

PERUBAHAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK & KEPUASAN PENGGUNA JASA KERETA API DI KOTA TASIKMALAYA

Ditulis Oleh: Ari Ramdani
Dosen Tetap Yayasan Prodi Ilmu Administrasi Negara
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya
ari_ramdani1983@yahoo.co.id
SINTA ID: 5977175

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari dari beberapa perubahan positif akan kualitas pelayanan publik yang terjadi di PT. Kereta Api Indonesia yang ternyata memberikan dampak positif pula terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan jasa kereta api khususnya di Kota Tasikmalaya. Tentunya perubahan ini ada faktor yang menjadi penyebabnya. Sehingga dalam penelitian ini mempertanyakan: bagaimana perubahan kualitas pelayanan publik, Faktor - faktor yang mendukung proses terwujudnya perubahan kualitas pelayanan publik tersebut, dan bagaimana kepuasan pengguna jasa kereta api di Kota Tasikmalaya. Untuk menjawab pertanyaan tersebut dan mendapatkan informasi maka dipergunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik wawancara, studi dokumentasi, dan observasi. Kesimpulan dari penelitian tersebut diperoleh bahwa perubahan kualitas pelayanan publik yang terjadi selama ini PT. Kereta Api Indonesia memang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang kesemuanya adalah faktor internal dari PT. Kereta Api Indonesia. Dan perubahan ini membuktikan bahwa perubahan kualitas pelayanan publik memiliki dampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Dengan tingkat respon kepuasan pengguna layanan jasa kereta api yang tinggi, maka tentunya hal ini haruslah tetap dipertahankan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Sehingga PT. Kereta Api Indonesia akan terus menjadi provider yang dipercaya oleh masyarakat pengguna transportasi darat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Kepuasan Pengguna Layanan

ABSTRACT

This research begins with some positive changes in the quality of public services that occur at PT. Indonesian Railways which turned out to have a positive impact on the level of satisfaction of users of railroad services, especially in the City of Tasikmalaya. Of course this change is a factor that is the cause. So in this study questioned: how changes in the quality of public services, Factors that support the process of realizing the change in the quality of public services, and how satisfaction of train service users in the City of Tasikmalaya. To answer these questions and get information, qualitative research methods are used with interview techniques, documentation studies, and observations. The conclusion from the study was obtained that changes in the quality of public services that occurred so far PT. Indonesian Railways is indeed influenced by several factors, all of which are internal factors of PT. Indonesian Railways. And these changes prove that changes in the quality of public services have an impact on the level of public satisfaction. With the high level of satisfaction of users of railroad services, of course this must be maintained by PT. Indonesian Railways. So that PT. Indonesian Railways will continue to be a trusted provider by land transportation users.

Keywords: *Quality of Public Services; Service User Satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Transportasi sebagai sebuah kebutuhan masyarakat, merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Pemerintah melalui pelayanan publik, mulai dari transportasi umum ini meliputi transportasi darat, laut dan udara. Secara intensitas transportasi umum yang paling banyak dipergunakan oleh masyarakat adalah transportasi umum darat. Tak terkecuali adalah Kereta Api.

Transportasi umum kereta api sekarang menjadi salah satu transportasi yang paling banyak diminati oleh masyarakat. Dengan kenyamanan & kemudahan layanan yang diberikan oleh PT.Kereta Api Indonesia inilah yang menjadikan masyarakat rela mengeluarkan uang lebih untuk berpergian dengan membeli tiket kereta api. PT. Kereta Api Indonesia seiring dengan berjalannya waktu dan pergantian kepemimpinan telah melakukan perubahan-perubahan yang sangat signifikan dalam hal pelayanan. Mulai dari hal terkecil sampai dengan hal terbesar. Perubahan-perubahan pelayanan publik yang sudah dilaksanakan oleh PT. Kereta Api Indonesia diantaranya adalah mulai dari pemesanan tiket secara online yang tentunya sangat berbeda dengan yang terdahulu dimana membeli tiket harus antri di stasiun ditambah lagi dengan adanya calo. Kini pemesanan tiket kereta api tujuan manapun bisa dipesan dimana saja dan kapan saja bahkan jauh-jauh hari, tentunya pelayanan seperti ini memberikan kemudahan dan menghilangkan calo di stasiun dan tidak perlu mengantri. Kursi duduk sudah dipastikan harus sesuai dengan nomor tempat duduk yang ada di tiket, sehingga tidak perlu terburu-buru takut tidak kebagian tempat duduk.

Tentunya perubahan kualitas pelayanan publik tersebut akan berdampak pada tingkat kepuasan pengguna kereta jasa kereta api. Berdasarkan latar belakang umum tersebut, penulis tertarik untuk lebih memperdalam penelitian ini dengan judul, "Perubahan Kualitas Pelayanan Publik & Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Di Kota Tasikmalaya".

