

EFEKTIVITAS PELAYANAN DI STASIUN KERETA API KERTOSONO KABUPATEN NGANJUK

Khoirun Nissak, Agus Suryono, Abdul Wachid

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
Email: Khoirunnissak@gmail.com

***Abstract: Effectiveness of Care at Railway Station Kertosono Nganjuk.** Background PT Indonesian Railways (Limited) as sole administrators rail freight services in Indonesia are more focused in providing urban transport services are increasingly complex and aims to focus more on serving the transportation needs masyarakat, this study aims to measure the effectiveness of the service at the train station Kertosono district nganjuk. In this study, researchers will use two types of data, namely primary data and secondary data, while data sources are expected to support the information required in this study there are two informants and documents. Techniques or ways in which researchers in finding and obtaining data. With the increasing realization that it can be concluded that the train service users is also increasing. Thus the station more attention to existing facilities distasiun to provide the best possible service to the public as a means of supporting factor services. So it can be concluded that the system of the service provided less emaksimal Kertosono station and equally effective so menghambat system of care provided to kosnumen.*

Keywords: service system, performance,

Abstrak: Efektivitas Pelayanan di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk. Dilatar belakangi PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia lebih fokus dalam memberikan pelayanan transportasi perkotaan yang semakin kompleks serta bertujuan untuk lebih memfokuskan diri dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat, maka penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan sumber data yang diharapkan untuk mendukung informasi yang diperlukan dalam penelitian ini ada dua yaitu informan dan dokumen. Teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dengan meningkatnya realisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kereta api juga semakin meningkat. Dengan demikian pihak stasiun lebih memperhatikan sarana yang ada distasiun guna memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena sarana merupakan faktor pendukung pelayanan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan pihak Stasiun Kertosono kurang maksimal dan efektif sehingga menghambat sistem pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Kata kunci : sistem pelayanan, kinerja.

Pendahuluan

PT Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa transportasi angkutan kereta api, meliputi angkutan penumpang dan barang. Berbagai keunggulan komparatif yang dimiliki oleh kereta api diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan guna menjadi solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks dan juga memenuhi

harapan masyarakat yang tinggal di luar kota Surabaya. Dalam Jasa angkutan kereta api yang disediakan oleh PT. Kereta Api untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api ekonomi yang dioperasikan oleh PT Kereta Api (Persero) dengan rute Blitar-Surabaya Kota lewat Kertosono yang merupakan satu satunya stasiun besar di Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk dimana masyarakat dari berbagai daerah di Kecamatan

Kertosono maupun diluar Kecamatan Kertosono sering menggunakan jasa transportasi di stasiun tersebut. Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api di stasiun tersebut yang mengacu pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tetapi pihak Stasiun Kertosono kurang memperhatikan akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat banyak mengeluh tentang pelayanan di stasiun tersebut yang kurang memperhatikan kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api. Namun, sampai saat ini usaha PT. Kereta Api dalam memenuhi kebutuhan masyarakat belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api baik itu dari segi pelayanan yang kurang diperhatikan oleh petugas PT Kereta Api, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Kajian pustaka

1. Pengertian Jasa Atau Pelayanan

Terdapat beberapa pengertian jasa/pelayanan yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Di antaranya adalah menurut Kotler (1997, h 84) jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2. Efektivitas

Dalam setiap pelaksanaan, faktor efektivitas selalu menjadi dasar utama pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini karena efektivitas merupakan alat pengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Bagi seorang ahli ekonomi atau analisis keuangan, efektivitas organisasi adalah keuntungan atau laba investasi. Bagi manajer produksi, efektivitas merupakan kuantitas atau kualitas keluaran (output) barang atau jasa. Bagi seorang ilmuwan

bidang riset, efektivitas dijabarkan dengan jumlah paten, penemuan, atau produk baru suatu organisasi. Dan bagi sejumlah sarjana ilmu sosial, efektivitas seringkali ditinjau dari sudut kualitas kehidupan pekerja (Strees, 1996, h 1).

3. Kinerja

Kinerja (performance) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam strategi planing suatu organisasi. Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja bisa diketahui hanya jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan dan target, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya.

Sedangkan pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Robertson 2002, h 25).

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan usahanya. Sering kali perusahaan mengesampingkan kepuasan pelanggan dan mengutamakan tingkat volume penjualan. Bagi perusahaan yang berorientasi jangka panjang, kepuasan pelanggan harus dijadikan salah satu tujuan dari strategi perusahaan, hal ini dikarenakan persepsi pelanggan menentukan apakah pelanggan tersebut akan tetap menggunakan produk atau jasa perusahaan

atau bahkan beralih pada perusahaan lain. Menurut Kotler (1997, h 36), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dalam buku yang lain Kotler dan Armstrong (2003, h 10), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkatan di mana anggapan kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembeli tidak merasa puas, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembeli akan merasa puas dan gembira. Dari beberapa uraian tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

5. Transportasi

Transportasi menurut ketentuan Undang-Undang No 14 Tahun 1992 adalah simpul dan/atau ruang kegiatan yang dihubungkan oleh ruang lalu lintas sehingga dapat membentuk suatu kesatuan sistem untuk keperluan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan. Menurut pendapat Kamaludin (1987, h 9) transportasi adalah mengangkut atau membawa barang (sesuatu) kesebelah lain atau dari satu tempat ke tempat lain. Azas-azas yang digunakan di dalam penyelenggaraan transportasi ialah bahwasanya transportasi diselenggarakan berdasarkan pada azas manfaat, usaha bersama dan kekeluargaan, adil dan merata, keseimbangan, kepentingan umum, keterpaduan, kesadaran hukum, dan percaya pada diri sendiri.

