

# KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA DAOP VIII STASIUN GUBENG SURABAYA

(Studi Pada Layanan Fasilitas Mesin Cetak Tiket Mandiri)

Lanang Akbar Prasajo

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA ([lanang.akbar7@gmail.com](mailto:lanang.akbar7@gmail.com))

Fitrotun Niswah. S.AP., M.AP

## Abstrak

Semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi maka semakin banyak organisasi yang bergerak dibidang transportasi sehingga akan meningkatkan pula persaingan dalam bidang transportasi. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Salah satu terobosan layanan PT KAI (Persero) adalah fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). Fasilitas CTM berfungsi untuk mencetak tiket bagi calon penumpang tanpa harus antri di loket stasiun KA. Calon penumpang yang telah melakukan transaksi pembelian tiket melalui *channel* yang bekerja sama dengan PT KAI (Persero) dan telah memperoleh kode *booking* dapat menukarnya dengan tiket secara mandiri melalui mesin CTM. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya pada layanan fasilitas mesin Cetak Tiket Mandiri.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan fasilitas mesin CTM pada PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya, menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk yaitu : Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas mesin CTM pada PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya sudah dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) pengguna layanan sudah terbiasa menggunakan mesin CTM dan jumlah alat CTM sudah memadai untuk digunakan pelanggan, Keandalan (*Reliability*) dibuktikan dengan pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan petugas Stasiun Gubeng sendiri juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik, Daya Tanggap (*Responsiveness*) para petugas di Stasiun Gubeng Surabaya tanggap ketika ada pelanggan yang mengalami kesulitan atau bertanya informasi yang dibutuhkan. Stasiun Gubeng Surabaya juga menyediakan sarana seperti kotak saran, call centre 121 dan customer service untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat, Jaminan (*Assurance*) setiap petugas di Stasiun Gubeng mendapatkan pelatihan, hal ini tentu meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas. Sehingga memudahkan petugas dalam hal melayani pelanggan. *Empati* dibuktikan dengan adanya petunjuk untuk menggunakan mesin CTM untuk memberi informasi pada penggunanya. Fasilitas mesin CTM sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengoperasian mesin CTM ini seperti, mesin CTM yang ada di Stasiun Gubeng Surabaya hendaknya dilakukan perawatan secara berkala dan proses menyobek tiket yang memerlukan kehati-hatian.

Kata kunci : Pelayanan publik, kualitas pelayanan

# QUALITY SERVICE OF PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP VIII GUBENG STATION SURABAYA

(Study In Self Printing ticket Machine Service Facility)

**Lanang Akbar Prasajo**

S1 Public Administration, FIS, UNESA ([lanang.akbar7@gmail.com](mailto:lanang.akbar7@gmail.com))

Fitrotun Niswah. S.AP., M.AP

## Abstract

The increasing demand for transportation services, the more organizations engaged in transportation that will increase competition to the field of transportation. PT Kereta Api Indonesia (Persero) is a State-Owned Enterprises Indonesia which organizes rail freight services. One of the breakthroughs of service PT KAI (Persero) is a facility Self Printing Ticket (SPT). SPT facility serves to print tickets for passengers without having to queue at the counter of the railway station. Passengers who have done through the ticket purchase transaction channel in cooperation with PT KAI (Persero) and has obtained the booking code can exchange them for tickets independently through SPT machine. The purpose of this study was to describe the quality service of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Surabaya Gubeng stations in Self Printing Ticket machine service facilities.

This type of research used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The focus of this research is the quality of service facilities on the CTM machine PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya Gubeng station, using the five dimensions of service quality by Parasuraman et al namely: direct evidence (tangibles), Reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), Insurance (assurance), and empathy.

Results of the research that has been conducted shows that the quality of service facilities CTM machine at PT. KAI (Persero) DAOP VIII Surabaya Gubeng stations can already be said to be good. This can be seen from the dimensions of direct evidence (Tangibles) is defined as any form of reality that is both physically include physical facilities, equipment, personnel and means of communication, Reliability (Reliability) is the ability of an organization to provide services promised to promptly and satisfactorily, Power responsiveness (Responsiveness) is the desire of the staff unruk assist customers and provide service with responsiveness, assurance (Assurance) can be defined their competence include kemampuan, courtesy and trustworthiness are owned by the staff; free of hazards, risks and doubts and Empathy include the ease of good communication, and understand the needs of customers. But there are still some things that need to be considered in the operation of this machine such as CTM, CTM machine in Surabaya Gubeng station should do periodic maintenance and tear process tickets requiring caution.

Keywords: Public service, quality service

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam melancarkan roda perekonomian dan mempengaruhi aspek kehidupan. Pentingnya

transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan

tersebut, maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang semakin meningkat baik jumlah maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, efisien dan tepat waktu. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi maka semakin banyak organisasi yang bergerak dibidang transportasi sehingga akan meningkatkan pula persaingan dalam bidang transportasi. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak didalamnya harus memiliki strategi yang efektif untuk memenangkan persaingan.

