat diandalkan.
9. *Responsiveness*, yaitu kesediaan dan kemampuan membantu masyarakat dan menghasilkan jasa dengan cepat, tepat dan tanggap.
10. *Competence*, yaitu memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghasilkan jasa.
11. *Courtesy*, yaitu sikap sopan santun, ramah, penuh perhatian dan bersahabat.

Perkembangan selanjutnya, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:104) menemukan bahwa ada lima penentu mutu jasa yang disebut dengan *SERVQUAL* yang disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu :

1. Berwujud (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, petugas dan materi komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat.
4. Kepastian (*Assurance*), yaitu PT.Kereta Api Indonesia melakukan perjalanan dengan tepat waktu

---

<sup>8</sup> Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010: 103-104)

dan memberikan jaminan keselamatan bagi setiap calon penumpang.

5. Empati (*Emphaty*), yaitu kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat.

### **2.1.3 Jasa Transportasi**

#### **2.1.3.1 Pengertian Jasa**

jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu<sup>9</sup>.

Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun non fisik, jasa sebagai produk hasil aktivitas ekonomi berada pada kelompok tersier dalam klasifikasi produksi jasa merupakan suatu yang berwujud, dimana masyarakat merasakan kepuasannya secara langsung (transportasi, perumahan) atau tidak berwujud dimana kepuasan dapat dirasakan ketika jasa tersebut diperoleh (kredit, pengiriman)<sup>10</sup>.

menyatakan tugas penyedia jasa pada masa kini adalah *Manage The Evidence And Tangibilize The Intangible*, artinya bisnis jasa akan semakin berhasil bila pengusaha mampu memberi bukti nyata dari pelayanan jasa yang abstrak, dan kemampuan pengusaha untuk mendekatkan hal yang abstrak pada kebutuhan nyata dan konkret dari konsumen<sup>11</sup>.

Sedangkan pelayanan jasa publik merupakan jasa yang karena sifatnya menyangkut hajat hidup orang banyak, pengelolaan, produksi, dan jual belinya diletakkan di bawah kontrol pemerintah dan jasanya diharapkan lebih baik, lebih murah dan mudah diperoleh pada saat rakyat membutuhkannya<sup>12</sup>. Proses mendapatkannya harus dijamin tercapainya kepuasan baik terhadap produk layanan maupun terhadap terhadap proses layanan itu sendiri. Produk yang menyangkut

---

<sup>9</sup> Philips Kotler dan Amstrong (1996) dalam Arief (2010:24)

<sup>10</sup> Regan (1963) dalam Jasfar (2009:16)

<sup>11</sup> Levit (1987) dalam Masry (2003:19)

<sup>12</sup> Rukmana (1993) dalam Paimin (2007:175)



kehidupan banyak orang itu antara lain air, minum, listrik, jalan raya, transportasi, telekomunikasi, rumah sakit, sanitasi, sarana prasarana pasar, irigasi, drainase, pengelolaan limbah, peremajaan kota, pengendalian banjir, persampahan, perbaikan kampung, kesehatan, dan rencana tata ruang kota. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau aktifitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik, dan masyarakat terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

### **2.1.3.2 Kualitas Jasa**

Menurut Saleh (2010:100) pengertian kualitas jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Menurut Tjiptono (1996:97), mengidentifikasikan kualitas jasa sebagai penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan.

Johnston (et al.) dalam Jasfar (2009: 56) melakukan penelitian di Inggris Raya (Britain) dan mengusulkan delapan belas kualitas jasa dengan definisi masing-masing, seperti terlihat pada catatan yang dikemukakan oleh Van Looy (et al.) (1998) adalah sebagai berikut:

