

PELAYANAN JASA ANGKUTAN KERETA API PERINTIS JENGALA RUTE SIDOARJO-MOJOKERTO DI STASIUN KERETA API SIDOARJO

Khusnul Fawaid

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, UNESA (khfawaid@gmail.com)

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

Abstrak

Transportasi memiliki peran penting dalam percepatan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Melalui sarana dan prasarana transportasi, barang dan jasa dapat didistribusikan dengan mudah, cepat dan murah. Indonesia sebagai negara kepulauan yang sangat luas tentunya membutuhkan sarana dan prasarana transportasi yang memadai untuk pembangunan wilayah di berbagai daerah. Namun sayangnya persebaran transportasi tersebut cenderung hanya dinikmati di wilayah perkotaan. Oleh sebab itu, Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan transportasi perintis di daerah. Salah satu angkutan perintis tersebut di inisiasi bersama PT. Kereta Api Indonesia (KAI) melalui penyelenggaraan transportasi kereta api perintis di beberapa wilayah di Indonesia. Salah satunya adalah jalur perintis Mojokerto-Sidoarjo yang dilayani kereta api perintis Jenggala. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Pelayanan Jasa Angkutan Kereta Api Perintis Jenggala Rute Sidoarjo-Mojokerto.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengambilan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Sementara itu, fokus penelitian ini adalah terkait pelayanan jasa angkutan kereta api perintis Jenggala rute Sidoarjo-Mojokerto yang dilihat dari sepuluh indikator prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kemenpan melalui SK Kemenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut terdiri atas Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Sarana dan Prasarana; Tanggung Jawab; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan; dan Kenyamanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa angkutan kereta api perintis Jenggala dapat dikatakan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kemenpan tahun 2003 walaupun masih terdapat sedikit kekurangan pada indikator akurasi, yakni terkait penumpang yang tidak memperoleh tempat duduk yang semestinya. Hal ini dikarenakan masyarakat sendiri masih kurang mengetahui bahwa seharusnya tempat duduk di kereta harus sesuai dengan yang ada pada tiket.

Kata Kunci : Pelayanan, Angkutan Perintis, Kereta Api

Abstract

Transportation has a vital role in accelerating the economic growth of a region. Through transportation infrastructure, goods and services can be distributed easily, quickly and cheaply. The Indonesian archipelago that very broad certainly requires adequate facilities and transportation infrastructure for regional development in the various regions. But unfortunately, the transportation distribution tends to only be enjoyed in urban areas. Therefore, the Government through the Ministry of Transportation has responsibility for organizing the pioneer transportation in the region. One of the pioneers transportation is initiated with PT. Kereta Api Indonesia (KAI) through the organization of pioneer railway transportation in several regions in Indonesia. One is the pioneer trails Mojokerto-Sidoarjo that served by Jenggala. The aim in this study was to determine and describe how services of Jenggala pioneer rail transport Sidoarjo-Mojokerto trail.

This type of research used in this research is descriptive using a qualitative approach. The technique of making the data source in this study using snowball sampling techniques. Meanwhile, the focus of this study is related to railway transportation service pioneer Jenggala Sidoarjo-Mojokerto route as seen from the ten indicators of the principles of public service issued by Kemenpan through SK Kemenpan No. 63 of 2003 on the General Guidelines for the Implementation of Public Service. The principles of public service consists of Simplicity, Clarity, Certainty of Time; Accuracy; Security; Facilities and Infrastructure; Responsible; Ease of access; Discipline, Decorum, and Hospitality; and Leisure.

The results showed that Jenggala rail transport services can be said is in conformity with the principles of public service issued by Kemenpan 2003 although there is still a slight shortfall on the indicator of accuracy, which is related to passengers who do not obtain proper seat. This is because the community itself is still less knowing that should a seat on the train must correspond to that of the ticket.

Keywords: Service, Pioneer Transport, Railways

I. PENDAHULUAN

Transportasi memiliki peran penting dalam percepatan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Melalui sarana dan prasarana transportasi, barang dan jasa dapat didistribusikan ke suatu wilayah dengan mudah, cepat dan murah. Transportasi juga turut menunjang laju pertumbuhan ekonomi (*rate of growth*) suatu negara disamping juga mendorong persebaran penduduk dan pemerataan pembangunan. Pada proses pembangunan ekonomi, tentu membutuhkan sarana angkutan yang cukup serta memadai. Tanpa adanya transportasi sebagai sarana penunjang, tidak dapat diharapkan tercapainya hasil yang memuaskan dalam usaha pengembangan ekonomi suatu negara (Salim, 2012:1).

Indonesia sebagai negara kepulauan yang sangat luas dengan wilayah lebih dari lima juta kilometer persegi, menjadikan sarana dan prasarana transportasi memiliki peran penting untuk pembangunan wilayah di berbagai daerah di Indonesia. Namun sayangnya persebaran transportasi yang memadai cenderung hanya dinikmati di wilayah perkotaan, sedangkan di daerah-daerah terlebih daerah terpencil, sarana transportasi yang memadai sangat terbatas. Bahkan prasarana untuk transportasi sendiri seperti jalan dan jembatan tidak tersedia secara memadai (www.instran.org). Oleh sebab itu, diperlukan adanya dukungan dari pemerintah untuk mewujudkan jaringan dan sarana angkutan perintis di daerah. Tanpa dukungan penuh dari pemerintah, dikhawatirkan pembangunan di kawasan pedesaan akan tetap tertinggal.

Melihat kondisi transportasi di daerah yang masih kurang memadai, Pemerintah dalam hal ini melalui Kementerian Perhubungan terus berupaya untuk membangun berbagai infrastruktur dalam mendukung konektivitas di daerah-daerah terpencil. Salah satu upaya Kemenhub diantaranya adalah dengan mendorong dibukanya jalur transportasi perintis dengan berbagai moda baik di darat, laut, maupun udara. Pembukaan jalur perintis tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan konektivitas dan penghubung menuju daerah terpencil di pelosok Indonesia.