Organisasi dalam bidang transportasi menyadari pentingnya kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi organisasi itu sendiri. Kehadiran pelanggan akan mempengaruhi organisasi dalam pelaksanaan jasa yaitu dengan memberikan banyak perhatian pada kebutuhan pelanggan seperti kenyamanan, kebersihan dan kesopanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler & Keller (dalam Tjiptono, 2014:26):

“Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Dilihat dari segi ekonomi, keperluan akan jasa angkutan mengikuti perkembangan dari kegiatan sektor ekonomi, keperluan jasa angkutan akan bertambah dengan meningkatnya perekonomian dan berkurang jika terjadi krisis ekonomi. Hal ini disebabkan karena transportasi berfungsi untuk memperlancar arus barang dan lalu lintas jenis penumpang.

Dari berbagai macam alat angkutan yang ada saat ini, kereta api merupakan salah satu moda transportasi pilihan yang ada di Indonesia selain bus, pesawat terbang dan kapal laut. Kereta api merupakan alat transportasi dengan sejumlah keunggulan seperti hemat bahan bakar, hemat energi, rendah polusi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api, adapun pelayanan jasa pengangkutan yang diselenggarakan oleh PT KAI (Persero) adalah jasa pengangkutan penumpang, pengangkutan barang dan usaha pendukung misalnya sewa menyewa kios/ruang stasiun. Pengelolaan PT KAI (Persero) dimulai ketika PJKA diubah

menjadi Perumka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana *Public Service Organization* (PSO). PSO adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh Negara akibat perbedaan harga pokok penjualan BUMN/swasta dengan harga atas produk/jasa tetap terjamin dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat

Sebagai perusahaan yang telah *go public*, PT KAI (Persero) memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Perusahaan menyadari komunikasi yang lancar berperan penting bagi kelangsungan bisnis perusahaan di samping memastikan kualitas yang sesuai dengan standar.

Beberapa cara telah dilakukan dan akan terus disempurnakan oleh PT KAI (Persero), tidak lain untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melalui peluncuran produk layanan yang berkualitas, pengelolaan keamanan produk, dan layanan pengaduan. Secara garis besar terdapat tiga kelompok pelanggan PT KAI (Persero) yaitu konsumen angkutan penumpang, konsumen angkutan barang, dan penyewa aset. Beberapa program yang telah dilakukan untuk peningkatan

pelayanan terhadap konsumen tersebut sebagai berikut :

- a) **Perluasan Channel Pembelian tiket KA**
- b) **Penyediaan Fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM)**
- c) **Display Informasi Sisa Tempat Duduk dan Keberangkatan-Kedatangan KA**
- d) **Mesin Antrian Q-Matic**
- e) **Charger Gratis di Stasiun dan di atas KA**
- f) **Costumer Service on Station**

Salah satu terobosan layanan PT KAI (Persero) adalah fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). Fasilitas CTM berfungsi untuk mencetak tiket bagi calon penumpang tanpa harus antri di loket stasiun KA. Calon penumpang yang telah melakukan transaksi pembelian tiket melalui *channel* yang bekerja sama dengan PT KAI (Persero) dan telah memperoleh kode *booking* dapat menukarnya dengan tiket secara mandiri melalui mesin CTM. PT KAI (Persero) mendapatkan penghargaan pada kompetisi nasional berbasis inovasi pada bulan Desember 2014. Mesin CTM berhasil meraih penghargaan Inovasi Teknologi Terbaik dalam kompetisi Cipta Karya Inovatif (CKI) 2014. (Sumber: [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id), diakses pada 17 Februari 2015). Tabel 1.1 menunjukkan lokasi mesin Cetak Tiket Mandiri di beberapa stasiun besar dan akan terus ditambah oleh PT KAI (Persero) guna menambah kenyamanan penumpang kereta api.

**Tabel 1.1**  
**Stasiun-stasiun kereta api yang telah menggunakan mesin CTM**

Wilayah	Nama Stasiun
Daop 1	Jakarta Kota, Gambir, Pasar Senen, Bogor, Bekasi, Tangerang
Daop 2	Bandung
Daop 3	Kejaksan, Prujakan, Jatibarang
Daop 4	Semarang Tawang, Pekalongan
Daop 5	Purwokerto, Kutoarjo
Daop 6	Yogyakarta, Solo Balapan, Lempuyangan
Daop 7	Madiun, Kediri
Daop 8	Surabaya Gubeng, Surabaya Pasarturi
Daop 9	Banyuwangi, Jember
Divre 1	Medan
Divre 3	Kertapati, Tanjungkarang

(Sumber: [www.tiketkai.com](http://www.tiketkai.com), diakses pada 17 Februari 2015)

