

# PERKEMBANGAN KUALITAS PELAYANAN PERKERETAAPIAN SEBAGAI ANGGKUTAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN

(Studi pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya)

Deasy Elfarischa Pramyastiwi, Imam Hardjanto, Abdullah Said

Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: deasy.elfa@gmail.com

**Abstract:** *The Development of Railway Service Quality as Public Transportation to Achieve Sustainable Transportation (Case Study in PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VIII Surabaya). This research based on transportation problems in some big city in Indonesia caused by increasing number of car and motorbike transport without structured transportation system. Sustainable transportation is a concept to solve that problems. One way we can do to solve the problems is develop environmentally friendly transportation. Railway were proven as transportation that less pollution and less fuel consumption. So we need to pay attention in the quality of railway transportation in order to achieve sustainable transportation criteria. This research aims to describe, and analyze railway service quality especially in PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya. The result show that service quality of PT Kereta Api Indonesia has been better and close to sustainable transportation criteria especially in social aspect. But, it needs more attention in rolling stock and infrastructure, and official courtesy because it has impact in punctuality and comfort aspects.*

**Keywords:** *Public Service Quality, Sustainable Transportation*

**Abstrak:** *Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian sebagai Angkutan Publik dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). Penelitian ini berdasarkan masalah transportasi di kota-kota besar di Indonesia yang disebabkan oleh berkembangnya kendaraan bermotor tanpa diimbangi sistem transportasi yang memadai. Transportasi berkelanjutan merupakan konsep untuk mengatasi permasalahan transportasi. Salah satu yang bisa dilakukan adalah dengan mengembangkan transportasi yang ramah lingkungan dan tidak membahayakan kesehatan masyarakat. Kereta Api terbukti sebagai transportasi yang rendah tingkat polusi dan hemat bahan bakar sehingga perlu untuk diperhatikan kualitasnya agar memenuhi kriteria transportasi berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan perkeretaapian khususnya di PT Kereta Api Daerah Operasi 8 Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan PT KAI sudah semakin baik dan mendekati kriteria transportasi berkelanjutan terutama pada aspek sosial. Namun perlu perhatian lebih pada sarana-prasarana dan *courtesy* petugas karena berpengaruh pada ketepatan waktu dan kenyamanan penumpang.*

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Transportasi Berkelanjutan*

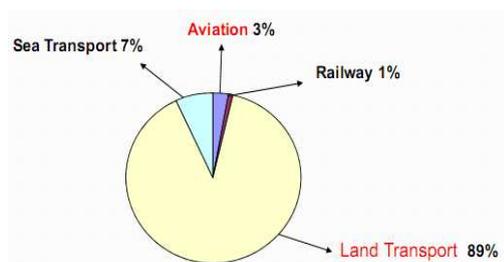
## Pendahuluan

Transportasi merupakan pendukung setiap kegiatan manusia yang terkait mobilisasi barang maupun manusia dalam kehidupan. Terkendalanya transportasi dapat mengganggu lancarnya sistem transportasi yang ada. Hal tersebut yang menjadi permasalahan yang terjadi di kota-kota besar di Indonesia. Masalah transportasi yang

selama ini muncul di antaranya adalah kemacetan yang menghambat aktivitas sosial masyarakat, polusi udara yang membahayakan kesehatan dan pemborosan bahan bakar minyak yang apabila tidak diatasi akan mengancam pemenuhan kebutuhan manusia di masa mendatang. Permasalahan tersebut terjadi akibat peningkatan jumlah kendaraan bermotor

yang sangat cepat setiap tahunnya. Transportasi berkelanjutan merupakan konsep yang dapat mengatasi permasalahan transportasi tersebut, di mana merupakan transportasi yang tidak menimbulkan dampak yang membahayakan kesehatan manusia atau ekosistem dan dapat memenuhi kebutuhan mobilitas secara konsisten. Selain itu juga memperhatikan aspek lingkungan, ekonomi, dan sosial. Salah satu yang bisa dilakukan adalah dengan mengembangkan transportasi yang ramah lingkungan. Berdasarkan data dari Mc Kinsey dalam *blue sky Indonesia* (2010), menunjukkan bahwa moda angkutan kereta api memiliki dampak polusi yang paling sedikit bagi lingkungan yaitu sebesar 1% dibandingkan transportasi lainnya di Indonesia. Selain itu, kereta api memiliki berbagai kelebihan di antaranya bebas dari kemacetan karena memiliki jalurnya tersendiri, serta lebih hemat bahan bakar karena daya muatnya yang besar dalam satu kali perjalanan. Sehingga, perlu untuk diperhatikan lebih lanjut kualitas pelayanannya agar dapat mendukung terpenuhinya indikator transportasi berkelanjutan serta dapat mendorong masyarakat untuk menggunakan transportasi umum khususnya kereta api daripada menggunakan kendaraan pribadi mereka.