1. Akses yaitu lokasi yang mudah dijangkau, termasuk kemudahan untuk menemukan jalan – jalan di sekitar dan kejelasan rute.
2. Kepuasan yaitu berkaitan sampai sejauh mana paket jasa (*service package*) tersedia untuk memuaskan masyarakat.
3. Perhatian yaitu berhubungan dengan kontak personel, sampai sejauh mana mereka berkeinginan untuk membantu masyarakat.
4. Ketersediaan yaitu berkaitan dengan ketersediaan fasilitas jasa, staf, dan barang-barang bagi masyarakat.
5. Perduli yaitu kepedulian, perhatian, simpati, dan kesabaran yang diperlihatkan kepada masyarakat.
6. Kebersihan yaitu kebersihan, kerapian, dan keteraturan produk – produk fisik dalam paket jasa.
7. Nyaman yaitu berkaitan dengan kenyamanan dan lingkungan jasa.

8. Komitmen yaitu komitmen pekerja terhadap tugas.
9. Komunikasi yaitu kemampuan penyedia jasa untuk berkomunikasi dengan masyarakat.
10. Keahlian yaitu berkaitan dengan keahlian dan profesionalisasi dalam penyampaian jasa.
11. Kesopanan yaitu kesopanan, respek, dalam penyedia jasa, terutama berkenaan dengan kontak staf dalam berhubungan dengan masyarakat dan hak miliknya.
12. Fleksibilitas yaitu berkaitan dengan keinginan dan kesanggupan pekerja untuk mengubah pelayanan jasa atau produk, menyesuaikan dengan keinginan masyarakat.
13. Ramah yaitu kehangatan dan keakraban penyedia jasa, terutama kontak staf.
14. Fungsi yaitu kemampuan jasa atau kesesuaian kualitas produk baik berupa fasilitas jasa maupun barang – barang
15. Integritas yaitu kejujuran, keadilan, dan kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan jasa kepada masyarakat.
16. Dapat diandalkan yaitu kehandalan dan konsistensi dari kinerja fasilitas jasa, barang–barang, dan staf.
17. Daya tanggap yaitu kecepatan dan ketepatan penyampaian jasa.
18. Aman yaitu keselamatan dan keamanan masyarakat serta peranan mereka dalam proses jasa.

### **2.1.3.3 Karakteristik Jasa**

Menurut Kotler dan Armstrong (1996) dalam Saleh (2010:16-27) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa yang dapat membedakannya dengan produk barang lain, diantaranya adalah :

1. Tidak berwujud artinya dimana masyarakat sendiri yang menyimpulkan mutu tempat, orang, harga, peralatan, dan materi komunikasi yang dapat mereka lihat, seperti promosi, sikap pemberi layanan jasa di saat berinteraksi dengan penerima jasa.
2. Tidak dipisahkan Jasa tidak dapat dipisahkan dari pemberi jasa itu, baik pemberi jasa itu adalah orang maupun mesin. Sikap yang diberikan berupa kecepatan dan ketetapan maupun keramahan oleh pemberi jasa menentukan kualitas jasa yang diberikan.
3. Keanekarupaan Jasa sangat beraneka rupa, karena tergantung siapa yang menyediakannya dan

kanan serta dimana disediakan. Seringkali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman yang besar ini dan membicarakan dengan yang lain sebelum memilih satu penyedia jasa. Oleh karena itu mutu layanan jasa yang diberikan tergantung pada siapa yang menyediakan jasa di samping waktu, tempat dan bagaimana jasa tersebut disediakan.

4. Tidak dapat tahan lama Jasa tidak dapat tahan lama, karenanya tidak dapat disimpan untuk penjualan atau pengguna di kemudian hari. Sifat jasa yang tidak tahan lama ini bukanlah masalah kalau permintaan tetap/teratur, karena jasa – jasa sebelumnya dapat dengan mudah disusun terlebih dahulu, kalau permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa akan dihadapkan pada masalah yang sulit.
5. Tidak dapat dimiliki Jasa tidak dapat dimiliki oleh siapapun namun hanya dapat dinikmati atau dirasakan oleh seorang penerima jasa dalam waktu tertentu karena layanan jasa hanya memiliki akses personal untuk jangka waktu terbatas