Layanan CTM merupakan sistem rintisan yang diselenggarakan pertama kali di Stasiun Tawang, Semarang pada awal tahun 2014 dan selanjutnya diterapkan secara paralel ke beberapa stasiun kereta api. Fasilitas CTM ditujukan untuk mengantisipasi membeludaknya calon penumpang saat lebaran bulan Juli 2014. Direktur Komersial PT KAI Sulistyو Wimbo Hardjito, menyatakan pada bulan April 2014 setiap stasiun besar telah memiliki fasilitas CTM sehingga dapat mengurangi antrian calon penumpang di loket pembelian tiket. (Sumber : [www.industri.bisnis.com](http://www.industri.bisnis.com), diakses pada 17 Februari 2015)

Stasiun Gubeng merupakan salah satu stasiun yang memiliki mesin CTM. Calon penumpang KA yang menggunakan mesin CTM juga merasa semakin mudah untuk mendapatkan tiket KA setelah adanya fasilitas ini. Pada Stasiun Gubeng terdapat masing-masing 2 mesin cetak tiket mandiri yang terletak di Stasiun Gubeng lama (sebelah barat) dan Stasiun Gubeng baru (sebelah timur). Stasiun Gubeng merupakan salah satu stasiun kereta api utama dan juga berfungsi sebagai *landmark* Kota Surabaya. Stasiun ini terletak di lokasi yang mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi maupun angkutan umum. Karena faktor tersebut, maka Stasiun Gubeng Surabaya merupakan salah satu titik strategis yang potensial untuk dikembangkan menjadi ikon transportasi yang nyaman bagi penumpang kereta dan masyarakat.

Penyediaan mesin CTM yang diluncurkan oleh PT. KAI DAOP VIII Surabaya ini, ditujukan untuk mengantisipasi adanya lonjakan penumpang kereta api yang mengantri di loket stasiun saat mudik lebaran tahun 2014. Mesin CTM ini telah dioperasikan dua bulan sebelum arus mudik lebaran 2014 (bulan Mei 2014). Namun, mesin CTM ini digunakan oleh PT.KAI untuk mensosialisasikan kepara para penumpang kereta api terlebih dahulu. (Sumber : [www.surabayanews.co.id](http://www.surabayanews.co.id) diakses pada 20 Februari 2015)

Dalam layanan fasilitas ini memudahkan akses calon penumpang dalam memperoleh tiket kereta. Sebelum adanya fasilitas CTM, calon penumpang yang telah *booking* tiket secara *online* dan telah mendapat struk bukti pemesanan harus mengantri di loket penjualan tiket kereta. Setelah diluncurkannya fasilitas CTM ini, calon penumpang yang telah memesan tiket secara *online* dapat mencetak tiketnya sesuai dengan

kode *booking* yang tertera pada struk pemesanan tanpa harus antri di loket penjualan tiket. Hal ini tentu semakin memudahkan calon penumpang yang telah memesan tiket melalui *online* dan mengurangi antrian di loket penjualan tiket stasiun.

Untuk melakukan pemesanan tiket juga sudah semakin mudah. Karena sekarang *channel* untuk pemesanannya juga semakin luas. Masyarakat dapat mengunjungi situs resmi PT. KAI di [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id) dalam selanjutnya memilih menu reservasi tiket. Saat ini minimarket juga menyediakan layanan pemesanan tiket kereta, masyarakat dapat mendatangi minimarket terdekat lalu psan dengan menyebutkan tujuan dan tanggal berangkat setelah itu struk dengan kode *booking* sudah didapat.

Beberapa calon penumpang merasa sangat terbantu dengan adanya fasilitas ini, seperti yang disampaikan salah satu calon penumpang berikut :

"Sangat membantu mas, cuma saat menyobek tiket dari mesin harus pelan dan hati-hati," kata salah satu penumpang, Selvy, Sabtu (28/6/2014). (Sumber: [www.news.detik.com](http://www.news.detik.com) diakses pada 17 Februari 2015).

"Efektif sih, karena Kita bisa melakukannya sendiri tanpa harus mengantri di loket. Seperti nama mesinnya, Mandiri. Mesin ini sangat membantu," kata Ari, penumpang kereta api. (Sumber: [www.surabayanews.co.id](http://www.surabayanews.co.id) diakses pada 20 februari 2015).

Sementara itu, Kepala Stasiun Gubeng dan Kepala Humas PT.KAI (persero) DAOP VIII Surabaya berharap calon penumpang bisa memaksimalkan fasilitas yang disediakan pihaknya serta menghindarkan antrean panjang di depan loket.

"Selain memudahkan, kita juga berharap bisa meningkatkan pelayanan saat mudik nanti sehingga

memangkas waktu," ujar Sofyan Hadi, Kepala Stasiun Gubeng. (Sumber: [www.news.detik.com](http://www.news.detik.com) diakses pada 17 Februari 2015).