Emisi transportasi di Indonesia



Sumber: Mc Kinsey dalam *blue sky Indonesia* (2010)

PT Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Kita ketahui sebelumnya bahwa pelayanan perkeretaapian di Indonesia khususnya kereta api kelas ekonomi rawan dengan permasalahan di antaranya tempat duduk berdesakan, pencopetan, fasilitas toilet kurang, serta keterlambatan kedatangan

maupun keberangkatan kereta. Namun ternyata akhir tahun 2012 kemarin PT KAI berhasil memperoleh penghargaan BUMN award kategori inovasi pelayanan publik. Hal ini menjadi titik terang perkembangan kualitas pelayanan perkeretaapian. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui sudah sejauh mana perkembangan kualitas pelayanan perkeretaapian di Indonesia, apakah sudah semakin mendekati kriteria transportasi berkelanjutan atau belum. Penulis mengkhususkan penelitian pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya dikarenakan kota Surabaya merupakan kota besar yang juga berpotensi menghadapi permasalahan transportasi dengan peningkatan kendaraan bermotornya. Selain melihat kualitas pelayanannya, peneliti juga ingin mengetahui strategi apa yang dilakukan PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dengan harapan dapat menghimbau pengurangan penggunaan kendaraan pribadi yang dapat berdampak serius terhadap kerusakan lingkungan, selain itu dapat mengetahui bahwa perkembangan perkeretaapian dapat mendukung terwujudnya transportasi berkelanjutan.

## Tinjauan Pustaka

### 1. Administrasi Publik

Gerald Caiden dikutip dari Thoha (2008) menandakan bahwa disiplin administrasi negara pada hakikatnya adalah suatu disiplin yang menanggapi masalah-masalah pelaksanaan persoalan-persoalan masyarakat (*Public Affairs*) dan manajemen dari usaha-usaha masyarakat (*Public Bussiness*). Hal ini meliputi segala sesuatu yang dapat dijelaskan sebagai jawaban masyarakat atas masalah-masalah yang memerlukan pemecahan-pemecahan kolektif, melalui suatu bentuk intervensi pemerintah di luar intervensi sosial dan pihak swasta.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah

ditetapkan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Oleh sebab itu, kualitas dalam pelayanan publik harus diperhatikan agar dapat memberi kepuasan pada publik.

Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Morgan dan Murgatroyd (1994) menyebutkan sepuluh kriteria yang biasa dipergunakan oleh pelanggan dalam persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu:

- a) *reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu;
- b) *responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka harapkan;
- c) *competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan;
- d) *access*, yaitu kemudahan untuk kontak dengan lembaga penyedia jasa;
- e) *courtesy* yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan;
- f) *communication*, yaitu selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.
- g) *credibility*, artinya dapat dipercaya, jujur, dan mengutamakan kepentingan pelanggan;
- h) *security*, artinya bebas dari risiko, bahaya, dan keragu-raguan;
- i) *understanding the customer*, artinya berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh

perhatian pada mereka secara individual; dan

- j) *appearance/presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personel dan peralatan yang dipergunakan.

### 3. Pelayanan Angkutan Publik

Angkutan publik yang merupakan bagian dari transportasi adalah salah satu kebutuhan pokok masyarakat dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan angkutan umum bagi masyarakat, dalam norma Undang-Undang 22/2009 ditegaskan bahwa tanggung jawab untuk menjamin tersedianya angkutan umum yang selamat, aman, nyaman, dan terjangkau menjadi tanggung jawab pemerintah. Pemerintah dapat melibatkan komponen masyarakat termasuk pihak swasta. Pemerintah daerah turut bertanggung jawab menciptakan implementasi SPM yang relevan untuk kota masing-masing untuk menghasilkan pelayanan angkutan umum sesuai arahan SPM dari pemerintah pusat.