Agar tidak merugikan, tentunya diperlukan skema subsidi dalam penyelenggaraan transportasi perintis sehingga angkutan perintis tersebut dapat bertahan. Tiap tahunnya, Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan selalu berupaya untuk menambah moda transportasi perintis di seluruh wilayah Indonesia baik darat, laut, maupun udara, sehingga subsidi untuk angkutan perintis pun juga terus ditambah. Pada tahun 2013, subsidi untuk sektor perhubungan darat bagi

angkutan perintis jalan ditetapkan pemerintah sebanyak 188 trayek di 25 provinsi dan pengadaan bus perintis sebanyak 60 unit, lebih sedikit daripada pengadaan bus perintis pada tahun sebelumnya, 2012, sebanyak 65 unit. Sedangkan untuk angkutan penyebrangan laut, pemerintah menetapkan subsidi perintis pada 169 lintasan, meningkat dari tahun sebelumnya yang tercatat sebanyak 135 lintasan. Dan untuk angkutan perintis udara pada tahun yang sama menetapkan subsidi perintis pada 138 rute di 20 provinsi yang juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebanyak 130 rute di 20 provinsi.

Salah satu moda transportasi perintis yang digagas oleh pemerintah adalah menggunakan sarana kereta api. Kementerian Perhubungan melalui Dirjen Perkeretaapian menggandeng PT. Kereta Api Indonesia (KAI) kini sudah mulai mengoperasikan kereta api perintis di beberapa wilayah di Indonesia. Pengoperasian kereta api perintis disamping untuk mengkoneksikan wilayah-wilayah pedesaan juga sebagai upaya untuk mendukung program Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI) (news.detik.com). Pembukaan jalur perintis kereta api tersebut ditujukan untuk mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi suatu wilayah melalui pengenalan moda transportasi kereta api kepada masyarakat. Pembukaan jalur perintis tidak sepenuhnya membuka jalur baru, tetapi juga mengoperasikan kembali jalur lama yang sudah tidak dioperasikan. Tujuannya adalah untuk memanfaatkan kembali aset-aset PT KAI yang sudah lama tidak digunakan, seperti rel-rel kereta api yang sudah kurang lebih 40 tahun tidak dioperasikan.

Tahap awal kereta api perintis dibangun dan dioperasikan di Aceh melewati jalur Krueng Mane-Bungkah-Kueng Geukuh sepanjang 11,30 km pada Desember 2013 lalu. Sedangkan di pulau Jawa, pengembangan kereta api perintis pertama dioperasikan di Jawa Timur tepatnya di wilayah Sidoarjo dan Mojokerto. Dengan nama Kereta Api Perintis Jenggala, kereta api ini melayani rute perintis Sidoarjo-Tulangan-Tarik-Mojokerto yang sudah kurang lebih 40 tahun tidak dioperasikan. Kereta ini melewati empat stasiun yakni Stasiun Sidoarjo, Tulangan, Tarik, dan Mojokerto. KA Jenggala sudah dapat dinikmati masyarakat sejak 12 November 2014 yang lalu, namun grand launching KA baru berjenis Kereta Rel Diesel Indonesia (KRDI) buatan PT Inka ini baru dilaksanakan pada 24 November 2014 dan dihadiri oleh Menteri Perhubungan, Ignasius Jonan serta Bupati Sidoarjo, Saiful Illah. Direktur Lalu Lintas dan angkutan KA Ditjen Perkeretaapian, Hanggoro Budi Wiryawan pada soft launching KA Perintis di Stasiun

Mojokerto mengatakan bahwa dengan dioperasikannya KA perintis ini, masyarakat memiliki pilihan moda transportasi baru dengan biaya lebih terjangkau, lebih cepat dan nyaman. Diharapkan juga ada pertumbuhan ekonomi di sepanjang koridor Mojokerto-Sidoarjo disamping juga bisa membantu mobilitas masyarakat agar mau beralih ke kereta api, sehingga bisa mengurangi kemacetan di jalan.

Harga tiket yang dipatok bisa terbilang sangat terjangkau karena sebagian besar biaya operasional masih disubsidi pemerintah melalui dana keberintisan. Dengan biaya sebesar Rp 4000,-/orang untuk sekali jalan jauh dekat, masyarakat dapat menikmati perjalanan Sidoarjo-Mojokerto PP sepanjang 32 km dalam waktu kurang lebih 48 menit. Masyarakat yang ingin menggunakan KA ini dapat membeli tiket di stasiun pada hari keberangkatan (*go show*). Beroperasinya KA Jenggala ini menjadikan masyarakat memiliki pilihan moda transportasi baru dengan biaya lebih terjangkau, lebih cepat, nyaman dan aman. Pembukaan rute perintis ini tentu juga harus dibarengi dengan pemberian pelayanan maksimal dari operator dalam hal ini PT. KAI agar para penumpang benar-benar merasakan manfaat dari kereta api Jenggala ini sehingga kereta api ini tidak berhenti beroperasi di tengah jalan karena sepi peminat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan kereta api perintis Jenggala tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pelayanan Jasa Angkutan Kereta Api Perintis Jenggala Rute Sidoarjo-Mojokerto di Stasiun Kereta Api Sidoarjo**". Dari judul tersebut, maka rumusan masalahnya adalah, "Bagaimana pelayanan jasa angkutan kereta api perintis Jenggala rute Sidoarjo-Mojokerto di Stasiun Kereta Api Sidoarjo?" Tujuannya adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana pelayanan jasa angkutan kereta api kereta api perintis Jenggala rute Sidoarjo-Mojokerto di Stasiun Sidoarjo.

II. KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di definisikan sebagai cara untuk melayani atau membantu/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Sementara istilah publik sendiri merupakan serapan kata dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Padanan kata yang tepat digunakan adalah *praja* yang sebenarnya bermakna rakyat, sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat (Sinambela, 2008;5). Inu dan kawan-

kawan mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu, Sinambela menyimpulkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu, berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, definisi dari Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi yang diterima oleh masyarakat secara luas. Sehingga pelayanan publik juga merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan para pejabat publik selaku birokrat untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Setiap pelayanan publik, dijalankan oleh pihak penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik adalah upaya dari penyelenggara negara/pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya. Kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan secara individu melainkan kebutuhan-kebutuhan yang secara umum diharapkan oleh masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain sebagainya. Karena pada dasarnya negara atau pemerintahan didirikan dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2008;5).

Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terbatas pada pelayanan barang dan jasa tetapi juga pelayanan administratif sebagaimana yang diatur dalam peraturan perundang undangan. Pelayanan tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (UU No 25 Tahun 2009). Undang-

undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik membagi klasifikasi pelayanan publik menjadi tiga yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa, ketiganya meliputi:

- a. Pelayanan Administratif, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, biasanya terkait status kewarganegaraan (KTP, Paspor, dll), sertifikat, akta kelahiran dan kematian, Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang, adalah pelayanan menghasilkan berbagai bentuk barang yang dapat digunakan oleh masyarakat, seperti listrik, air, BBM, dan sebagainya.
- c. Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya.

Ruang lingkup dari pelayanan publik sangatlah luas, namun kesemuanya memiliki kesamaan yaitu sama-sama merupakan kebutuhan vital masyarakat banyak, bukan hanya kebutuhan yang bersifat individual. Oleh sebab itu, diperlukan peran negara dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat tersebut yang sifatnya umum. Peran tersebut ditujukan agar setiap warga negara terjamin dalam mendapatkan layanan yang dibutuhkan serta tidak ada diskriminasi dalam proses pelayanannya.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan disamping juga sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan publik menurut Kep Menpan No 63 tahun 2003, setidaknya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan
3. Biaya/tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
4. Produk layanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi layanan publik harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang diutuhkan

Penyusunan standar pelayanan bagi tiap-tiap instansi tidak boleh sembarangan. Hal ini tentunya ditujukan untuk menjamin warga negara sebagai pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya. Pemerintah telah menginstruksikan melalui PermenpanRB No 15 Tahun 2014 bahwa dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Standar pelayanan bisa dijadikan tolak ukur atau pedoman terkait bagaimana seharusnya suatu pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut. Hal ini tentunya dapat memberikan jaminan kenyamanan dan kepastian hukum bagi mereka para pengguna layanan. Pelayanan yang diberikan pun bisa dikatakan sah/legal apabila sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di masing-masing instansi penyelenggara pelayanan publik disamping perlu memperhatikan unsur-unsur standar

pelayanan, juga harus menerapkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik sebagaimana yang telah ditetapkan pemerintah. Hal ini tentu bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Berdasarkan Surat Keputusan MenPan No 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, terkait syarat teknis dan administratif; petugas atau pejabat yang bertanggung jawab, serta rincian biaya dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Kesepuluh prinsip tersebut hendaknya bisa di implementasikan dalam setiap proses pelayanan publik kepada masyarakat oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik tentunya akan merasakan manfaat suatu pelayanan

apabila proses maupun produk pelayanan dapat diterima dengan baik dan benar.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang dipilih untuk penggalian data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah di dalam Kereta Api perintis Jenggala itu sendiri dan di Stasiun Kereta Api Sidoarjo. Sementara fokus dalam penelitian ini adalah terkait pada pelayanan kereta api perintis Jenggala rute Sidoarjo-Mojokerto yang berdasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik menurut SK Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggungjawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan Kenyamanan. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara terhadap petugas PT. KAI serta masyarakat umum yang menjadi penumpang di Kereta Api Perintis Jenggala dan data dari artikel media masa lain yang dapat mendukung penelitian sebagai data sekunder. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik Analisa Data menggunakan Analisis data model interaktif dari Miles and Hubberman.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Profil Kereta Api Perintis Jenggala

Melalui kontrak Penyelenggaraan Perkeretaapian Angkutan Perintis KA Lintas Pelayanan Mojokerto-Tarik-Tulangan-Sidoarjo No. 215/LLA.KA/XI/2014 dan No. HK.221/XI/1/KA-2014 tanggal 5 November 2014 antara Dirjen Perkeretaapian Kementerian Perhubungan dengan PT KAI (Persero), dioperasikanlah kereta api perintis Jenggala yang melayani rute Sidoarjo-Mojokerto pulang-pergi. Kereta api perintis ini bisa dikatakan termasuk hal baru di bidang perkeretaapian di Indonesia. Pengoperasian KA Perintis ini merupakan bagian dari reaktivasi jalur-jalur kereta api di sejumlah daerah di Indonesia yang telah mati kurang lebih 40 tahun lamanya.

Kereta Api Perintis Jenggala merupakan kereta baru berjenis KRDI (Kereta Rel Diesel Indonesia) dibuat oleh PT INKA di Madiun. Kereta ini

melayani jalur perintis Sidoarjo-Tulangan-Tarik-Mojokerto. Kereta api ini baru diresmikan pada 24 November 2014 yang lalu yang dihadiri oleh Menteri Perhubungan Ignasius Jonan dan Bupati Sidoarjo Saiful Illah. Kementerian Perhubungan bersama PT KAI menghidupkan kembali jalur ini setelah kurang lebih 40 tahun tidak dioperasikan.

