

# **KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI di STASIUN WONOKROMO SURABAYA)**

**Rina Dwi Wahyuni**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

## **Abstract**

*This research entitled Quality Organization of Public Service (Study About Quality Service Transportation Services at Wonokromo Station Surabaya). This study aims to determine the quality of service at Wonokromo station. This research is descriptive using qualitative. Technique of data collection is done by observation, interview, and documentation.*

*The research informants in this study are Head Station Wonokromo, Kasubur CC Station Wonokromo and passenger Station Wonokromo.*

*From the results of the research can be seen that the service quality is considered good. The result of this research is connecting from Parasuraman theory that is from Direct Evidence dimension, Reliability, Responsiveness, Guarantee, and Empathy.*

**Keywords :** *Quality of Service, Public Service, Qualitative*

## **Pendahuluan**

Dalam menghadapi era pembangunan yang berkelanjutan, bangsa Indonesia diharapkan mampu mewujudkan masyarakat yang maju, adil pelayanan, makmur, serta mandiri. hal tersebut sesuai dengan salah satu tujuan negara Indonesia yang tercantum dalam UUD 1945, yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum, untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut, maka pemerintah telah lama melaksanakan program pembangunan disegala bidang, baik ekonomi, sosial politik, maupun budaya.

Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolannya sehingga angkutan kereta api baik sebagai angkutan barang maupun angkutan penumpang dapat diandalkan oleh masyarakat. Meningkatnya jumlah pemakai jasa angkutan kereta api menunjukkan bahwa kereta api semakin dibutuhkan. Dengan makin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api, maka pihak PT Kereta Api mulai meremajakan dan mengganti kereta apinya dengan cara memperbaiki sampai menambah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari peningkatan kualitas pelayanan fasilitas kereta api, penambahan kenyamanan dan keamanan di dalam kereta api. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada Stasiun Wonokromo Surabaya hal ini karena banyak pelanggan kereta api mulai dari mahasiswa dan masyarakat berbagai lapisan yang menggunakan kereta api di stasiun tersebut.

Pelayanan yang ditawarkan oleh pihak Stasiun Wonokromo antara lain meliputi pelayanan perkarcisan, sub sistem pelayanan di stasiun, sub sistem pelayanan kereta api, pelayanan keamanan dan pelayanan informasi. Para penumpang diwajibkan membeli tiket terlebih dahulu, dimana mereka harus tahu jadwal keberangkatan kereta api dan harga kereta yang akan dinaiki. Keamanan pada Stasiun Wonokromo sejauh ini terkendali dan aman karena sudah ada sterilisasi stasiun dan petugas keamanan selalu mengecek tiket penumpang sebelum penumpang masuk ke stasiun. Tidak sembarang orang bisa masuk ke Stasiun Wonokromo. Untuk pelayanan Informasi dari pihak stasiun menyediakan papan informasi untuk jadwal keberangkatan kereta api.

Dalam penelitian ini, selain mengambil pelayanan tersebut, penulis juga mengambil pelayanan akan fasilitas yang ditawarkan. Hal ini didasari pada pemikiran bahwa pihak kereta api harus mengoptimalkan pelayananya agar tercipta kualitas kereta api yang lebih baik. Yang pada akhirnya penumpang kereta api di Stasiun Wonokromo merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI.

Selain kultur organisasi di dalam perusahaan kereta api yang akan menghasikan kualitas pelayanan yang baik, maka harus didukung oleh pegawai yang berkualitas. Oleh sebab itu dibutuhkan aparat atau petugas yang memiliki kemampuan yang memadai serta keahlian di bidang tugasnya. Kemampuan seorang pegawai merupakan perwujudan dari pengetahuan tentang tugas-tugas dan hal-hal yang berkaitan dengan bidang tugasnya serta keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan.

Melihat latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api di Stasiun Wonokromo Surabaya? Dan selanjutnya, tujuan dari penelitian ini

adalah untuk mendiskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan jasa transportasi kereta api di Stasiun Wonokromo Surabaya.

## **Landasan Teori**

### **1. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

### **2. Konsep Kualitas dan Pelayanan Publik**

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan yang terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional dan mampu”.

Sedangkan menurut Tjiptono (1996:58) secara garis besar ada empat unsure pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul yaitu : kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keramahan.