"Jadi dia beli tiket, di agen – agen resmi kereta api atau di ATM. Lalu mendapat kode booking dan mereka mencetaknya di mesin CTM. Lebih praktis, mereka akan ketagihan mencobanya lagi," jelas Sumarsono, Kepala Humas PT. KAI Daop 8 Surabaya. (Sumber: [www.surabayanews.co.id](http://www.surabayanews.co.id) diakses pada 20 februari 2015)

Berdasarkan kutipan diatas, Stasiun Gubeng Surabaya berusaha memberi kemudahan akses mendapatkan tiket sebagai bentuk tanggung jawab untuk memberi layanan terbaik bagi penumpang KA. Fasilitas mesin CTM dirasa membantu masyarakat dan calon penumpang KA untuk mendapat tiket dengan mudah dan cepat. Untuk itu berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Mesin Cetak Tiket Mandiri (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya)".

## B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, "Bagaimana kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya pada layanan fasilitas mesin Cetak Tiket Mandiri?".

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya pada layanan fasilitas mesin Cetak Tiket Mandiri.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi atau referensi yang diharapkan dapat berguna untuk memperkaya perbendaharaan bacaan kepustakaan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pengaruh kualitas

pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pembelajaran bagi peneliti dan mahasiswa lain untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan khususnya PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya.

### b) Bagi PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan penumpang.

### c) Bagi Universitas Negeri Surabaya

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan berupa laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut dapat digunakan sebagai referensi untuk Universitas Negeri Surabaya pada penelitian selanjutnya.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sedangkan menurut Moenir (2006:16-17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Selanjutnya menurut Lukman (2000:5) pelayanan merupakan kegiatan yang terjadi

dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5). Sedangkan menurut Agung Kurniawan (Pasolong, 2007:128) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

#### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

#### b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

#### c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

#### e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### g. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### i. Kedisiplinan, Kesopan Dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### j. 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.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. "Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan." Kep. MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, meliputi :

#### a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

#### b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

#### c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

#### d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

**f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Prinsip dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

**4. Jenis-jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

**a. Pelayanan administratif**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

**b. Pelayanan barang**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon,

penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

**c. Pelayanan Jasa**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

**5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

**a. Fungsional**

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

**b. Terpusat**

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

**c. Terpadu**

1) Terpadu Satu Atap  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

- 2) Terpadu Satu pintu  
Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 3) Gugus Tugas  
Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

## B. Kualitas Pelayanan

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas, menurut Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono 2009:4) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini disampaikan karena kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, dan kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas dimasa mendatang).

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui "consumer behaviour" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Pasolong, 2007:135)

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih diutamakan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya.

### 2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) ada lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dalam Sinambela (2010:42-43) :

- a) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Indikator di atas merupakan syarat-syarat dalam memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan sehingga ada standar pelaksanaan yang baik dan tidak terjadi kesenjangan antara masyarakat dengan petugas yang memberikan pelayanan. Hal tersebut merupakan upaya yang harus diperhatikan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi semakin baik.

Dari beberapa pendapat teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) dengan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati.

Alasan peneliti memilih teori ini sebagai indikator dalam penelitian Kualitas Pelayanan Fasilitas Mesin CTM pada PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya karena pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) telah memuat penjelasan yang sudah lengkap, jelas dan mudah dipahami, sehingga peneliti lebih mudah dalam menurunkannya di dalam item wawancara dalam penelitian tersebut.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) dengan lima dimensi, yaitu: Bukti Langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya. Sumber data yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber meliputi sumber data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Sumber data sekunder yang berasal dari berita online dan website resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis data pada penelitian ini menggunakan bentuk analisis data oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2012:247) meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL PENELITIAN

##### Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang selanjutnya disingkat sebagai PT KAI (Persero) atau "Perseroan" adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) didirikan sesuai dengan akta tanggal 1 Juni 1999 No. 2, yang dibuat di hadapan Imas

Fatimah, S.H., Sp.N., Notaris di Jakarta, dan kemudian diperbaiki kembali sesuai dengan akta tanggal 13 September 1999 No. 14. Akta pendirian tersebut telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan tanggal 1 Oktober 1999 No. C-17171 HT.01.01.TH.99 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tanggal 14 Januari 2000 No. 4 Tambahan No. 240/2000.

Riwayat PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibagi menjadi tiga periode, yaitu masa kolonial, sebagai lembaga pelayanan publik, dan sebagai perusahaan jasa. Pada masa kolonial, industri perkeretaapian dimulai pada tahun 1864 ketika *Namlooze Venootschap Nederlanche Indische Spoorweg Maatschappij* memprakarsai pembangunan jalan kereta api dari Semarang ke Surakarta, Jawa Tengah. Sejak itu tiga perusahaan lain berinvestasi membangun jalur-jalur kereta api di dalam dan luar Pulau Jawa. Perusahaan yang terlibat dalam industri kereta api zaman kolonial adalah *Staat Spoorwegen*, *Verenigde Spoorwegenbedrijf*, dan *Deli Spoorwegen Maatschappij*.