Kementrian Perhubungan menyediakan dua set (*railset*) KRDI (Kereta Rel Diesel Indonesia) yang tiap setnya terdiri atas empat gerbong untuk melayani rute Sidoarjo-Mojokerto ini. Satu rangkaiannya yang terdiri atas empat gerbong tersebut sudah dilengkapi fasilitas *air conditioner* (AC) dengan total kapasitas tempat duduk mencapai 266 seat per rangkaian. Setiap harinya KA Jenggala ini beroperasi enam kali perjalanan pulang pergi Sidoarjo-Mojokerto.

Harga tiket yang dipatok bisa dibilang sangat terjangkau karena sebagian besar biaya operasional masih disubsidi pemerintah melalui dana keberintisan, yakni sebesar Rp 4000,-/orang untuk sekali jalan jauh dekat. Masyarakat dapat menikmati perjalanan Sidoarjo-Mojokerto PP sepanjang 32 km menggunakan KA ini dalam waktu kurang dari satu jam. Karena merupakan rute pendek, KA Jenggala haruslah memiliki nilai lebih dalam pelayanannya sehingga dapat menarik minat masyarakat khususnya warga Sidoarjo dan Mojokerto yang dilalui kereta api ini untuk mau mencoba moda transportasi alternatif baru tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Kereta Api Perintis Jenggala, peneliti dapat mendeskripsikan bagaimana pelayanan yang ada di KA Jenggala dengan relasi Sidoarjo-Mojokerto. Mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Kemenpan yakni berupa Surat Keputusan (SK) Kemenpan No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh pengguna pelayanan dan mudah dijalankan oleh pemberi pelayanan. Kesederhanaan pelayanan bagi penumpang Kereta Api Perintis Jenggala bisa

terlihat dari bagaimana proses pemesanan tiket, syarat yang diperlukan dan bagaimana pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi sebelumnya. Tiap penumpang dapat langsung memesan tiket pada hari H keberangkatan atau yang biasa disebut dengan istilah *go show*. Tiket KA Jenggala dapat dibeli mulai dari tiga jam sebelum keberangkatan kereta.

Setelah membeli tiket, penumpang akan melalui proses pengecekan tiket oleh Polsuska sebelum diijinkan masuk peron stasiun dan naik ke kereta. Di atas kereta, penumpang hanya tinggal duduk sesuai dengan nomor tempat duduk yang tertera pada tiket sambil menikmati perjalanan. Dalam perjalanan, kondektur dan Polsuska akan melakukan pengecekan ulang tiket kepada penumpang. Prosedur semacam ini merupakan prosedur standar sebagaimana yang biasa dilakukan apabila naik kereta api.

Pemesanan tiket langsung pada hari keberangkatan dipandang jauh lebih memudahkan untuk penumpang yang memiliki keperluan mendesak dan tanpa ada rencana sebelumnya seperti menjenguk kerabat yang sakit atau terkena musibah dan sebagainya. Terlebih tidak perlu repot dalam hal administrasi. Karena memang KA Jenggala yang merupakan kereta api lokal jarak pendek yang tentunya tidak memerlukan prosedur standar seperti halnya pada pemesanan tiket kereta api jarak jauh.

2. Kejelasan

Pelayanan publik harus memberikan kejelasan bagi penggunanya terkait apa dan bagaimana persyaratan teknis maupun administratif yang harus dilalui pengguna sebelum menikmati suatu pelayanan publik, kejelasan Unit Kerja atau petugas yang berwenang dalam memberikan pelayanan serta kejelasan terkait biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan KA Jenggala ini tentu persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna sebelum naik kereta api ini adalah membeli tiket di loket yang telah disediakan di tiap stasiun yang dilalui KA Jenggala. Karena KA Jenggala ini merupakan kereta api lokal, maka dalam proses pembelian tiket tidak perlu syarat administratif khusus layaknya penumpang yang akan menggunakan kereta api jarak jauh. Cukup datang langsung ke loket khusus yang telah disediakan di stasiun dan langsung membayar untuk jam keberangkatan yang diinginkan pada hari itu juga. Harga yang dibebankan untuk perjalanan jauh-dekat sebesar Rp. 4000 sekali jalan. Harga tiket tersebut oleh

penumpang memang dianggap tidak memberatkan sama sekali, terlebih dengan kondisi fisik kereta dan kenyamanannya terbilang cukup baik. Penumpang pun juga sudah cukup jelas dan cukup mengetahui bagaimana langkah-langkah atau syarat-syarat sebelum naik KA Jenggala.

Selain kejelasan terkait persyaratan dan biaya pelayanan publik, dimensi kejelasan juga termasuk diantaranya kejelasan terkait petugas/pejabat yang berwenang dalam melayani pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, di dalam KA Jenggala ini terdapat setidaknya delapan personel yang bertugas dalam setiap perjalanan. Mereka semua memiliki tugas dan wewenang masing-masing. Personel tersebut diantaranya terdiri atas seorang masinis dibantu seorang asisten masinis yang menjalankan kereta api, seorang kondektur yang memeriksa tiket penumpang dan sebagai penanggung jawab diatas kereta, seorang petugas TKA (Teknis Kereta Api) yang bertugas mengatur hal-hal teknis di kereta api seperti penerangan, kelistrikan maupun penyejuk udara (AC), dua orang petugas kebersihan OTC (*On Trip Cleaning*) yang bertanggung jawab atas kebersihan di dalam kereta, dan dua orang personel Polsuska (Polisi Khusus Kereta Api) yang bertugas mengamankan perjalanan kereta api.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu yang dimaksud adalah terkait lama waktu yang dibutuhkan dalam memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat. Terkait dengan pelayanan di KA Jenggala ini dapat dimaknai sebagai kepastian waktu perjalanan kereta api, baik itu kedatangan, transit, maupun keberangkatan. Sebagaimana yang didapat pada hasil penelitian, bahwa KA Jenggala ini memiliki jadwal perjalanan enam kali pulang-pergi Mojokerto-Sidoarjo setiap harinya.