Pamuji (1994 : 21-22) mengartikan tentang pelayanan publik, yaitu : Berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Dalam bahasa asing kita mengenal ‘*public service*’ dan ‘*public utilities*’ yang secara populer istilah pertama diterjemahkan sebagai pelayanan publik, yang didalamnya juga mencakup kegiatan *public utilities*, seperti misalnya transportasi, telegram, telepon, air bersih (PAM), penerangan (PLN), dan lain-lain

### **3. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Parasuraman dkk (dalam Tjiptono, 1996 : 70) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

1. Bukti langsung (tangibles), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (reability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (assurance), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-raguan.
5. Empati (emphaty), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### **4. Transportasi**

Pengertian transportasi yang dikemukakan oleh Nasution (1996) diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Sehingga dengan kegiatan tersebut maka terdapat tiga hal yaitu adanya muatan yang diangkut, tersedianya kendaraan sebagai alat angkut, dan terdapatnya jalan yang dapat dilalui. Proses pemindahan dari gerakan tempat asal, dimana kegiatan pengangkutan dimulai dan ke tempat tujuan dimana kegiatan diakhiri. Untuk itu dengan adanya pemindahan barang dan manusia tersebut, maka transportasi merupakan salah satu sektor yang dapat menunjang kegiatan ekonomi (the promoting sector) dan pemberi jasa (the servicing sector) bagi perkembangan ekonomi.

## **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dokumentasi. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnografi. Pada penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Stasiun KA Wonokromo Surabaya, Jawa Timur. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Informan penelitian yaitu kepala Stasiun Wonokromo sebagai informan kunci, sedangkan informan pendukungnya yaitu petugas dan beberapa pengguna jasa yang sedang melakukan pelayanan di Stasiun Wonokromo. Dalam penelitian kualitatif ini memakai 3 macam keabsahan data antara lain (1) kepercayaan (*kredibility*) (2) kebergantungan (*dependability*) (3) kepastian (*konfermability*).

## Hasil Penelitian

Stasiun Wonokromo sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna jasa kereta api. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### 1. Keandalan (*reability*)

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat menuntut petugas untuk cekatan dalam bekerja. Untuk memaksimalkan hal tersebut maka diperlukan sebuah prosedur dimana ini tentu mempengaruhi pelayanan yang baik dan tentu harus adanya

keseragaman dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian dimana pertanyaan tentang prosedur pelayanan terungkap bahwa pengguna jasa di Stasiun Wonokromo merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Stasiun Wonokromo.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Stasiun Wonokromo dapat disimpulkan bahwa untuk prosedur pelayanan di Stasiun Wonokromo sudah baik ini dibuktikan dengan pengguna jasa yang tidak merasa kesulitan ketika memesan tiket karena distasiun tersebut sudah tertera bagaimana tata cara prosedur pelayanannya.

Sedangkan untuk kemampuan petugas juga sudah sesuai karena petugas sendiri sudah dibekali dengan diklat bagaimana petugas pelayanan tersebut bisa menunjukkan *service excellence* dengan baik yang disebut dengan 7S (salam senyum sopan santun sapa semangat siap melayani). Dalam melayani petugas harus memenuhi kriteria tersebut sehingga penumpang bisa merasakan pelayanan yang baik dan merasakan puas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Stasiun Wonokromo.

### 2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan di Stasiun Wonokromo sudah cukup baik ini dibuktikan dengan daya tanggap sendiri yaitu dengan adanya *internal meeting* dan *breffing* petugas juga ada pembinaan berkala dan *asement* yang dimana tujuannya untuk memberikan petugas bekal sebagai SDM yang berkualitas sehingga petugas bisa memahami apa keinginan dari penumpang.

Sedangkan tanggapan dari petugas ketika mendapatkan keluhan dari pelanggan di Stasiun Wonokromo sudah ada yang namanya Kasubur Customer Care yang bertugas mengakomodir baik keluhan, saran dan kritik dari penumpang. Kasubur Customer Care akan menjelaskan kepada penumpang tentang apa yang mereka keluhkan.

### 3. Jaminan (*assurance*)

Stasiun Wonokromo salah satu stasiun besar di Surabaya, banyaknya masyarakat yang pulang pergi distasiun tersebut sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan stasiun maupun saat didalam kereta.

Dari wawancara di atas dan dari hasil observasi untuk masalah kesopanan dan keramahan petugas di Stasiun Wonokromo memakai acuan 7S tujuannya yaitu untuk memberikan *service excellence* karena sebagai penyedia jasa harus memberikan layanan terbaik dari sifat sifat emosional. Di Stasiun Wonokromo diwajibkan semua pelayanan sesuai dengan moto perusahaan yaitu “anda adalah prioritas kami” jadi pelayanan yang prima harus melebihi dari pelayanan prima.