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya yang bergerak di rel. Secara umum keunggulan moda transportasi kereta api (KA), antara lain: mampu mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar dan massal, hemat energi, hemat lahan, ramah lingkungan, tingkat keselamatan tinggi, adaptif terhadap perkembangan teknologi (Hidayat, 2011).

#### Perbandingan Penggunaan BBM pada Transportasi Darat, Laut, dan Udara

No	Moda Transport	Volume Angkutan	Konsumsi Energi BBM	
			lt/orang	lt/orang
1.	Kereta api	1.500	3	0.0020
2.	Bus	40	0.5	0.0125
3.	Pesawat terbang	500	40	0.0800
4.	Kapal laut	1.500	10	0.0060

Sumber: Hidayat (2011:2). *Regulasi, Keselamatan, dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia*

#### 4. *Sustainable Development*

Dalam Constanza, dkk (2001) menjelaskan bahwa *sustainability* tergantung pada pemahaman cara manusia dan lembaga mereka berinteraksi dengan sistem ekologi. Konsekuensinya, untuk memahami *sustainability*, kita harus mempelajari manusia dan alam secara bersamaan. Konsep pembangunan berkelanjutan ini dipopulerkan melalui laporan WCED berjudul “*our common future*” yang diterbitkan pada 1987. Laporan ini mendefinisikan pembangunan berkelanjutan sebagai pembangunan yang memenuhi kebutuhan generasi saat ini tanpa mengurangi kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri.

Budimanta (2005) dikutip dari buku Bunga Rampai Pembangunan kota Indonesia di Abad 21, menyatakan bahwa pembangunan berkelanjutan adalah suatu cara pandang mengenai kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terencana dalam kerangka peningkatan kesejahteraan, kualitas kehidupan dan lingkungan umat manusia tanpa mengurangi akses dan kesempatan pada generasi mendatang untuk menikmati dan memanfaatkannya. Pembangunan berkelanjutan tidak saja berkonsentrasi pada isu-isu lingkungan. Lebih luas dari itu, pembangunan berkelanjutan mencakup tiga lingkup kebijakan, yakni: pembangunan ekonomi, pembangunan sosial, dan perlindungan lingkungan yang selanjutnya kita sebut dengan tiga pilar pembangunan berkelanjutan.

#### 5. *Sustainable Transportation*

*Sustainable transportation* atau disebut transportasi berkelanjutan adalah transportasi yang mengacu pada setiap sarana transportasi dengan dampak yang rendah terhadap lingkungan. Transportasi berkelanjutan merupakan tindak lanjut logis dari Pembangunan berkelanjutan. Dan digunakan untuk menggambarkan jenis transportasi dan sistem perencanaan transportasi. Sistem transportasi berkelanjutan memberikan kontribusi positif terhadap lingkungan, sosial, dan ekonomi. Sistem transportasi juga memiliki dampak

penting terhadap lingkungan untuk konsumsi energi dunia.

Indikator *sustainable transportation* merupakan sebuah perlengkapan yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari objek transportasi terhadap lingkungan serta untuk memeriksa berbagai kemungkinan kondisi yang akan terjadi dari penerapan konsep *sustainable transportation*. Menurut Beela (2007, h. 3) indikator dari *sustainable transportation* adalah:

- a) keamanan perjalanan bagi pengemudi dan penumpang;
- b) penggunaan energi oleh moda transportasi;
- c) emisi CO<sub>2</sub> oleh moda transportasi;
- d) pengaruh transportasi terhadap lingkungan sekitar;
- e) kesenangan dan kenyamanan menggunakan moda transportasi;
- f) emisi dari bahan beracun dan bahan kimia berbahaya, polusi udara dikarenakan moda transportasi;
- g) guna lahan bagi moda transportasi seperti lahan parkir;
- h) gangguan terhadap wilayah alami oleh moda transportasi atau infrastruktur lainnya; dan
- i) polusi suara oleh moda transportasi.