#### **2.1.3.4 Transportasi**

transportasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan atau kegiatan masyarakat dan juga merupakan unsur terpenting dalam mobilitas manusia dan barang sehari-hari. Manusia tidak akan mengalami perkembangan dan kemajuan apabila tidak ditunjang oleh transportasi<sup>13</sup>. Transportasi yang baik haruslah merupakan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan yang cukup, baik kepada masyarakat secara umum maupun pribadi, yang cukup aman, nyaman, cepat dan dapat diandalkan oleh para penggunanya.

sebagai salah satu entitas (*goods*) transportasi termasuk kategori *Toll Goods* (barang bebas) artinya semua orang tidak akan membayar untuk barang tersebut karena barang atau jasa tersebut secara mudah dapat dimanfaatkan oleh semua orang, artinya merupakan "*Public good*" yang penyelenggaraannya domain pemerintah dan merupakan kebutuhan pokok masyarakat sehingga bersifat "*Public Service*" Sebagai *collective goods*, Pemerintah berperan aktif secara regulator dan

---

<sup>13</sup> Masry (2003:1)

fasilitator<sup>14</sup>. Peran tersebut diwujudkan dengan pembangunan infrastruktur transportasi, regulasi maupun sistem transportasi yang efektif dan efisien. Walaupun masyarakat harus dipungut biaya ketika mengkonsumsi jasa transportasi, karena penyediaan dan penyelenggaraan sarana transportasi sudah diberikan kewenangannya kepada pihak ketiga yaitu swasta atau badan hukum yang ditunjuk untuk mengurus sarana transportasi tersebut. Memperkuat dari pernyataan tersebut, Walter Hook mengemukakan bahwa tidak ada peraturan operasional transportasi umum yang dikelola oleh pihak swasta, dapat membawa dampak negatif yang besar, seperti hilangnya hak – hak pejalankaki, menurunnya kualitas pelayanan, jadwal yang tidak tepat, buruknya pelayanan pada daerah yang miskin, kurangnya pelayanan dan kesejahteraan pegawai. Memang dalam perkembangannya yang disampaikan oleh Hook tidak bisa dibantah bahwa ketika menurunnya perhatian pemerintah dalam melakukan kontrol terhadap operasional transportasi umum kecenderungan menurunnya pelayanan sangat dirasakan oleh masyarakat.

pemerintah perlu memperhitungkan berbagai alternatif kebijakan transportasi umum, yang meliputi beberapa strategi yang harus dipilih dan harus memperoleh hasil yang terbaik<sup>15</sup>. Dari strategi yang mahal sampai dengan termurah, termasuk pembangunan sistem kereta api, pembangunan busway yang mengambil jalur kendaraan lainnya, prioritas angkutan umum pada jalan – jalan diparkoran , menambah frekuensi angkutan, tarif yang murah pada daerah padat penumpang dan jadwal yang teratur pada daerah yang kurang penumpangnya, penggabungan pelayanan mini bus, dan permintaan dunia bisnis.

Menurut Report Cox dalam Istianto (2011:141) terdapat tiga indikator dalam meningkatkan pelayanan transportasi umum, yaitu :

1. Ketepatan waktu dan kehandalan
2. Askes
3. Keamanan dan kenyamanan.

---

<sup>14</sup> Walter Hook (2005) dalam Istianto (2011:129-132)

<sup>15</sup> Cox dalam istianto (2011;138)

Ketiga indikator tersebut, dapat dipenuhi oleh salah satu moda kereta api. Permasalahannya, pembangunan kereta api di Indonesia sangat lambat, karena investasinya sangat mahal. Oleh sebab itu, sudah saatnya pemerintah fokus terhadap pembangunan transportasi melalui pengembangan sistem perkeretaapian yang handal dengan melalui skema pembiayaan “*Public Privat Partnership*”. Dengan telah terbuka peluang pelaksanaan PPP dan keseriusan pemerintah harus disikapi pro aktif oleh para penyelenggara transportasi baik sebagai regulator maupun operator.