Selain dari kesopanan dan keramahan, ada juga jaminan untuk keamanan lingkungan di sekitar Stasiun Wonokromo pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan yang pasti terhadap pemohon pengguna jasa dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga mereka merasa puas. Ini dibuktikan dengan adanya security yang dibagi tiap zona baik dipintu masuk, pintu keluar maupun di area. Tujuannya untuk meminimalisir dan bisa menjadikan penumpang lebih nyaman ketika melakukan pelayanan di Stasiun Wonokromo.

### 4. Empati (*empathy*)

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat dapat diketahui kepedulian petugas dalam melayani pengguna jasa sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang menyatakan cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan sikap kekeluargaan petugas di Stasiun Wonokromo sehingga loyalitas kebersamaan lebih kental otomatis petugas peduli terhadap lingkungan di Stasiun Wonokromo.

#### 5. Bukti Langsung (*tangibles*)

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan pelanggan. Saranan dan prasarana sangat penting dan salah satu yang berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya saranan pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa pihak Stasiun Wonokromo sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai SPM No 48 Tahun 2015 hanya saja pengguna jasa ada yang belum merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Seperti tempat duduk yang berhadapan, charge yang kurang serta kondisi toilet yang kurang bersih.

### Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti langsung (*tangibles*) Stasiun Wonokromo untuk prosedur sudah mudah, untuk kenyamanan dan kerapian petugas di Stasiun Wonokromo sudah bagus.
2. Dari hasil penelitian dalam aspek keandalan (*reability*) terungkap bahwa pengguna jasa di Stasiun Wonokromo merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Stasiun Wonokromo mengenai kehandalan
3. Dilihat dari aspek daya tanggap (*responsiveness*) daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan respon/daya tanggap yang diberikan oleh Stasiun Wonokromo sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
4. Aspek jaminan (*asurance*) dan dari hasil observasi untuk masalah jaminan khususnya keamanan di Stasiun Wonokromo sudah cukup baik. Hanya saja untuk keramahan dan kesopanan petugas lebih ditingkatkan lagi.
5. Aspek empati (*emphaty*) kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik yang diberikan pihak Stasiun Wonokromo yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.

### Saran

1. Dimensi fisik (*tangible*) untuk fasilitas yang kurang perlu adanya penambahan lagi yaitu charger harusnya dibagi menjadi dua tempat, untuk toilet perlu adanya tata cara menggunakan sehingga pengguna bisa memakai dengan benar.
2. Dimensi Jaminan (*asurance*) harapannya untuk keramahan petugas lebih ditingkatkan lagi.

### Daftar Pustaka

- Batinggi, Ahmad. 2011. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas Terbuka
- Black, J.A. (1981), Urban Transport Planning: Theory and Practice, London., Cromm Helm
- Dagun. Save M. (2006:126). Busway, Terobosan Penanganan Transportasi Jakarta. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Hidayat dan Sucherly, 1996. "Peningkatan Produktifitas Organisasi Dan Pegawai Negeri Sipil", Majalah Prisma, Nomor II
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Kristiadi, J.B., 1998, Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan", Pembangunan Administrasi di Indonesia, LP3ES, Jakarta
- Marshall and Rossman. 2007. Designing Qualitatitative Research. London: Sage.
- Moenir. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi.
- Nana Syaodih Sukmadinata (2009). Metode Penelitian Pendidika: Remaja Roskakarya.

- Nasution, S.. (1996). *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung : Tarsito.
- Ndraha T. 1990. *Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*.  
 ————— Jakarta: Rineka Cipta
- , (1997). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta. Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja. 1994, ————— *Kepemimpinan di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Rasyid, R.B.F.A. (2015). *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda)*. Jurnal.
- Ryaas Rasyid, 1997, *Birokrasi Pemerintahan Politik Orde Baru*, Yasrif Watampone, Jakarta.
- Septina, Lisa. (2011). *Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pelayanan Di Atas Kera Api Turangga pada tahun 2011)*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- Setyawan, Henri. (2012). *Kualitas Layanan Transportasi ( Studi Kasus Transjakarta Busway Di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta)*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Sjahrir. (1986). “Ekonomi Politik”. LP3ES, Jakarta Aksara.
- Simbolon, Masri Maringan. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: alfabeta.
- . (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung : Alfabeta.
- . 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Sukirno, Sadono, 2006. *Ekonomi Pembangunan (Proses, Masalah, dan Dasar Kebijakan)*. Jakarta Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Supranto. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka
- Supriatna, Tjahya, 1996, *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Nimas Multima, Jakarta.
- Susanti, Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan dalam Manajemen*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Tjiptono, Fandi, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Triguno, 1997 “Administrasi Pemerintahan dan Pembangunan, CV HAJI MASAGUNG, Jakarta
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wiyanto, Agus, 1995: *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Yogyakarta, .