Semua indikator tersebut harus diperhatikan, misalnya saja keamanan para pengguna transportasi harus diutamakan. Masyarakat akan senang menggunakan angkutan massal jika keamanan pengguna transportasi tersebut telah terjamin. Berbagai polusi yang disebabkan oleh moda transportasi juga harus diminimalkan baik polusi udara maupun suara. Lingkungan dan tataguna lahan juga tidak kalah pentingnya. Lingkungan tidak boleh menjadi korban dalam penerapan sistem transportasi.

#### **Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Faisal (1989, h. 20), jenis penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berupaya untuk mengungkapkan suatu masalah dalam keadaan apa adanya, sehingga hanya akan mengungkapkan fakta-fakta dan tidak menggunakan pengujian hipotesis. Metode analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini metode

kualitatif. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi, namun hanya ingin menggambarkan situasi (peristiwa) secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa menggunakan perhitungan statistik. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran jelas dari keadaan yang sedang diteliti. Analisis data kualitatif menggunakan analisis dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat alur, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **Pembahasan**

### **1. Kualitas pelayanan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya**

Kualitas pelayanan publik dari PT Kereta Api Indonesia khususnya Daerah Operasi 8 Surabaya, dilihat dari beberapa hal di antaranya produk-produk layanan, sarana-prasarana, tarif layanan, dan prestasi PT Kereta Api yang dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

Kualitas produk layanan akan menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu pelayanan bidang jasa, khususnya bidang transportasi. Dalam meningkatkan kualitas produk-produk layanannya, PT KAI membuat inovasi-inovasi baru baik itu untuk angkutan penumpang maupun angkutan barang dan pengusahaan aset. PT KAI Daop 8 sudah menjalankan layanan KA penumpang berupa KA eksekutif, KA bisnis, KA campuran, KA ekonomi AC, KA ekonomi dan KA lokal. Sedangkan produk layanan angkutan barang di Daop 8 berupa peti kemas, angkutan BBM dan BHP (Barang Hantaran Paket) juga sedang berjalan. Hal ini sesuai dengan salah satu karakteristik utama tentang pelayanan yang disampaikan Pasuraman et al (1985) dikutip dari jurnal Dialogue UNDIIP (2004) yaitu *heterogenity* yang berarti pemakai jasa memiliki kebutuhan yang heterogen yang perlu dipenuhi, tidak hanya jasa KA penumpang tetapi juga jasa KA barang dan persewaan aset. PT KAI sudah memenuhi hal tersebut sehingga dapat dikatakan kualitas produk layanan PT KAI sudah baik

karena memberikan pilihan terhadap kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam.

Sarana dan prasarana menjadi faktor penting dalam menilai kualitas suatu layanan. Karena sarana dan prasarana PT KAI menjadi penentu baiknya aspek keselamatan, keamanan, dan kecepatan. Jika sarana-prasarana terpenuhi dengan sangat baik, maka kualitas pelayanan otomatis akan lebih baik dilengkapi dengan manajemen yang baik juga. Sekarang ini PT KAI sedang berusaha untuk melakukan perbaikan sarana-prasarana secara terus-menerus. Selain itu, peningkatan lokomotif dan pengembangan *double track* juga terus dilakukan karena dukungan infrastruktur sangat penting demi peningkatan kualitas pelayanan. Akan tetapi, untuk sarana KA kelas ekonomi tentunya perlu bantuan kompensasi dari pemerintah karena tarif yang ditetapkan untuk KA kelas ekonomi tidak akan mencukupi untuk perbaikan sarana serta biaya operasional PT KAI. Namun pengembangan prasarana *double track* rupanya masih belum selesai dikarenakan terkendala masalah biaya dan sengketa aset kereta api sehingga dikatakan kualitas sarana-prasarana masih kurang karena berpengaruh pada aspek ketepatan waktu. Selain itu, jika dikaitkan dengan *sustainable transportation* maka masalah sarana-prasarana sangat berpengaruh terhadap aksesibilitas yang merupakan salah satu indikator transportasi berkelanjutan. Terbatasnya prasarana rel menghambat aksesibilitas masyarakat ke lokasi-lokasi tertentu yang membutuhkan transportasi umum.