Jadwal perjalanan dapat dilihat oleh penumpang di tiap-tiap stasiun yang disinggahi oleh KA Jenggala. Sebenarnya jadwal kereta api secara umum sudah dapat diakses melalui online salah satunya via aplikasi *smartphone*, misalnya Android, yakni dengan menggunakan aplikasi KAI Access. Hanya saja karena KA Jenggala ini merupakan kereta api lokal jarak pendek, maka tidak terdapat jadwalnya dalam aplikasi tersebut. Sehingga mau tidak mau penumpang tetap harus ke stasiun terlebih dahulu untuk melihat jadwal kereta.

Perjalanan baik dari Mojokerto ke Sidoarjo maupun sebaliknya hanya ditempuh kira-kira 46-48 menit, dengan transit di stasiun Tulangan dan Tarik sekitar dua sampai empat menit. Sedangkan untuk

waktu singgah di stasiun Sidoarjo dan Mojokerto bisa lebih lama yakni hingga satu jam lebih sebelum melakukan perjalanan kembali.

Jadwal yang ada saat ini merupakan hasil perubahan GAPEKA (Grafik Perjalanan Kereta Api) 2015 mulai tanggal 1 April 2015 yang lalu. Seluruh perjalanan kereta per 1 April 2015 mengalami perubahan termasuk jadwal perjalanan KA Jenggala ini. Waktu tempuh perjalanannya pun bisa lebih singkat beberapa menit daripada jadwal perjalanan sebelum perubahan GAPEKA 2015. Penumpang yang ditemui peneliti menyatakan bahwa jadwal perjalanan KA Jenggala ini sudah bagus, selalu *on time*, sesuai dengan jadwal perjalanan yang ada. Waktu tempuh perjalanannya pun tidak terlalu lama, bahkan lebih singkat dibanding moda transportasi lainnya.

4. Akurasi

Akurasi berarti produk pelayanan publik yang diterima masyarakat sudah benar, tepat dan sah. Artinya pelayanan yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan peraturan maupun prosedur yang ada dan juga sesuai dengan harapan masyarakat sebagai konsumen. Akurasi pelayanan di KA Jenggala ini bisa dilihat dari bagaimana pendapat masyarakat yang menggunakan moda transportasi kereta api baru tersebut. Masyarakat pun secara garis besar mengapresiasi kehadiran moda transportasi baru itu, mulai dari waktu keberangkatan maupun kedatangan yang selalu *on time*, fasilitas ataupun sarana dan prasarana pendukung lain yang tersedia, petugas pemberi pelayanan yang menjalankan tanggung jawab dan wewenangnya dengan baik. Hal ini tentunya tak lepas dari upaya PT KAI sebagai operator dari KA Jenggala juga sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya.

Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, peneliti masih menemukan terdapat kekurangan yakni terkait tempat duduk penumpang di dalam kereta api. Meskipun merupakan kereta api jarak pendek, para penumpang KA Jenggala tetap harus duduk sesuai dengan nomor tempat duduk yang tertera di tiket. Hal ini masih tidak banyak disadari oleh para penumpang. Sehingga masih banyak penumpang yang duduk tidak sesuai tempat duduknya. Bagi sebagian penumpang, hal tersebut tidak perlu dipermasalahkan tapi bagi penumpang lain tentunya bisa membuat tidak nyaman, terlebih jika pada saat liburan atau akhir pekan dimana kondisi kereta selalu penuh sehingga untuk mencari tempat duduk

lain yang kosong akan lebih sulit. Walaupun terlihat sepele, hal seperti itu tentu juga akan membingungkan bagi sebagian penumpang.

5. Keamanan

Jaminan keamanan dari penyedia pelayanan kepada pengguna pelayanan dalam setiap pelayanan yang diberikan. Sehingga proses dan produk pelayanan publik tersebut dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi para penggunanya. Untuk menjamin rasa aman di KA Jenggala ini PT KAI mengerahkan dua personel dari Polisi Khusus Kereta Api (Polsuska) yang selalu *stand by* di dalam kereta. Polsuska sendiri merupakan unit khusus yang diterjunkan oleh PT KAI untuk mengamankan setiap perjalanan kereta api. Polsuska tentunya sudah dibekali skill dan kemampuan yang memadai untuk mengatasi gangguan di atas kereta api.

Polsuska memiliki tugas untuk menjaga keamanan perjalanan kereta api dari gangguan ketertiban atau ancaman lain yang ada di dalam kereta. Apabila terjadi gangguan di dalam kereta, personel Polsuska ini yang kemudian mengambil tindakan. Tindakan yang diambil bisa bermacam-macam mulai dari sekedar teguran hingga diturunkan dari kereta api.

Personel Polsuska di dalam kereta api tidak hanya mengemban tugas keamanan saja, tetapi juga membantu kerja kondektur untuk memeriksa tiket penumpang apabila jumlah penumpang di kereta api cukup banyak. Sesekali juga personel Polsuska melakukan patroli di dalam kereta. Hal itu tentunya ditujukan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan bagi para penumpang kereta api.

Hadirnya Polsuska yang selalu mengiringi perjalanan kereta api menjadikan rasa aman bagi para penumpang dapat terjamin. Berdasarkan hasil wawancara dengan penumpang menunjukkan bahwa, para penumpang menjadi tidak terlalu khawatir akan adanya gangguan keamanan maupun ketertiban di dalam kereta api selama perjalanan. Hal ini tentunya dikarenakan terdapat personel Polsuska yang selalu *stand by* di dalam kereta api untuk mengawal perjalanannya.

6. Tanggung Jawab

Dimensi tanggung jawab merupakan bagian dari upaya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kereta Api Jenggala ini merupakan kerjasama dari Dirjen Perkeretaapian Kemenhub dengan PT KAI. Namun untuk

operasionalnya diserahkan sepenuhnya kepada PT KAI, sehingga masyarakat yang ingin melayangkan pengaduan, kritik maupun saran dapat langsung ditujukan ke PT KAI.