#### **2.1.4 Transportasi PT. Kereta Api Indonesia (KAI)**

Berdasarkan Undang-undang No 23 Tahun 2007 pasal 3 tentang Perkeretaapian, perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, dan lancar, tepat, tertib, dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional. Yang dimaksud dengan secara massal adalah bahwa kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut orang dan/atau barang dalam jumlah atau volume besar setiap kali perjalanan. Yang dimaksud dengan selamat adalah terhindarnya perjalanan kereta api dari kecelakaan akibat faktor internal. Yang dimaksud dengan aman adalah terhindarnya perjalanan kereta api akibat faktor eksternal, baik berupa gangguan alam maupun manusia. Yang dimaksud dengan nyaman adalah terwujudnya ketenangan dan ketenteraman bagi penumpang selama perjalanan kereta api. Yang dimaksud dengan cepat dan lancar adalah perjalanan kereta api dengan waktu yang singkat dan tanpa gangguan. Yang dimaksud dengan tepat adalah terlaksananya perjalanan kereta api sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Yang dimaksud dengan tertib dan teratur adalah terlaksananya perjalanan kereta api sesuai dengan jadwal dan peraturan perjalanan. Yang dimaksud dengan efisien adalah penyelenggaraan perkeretaapian yang mampu memberikan manfaat yang maksimal

##### **2.1.4.1 Asas - asas Penyelenggaraan Kereta Api Indonesia (KAI)**

Berdasarkan Undang - undang No 23 Tahun 2007 pasal 2 tentang Perkeretaapian, perkeretaapian sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan:

A. Asas Manfaat Kereta api sebagai transportasi harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi

- masyarakat, peningkatan kemakmuran rakyat, kesejahteraan rakyat, dan pengembangan kehidupan yang berkesinambungan bagi warga negara.
- B. Asas Keadilan Perkeretaapian harus dapat memberi pelayanan kepada segenap lapisan masyarakat dengan biaya yang terjangkau serta memberi kesempatan berusaha dan perlindungan yang sama kepada semua pihak yang terlibat dalam perkeretaapian.
  - C. Asas Keseimbangan Perkeretaapian harus diselenggarakan atas dasar keseimbangan antara sarana dan prasarana, kepentingan pengguna jasa dan penyelenggara, kebutuhan dan ketersediaan, kepentingan individu dan masyarakat, antardaerah dan antarwilayah, serta antara kepentingan nasional dan internasional.
  - D. Asas Kepentingan Umum Perkeretaapian harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat luas daripada kepentingan perseorangan atau kelompok dengan memperhatikan keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan ketertiban.
  - E. Asas Keterpaduan Perkeretaapian harus merupakan satu kesatuan sistem dan perencanaan yang utuh, terpadu, dan terintegrasi serta saling menunjang, baik antahierarki tatanan perkeretaapian, intramoda maupun antarmoda transportasi.
  - F. Asas Kemandirian Penyelenggaraan perkeretaapian harus berlandaskan kepercayaan diri, kemampuan dan potensi produksi dalam negeri, serta sumber daya manusia dengan daya inovasi dan kreativitas yang bersendi pada kedaulatan, martabat, dan kepribadian bangsa.
  - G. Asas Transparansi Penyelenggaraan perkeretaapian harus memberi ruang kepada masyarakat luas untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sehingga masyarakat mempunyai kesempatan berpartisipasi bagi kemajuan perkeretaapian.
  - H. Asas Akuntabilitas Penyelenggaraan perkeretaapian harus didasarkan pada kinerja yang terukur, dapat dievaluasi, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.
  - I. Asas Berkelanjutan Penyelenggaraan perkeretaapian harus dilakukan secara berkesinambungan, berkembang, dan meningkat dengan mengikuti kemajuan teknologi dan menjaga kelestarian lingkungan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat

