

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT KAI (KERETA EKONOMI) DAOP IV SEMARANG SEBAGAI TRANSPORTASI PUBLIK

Oleh : *Stefanus Sonny Prasetyo*

Abstract

Quality of service is one measure to assess the public service. Transportation services is one of the basic services organized a public organization. PT KAI DAOP (operational area) IV Semarang is a public organization which organizes transportation services in Indonesia. One of the products of services provided by PT KAI is the economy-class train. Economy-class train passengers assessed can help lower classes because the price is relatively cheaper. To be able to know the quality of services provided by PT KAI Daop IV Semarang to train users economy can be seen from the five aspects, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Researchers conducted interviews, field observations and literature to identify the quality of services performed by PT KAI Daop IV Semarang to the economic train passengers. Indicators studied were the facilities, the appearance of officers, service personnel, readiness officer, the impression of the service provider, the response personnel, trust in travel, safety and passenger comfort, the attention of officers and justice officials.

The overall study results is the quality of services performed by PT KAI Daop IV Semarang against economic train passengers has been good enough, but there are still some aspects that must be considered and corrected, such as facilities, response officers and justice officials.

Keywords: Quality of Service, PT KAI Daop IV Semarang, economic train, 5 dimentions of service

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan dantesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang dari dan ke seluruh pelosok tanah airbahkan dari dan ke luar negeri. Di samping itu, transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil-hasilnya. Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal dari manakegiatan, angkutan dimulai ke tempat tujuan, ke mana kegiatan pengangkutan diakhiri. Karena kegiatan pengangkutan

sebagai kegiatan memindahkan barang atau orang, maka pengangkutan menghasilkan jasa-jasa angkutan sebagai produksinya, yang merupakan jasa dalam angkutan atau proses angkutan orang atau barang.

Kereta api adalah salah satu sarana transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut penumpang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang dan tingkat pencemaran yang rendah dibanding dengan sarana transportasi yang lain seperti pesawat terbang, kapal laut, bus, dll. 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.

Keunggulan dan karakteristik kereta api tersebut dapat dimanfaatkan dalam upaya pengembangan sistem transportasi secara terpadu dimana penyelenggaraannya mulai dari perencanaan dan pembangunan, perusahaan, pemeliharaan dan pengoperasiannya dapat diatur dengan sebaik-baiknya sehingga terdapat keterpaduan dan keserasian serta keseimbangan beban antar sarana transportasi yang mampu meningkatkan penyediaan jasa angkutan bagi mobilitas orang secara aman, nyaman, cepat, tepat dan teratur dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat. Kereta api juga menjadi solusi beberapa permasalahan transportasi nasional seperti :

1. Kondisi jalan raya yang mengalami banyak kerusakan.
2. Kemacetan di jalan raya akibat lalu lintas yang semakin padat.
3. Kenaikan harga BBM yang menyebabkan biaya transportasi terus meningkat.

Kereta Api atau KA merupakan alat transportasi murah yang berada di negeri ini, selain termurah kereta api dianggap sebagai sarana transportasi cepat dan transportasi paling aman. Transportasi atau angkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan angkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia.

Kereta api ekonomi adalah kelas kereta penumpang di bawah kelas bisnis. Sama halnya dengan kereta kelas bisnis, kini hampir semua kereta kelas ekonomi telah dilengkapi dengan Air Conditioner (AC) seiring dengan pelayanan PT Kereta Api Indonesia yang semakin berkembang. Kereta ekonomi yang ada di Indonesia dibagi menjadi dua: kereta kelas ekonomi AC PSO dan Non-PSO. PSO memiliki kepanjangan *public service obligation* yang merupakan kebijakan Pemerintah dalam hal subsidi moda transportasi bagi masyarakat. Kereta ekonomi PSO ini memiliki ciri-ciri berupa striping (livery) jingga orange-biru bergaris kuning-oranye, dengan logo Kemenhub di dekat pintu kiri dan logo PT KAI di dekat pintu kanan, serta merupakan produk impor sejak masa PJK.