Kritik, saran maupun keluhan dari penumpang kereta api khususnya kereta api Jenggala bisa dilakukan melalui beberapa cara diantaranya melalui call center kereta api di nomor 121 (021 121), atau bisa menulis di kotak saran yang ada di stasiun. Form untuk kotak saran bisa diminta ke bagian humas atau kepala stasiun setempat. Untuk KA Jenggala, pengaduan, kritik maupun saran bisa dilakukan di empat stasiun yang disinggahi kereta api tersebut yakni di stasiun Sidoarjo, Tulangan, Tarik, dan Mojokerto. Tindakan yang diambil untuk pengaduan tersebut bergantung dengan jenis pengaduan yang disampaikan.

Sementara itu terkait pelayanan di KA Jenggala, masyarakat sebagai penumpang KA Jenggala menganggap tanggung jawab PT KAI dalam pelayanannya di KA Jenggala tersebut sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan produk pelayanan KA Jenggala ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Masyarakat pun mengapresiasi positif terkait adanya kereta baru tersebut dengan segala macam pelayanan yang diberikan.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk perlengkapan pendukung dalam menunjang suatu proses pelayanan publik. Sarana atau fasilitas yang ada di KA Jenggala ini antara lain kabin kereta yang berpendingin ruangan atau *full AC*, tempat duduk yang empuk, pegangan tangan untuk penumpang yang berdiri, tirai jendela untuk melindungi dari silau sinar matahari, serta toilet yang berjumlah dua buah untuk setiap rangkaian kereta. Meskipun KA Jenggala hampir mirip dengan kereta komuter, namun desain tempat duduk tidak menyerupai desain tempat duduk kereta komuter pada umumnya yang berjajar di samping (longitudinal). Tempat duduk di KA Jenggala ini layak karena kereta api jarak jauh pada umumnya yaitu berbaris 2-2 saling berhadapan.

Disamping sarana umum yang telah disebutkan di atas, sarana maupun perangkat keselamatan juga tersedia dengan baik di KA Jenggala. Seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan), palu pemecah kaca, tombol katup darurat, serta kotak P3K lengkap dengan isinya. Masing-masing perlengkapan tersebut terdapat di setiap

gerbong kereta. Sehingga apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, sarana keselamatan tersebut dapat dengan mudah dijangkau oleh para penumpang.

Fasilitas lain seperti toilet juga tersedia di dalam KA Jenggala ini. Walaupun merupakan kereta api jarak pendek, fasilitas toilet tidak serta merta dilupakan. Dalam satu rangkaian setidaknya terdapat dua toilet yang selalu terjaga kebersihannya. Di dalam toiletnya sendiri juga terdapat WC baik WC jongkok maupun WC duduk. Disamping itu, tiap gerbong juga tersedia layar LED penunjuk stasiun yang akan disinggahi. Hal ini ditujukan untuk memudahkan penumpang mengetahui sampai mana kereta berjalan juga untuk mengingatkan penumpang agar bersiap-siap menjelang tiba di stasiun tujuan.

Prasarana kereta api seperti stasiun dan jalur kereta sendiri juga sudah cukup memadai, bahkan untuk jalur relnya sendiri sudah selesai pembangunannya beberapa tahun sebelumnya. Selain stasiun Sidoarjo dan Mojokerto, KA Jenggala melalui dua kecamatan di wilayah kabupaten Sidoarjo yakni Tulangan dan Tarik. Di masing-masing kecamatan tersebut juga sudah tersedia prasarana stasiun kereta api. Khusus di Tulangan, stasiun yang ada merupakan stasiun baru sehingga terlihat fasilitas yang ada di stasiun masih lengkap dan bagus seperti toilet, mushola dan ruang tunggu penumpang.

8. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yang dimaksud adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Dalam penelitian ini, kemudahan akses pelayanan publik yakni berkaitan tentang bagaimana kemudahan masyarakat dalam mengakses KA Jenggala ini, termasuk di dalamnya lokasi stasiun yang dilewati KA Jenggala dan akses ke lokasi stasiun tersebut. Akses ke stasiun sendiri tergolong mudah karena letak empat stasiun yang dilalui KA Jenggala ini letaknya berada di sebelah jalan raya, sehingga mudah dijangkau oleh calon penumpang. Para penumpang yang ingin menggunakan KA Jenggala ini dapat menitipkan kendaraannya di tempat parkir stasiun yang disediakan. Kemudian melanjutkan perjalanannya menggunakan KA Jenggala tersebut.

Dua stasiun utama yang dilalui KA Jenggala yaitu Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Mojokerto bisa dikatakan cukup mudah karena lokasi kedua stasiun tersebut berada di pusat kota, sehingga banyak terdapat pilihan sarana transportasi umum lain yang

menghubungkan penumpang dari rumah ke stasiun atau dari stasiun ke tempat tujuan. Sementara dua stasiun lain yang ada di wilayah kecamatan Tarik dan Tulangan tentunya juga dapat mempermudah akses masyarakat di desa-desa yang ingin menikmati layanan KA jenggala ini. Sementara untuk stasiun yang ada di pusat kota tentunya angkutan umum lain sebagai *feeder* dari dan ke stasiun lebih mudah ditemui. Walaupun memang angkutan feeder tersebut tidak sepenuhnya terintegrasi dengan KA Jenggala, artinya jadwal angkutan tidak mengikuti jadwal kedatangan kereta.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan yang dimaksud adalah kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan para petugas pemberi layanan terhadap pengguna layanan. Dalam hal ini, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas di KA Jenggala termasuk di dalamnya yakni awak kereta khususnya yang terlibat langsung dengan penumpang seperti kondektur dan personel Polsuska.