#### **2.1.4.2 Standar Pelayanan Kereta Api Indonesia (KAI)**

Standar pelayanan minimal di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3) huruf a Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api paling sedikit terdapat :

##### 1. Informasi Yang Jelas dan Mudah Dibaca Mengenai:

- a. Nama dan Nomor Kereta Api.
- b. Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Api.
- c. Tarif Kereta Api
- d. Stasiun Kereta Api Pemberangkatan, Stasiun Kereta Api Pemberhentian, dan Stasiun Kereta Api Tujuan.
- e. Kelas Pelayanan.
- f. Peta Jaringan Jalur Kereta Api

##### 2. Locket

1. Ruang Tunggu, Tempat Ibadah, Toilet, dan Tempat Parkir
2. Kemudahan Naik Turun Penumpang
3. Fasilitas Penyandang Cacat dan Kesehatan
4. Fasilitas Keselamatan dan Keamanan.

#### **2.1.5 Kepuasan Masyarakat**

Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *Service Powder* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya. Selain itu, keberadaan pemerintah akan sesuai dengan visi dan misi pembentukannya. Manakala aparat pemerintah lalai atau mengabaikan berbagai indikator *Service Quality (SERQUAL)*, akan terjadi kesenjangan pada proses *SERQUAL* sebagaimana dikemukakan Zeitham I, Parasuraman, Berry (1997) dalam Paimin (2007:174) yakni kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi aparat serta kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan *Service Delivery* yang

diterima masyarakat.

Menurut Roland T. Rust (1996) dalam Bintoro (2014:90) penyediaan jasa harus memperhatikan apa yang masyarakat persepsikan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari masyarakat dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Sedangkan menurut Zeithmal dalam Bintoro (2014:90-91) menyatakan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh persepsi atas kualitas jasa, persepsi atas harga,serta faktor situasional dan faktor personal. Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kualitas produk atau barang- barang yang diberikan kepada masyarakat dalam proses penyerahan jasa. Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya, kepuasan masyarakat berkaitan dengan jasa yang diberikan dalam pelayanan publik dan merupakan suatu indikator tentang seberapa peduli pemerintah dalam merealisasikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat dimana kepuasan masyarakat ditentukan persepsi atas kualitas jasa tersebut dan diukur dengan indikator *Service Quality (SERQUAL)*

#### **2.1.5.1 Konsep Kepuasan Masyarakat**

Menurut Hanan dan Karp dalam Saleh (2010:121) menciptakan kepuasan masyarakat suatu instansi atau perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan–kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “*The big Eight Factors*” yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori sebagai berikut:

1. Faktor–faktor yang berhubungan dengan produk :

- a. Kualitas Produk Yaitu merupakan mutu dari semua komponen–komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
- b. Hubungan antara nilai sampai harga Yaitu hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh masyarakat dengan harga yang dibayar oleh masyarakat terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- c. Bentuk produk Yaitu kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai



dengan apa yang dijanjikan.

- d. Keandalan Yaitu kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

2. Faktor – faktor yang berhubungan dengan pelayanan:

- a. Jaminan Yaitu suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembeli atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.
- b. Respon dan cara pemecahan masalah Yaitu sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

3. Faktor–faktor yang berhubungan dengan pembelian :

1. Pengalaman karyawan Yaitu semua hubungan antara masyarakat dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.
2. Kemudahan dan kenyamanan Yaitu segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkan.

#### **2.1.5.2 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

mengatakan bahwa ketidakpuasan masyarakat disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal<sup>16</sup>.