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IV Semarang atau biasa disingkat dengan DAOP 4 Semarang adalah salah satu daerah operasi perkereta apian Indonesia, di bawah lingkungan PT Kereta Api (Persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api (Persero). Kantor PT KAI daop IV Semarang berada di jalan Thamrin no. 3, Semarang. Daerah Operasi IV Semarang memiliki enam stasiun besar, di antaranya adalah stasiun Semarang Tawang, Stasiun Semarang Poncol, Stasiun Pekalongan, Stasiun Tegal, Stasiun Bojonegoro dan Stasiun Cepu, sedangkan stasiun kereta api kelas menengah di antaranya adalah Stasiun Kedungjati, Stasiun Gambirang, Stasiun Weleri, Stasiun Comal dan Stasiun Pemalang. Gudang kereta api berada di Stasiun Semarang Poncol, sedangkan depo lokomotif berada tak jauh dari Stasiun Semarang Poncol.

Menurut gapeka (grafik perjalanan kereta api) tahun 2015 yang dikeluarkan oleh PT Kereta Api Indonesia, terdapat 6 jenis kereta api kelas ekonomi yang melayani penumpang dari stasiun Semarang Poncol menuju stasiun-stasiun tujuan dengan jadwalnya masing-masing. Dengan adanya berbagai jenis kereta tersebut sangat dapat membantu para penumpang untuk dapat berpergian dengan menggunakan transportasi kereta api ini.

Seiring dengan perkembangan zaman, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) bukan sekedar mengganti budaya perusahaan yang lama namun yang lebih utama adalah perubahan nilai dan perilaku insan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya suatu perubahan budaya perusahaan pada PT. Kereta Api Indonesia menyebabkan adanya suatu perbaikan kualitas pelayanan di dalam melayani pengguna jasa kereta api. Ini dilihat dari adanya peningkatan kualitas pelayanan pada stasiun Poncol. Perubahan dari pelayanan tiket, keamanan serta adanya sterilisasi stasiun membuat kualitas pelayanan yang ada pada stasiun Poncol serta kereta ekonomi mengalami perbaikan pelayanan menuju pelayanan yang prima.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, keamanan dan ketertiban, PT Kereta Api Indonesia (Persero) tetap melakukan kebijakan – kebijakan yaitu:

1. *Boardingpass* di stasiun-stasiun keberangkatan, yakni hanya penumpang yang telah memiliki tiket dan kereta apinya telah siap, diijinkan masuk peron di dalam stasiun.
2. Pemberlakuan pembatasan kapasitas angkut maksimal 100 % untuk KA jarak jauh dan KA jarak menengah tertentu serta tidak menjual tiket tanpa tanda nomor tempat duduk (tiket berdiri)

3. Rencana larangan merokok di atas semua kelas kereta api, untuk kereta api yang tidak disiapkan ruang khusus merokok.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT KAI (kereta ekonomi) dilakukan menggunakan 5 dimensi pelayanan, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati)

PEMBAHASAN

Menurut Tjiptono, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen .

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan PT KAI daop (derah operasional) IV Semarang, maka berikut ini adalah penjelasan daripada 5 aspek pelayanan.

4.1 Analisis aspek *Tangible* (berwujud)

a. Fasilitas

Suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, sehingga aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera pengelihatannya untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari narasumber mengenai fasilitas yang berada di kereta ekonomi sudah cukup baik, seperti penerangan, pintu, bagasi. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang masih perlu diperbaiki seperti kursi yang berjarak masih terlalu sempit, pendingin udara (AC) yang masih sering bocor, toilet yang sudah cukup bersih namun terkadang air masih kurang.

Fasilitas yang dimiliki oleh kereta ekonomi sudah cukup baik seperti penerangan dan bagasi sehingga dapat membuat penumpang merasa nyaman dalam perjalanan. Namun, masih ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti jarak kursi yang terlalu sempit, pendingin udara yang sering bocor dan air di toilet yang sering habis. Bila kekurangan yang ada dapat diperbaiki maka akan lebih dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para penumpang kereta api kelas ekonomi ini.

b. Penampilan Petugas

Selain mengenai fasilitas yang terdapat dalam kereta ekonomi, dalam aspek ini juga membahas mengenai penampilan para petugas pemberi layanan di atas kereta, seperti kondektur, petugas keamanan, petugas kebersihan, dan restorasi. Menurut para narasumber dan observasi di lapangan, penampilan para petugas sudah rapi dan sesuai dengan pekerjaannya serta para petugas

ramah dan baik dalam menyambut dan memberi pelayanan kepada penumpang di atas kereta.