Periode perusahaan berorientasi pada pelayanan publik bermula pada masa awal kemerdekaan Indonesia. Pada tanggal 25 Mei berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, pemerintah Republik Indonesia membentuk Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada 15 September 1997 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971, PNKA diubah menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA). Dengan status sebagai Perusahaan Negara dan Perusahaan Jawatan, PT Kereta Api Indonesia (Persero) saat itu beroperasi melayani masyarakat dengan dana subsidi dari pemerintah.

Babak baru pengelolaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) dimulai ketika PJKA diubah menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk jasa layanan penumpang, Perumka menawarkan tiga kelas layanan, yaitu kelas eksekutif, bisnis, dan ekonomi.

Pada tanggal 31 Juli 1995 Perumka meluncurkan layanan kereta api penumpang kelas eksekutif dengan merek Kereta Api Argo Bromo JS-950. Merek ini kemudian dikembangkan menjadi

Kereta Api (KA) Argo Bromo Anggrek dan dioperasikan mulai tanggal 24 September 1997. Pengoperasian KA Argo Bromo Anggrek mengawali pengembangan KA merek Argo lainnya, seperti KA Argo Lawu, KA Argo Mulia, dan KA Argo Parahyangan.

Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana *Public Service Organization (PSO)*.

Beberapa cara telah dilakukan dan akan terus disempurnakan oleh PT KAI (Persero), tidak lain untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melalui peluncuran produk layanan yang berkualitas, pengelolaan keamanan produk, dan layanan pengaduan. Secara garis besar terdapat tiga kelompok pelanggan PT KAI (Persero) yaitu konsumen angkutan penumpang, konsumen angkutan barang, dan penyewa aset. Beberapa program yang telah dilakukan untuk peningkatan pelayanan terhadap konsumen tersebut sebagai berikut :

- a) **Perluasan Channel Pembelian tiket KA**
- b) **Penyediaan Fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM)**
- c) **Display Informasi Sisa Tempat Duduk dan Keberangkatan-Kedatangan KA**
- d) **Mesin Antrian Q-Matic**
- e) **Charger Gratis di Stasiun dan di atas KA**
- f) **Customer Service on Station**

## B. PEMBAHASAN

PT KAI (Persero) atau "Perseroan" adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. Sebagai perusahaan yang telah *go public*, PT KAI (Persero) memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang. Beberapa cara telah dilakukan dan akan

terus disempurnakan oleh PT KAI (Persero), tidak lain untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melalui peluncuran produk layanan yang berkualitas, pengelolaan keamanan produk, dan layanan pengaduan. Salah satu terobosan layanan PT KAI (Persero) adalah fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). Fasilitas CTM berfungsi untuk mencetak tiket bagi calon penumpang tanpa harus antri di loket stasiun KA. Calon penumpang yang telah melakukan transaksi pembelian tiket melalui *channel* yang bekerja sama dengan PT KAI (Persero) dan telah memperoleh kode *booking* dapat menukarnya dengan tiket secara mandiri melalui mesin CTM.

Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan fasilitas mesin CTM pada PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya ini, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya pada fasilitas mesin CTM. Menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan, diantaranya yaitu :

**a) Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Bukti langsung dapat diartikan sebagai segala bentuk kenyataan yang ada baik secara fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada. Pada pelayanan fasilitas mesin CTM di PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya meliputi ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang ada. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pada suatu organisasi merupakan hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, karena tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai dan lengkap maka kegiatan operasional pada suatu organisasi tidak akan berjalan baik, sehingga hal ini akan menghambat organisasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggannya.

Terkait sarana dan prasarana penunjang pada PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya secara khusus untuk fasilitas mesin CTM memiliki 4 unit mesin CTM di Stasiun Gubeng Surabaya yang terbagi masing-masing 2 unit di Stasiun Gubeng sebelah timur dan 2 unit di Stasiun Gubeng sebelah barat. 2 tempat Customer Service di

Stasiun Gubeng Surabaya yang terbagi masing-masing 1 unit di Stasiun Gubeng sebelah timur dan 1 unit di Stasiun Gubeng sebelah barat.

Sarana dan prasarana terkait fasilitas mesin CTM di Stasiun Gubeng Surabaya sudah terlihat baik karena jumlah mesin yang tersedia dapat mengakomodir kebutuhan pelanggan dalam mencetak tiket sehingga tidak terlihat adanya antrian saat menggunakan fasilitas ini. Untuk memudahkan pelanggannya mendapat informasi, Stasiun Gubeng Surabaya sebelah timur menyediakan ruang Customer Service yang berada di ruang tertutup. Sedangkan di Stasiun Gubeng Surabaya sebelah barat, Customer Service berada tepat di sebelah mesin CTM.