Metode

Dalam melakukan penelitian ini, saya menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Dengan demikian peneliti memberikan batasan fokus penelitian yang akan diteliti sebagai berikut.

1. Efektivitas pelayanan di stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk antara lain :
 - a. Efektivitas Internal, yaitu:
 - 1) turn over karyawan;
 - 2) sikap karyawan;

- 3) iklim kerja organisasi;
 - 4) komitmen karyawan;
 - 5) hubungan intern personal.
 - b. Efektivitas Eksternal, yaitu:
 - 1) fokus kepuasan konstituensi ukuran;
 - 2) kepuasan lingkungan terhadap organisasi;
 - 3) kepuasan leveransir terhadap organisasi;
 - 4) kepuasan konsumen tanggung jawab sosial organisasi;
 - 5) kualitas hidup dalam lingkungan sebagai akibat eksistensi organisasi.
2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk.
 - a. Faktor Pendorong, yaitu:
 - 1) tingkat pendidikan pegawai stasiun kertosono;
 - 2) sarana dan prasarana;
 - 3) peraturan yang mendukung pelayanan di stasiun kertosono.
 - b. Faktor Penghambat, yaitu:
 - 1) permasalahan teknis pelayanan stasiun kertosono;
 - 2) penguasaan pegawai terhadap lingkungan;
 - 3) keterbatasan jumlah pegawai di stasiun kertosono.

Hasil

saat ini malah pihak stasiun kertosono kekurangan pegawai di mana kita saat ini membutuhkan pegawai sekitar 43 pegawai namun pada kenyataannya kurang. Sangat disayangkan bila karyawan yang bertugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang masih kurang sesuai dengan harapan penumpang. Maka PT KAI menambahkan jumlah pegawai dalam waktu dekat. Untuk memperoleh pelayanan yang efektif.

Untuk mengatasi keterbatasan pegawai di mana untuk mengatasi hal tersebut akan ada penambahan pegawai baru dalam waktu dekat ini untuk mengisi kekosongan pegawai, sehingga semua akan berjalan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas Pelayanan Publik di Stasiun Kereta Api

Kertosono Kabupaten Nganjuk, serta penjelasan-penjelasan berdasarkan kondisi riil yang terjadi ditempat penelitian yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan Publik di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk dapat dibilang sudah efektif di mana sudah dilakukan sesuai dengan 4 pilar utama yaitu: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan. Dengan adanya 4 pilar tersebut dapat menunjang sistem pelayanan yang ada di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk semakin maju dan lebih berkualitas sehingga konsumen pengguna jasa kereta api di Stasiun Kertosono Kabupaten Nagnjuk merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun.
2. Faktor pendukung dan penghambat juga mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Stasiun Kertosono. Seperti faktor pendukung : sarana dan prasarana Stasiun Kertosono di mana sarana dan prasarana yang ada sudah cukup terpenuhi dengan semakin

meningkatnya realisasi setiap tahunnya. Dengan meningkatnya realisasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kereta api juga semakin meningkat. Dengan demikian pihak stasiun lebih memperhatikan sarana yang ada di stasiun guna memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena sarana merupakan faktor pendukung pelayanan. Sedangkan faktor penghambat antara lain yaitu: keterbatasan jumlah pegawai di mana jumlah pegawai Stasiun Kertosono saat ini berjumlah 34, sedangkan yang dibutuhkan sebanyak 43 pegawai. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang diberikan pihak Stasiun Kertosono kurang maksimal dan efektif sehingga menghambat sistem pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip. (1997) **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol**. Alih Bahasa oleh: Hendra, Rony, dan Rusly. Jilid 1. Jakarta, Ikrar Mandiriabadi.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2003) **Dasar-Dasar Pemasaran**. Alih Bahasa Oleh: Sindoro dan Markplus. Jilid 1. Jakarta, indeks.
- Streers, Richard M. (1996) **Efektifitas Organisasi**. Jakarta, Airlangga.
- Sugiyono. (2008) **Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif**. Bandung, PT. Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta, Airlangga**.
- Keputusan Direksi PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) Nomor KEP. C/LL.003/XI/2/KA-2012 Tentang **STTP BAGIAN 1 Syarat -Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang Edisi 2012, Jakarta, indeks**.