Dengan melihat fasilitas yang terdapat di atas kereta ekonomi serta penampilan para petugas pemberi layanan dapat menilai kualitas pelayanan dari aspek *tangible*/berwujud sehingga dapat mengetahui ukuran pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa layanan kepada para penumpang kereta api. Adanya keseragaman bagi seluruh pemberi layanan di atas kereta sesuai dengan tugasnya sehingga terlihat rapi dan tertata dengan baik menjadi salah satu faktor yang mendukung penampilan para petugas sehingga para penumpang dapat percaya bahwa mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat bekerja sesuai dengan tanggung jawabnya.

4.2 Analisis aspek *Reliability* (kehandalan)

a. Pelayanan Petugas

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Dimensi ini sangat penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan dan wawancara dengan beberapa narasumber, kehandalan para petugas dalam memberi pelayanan di atas

kereta kepada para penumpang sudah cukup baik. Mereka sudah bekerja sesuai dengan standart pelayanan kereta api yang sudah diatur. Para petugas sudah bekerja sesuai dengan tugasnya, disiplin, tanggung jawab, ramah kepada seluruh penumpang sehingga para penumpang dapat melihat kehandalan mereka dalam memberi pelayanan sehingga penumpang dapat merasa puas atas layanan yang telah mereka beli. Hal-hal yang dapat mendukung sehingga pelayanan petugas dapat memberikan yang terbaik adalah setiap petugas sudah dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para penumpang sesuai dengan standart operasional pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor yang menghambat pelayanan petugas belum terlihat karena petugas sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

b. Kesiapan Petugas

Selain itu, kesiapan para petugas pemberi layanan di atas kereta sudah cukup baik. Mereka sudah siap di stasiun pemberangkatan 60 menit sebelum kereta berangkat dan 15 menit sebelum jadwal pemberangkatan kereta mereka melakukan apel supaya mereka benar-benar siap melayani para penumpang dan dapat menciptakan koordinasi yang baik antar petugas di atas kereta. Para petugas di atas kereta selalu siap dan bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya dari pemberangkatan awal kereta hingga stasiun akhir tujuan kereta serta selalu siap dalam memberikan layanan terbaik kepada para penumpang selama perjalanan didalam kereta.

Melihat dari kehandalan para petugas dalam melaksanakan tugas serta kesiapan petugas memberikan pelayanan

terbaik kepada para penumpang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek *reliability* (kehandalan) sudah cukup baik terbukti dari data yang diperoleh dari para narasumber yang menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan petugas di atas kereta sudah baik. Faktor yang mendukung kesiapan petugas ini adalah para petugas sudah bersiap di stasiun keberangkatan awal sebelum kereta diberangkatkan dan selalu dilakukannya apel sebelum perjalanan supaya dapat melayani penumpang dengan baik.

4.3 Analisis aspek *Responsiveness* (daya tanggap)

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu. Dalam bahasa ekonomi, waktu adalah *scarce resources*. Karena itu, waktu sama dengan uang yang harus digunakan secara bijak. Oleh sebab itu, pelanggan tidak puas jika harus menunggu lama karena akan membuang uang. Pelanggan akan bersedia untuk mengobarkan atau membayar pelayanan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

a. Kesan Pemberi Layanan

Berdasarkan pada wawancara dengan beberapa narasumber dan hasil observasi peneliti di lapangan, daya tanggap para pemberi layanan dapat dilihat dari kesan tersendiri yang diberikan para petugas di atas kereta oleh para penumpang serta tanggapan para petugas bila terjadi suatu masalah dalam perjalanan kereta. Dari beberapa narasumber, keramahan yang diberikan oleh petugas kepada para penumpang

pasti akan memberikan kesan tersendiri kepada penumpang atas layanan yang mereka berikan serta para petugas yang bekerja dengan baik dan penuh tanggung jawab. Interaksi yang baik dengan para penumpang pasti juga dapat memberikan kesan tersendiri bagi para penumpang yang menerima layanan sehingga dapat membuat penumpang merasa nyaman dalam perjalanan. Tindakan yang dilakukan oleh para petugas yang sangat baik dan ramah kepada para penumpang sehingga dapat terlayani semua dengan baik sehingga mendukung pemberian kesan dalam layanan diatas kereta api. Tidak ada faktor penghambat yang mengganggu para petugas dalam memberikan kesan tersendiri kepada para penumpang.

b. Tanggapan Petugas

Tanggapan petugas sudah cukup baik bila terjadi masalah dalam perjalanan kereta. Petugas sudah sigap dan memiliki alur dalam menangani suatu masalah diatas kereta supaya terjadi koordinasi yang baik dan masalah dapat diselesaikan. Para petugas juga selalu tanggap dengan keluhan yang disampaikan oleh penumpang dan berusaha sebaik mungkin untuk dapat menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh penumpang sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penumpang selama perjalanan kereta.