Bedasarkan hasil wawancara dengan petugas maupun Wakil Kepala Stasiun Gubeng, sudah cukup membuktikan bahwa layanan mesin CTM ini sudah memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mendapat tiket. Jika sebelumnya harus mengantri terlebih dahulu, sekarang dengan membeli tiket di *channel* yang bekerja sama dengan PT. KAI (Persero), pelanggan dapat menukarkan struk pembelian tiket dengan tiket KA pada mesin CTM. Selain itu, dengan ditiadaknya petugas CTM yang sebelumnya membantu pelanggan dalam proses mencetak tiket, pihak Stasiun merasa masyarakat sudah mulai terbiasa dengan layanan ini. Sedangkan hasil wawancara dengan pengguna layanan juga menunjukkan respon positif. Pengguna mesin CTM yang baru pertama kali menggunakan pun tidak mengalami kendala berarti karena sudah terbiasa dengan teknologi yang semakin maju.

Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut telah membuktikan bahwa terkait dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) pada fasilitas mesin CTM sudah cukup baik. Pengguna layanan CTM juga mulai terbiasa dengan teknologi *touchscreen* yang digunakan. Sedangkan untuk ditiadaknya petugas yang secara khusus membantu dalam pengoperasian mesin CTM, Stasiun Gubeng masih memperhatikan hal tersebut dengan menyediakan layanan customer service yang letaknya bersebelahan dengan mesin CTM untuk membantu jika ada pengguna yang belum paham dengan CTM.

**b) Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dalam dimensi ini berarti menjelaskan sejauh mana organisasi dapat memberikan layanan yang cepat dan tetap mengutamakan kepuasan pelanggannya. Pada pelayanan di PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya, dimensi keandalan terkait akan kecepatan dalam memberi layanan dan ketepatan sehingga pelanggan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Stasiun Gubeng Surabaya.

Kecepatan dan ketepatan pemberian layanan merupakan hal yang perlu diperhatikan mengingat pelanggan adalah penerima layanan sehingga perlu diutamakan. Mengutamakan pelanggan sesuai dengan tata nilai PT. KAI (Persero) dalam hal memberikan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan pelanggan. Apabila telah tercipta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan maka juga akan berdampak pada keuntungan perusahaan pada jangka panjangnya.

Dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Stasiun Gubeng Surabaya dalam melayani pelanggannya sudah cukup baik. Salah satu hasil wawancara dengan narasumber selaku pengguna layanan Stasiun Gubeng yang sering menggunakan jasa kereta api membuktikan pelayanan petugas Stasiun Gubeng Surabaya terkait hal kecepatan dan ketepatan pemberian layanan sudah cukup baik karena tidak ada masalah dalam pemberian layanan oleh petugas Stasiun Gubeng Surabaya. Dari petikan wawancara tersebut dapat terlihat bahwa pengguna layanan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga tetap menggunakan jasa PT. KAI (Persero).

Dari sisi petugas Stasiun Gubeng Surabaya juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan tentu sesuai standar yang telah ditetapkan. Hal tersebut turut diungkapkan bapak Agus selaku Wakil Kepala Stasiun yang menyatakan bahwa dalam hal pelayanan tentu berupaya semaksimal mungkin untuk memberi

yang terbaik. Petugas yang ada juga sudah menjalankan tugasnya masing-masing dengan baik. Namun, beliau juga tidak menampik apabila ada mesyarakat yang belum puas dengan kinerja petugas. Selain itu, tiap petugas juga menguasai alat operasional pendukung sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dimensi keandalan yang mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan oleh petugas Stasiun Gubeng Surabaya sudah cukup baik. Pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan dan petugas Stasiun Gubeng sendiri juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin bagi pelanggannya.

### c) **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap adalah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi ini ditekankan pada peran penyedia layanan jasa dalam menghadapi pelanggannya dengan perhatian dan selalu tanggap akan permintaan pelanggan. Dalam pelayanan pada PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya, dimensi daya tanggap terkait bagaimana upaya atau keinginan petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam membantu para pelanggannya dengan tanggap.

Upaya dari petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam membantu dan melayani pelanggan termasuk salah satu penentu kualitas pelayanan karena dengan keinginan membantu menghadapi pertanyaan, permintaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan maka akan berdampak bagi kepuasan para pelanggan yang menggunakan jasa Stasiun Gubeng Surabaya. Dalam pelayanan terkait mesin CTM, Petugas Stasiun Gubeng juga berupaya untuk membantu pelanggannya. Dari hasil wawancara dengan narasumber selaku pengguna layanan juga mengaku cukup puas dengan layanan yang diberikan petugas Stasiun Gubeng.