Dalam penelitian ini keingintahuan penulis dituangkan dalam beberapa rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut, 1). Bagaimana perubahan kualitas pelayanan publik PT.KAI?; 2). Apa saja faktor-faktor yang mendukung proses terealisasinya perubahan kualitas pelayanan publik tersebut?; 3) Bagaimana kepuasan pengguna jasa kereta api di Kota Tasikmalaya?

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan Publik muncul seiring dengan adanya interaksi manusia dengan manusia atau kelompok lainnya, baik masyarakat dengan pemerintah nya. Pemerintah selaku pemberi layanan dan msyarakat selaku penerima layanan.

HM. Ismail (2010:1), berbicara bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang dapat berbentuk barang maupun jasa.

Sedangkan Harbani Pasolong (2007: 128) menyatakan sama dengan Ismail bahwa pelayanan diberikan oleh pemerintah juga, hanya saja diberikan kepada sekelompok manusia dan memiliki nilai kepuasan bagi penerima layanan tersebut.

Sementara (Sinambela, 2011:5). menyampaikan bahwa, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Berbicara penyelenggara negara sebagai pemberi pelayanan publik diperkuat pula dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 secara tersirat mengungkapkan bahwa pemberian pelayanan prima kepada masyarakat merupakan kewajiban abdi negara yaitu aparaturnya pemerintah.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative oleh penyelenggara pelayanan public.

Dari definisi diatas bahwa pelayanan public ini memiliki sebuah tujuan yaitu pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bidang jasa maupun administrative dalam rangka atau sebagai upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Artinya semakin baik pemberian pelayanan publik, menunjukkan semakin berkualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan pada akhirnya akan berimplikasi pada kepuasan serta kesejahteraan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pemberian dan penyelenggaraan pelayanan publik tentunya dapat dilihat dari baik tidaknya pelayanan publik itu sendiri. Kualitas memiliki makna yang bersifat abstrak sehingga terkadang memiliki makna yang relatif. Kualitas memiliki fungsi menilai tingkat penyesuaian suatu hal mengenai persyaratan atau spesifikasinya, semakin terpenuhinya spesifikasi atau persyaratan dimaksud maka kualitas semakin baik, begitupun sebaliknya. (Pasolong, 2007:132). Sehingga berbicara kualitas tentunya memerlukan indikator.

Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong (2007:133) berbicara pelayanan yang berkualitas adalah berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang outpunya berupa kepuasan dari pengguna layanan.

Dari kedua hal diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sehingga untuk mngetahui tingkat kualitas pelayanan diperlukan beberapa ukuran atau indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan publik tersebut.

Adapun Indikator kualitas pelayan publik sebagai berikut.

Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Ada beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik diantaranya pendapat Lenvinne dalam Ratminto & Winarsih (2010:175) mengemukakan yaitu: Responsiveness atau responsivitas; Responsibility atau tanggungjawab; dan Accountability atau akuntabilitas.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari penerapan prinsip-prinsip pelayanan public yang dilaksanakan pemerintah, yaitu meliputi:

Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung jawab; Kelengkapan sarana dan prasarana; Kemudahan akses; Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Kenyamanan.

Menurut Sinambela (2011:6) indikator-indikator kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari dimensi dibawah ini:

- a. Transparansi, yakni keterbukaan dan kemudahan akses layanan
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan atau perundang-undangan.
- c. Kondisional, adalah pelayanan disesuaikan berdasarkan kemampuan dan kondisi penerima layanan maupun pemberi layanan, tetapi tetap mengedepankan efisiensi dan efektivitas sebagai prinsip layanan.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mampu mendorong partisipasi masyarakat dengan tidak mengenyampingkan harapan serta kebutuhan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, dalam pelayanan harus mempertimbangkan keadilan baik bagi yang memberi layanan maupun yang menerimanya.

Sedangkan Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Journal Of Retailing (1988:23) yang berjudul *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of*

Service Quality, bahwa instrumen pengukuran kualitas pelayanan meliputi: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy*.

Kepuasan Pengguna

Dalam konteks penelitian ini, pengguna jasa kereta api adalah merupakan masyarakat. Sehingga istilah yang dipergunakan adalah “kepuasan masyarakat” menurut Ratminto & Winarsih (2010; 223) merupakan persepsi masyarakat/pengguna dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tentunya dalam hal ini yang dibandingkan adalah harapan atau respon pengguna jasa layanan kereta api terhadap kualitas layanan yang diperolehnya.