Tarif merupakan salah satu alasan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan suatu produk jasa. Besarnya tarif akan dibandingkan dengan bentuk pelayanan yang diterima. peneliti dapat melihat bahwa besarnya tarif layanan KA bisa dikatakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat juga memilih jasa layanan KA sesuai kemampuan yang dimiliki dengan pertimbangan mendapat pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat tidak kecewa dan tetap menggunakan jasa kereta api. Jika dikaitkan dengan transportasi berkelanjutan, dalam aspek ekonomi, transportasi KA khususnya kereta api kelas

ekonomi yang mendapatkan subsidi dari pemerintah sudah memenuhi indikator ekonomi di mana pengeluaran masyarakat untuk transportasi kereta api lebih rendah daripada harus menggunakan transportasi pribadi, apalagi kini fasilitas semakin terpenuhi sehingga diharapkan masyarakat lebih senang naik kereta api daripada kendaraan pribadi.

Tentunya sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Meskipun banyak prestasi yang diraih oleh PT KAI, Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Maka analisis di sini juga akan melihat dari sepuluh kriteria pelayanan publik dari Morgan dan Murgatroyd (1994) meliputi *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communication*, *credibility*, *security*, *understand the customer*, dan *appearance*. Dari sepuluh kriteria ini, peneliti dapat melihat bahwa sebagian besar sudah terpenuhi. Namun kriteria *reliability* dan *courtesy* menurut penulis masih belum terpenuhi dengan baik. Kereta api ternyata seringkali terlambat kedatangannya terutama di sore hari sehingga kurang bisa diandalkan khususnya untuk masyarakat dengan mobilitas tinggi. Sedangkan untuk *courtesy* petugas terutama petugas baris depan masih ada beberapa yang menunjukkan ketidakramahan kepada penumpang sehingga menimbulkan kesan yang buruk bagi pelayanan perkeretaapian khususnya daerah operasi 8 Surabaya. Oleh sebab itu, masalah reliabilitas dan *courtesy* petugas perlu lebih diperhatikan dan diperbaiki pelayanannya agar sepuluh kriteria pelayanan tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

## **2. Strategi PT KAI untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api sesuai dengan rencana jangka panjang PT KAI tahun 2011-2015 dalam *Annual Report* PT KAI (2011) adalah meliputi konsolidasi, peningkatan kapabilitas, inovasi, dan *world class*. Konsolidasi merupakan strategi

perusahaan yang fokus pada pengurangan kelemahan dan adaptasi lingkungan bisnis, antara lain dengan mengubah jenis produk/ orientasi pasar, mengurangi inefisiensi, melakukan pendayagunaan aset nonproduktif dan penjualan sebagian aset perusahaan yang tak bisa didayagunakan lagi, serta penataan SDM (*Annual Report* PT KAI, 2011).

Untuk peningkatan kapabilitas PT KAI, perusahaan perlu lebih fokus pada perbaikan internal dengan membatasi diri dalam melayani segmen pasar tertentu yang telah dipilih yaitu dengan menitikberatkan pada upaya-upaya melanjutkan perbaikan sarana dan prasarana, peningkatan jaminan keselamatan dan kualitas pelayanan, implementasi sistem manajemen berbasis pelanggan (*customer driven*), melanjutkan penataan SDM, intensifikasi pasar yang sudah ada, pengembangan sistem informasi yang terpadu, dan peningkatan peran bisnis nonangkutan seperti properti dengan pengelolaan secara profesional (*Annual Report* PT KAI, 2011).

Fokus strategi perusahaan pada tahap inovasi ialah melakukan inovasi jasa angkutan, properti, dan pengembangan bisnis lainnya yang kompetitif dengan menitikberatkan pada upaya-upaya kemitraan strategis, pelayanan yang makin terpadu, inovasi pelayanan pasar dan teknologi, peningkatan partisipasi investor strategik dalam pengembangan bisnis, manajemen pengembangan bisnis potensial khususnya jasa angkutan KA secara efektif (*Annual Report* PT KAI, 2011). Inovasi-inovasi yang sudah banyak dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia adalah dengan pemberlakuan *ticketing online*, penjualan tiket sesuai dengan tempat duduk dan sesuai kartu identitas untuk kereta api ekonomi, pemberlakuan *boarding* 30 menit sebelum keberangkatan kereta sehingga lebih tertib, penambahan fasilitas AC untuk kereta ekonomi, sedangkan di stasiun terdapat fasilitas baru berupa ruangan untuk ibu menyusui, pengadaan layar komputer besar yang menginformasikan banyaknya tiket dan tempat duduk yang terjual kepada penumpang. Kenyamanan dan kesehatan penumpang juga semakin terjamin dengan

adanya larangan merokok di stasiun dan di gerbong kereta. Strategi inovasi terus dikembangkan dengan mengutamakan keselamatan, ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan. Dengan tercapainya hal-hal tersebut menunjukkan dukungan terwujudnya transportasi berkelanjutan di bidang sosial. Dengan demikian, strategi inovasi juga merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