Daya tanggap para petugas pemberi layanan diatas kereta api sudah cukup baik dan dapat membantu para penumpang supaya mereka dapat merasakan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan yang dilihat dari aspek daya tanggap sudah baik karena para petugas sudah tanggap dengan situasi dan keadaan yang terjadi di atas kereta. Hal yang mendukung dari

tanggapan petugas pemberi layanan adalah para petugas selalu tanggap dan sigap bila terjadi suatu masalah dalam perjalanan sehingga semua dapat berjalan dengan baik dan sesuai koordinasi. Faktor yang menghambat adalah sering kali banyaknya keluhan yang disampaikan oleh para penumpang sehingga kerap kali semua keluhan tidak dapat tertangani dengan baik.

4.4 Analisis aspek Assurance (jaminan)

Assurance adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan pelaku staf terpercaya dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas, dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur, alah satu bentuk konkretnya adalah senyum. Aspek kompetensi maksudnya adalah setiap karyawan perusahaan terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki pengetahuan yang baik terhadap suatu produk. Kredibilitas adalah sejauh mana perusahaan memiliki reputasi yang baik sehingga pelanggan mempunyai keyakinan untuk menggunakan produk perusahaan. Aspek keamanan adalah pelanggan harus mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi.

a. Kepercayaan dalam Perjalanan

Aspek jaminan yang diberikan oleh para petugas pemberi layanan diatas kereta dilihat dari hal-hal yang dilakukan oleh para petugas sehingga para penumpang dapat percaya dalam suatu perjalanan kereta serta pelayanan yang diberikan oleh petugas agar para

penumpang dapat merasa aman dalam perjalanan. Para petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada penumpang. Bila terjadi kendala dalam perjalanan, petugas harus bisa tetap tenang dan tidak panik serta dapat memberikan solusi yang terbaik atas kendala yang sedang terjadi. Hal tersebut yang dilakukan oleh petugas di atas kereta supaya dapat memberikan rasa percaya kepada para penumpang atas perjalanan yang mereka lakukan.

Faktor yang mendukung dalam hal ini adalah setiap petugas memberikan jaminan kelancaran dalam perjalanan dengan cara bertugas sesuai standart operasional pelayanan yang telah dibuat dan tidak ada hambatan yang dialami dalam pemberian kepercayaan penumpang kepada para petugas.

b. Keamanan dan Kenyamanan Perjalanan

Mengenai hal rasa aman dalam perjalanan, para petugas yang bekerja di atas kereta selalu *mobile* atau berkeliling ke setiap gerbong untuk mengecek keamanan dan memastikan bahwa pintu kearah luar kereta benar-benar tertutup untuk menjaga keamanan di dalam perjalanan. Dengan demikian, para penumpang dapat merasa aman dalam setiap perjalanan karena petugas selalu siap dan selalu melakukan kontrol ke setiap gerbong untuk menjamin keamanan dalam perjalanan. Adanya kerjasama yang baik dengan pihak kepolisian dan keamanan lainnya sehingga dalam setiap perjalanan kereta dipastikan akan aman dan dikawal oleh para petugas menjadi dukungan kepastian keamanan dalam perjalanan

di atas kereta dan selama ini tidak ada hambatan yang berarti dalam keamanan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan karena para petugas bekerja dengan baik dan semestinya.

4.5 Analisis aspek *Empathy* (Empati)

Empathy adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Dimensi ini dipersepsikan kurang penting dibanding dimensi lain. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan kelas menengah keatas dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Pelanggan menengah keatas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan mengenal mereka secara pribadi. Perusahaan harus mengetahui secara spesifik identitas pelanggan. Apabila tidak, maka perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek *empathy*.

a. Perhatian Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, untuk dapat mengetahui empati para petugas di atas kereta, peneliti bertanya mengenai perhatian yang diberikan petugas dalam kereta kepada para penumpang dan keadilan para petugas dalam melayani setiap penumpang di atas kereta api sehingga dapat membuat penumpang merasa nyaman dalam perjalanan kereta.