B. METODE PENELITIAN

Penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif yang menurut Sugiyono (2006:11) bahwa,

“penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah pihak-pihak yang berkaitan dengan Perubahan Kualitas Pelayanan Publik di PT. Kereta Api Indonesia adalah pegawai PT. KAI, sedangkan informan terkait dengan kepuasan pengguna jasa layanan kereta api ini adalah warga Kota Tasikmalaya. Teknik pengambilan informan berdasarkan teknik *snow ball*, dimana kemungkinan informan bisa bertambah atau berubah sampai mendapatkan informan key yang mampu memberikan informasi yang sesuai dengan apa yang penulis harapkan.

Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berasal dari:

- a. Data primer, merupakan data yang berasal dari informan mengenai perubahan kualitas pelayanan publik dan kepuasan pengguna jasa kereta api di Kota Tasikmalaya.
2. Data sekunder, data yang berhubungan atau menunjang objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui: Observasi; Studi dokumen; Studi dokumentasi,

Rancangan Analisis Data

Rancangan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Reduksi data
- b. Penyajian data
- c. Penarikan kesimpulan/verifikasi

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perubahan Kualitas Pelayanan Publik

Perubahan kualitas pelayanan publik di PT. KAI sudah bukan lagi sebuah rencana, melainkan sudah terealisasi dengan sedemikian rupa. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. KAI di Stasiun Kota Tasikmalaya dan observasi lapangan bahwa perubahan kualitas pelayanan publik PT. KAI sudah mewujudkan. Terutama dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Emphaty.

Tangible atau penampakan fisik ini meliputi kondisi tampilan fisik dari gedung, peralatan/sarana prasarana, sumber daya manusia dan fasilitas provider lainnya. Jika dilihat dari sisi ini, berdasarkan apa yang penulis observasi di lokasi penelitian bahwa dari segi *Tangible*, sekarang sudah berbeda dengan kondisi terdahulu. Dimana sekarang kenyamanan dari fasilitas yang disediakan PT. KAI jauh lebih bagus. Ruang tunggu yang nyaman, aman, penyediaan charger mushola yang nyaman serta toilet yang bersih dan nyaman pula. Pegawai yang cepat dan sopan memberikan pelayanan kepada pengguna jasa layanan serta kemudahan-kemudahan lainnya dalam pelayanan yang diberikan. Terutama perubahan yang begitu signifikan dari sisi tangible ini adalah fasilitas yang diberikan oleh PT. KAI berupa pembelian tiket kapan dan dimana saja artinya ini adalah sebuah kemudahan akan fasilitas yang diberikan oleh PT.KAI. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh salah seorang dari pegawai PT. KAI di Stasiun Tasikmalaya.

Reliability merupakan kemampuan untuk mengadakan pelayanan yang akurat. Jika dilihat dari segi keakuratan, PT. KAI sudah dapat mewujudkannya, hal ini dapat terlihat dari teraturannya/kesesuaian tempat duduk dengan tiket yang dipesan oleh pengguna jasa layanan kereta api, sehingga imbasnya penumpang tidak perlu saling berebut tempat duduk di kereta. Namun harus diakui pula bahwa kemampuan menyelenggarakan pelayanan yang akurat di PT KAI ini belum bisa maksimal seratus persen. Hal ini dibuktikan secara teknis dengan masih adanya keterlambatan kedatangan atau keberangkatan jadwal kereta api.

Responsiveness atau responsivitas merupakan kerelaan menolong customers atau pengguna dalam layanan dan memberikan pelayanan dengan ikhlas. Berdasarkan dari wawancara dengan salah satu pegawai di PT KAI bahwa pegawai di PT KAI memang dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi dalam pelayanan dalam bentuk kemampuan memberikan pertolongan baik itu bersifat informatif, administratif. Karena performance layanan akan berpengaruh pada reward and punishment bagi tiap daerah operasional masing-masing.

Assurance atau lebih dikenal dengan kepastian soft skill yang dimiliki para pekerja memberikan kepercayaan kepada customers diantaranya kesopanan dan pengetahuan. Berdasarkan hasil observasi bahwa pegawai PT. KAI dalam memberikan pelayanan kepada customer memang harus diakui sudah sangat bagus dan sopan. Kesopanan dari para pegawai ini dapat dilihat dari bagaimana mereka memberikan salam, menyapa kita selaku penumpang kereta api, berpakaian rapih dll. Ini memang diakui oleh informan dalam penelitian ini bahwa memang pegawai dituntut untuk berdisiplin.

Empathy merupakan perhatian provider kepada customer. Bentuk kepedulian ini bisa dilihat dari tersedianya layanan informasi, layanan komplain, serta kepedulian mereka didalam kereta api dalam bentuk tanggung jawab dengan memberikan informasi kondektur kereta api yang bertanggung jawab selama dalam perjalanan yang terpampang di tiap ujung dekat pintu kereta api.