Dimana faktor internal dapat dikendalikan oleh perusahaan dan faktor eksternal di luar kendali perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas. kepuasan masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998) dalam Saleh (2010:125) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu diantaranya adalah:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
3. Waktu penyampaian yang tepat
4. Kerahaman

---

<sup>16</sup> Tjiptono (1996; 159)

### 2.1.6 Defenisi Konsep

konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak mengenai kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi perhatian ilmu sosial. Untuk mendapatkan batasan yang jelas dari masing – masing konsep yang akan diteliti, maka peneliti mengemukakan definisi konsep dari penelitian, yaitu :Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan barang ataupun jasa, baik dilakukan oleh pemerintah, swasta ataupun organisasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan konsep *New Public Service* serta dapat membantu meringankan beban bagi masyarakat<sup>17</sup>. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkatan baik buruknya kegiatan pelayanan yang diberikan organisasi kepada masyarakat dimana bertujuan untuk dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat.

Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yang dirumuskan oleh Parasuraman, yang meliputi:

1. Berwujud (*Tangibles*), yaitu ruang tunggu, toilet,gerbong kereta api, tempat informasi, tempat ibadah, AC (*Air Conditioner*), dan Cetak TikePt Mandiri (CTM) yang disediakan PT.Kereta Api Indonesia
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu transformasi teknologi informasi masyarakat yang lebih modern sehingga penumpang dapat dengan mudah mengakses informasi, dalam memberikan pelayanan PT.Kereta Api Indonesia harus dapat melakukannya dengan tidak berbelit belit dan sesuai dengan standar pelayanan dan sistem penjualan tiket dengan akurasi data yang lebih baik membuat penumpang menjadi lebih tertib, serta kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang telah disusun.
3. Daya tanggap (*Responsivenees*), yaitu kecepatan dan ketepatan PT.Kereta Api Indonesia dalam memberikan pelayanan, kejelasan dalam memberikan informasi dan penyampaian jasa, serta kesediaan staf membantu kesulitan penumpang seperti menanggapi keluhan penumpang dengan cepat.
4. Kepastian (*Assurance*), yaitu PT.Kereta Api Indonesia melakukan perjalanan dengan tepat waktu

---

<sup>17</sup> Singarimbun (1996)

dan memberikan jaminan keselamatan bagi setiap calon penumpang.

5. Empati (*Empathy*), yaitu pihak kereta api wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang disabilitas, wanita hamil, balita, orang sakit dan orang lanjut usia.

Jasa transportasi merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat dan sebuah sistem yang dapat memberikan pelayanan yang cukup, baik kepada masyarakat secara umum maupun pribadi, yang cukup aman, nyaman, cepat dan dapat diandalkan oleh para penggunanya. Jasa Transportasi PT. Kereta Api Indonesia dipilih oleh sebagian masyarakat karena dianggap dapat membebaskan masyarakat dari kemacetan yang semakin meningkat. Kepuasan masyarakat merupakan suatu hasil dari jasa yang diberikan dalam pelayanan publik dan merupakan suatu indikator tentang seberapa peduli pemerintah dalam merealisasikan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam segala aspek kehidupan bermasyarakat dimana kepuasan masyarakat ditentukan kualitas jasa yang dihasilkan yang diukur dengan indikator *Service Quality (SERQUAL)*. Kepuasan penumpang PT. Kereta Api Indonesia adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa kereta api telah dipenuhi dengan baik.

agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu diantaranya adalah tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, dan kerahaman<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Moenir (1998) dalam Saleh (2010;125)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Bentuk Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Sedangkan menurut John w. Creswell tujuan penelitian kualitatif pada umumnya mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian, tujuan penelitian kualitatif juga bisa menyatakan rancangan penelitian yang dipilih. Metode penelitian ini dapat digunakan dengan lebih banyak segi dan lebih luas dari metode yang lain. Iapun memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai macam masalah.

Metode penelitian deksriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan bagi peneliti untuk dapat berusaha mengamati dan mengungkap realitas yang terjadi dilapangan dan ingin mengetahui serta melihat langsung secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT.Kereta Api Indonesia (KAI) dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa transportasi kereta api khususnya pada Kereta Api Siantar Ekspres. Maka dari itu penulis akan berusaha menganalisis dan menggambarkan situasi pada objek tersebut sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang jelas mengenai penelitian ini

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kereta Api Medan yang berlokasi di Jalan Stasiun Kereta Api dan Stasiun Kereta Api Siantar yang berlokasi di Jalan W. R Supratman No.1, Pematangsiantar.