Petugas sudah memberikan perhatian kepada penumpang, seperti mengingatkan dan memberi informasi kepada penumpang yang akan turun di stasiun tertentu sehingga para penumpang dapat mengetahui keberadaan perjalanan kereta serta penumpang tidak salah turun pada stasiun yang dituju. Interaksi dan tindakan yang dilakukan petugas kepada para penumpang dapat menjadi suatu

bentuk perhatian petugas kepada para penumpang supaya membuat penumpang tidak merasa jenuh dalam perjalanan kereta. Keramahan para petugas kepada semua penumpang sehingga penumpang merasa diperhatikan selama perjalanan menjadi hal yang mendukung dalam memberikan pelayanan diatas kereta api sehingga tidak ada faktor yang menghambat para petugas dalam memberikan perhatian kepada para penumpang.

b. Keadilan Petugas

Bila dilihat dari keadilan para petugas, semua penumpang diperhatikan secara sama dan adil karena semua penumpang berhak atas pelayanan yang sama. Setiap petugas yang melayani diatas kereta harus dapat memberi perhatian dan harus ramah dan tersenyum. Walaupun menurut narasumber, pernah ada petugas yang berlaku tidak adil kepada penumpang, namun seiring berjalan waktu dengan adanya peraturan dan tindakan tegas dari para petugas sehingga hal tersebut dapat tidak terjadi kembali.

Empati yang diberikan oleh para petugas pemberi layanan diatas kereta sudah cukup baik. Mereka dapat memberikan perhatian kepada para penumpang sehingga penumpang merasa diperhatikan dan terlayani dengan baik selama perjalanan kereta.

Faktor yang mendukung adalah para petugas bekerja sesuai dengan standart operasional pelayanan sehingga harus melakukan keadilan bagi seluruh penumpang. Faktor penghambatnya adalah kadang kala terdapat petugas yang kurang peduli kepada aturan dengan menaikkan kerabatnya pada gerbong restorasi padahal tindakan

tersebut sedikit mengganggu para penumpang yang mengunjungi restorasi.

PENUTUP

Kualitas pelayanan yang diberikan PT KAI kepada pengguna kereta api ekonomi dapat dilihat dari aspek-aspek pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut :

Terdapat 5 dimensi untuk mengetahui kualitas pelayanan :

1. *Tangible* (berwujud), fasilitas yang dimiliki oleh kereta ekonomi sudah cukup baik, namun masih ada beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki, seperti kursi, pendingin udara dan toilet. Penampilan petugas,. Mereka sudah berseragam rapi dan lengkap sesuai dengan tugas dan pekerjaan mereka sehingga para penumpang dapat dengan sigap dan baik melayani para penumpang.
2. *Reliability* (kehandalan), kehandalan para petugas pemberi layanan diatas kereta sudah cukup baik mereka sudah bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga para penumpang dapat terlayani dengan baik. Para petugas juga sudah melakukan persiapan sendiri sebelum melakukan perjalanan diatas kereta untuk melayani para penumpang sehingga mereka sudah siap untuk melayani penumpang dari stasiun pemberangkatan hingga stasiun tujuan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesan pemberi layanan, petugas sudah memiliki daya tanggap yang baik dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh para petugas serta keramahan yang mereka berikan dapat memberi kesan

tersendiri kepada para penumpang. Kesigapan para petugas bila terjadi masalah dalam suatu perjalanan sudah baik sehingga bila terjadi suatu masalah sudah terdapat kejelasan koordinasi dan penanganan masalah dapat cepat dilaksanakan.

4. Assurance (jaminan)

Kepercayaan dalam perjalanan, jaminan yang dapat diberikan oleh petugas yang memberikan pelayanan di atas kereta berupa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sesuai dengan SOP yang ada dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada penumpang. Petugas memberikan rasa aman kepada para penumpang dengan cara selalu berpatroli pada waktu tertentu untuk memastikan bahwa keadaan dalam gerbong aman dan pintu keluar kereta benar-benar tertutup.