Faktor- Faktor Yang Mendukung Perubahan Kualitas Pelayanan Publik di PT. Kereta Api Indonesia

Dari hasil wawancara bahwa perubahan itu terjadi karena beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

1. Penerapan kedisiplinan/ kehadiran pegawai di PT.KAI
2. Diberlakukannya reward and punishment.
3. Ketepatan pembayaran bonus
4. Adanya presentasi bonus bagi pegawai yang diberikan tiap tahun yang besarnya tiap daerah operasi berbeda.
5. Dikeluarkannya SK Direksi terkait kepegawaian atau Operasional Kereta Api.

6. Adanya pendidikan dan pelatihan di internal PT KAI guna meningkatkan profesionalitas para pegawai.

Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Di Kota Tasikmalaya

Tentunya perubahan kualitas pelayanan publik yang terjadi selama ini di PT. KAI ini tentunya akan berimbas pada kepuasan pengguna jasa kereta api tak terkecuali di Kota Tasikmalaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, ada 32 pengguna jasa kereta api yang memberikan respon akan tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT KAI. Adapun hasilnya sebagai berikut:

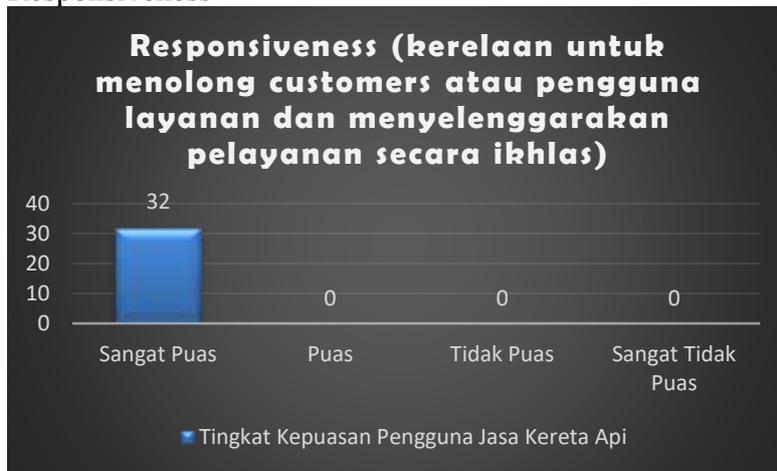
- Tangible



- Reliability



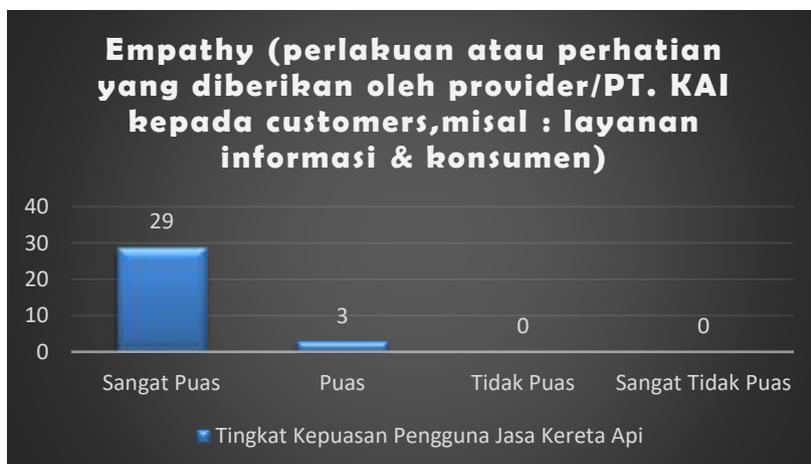
- Responsiveness



- Assurance



- Empathy



Berdasarkan hasil respon dari masyarakat pengguna layanan jasa kereta api di Kota Tasikmalaya, jika melihat angka persentasi di atas maka tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan kereta api sangat tinggi akan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh PT. KAI saat ini.

D. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa perubahan kualitas pelayanan publik yang terjadi selama ini PT. Kereta Api Indonesia memang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang kesemuanya adalah faktor internal dari PT. Kereta Api Indonesia. Dan perubahan ini membuktikan bahwa perubahan kualitas pelayanan publik memiliki dampak pada tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan tingkat respon kepuasan pengguna layanan jasa kereta api yang tinggi, maka tentunya hal ini haruslah tetap dipertahankan oleh PT. Kereta Api Indonesia. Sehingga PT. Kereta Api Indonesia akan terus menjadi provider yang dipercaya oleh masyarakat pengguna transportasi darat.

E. DAFTAR PUSTAKA

Pasolong, Harbani, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, 2007.

Ismail, HM dkk, *Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Averroes Press, Jakarta, 2010.

Ratminto & Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta, 2010.

Sinambela, Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta, 2011.

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung, 2006.

UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Zeithaml, Parasuraman & Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Journal Of Retailing. Volume 64, Number 1, Spring 1988.