Dalam pengaplikasian mesin CTM di Stasiun Gubeng juga tidak terlepas dari keluhan beberapa pelanggannya yang menyatakan harus hati-hati ketika menyobek tiket, jika tidak maka tiket akan tersobek secara tidak sempurna. Selain itu, masalah jaringan yang bisa

mengalami *trouble* sehingga mesin tidak dapat digunakan sementara. Namun, petugas tetap berupaya dengan cepat mengatasi masalah yang timbul seperti langsung mendatangkan teknisi dari pusat (DAOP VIII) karena server untuk CTM termasuk di server pusat,

Stasiun Gubeng Surabaya juga terbuka untuk menerima keluhan atau masukan dari para pengguna layanannya. Karena hal tersebut dapat membuat pihak Stasiun berbenah jika memang ada hal yang dirasa kurang oleh para pengguna layanannya. Dari observasi yang dilakukan peneliti terlihat selain adanya *costumer service*, Stasiun Gubeng juga memiliki kotak saran dan call centre di nomor 121.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah membuktikan terkait keinginan atau upaya dari para petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam membantu pelanggannya secara cepat dan tepat sudah cukup baik, karena sudah dilakukan suatu upaya-upaya oleh para petugas di Stasiun Gubeng Surabaya. Stasiun Gubeng Surabaya juga menyediakan sarana seperti kotak saran, call centre 121 dan *costumer service* untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat.

**d) Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan ini dapat diartikan kompetensi yang dimiliki mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam pelayanan PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya, dimensi jaminan ini meliputi kompetensi atau keterampilan yang dimiliki petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam melayani pelanggannya termasuk sikap dalam memberikan layanan pada pelanggan.

Terkait kompetensi yang dimiliki petugas Stasiun Gubeng Surabaya dirasa sudah baik. Dapat dilihat saat petugas memberikan layanan pada pelanggan sangat menguasai bagian yang menjadi tanggung jawabnya. Karena petugas di Stasiun Gubeng selalu mendapat pelatihan, baik dari pusat maupun dari Stasiun Gubeng sendiri. Sehingga petugas akan menguasai bidangnya dan dapat membantu pengguna layanan dengan baik.

Dari hasil wawancara dengan petugas Customer Service dan Wakil

Kepala Stasiun Gubeng diketahui bahwa petugas Stasiun Gubeng Surabaya memiliki kompetensi karena diberikan pelatihan sebelumnya. Hal ini tentu dirasa bermanfaat bagi petugas Stasiun Gubeng Surabaya karena kemampuan yang dimiliki semakin bertambah sehingga mampu dengan baik membantu setiap pelanggan yang menggunakan layanan di Stasiun Gubeng Surabaya. Jika petugas telah menguasai bidangnya maka menambah tingkat kepuasan para pelanggannya.

Selain tentang kompetensi, dimensi jaminan juga mencakup sikap petugas dalam melayani pengguna layanannya. Dalam salah satu wawancara dengan Ibu Dian selaku petugas Customer Service menyatakan bahwa dalam melayani pelanggan mereka selalu ramah dan menyesuaikan dengan SOP yang ada. Petugas juga dapat memberikan solusi ketika terdapat pelanggan yang mengalami masalah atau kesulitan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah membuktikan dalam dimensi jaminan yang didalamnya mencakup kompetensi dan sikap yang dimiliki petugas Stasiun Gubeng Surabaya sudah cukup baik. Karena PT. KAI (Persero) dalam memberikan layanan bagi pelanggannya menginginkan pelayanan yang memenuhi 6 A unsur pokok: Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), dan Accountability (Tanggung jawab).

**e) Empati**

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam pelayanan PT. KAI DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya, dimensi empati meliputi kemudahan mendapatkan informasi pada Stasiun Gubeng Surabaya serta upaya petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam memahami kebutuhan para pelanggannya. Terkait kemudahan mendapatkan informasi dalam fasilitas mesin CTM, disetiap mesin CTM telah dilengkapi dengan petunjuk langkah-langkah mencetak tiket serta prosedur pembatalan tiket. Hal ini tentu berguna bagi pengguna layanan mesin CTM.

Dalam petunjuk tersebut telah diinformasikan langkah-langkah dalam

mencetak tiket menggunakan mesin CTM, langkahnya sebagai berikut :

1. Input sesuai dengan kode *booking* / pembayaran
2. Klik “CARI”
3. Akan muncul info tampilan data penumpang
4. Klik kotak perintah “CETAK”
5. Ambil tiket yang sudah dicetak
6. Masukkan struk Anda pada kotak yang telah disediakan
7. Selesai

Hal ini tentu membantu bagi yang pertama kali akan mencetak tiket seperti salah satu narasumber yang menyatakan tidak mengalami masalah ketika pertama kali mencetak tiket.

Sedangkan untuk usaha memahami dan mengerti pelanggan, tersedianya fasilitas mesin CTM dianggap sebagai layanan yang lahir karena sebelumnya para pelanggan mengeluhkan mereka harus antri kembali untuk menukarkan bukti pembayaran online dengan tiket kereta. Dalam hal ini tentu PT. KAI (Persero) telah menunjukkan bahwa mereka memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh para pengguna jasanya.