5. Emphaty (empati)

Perhatian petugas, rasa empati yang ditunjukkan oleh petugas pemberi layanan di atas kereta kepada para penumpang sudah cukup baik dilihat dari perhatian yang diberikan petugas sehingga dapat membuat penumpang merasa nyaman. Petugas sudah berusaha memberikan keadilan kepada seluruh penumpang sehingga memberikan rasa nyaman dan aman kepada para penumpang walaupun masih ada beberapa oknum petugas yang melanggar aturan tersebut.

Faktor pendukung pelayanan PT KAI daop IV Semarang :

1. *Tangible* : Fasilitas penerangan dan bagasi sudah baik, sudah adanya keseragaman seluruh petugas sehingga terlihat rapi

2. *Reliability* : Semua petugas sudah dapat melayani para penumpang dengan baik serta sudah bersiap untuk bertugas dan melakukan apel sebelum pemberangkatan.
3. *Responsiveness* : Semua petugas pemberi layanan sudah ramah dan melayani penumpang dengan baik serta petugas selalu tanggap dan sigap untuk melayani para penumpang.
4. *Assurance* : Petugas memberikan jaminan perjalanan dengan bertugas sesuai SOP yang berlaku serta adanya kerjasama yang baik antar para petugas yang berada di kereta dalam perjalanan.
5. *Emphaty* : Keramahan petugas sehingga dapat memberi perhatian kepada penumpang selama perjalanan.

Faktor penghambat pelayanan PT KAI daop IV Semarang :

1. *Tangible* : Fasilitas kursi terlalu sempit, pendingin udara sering bocor dan air di toilet sering habis.
2. *Responsiveness* : Ketika terjadi banyak keluhan dari para penumpang, petugas tidak dapat menangani semuanya.
3. *Emphaty* : Kadang kala terdapat petugas yang kurang peduli aturan dengan menaikkan kerabatnya pada gerbong restorasi sehingga mengganggu penumpang.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan ada beberapa saran yang akan diberikan oleh peneliti sebagai bahan masukan untuk menentukan kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh PT KAI khususnya kereta ekonomi dan membantu untuk meningkatkan rasa nyaman para

penumpang dalam menggunakan jasa kereta ekonomi khususnya di daerah Semarang. Saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (berwujud) : Perlu adanya perbaikan fasilitas, seperti kursi, pendingin udara dan toilet supaya dapat lebih nyaman digunakan para penumpang serta adanya kerjasama antar pengguna kereta dan para petugas dengan fasilitas yang ada supaya dapat terawatt dengan rapi.
2. *Responsiveness* (daya tanggap) : Para petugas harus mengecek dari awal persiapan kereta sebelum para penumpang menaiki kereta supaya dapat mengurangi keluhan dari para penumpang mengenai fasilitas yang ada di kereta.
3. *Emphaty* (empati) : Petugas yang berada diatas kereta harus berlaku adil serta menjalankan dan mengikuti aturan yang ada sehingga tidak merugikan penumpang lain yang telah membayar jasa perjalanan kereta.

DAFTAR PUSTAKA

Adya Barata, Atep. *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta, 2003.

Dhuha, Syamsud. *Menuju pelayanan prima*. Averrous community, Malang. 2010.

Iqbal, Muhammad. *Pelayanan yang memuaskan*. PT Gramedia. Jakarta, 2004.

Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju, Jakarta. 2008.

Kencana S, Inu. *Ilmu administrasi publik(edisi revisi)*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta, 2006.

Lembaga Administrasi Negara. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta, 2003.

Moleong, Lexy J. *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya. 2009.

Peraturan Menteri Perhubungan RI no PM. 47 tahun 2014 tentang standart pelayanan minimum dalam perjalanan.

Prijono Tjiptoherijanto, Mandala Manurung. *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. Jakarta. 2010.

Sutopo, H.B. *Metodologi penelitian kualitatif : dasar teori dan terapannya dalam penelitian*. Surakarta,Sebelas Maret University Press. 2002.

Tjiptono, Fandy. *Service management : mewujudkan layanan prima*. Andi Publisher. 2012

Utomo, Warsito. *Administrasi publik baru Indonesia*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta. 2007.

www.kereta-api.co.id, diakses pada 15 November 2014 pukul 13.00