Berdasarkan wawancara dengan penumpang KA Jenggala, mereka merasakan bahwa perilaku atau sikap petugas awak kereta api terkait kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah baik. Artinya penumpang sudah merasa bahwa sikap dari para petugas sudah cukup sopan dan ramah. Nada bicaranya dengan penumpang diatur agar terlihat sopan namun tetap tidak kehilangan kewibawaannya. Seragam yang dikenakan juga harus lengkap sesuai dengan standar yang berlaku di kereta api.

Sebagaimana yang diterangkan dalam indikator sebelumnya bahwa petugas yang mengikuti perjalanan KA Jenggala ini terdapat delapan orang terdiri atas masinis dan asisten masinis, seorang teknisi kereta api, seorang kondektur, dua orang petugas kebersihan dan dua orang Polsuska. Dari kedelapan petugas tersebut yang lebih banyak berinteraksi dengan penumpang adalah kondektur dengan polsuska. Hal ini dikarenakan salah satu tugas mereka adalah mengecek tiket penumpang, sehingga sikap disiplin, sopan dan ramah terhadap penumpang juga harus dijaga. Dan secara umum sikap atau perilaku petugas memang sudah seharusnya melayani penumpang dengan sopan dan ramah.

10. Kenyamanan

Kenyamanan dalam proses pelayanan publik bisa diwujudkan dengan ketersediaan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, terdapat ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain. Kenyamanan penumpang kereta api perintis Jenggala ini bisa dilihat dari sarana dan fasilitas yang ada di kereta, juga kondisi kereta itu sendiri.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, KA Jenggala memiliki fasilitas tempat duduk yang empuk, kondisi di dalam kabin kereta pun dilengkapi oleh pendingin ruangan atau AC. Kebersihan di dalam kereta sendiri selalu dijaga. Setiap gerbong terdapat setidaknya dua tempat sampah. Disamping itu, di dalam kereta juga selalu siaga dua petugas kebersihan OTC (*On Trip Cleaning*). Petugas OTC tersebut juga ikut menyertai setiap perjalanan kereta api.

Petugas OTC selalu siap sedia di dalam kereta api menjaga kebersihan kereta dari sampah penumpang. Jika biasanya kereta api baru dibersihkan ketika sudah tidak dioperasikan (Luar Dinas), kini kereta api harus selalu bersih setiap saat termasuk KA Jenggala ini. Oleh sebab itu setiap kali berhenti di dua stasiun utama yakni Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Mojokerto, petugas OTC ini langsung membersihkan seluruh lorong kereta dari sampah sesaat setelah penumpang turun hingga menunggu penumpang selanjutnya untuk naik. Bukan hanya lorong kereta saja, petugas OTC juga memperhatikan kebersihan toilet kereta. Hal ini ditujukan untuk menjamin kebersihan kereta dan menunjang kenyamanan penumpang KA Jenggala tersebut.

Penumpang pun juga merasakan nyamannya menggunakan moda transportasi baru tersebut mengingat kebersihan kereta yang selalu terjaga, kabin kereta yang sejuk sehingga penumpang pun dapat menikmati perjalanan dari Mojokerto-Sidoarjo dan sebaliknya dengan nyaman. Terkait kenyamanan kereta api, masyarakat yang menumpang KA Jenggala ini menyampaikan hal yang positif, terlebih dengan harga tiket yang terjangkau namun tetap mendapat fasilitas yang bagus.

V. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisa mengenai pelayanan jasa angkutan kereta api perintis Jenggala yang sudah penulis paparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa sesungguhnya secara umum pelayanan di Kereta Api Perintis Jenggala ini sudah cukup baik. Hal ini didasarkan pada indikator-indikator yang dikeluarkan oleh Kemenpan tahun 2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indikator-indikator tersebut diantaranya seperti kesederhanaan. Pelayanan di KA Jenggala ini bisa dibilang sudah cukup sederhana karena tidak memerlukan proses administrasi yang rumit. Calon penumpang yang ingin menikmati layanan KA Jenggala cukup langsung datang membeli tiket di stasiun minimal tiga jam sebelum keberangkatan. Hal ini berbeda jika dibandingkan layanan kereta api lain yang harus membawa bukti identitas diri dan sebagainya.

Kejelasan prosedur dan persyaratan, petugas serta biaya pelayanan yang di bebaskan kepada masyarakat sudah cukup baik. Masyarakat sebagai penumpang secara umum sudah mengetahui kejelasan terkait pelayanan KA Jenggala. Biaya yang dibebankan kepada pengguna pun dinilai cukup terjangkau oleh para penumpang. Petugas yang bertanggung jawab di atas kereta juga sudah cukup jelas. Dalam setiap perjalanan setidaknya terdapat masinis dan asistennya, kondektur, Polsuska, OTC, dan teknisi kereta api.

Kepastian waktu dari KA Jenggala baik itu kedatangan maupun keberangkatan sudah cukup baik mengingat jadwal tersebut sudah tertera di tiap stasiun. Disamping itu, dalam jadwal yang ada di stasiun juga sudah ada perkiraan waktu hingga kereta sampai di stasiun tujuan. Penumpang KA Jenggala tentunya dapat memastikan terlebih dahulu sebelum menentukan jadwal naik KA Jenggala. Ditambah selama ini, perjalanan KA Jenggala selalu tepat waktu baik kedatangan maupun keberangkatannya.

Akurasi produk pelayanan KA Jenggala memang sudah dapat dinikmati sebagaimana yang diharapkan para penggunanya. Jadwal yang tepat waktu, fasilitas dan sarana yang tersedia dengan baik menjadikan KA Jenggala mendapat penilaian yang positif dari masyarakat sebagai penggunanya. Hanya saja masih terdapat kekurangan yakni masih banyak penumpang yang duduk tidak sesuai dengan yang tertera pada tiket. Penumpang belum sepenuhnya mengetahui atau belum menyadari bahwa meskipun KA Jenggala merupakan KA lokal jarak pendek, tetapi penumpang tetap harus duduk sesuai nomor kursi yang tertera pada tiket.