### **3.3 Informan Penelitian**

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel (Jhon w. Creswell). Subjek penelitian menjadi informasi yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Informan kunci

Yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, yang pada penelitian ini adalah Staf PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Medan.

2. Informan Utama

Yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi informan utama adalah masyarakat pengguna jasa transportasi kereta api dengan cara wawancara.

### **3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Data merupakan berbagai informasi yang dikumpulkan untuk mendukung sebuah penelitian. Sebuah data harus diolah kembali untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari peninjauan langsung di lapangan pada objek penelitian, data tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang berkompeten yang akan diproses untuk tujuan penelitian. Menurut Jhon w. Creswell yang menyatakan bahwa data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian di lapangan.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya yang terdiri dari laporan, catatan, dokumen, dan studi pustaka yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya. Menurut Jhon w. Creswell data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Teknik pengumpulan data sekunder ini digunakan untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan.

### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

## 1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melalui :

### a. Wawancara

Menurut Jhon w.Creswell wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan dengan seseorang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan secara terstruktur.

### b. Observasi

Menurut Jhon w.Creswell adapun observasi ilmiah adalah perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirnya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung yang terkait dengan kualitas pelayanan publik pada PT. Kereta Api Indonesia. Adapun yang diobservasi pada penelitian ini adalah keadaan ruang tunggu, kebersihan toilet, kebersihan gerbong kereta api, ketersediaan tempat informasi, keadaan tempat ibadah, fungsi AC (*Air Conditioner*) dan fungsi fasilitas yang terdapat dalam gerbong kereta api, dan optimalisasi penggunaan Cetak Tiket Mandiri (CTM), serta kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Kereta Api Indonesia kepada pengguna jasa Kereta Api Siantar Ekspres. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data tentang ketersediaan fasilitas yang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan jasa transportasi PT. Kereta Api Indonesia.

## 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

### a. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, diperoleh dengan mencari informasi berdasarkan dokumen-dokumen, foto, gambar, dan arsip perusahaan yang memiliki relevansi dengan penelitian yang ada di lokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Studi dokumentasi pada penelitian ini yaitu berupa foto – foto sarana dan prasarana perkeretaapian baik di Stasiun Medan maupun Stasiun Pematangsiantar, catatan-catatan kecil peneliti tentang data yang diperoleh, struktur perusahaan, dan Keputusan Direksi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Tentang Organisasi dan Tata Laksana Divisi Regional I Sumatera Utara.

### b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, dan pendapat para ahli yang berkompetensi, serta memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

## 3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan penulisan dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Emzir (2016:129-135) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, diantaranya adalah sebagai berikut :



### 1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data mentah yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara khusus atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan muncul dari data yang telah teruji kepercayaannya, kekuatannya, konfirmabilitasnya yaitu validitasnya.

## **3.6 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator-indikator apa saja yang akan menjadi pendukung untuk dianalisis dari variabel-variabel tersebut, berikut ini adalah variabel operasional yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 3.6 Definisi Operasional

Variabel	Dimensi		No	Indikator
Kualitas Jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan	A	Bentuk fisik	1	Lokasi
			2	Kondisi gedung
	B	Daya Tanggap	1	Pelayanan yang ramah diberikan oleh petugas.
			2	Respon karyawan cepat dalam menanggapi keluhan atau pengaduan.
	C	Jaminan	1	Jaminan ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan jika terjadi kesalahan proses.
			2	Reputasi pt.kreta api terjamin

	D	Kehandalan	1	PT.kereta api menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir
			2	Pelayanan PT.kereta api sesuai yang dijanjikan
	e	Empati	1	Petugas memberikan salam pada saat konsumen datang
			2	Perhatian secara personal oleh karyawan PT. Kereta api