Dari hasil wawancara dan penjelasan dari dimensi jaminan ini maka telah membuktikan bahwa terkait kemudahan mendapatkan informasi dan usaha memahami atau mengerti kebutuhan pelanggan pada Stasiun Gubeng Surabaya sudah baik, dibuktikan dengan adanya petunjuk untuk menggunakan mesin CTM untuk memberi informasi pada penggunanya. Fasilitas mesin CTM sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Sehingga hal ini menjadi usaha untuk memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan fasilitas mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) dari pemaparan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas mesin CTM PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk, yaitu : Bukti Langsung (*Tangibles*) pada

Stasiun Gubeng Surabaya sudah cukup baik. Fasilitas mesin CTM yang berjumlah 4 unit sudah mencukupi kebutuhan pelanggan untuk mencetak tiket. Pengguna layanan CTM mulai terbiasa dengan teknologi yang digunakan. Sedangkan untuk ditiadakannya petugas yang secara khusus membantu dalam pengoperasian mesin CTM, Stasiun Gubeng masih memperhatikan hal tersebut dengan menyediakan layanan customer service yang letaknya bersebelahan dengan mesin CTM.

Dalam indikator keandalan (*Reliability*), pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan petugas. Tiap petugas di Stasiun Gubeng sudah menguasai alat yang disediakan sehingga layanan dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, petugas Stasiun Gubeng sendiri juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin bagi pelanggannya.

Indikator daya Tanggap (*Responsiveness*) ditunjukkan dengan sikap petugas di Stasiun Gubeng Surabaya yang tanggap ketika ada pelanggan yang mengalami kesulitan atau bertanya informasi yang dibutuhkan. Stasiun Gubeng Surabaya juga menyediakan sarana seperti kotak saran, call centre 121 dan customer service untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat.

Sedangkan dalam dimensi jaminan (*Assurance*), setiap petugas di Stasiun Gubeng mendapatkan pelatihan baik dari Stasiun atau dari pihak DAOP. Hal ini tentu meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas. Dalam melayani pelanggan Stasiun Gubeng, petugas juga sopan dalam penyampaian informasi dan bertugas sesuai SOP yang telah ditentukan.

Selanjutnya dimensi *Empati*, petugas Stasiun Gubeng melayani pelanggan dengan sikap yang ramah. Akses kemudahan diberikan dengan adanya petunjuk penggunaan fasilitas CTM di tiap unitnya. Fasilitas mesin CTM sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Sehingga hal ini menjadi usaha untuk memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan.

## B. Saran

1. Untuk menjaga kondisi mesin CTM yang ada di Stasiun Gubeng Surabaya hendaknya dilakukan perawatan secara berkala agar kondisinya tetap terjaga. Mesin CTM akan memiliki peran yang sangat penting nantinya untuk mencetak tiket kereta api, karena sudah ada wacana untuk memaksimalkan mesin CTM dan pembelian tiket di loket hanya melayani pada hari H keberangkatan kereta. Karena saat ini pada mesin CTM hanya dilakukan pengecekan ketika terjadi jaringan yang bermasalah oleh pihak DAOP VIII.
2. Terkait masalah proses menyobek tiket yang memerlukan kehati-hatian. Hendaknya PT. KAI (Persero) perlu membenahi sistem printer agar memberi kemudahan bagi pengguna mesin CTM. Agar tidak ada pengguna yang dirugikan dengan sobeknya tiket saat menggunakan mesin CTM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hendro, Adi Purnomo. 2012. *Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta – Bogor*. Skripsi. Depok : Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik.
- Lexy J., Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pramyastiwi, Deasy Elfariشا dkk. 2013. *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)*. Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang. Vol.1. No.3.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia.2009. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andy
- Sumber Lain :
- Annual Report 2013 PT Kereta Api Indonesia (Persero)
- Detik news. 2014. Penumpang KA di Stasiun Gubeng Bisa Cetak Tiket Sendiri, (online) (<http://news.detik.com/surabaya/read/2014/06/28/141703/2622053/475/penumpang-ka-di-stasiun-gubeng-bisa-cetak-tiket-sendiri?nd772204topcom> diakses pada 17 Februari 2015 )
- Industri bisnis. 2014. April 2014, Semua Stasiun Besar Bisa Layani Cetak Tiket Sendiri, (online) (<http://industri.bisnis.com/read/20131229/98/194615/april-2014-semua-stasiun-besar-bisa-layani-cetak-tiket-sendiri> diakses pada 17 Februari 2015)
- Surabayanews. 2014. Antisipasi Lonjakan, PT KAI Daop 8 Sediakan Mesin Cetak Tiket Mandiri, (online) (<http://surabayanews.co.id/2014/06/30/2956/antisipasi-lonjakan-pt-kai-daop-8-sediakan-mesin-cetak-tiket-mandiri.html> diakses pada 17 Februari 2015)
- [www.kereta-api.co.id](http://www.kereta-api.co.id) diakses 17 Februari 2015
- [www.tiketkai.com](http://www.tiketkai.com) diakses pada 17 Februari 2015