Keamanan penumpang juga menjadi tanggung jawab PT KAI dalam setiap perjalanan kereta api, termasuk KA Jenggala. Sebagaimana kereta api yang lain, keamanan di KA Jenggala juga diakomodir oleh pasukan Polsuska. Dalam setiap perjalanan, setidaknya terdapat dua personel Polsuska yang mengawal perjalanan kereta api.

Indikator tanggung jawab ditunjukkan oleh PT KAI dengan memberikan pelayanan yang sebaik-

baiknya termasuk pada KA Jenggala. Disamping itu, PT KAI juga sudah menyediakan sarana bagi penumpang untuk mengajukan keluhan, kritik maupun saran baik itu melalui *call center* 121 maupun langsung ke *customer service* setempat.

Kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di KA Jenggala ini juga sudah cukup baik. Fasilitas keselamatan mulai dari alat pemadam api ringan, katup darurat, alat pemecah kaca, hingga kotak P3K juga sudah tersedia dengan baik. Disamping itu juga terdapat asilitas toilet yang ada di dalam kereta dan berfungsi dengan baik. Ditambah dengan kondisi kereta yang sudah dilengkapi penyejuk ruangan atau AC serta tempat duduk yang empuk.

Kemudahan akses masyarakat untuk menjangkau suatu pelayanan bisa dilihat dari lokasi maupun sarana pendukung lain pelayanan. KA Jenggala menghubungkan dua kota kabupaten yakni Sidoarjo dan Mojokerto. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses KA Jenggala ini karena lokasi stasiun yang disinggahi KA Jenggala memang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan merupakan sikap yang harus diperlihatkan bagi para petugas di atas kereta api. Petugas pemberi layanan di KA Jenggala inipun dinilai sudah mencerminkan sikap disiplin, sopan maupun ramah. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan para penumpang di KA Jenggala, sikap petugas KAI sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan di atas kereta api.

Kenyamanan di dalam KA Jenggala juga sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kondisi kereta yang cukup nyaman mulai dari tempat duduk yang empuk, kabin kereta yang sejuk dan kondisi kereta yang selalu terjaga kebersihannya. Kondisi tersebut tentunya membuat penumpang dapat menikmati perjalanan Mojokerto-Sidoarjo dan sebaliknya menggunakan KA Jenggala ini dengan nyaman.

Saran

Meskipun secara umum pelayanan di KA Jenggala sudah cukup baik, namun tetap ada sedikit kekurangan yakni terkait akurasi pelayanan khususnya yang berkaitan dengan penumpang yang tidak menempati tempat duduk sesuai nomor. Terkait dengan kekurangan tersebut, saran yang dapat disampaikan kepada PT KAI adalah dengan melakukan semacam sosialisasi, pengarahan atau sekedar mengingatkan kepada penumpang untuk menempati tempat duduk sesuai dengan nomor yang tertera pada tiket kereta. Petugas yang ada di dalam kereta seperti Polsuska atau kondektur juga harus tegas meski tetap sopan dalam

menegur penumpang yang tidak duduk sesuai nomor. Karena apabila dibiarkan, penumpang tidak akan bisa tertib dengan sendirinya. Hal ini ditujukan untuk menjamin ketertibandan kenyamanan para penumpang agar penumpang tidak kebingungan dalam mencari tempat duduk sebagaimana yang tertulis pada tiket.

DAFTAR PUSTAKA

- Beritadaerah. 2014. *Pengembangan Transportasi Perintis Demi Pembangunan*, (online), (<https://beritadaerah.co.id> diakses pada 30 November 2014)
- Bungin, Burhan. 2009. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana
- Detiknews. 2014. *KA Perintis Mojokerto-Sidoarjo Hari Ini Dioperasikan*, (online), (<https://news.detik.com> diakses pada 27 November 2014)
- Dwiyanto, Agus (Ed). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hermawan, Dody dan Ponto Nugroho. 2013. *Kajian Pelayanan Kereta Api Rute Semarang-Jakarta (Studi Kasus: Kereta Api Menoreh)*. (Online), (<http://eprints.unika.ac.id/14959> diakses pada 28 Maret 2015)
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Institut Studi Transportasi. 2013. *Angkutan Perintis Masih Merana*, (online), (<https://www.instran.org> diakses pada 30 November 2014)
- Jusuf, Ruslan. 2013. *Aceh Operasikan Kereta Api Perintis Pertama di Indonesia*, (online). (<http://regional.kompasiana.com/2013/12/11/aceh-operasikan-kereta-api-perintis-pertama-di-indonesia-617617.html> diakses pada 3 Desember 2014)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Dian. 2014. *Jonan Resmikan Kereta Api Perintis Jenggala*, (online).

(<http://bisnis.liputan6.com/read/2138885/jonan-resmikan-kereta-api-perintis-jenggala> diakses pada 27 November 2014)

- Moleong, Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Pramesti, Mia Indria. 2012. *Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Commuter Line*. Jakarta: PPs Universitas Indonesia
- Press Release PT KAI. 2014. *PT KAI Operasikan KA Jenggala Rute Mojokerto-Sidoarjo PP* (online) (<https://www.kereta-api.co.id> diakses pada 27 November 2014)
- Railwayweb. 2015. *Jadwal dan Harga Tiket KA Jenggala* (online) (<http://www.railway.web.id/2014/11/jadwal-dan-harga-tiket-ka-jenggala.html> diakses pada 5 Mei 2015)
- Salim, Abbas. 2012. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Septina, Lisa. 2011. *Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Study Kasus Pelayanan di Atas Kereta Api Turangga)* (online)(<http://eprints.upnjatim.ac.id/1430> diakses pada 2 Mei 2015)
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Suyanto, Bagong dan Sutinah (Ed). 2008. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.