Pada tahap *world class*, pertumbuhan perusahaan dilakukan dengan tujuan penguasaan potensi pasar. Perusahaan diharapkan sudah dapat memiliki laju pertumbuhan pendapatan dan keuntungan yang stabil serta mencapai hal-hal seperti, citra Kereta Api sudah menjadi pilihan transportasi yang unggul, kinerja keuangan perusahaan sudah dinilai sangat baik, dan tercapainya empat pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan, dan keamanan (*Annual Report PT KAI, 2011*).

### **3. Faktor pendukung dan penghambat usaha PT KAI untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik**

#### **a. Faktor pendukung**

Faktor pendukung perkembangan kualitas pelayanan PT Kereta Api dari internal adalah peningkatan teknologi informasi dan ketersediaan fasilitas. Sedangkan dari eksternal adalah adanya pengakuan kereta api sebagai moda transportasi yang ramah lingkungan.

Pada tahun 2011, PT KAI berhasil mendapatkan juara 1 IT Governance Award untuk BUMN kategori transportasi dan logistik. Keberhasilan tersebut merupakan bukti bahwa usaha pembenahan tatakelola TI di PT KAI sudah dilakukan dengan cukup baik. Sehingga penghargaan tersebut merupakan pendorong PT KAI untuk melakukan pembenahan tatakelola TI lebih baik lagi teknologi informasi merupakan salah satu sumber daya yang berperan penting dalam menghadapi perubahan dan mendukung strategi perusahaan untuk menyediakan pelayanan jasa transportasi yang lebih baik dan modern. Pemanfaatan teknologi informasi terbukti telah membantu memberikan inovasi-inovasi pelayanan PT KAI yang memudahkan masyarakat. Maka

dapat dikatakan bahwa teknologi memang benar menjadi faktor pendukung yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan kualitas pelayanan kereta api.

Ketersediaan fasilitas di PT KAI khususnya di atas gerbong dan di stasiun sangat membantu dalam perkembangan kualitas pelayanan. Fasilitas yang disediakan oleh daerah operasi 8 Surabaya sekarang semakin lengkap, di antaranya untuk di atas gerbong, fasilitas toilet baik itu di KA kelas ekonomi maupun kelas lainnya sudah semakin bersih, tersedia tisu dan air bersih. Sedangkan di stasiun terdapat ruangan ibu menyusui, toilet gratis, mushola dan direncanakan akan ada kursi roda untuk penyandang cacat. Hal ini juga sesuai dengan standard pelayanan minimum yang diharapkan pada UU 23 tentang perkeretaapian pasal 54 yang menyatakan bahwa stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang paling rendah harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, kenyamanan, naik turun penumpang, penyandang cacat, kesehatan dan fasilitas umum sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan kereta api dengan aman dan nyaman.

Pengakuan bahwa KA merupakan solusi kemacetan dan mengurangi polusi telah memberi dorongan tersendiri bagi PT KAI untuk terus meningkatkan pelayanan agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan kereta api sekaligus dapat mendorong mereka untuk menggunakan jasa layanan kereta api. Bukti adanya pengakuan dilihat dari banyak penelitian yang menunjukkan kelebihan kereta api serta pendapat masyarakat yang mengakui bahwa kereta api memang bebas macet. Adanya pengakuan tersebut sesuai dengan indikator transportasi berkelanjutan di bidang lingkungan, di mana kita perlu mengembangkan transportasi massal yang ramah lingkungan demi mewujudkan sistem transportasi berkelanjutan. Maka dengan adanya pengakuan tersebut akan menjadi faktor pendukung perkembangan kualitas PT KAI menjadi jauh lebih baik lagi sehingga dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan moda transportasi ini.

#### b. Faktor penghambat

Faktor penghambat perkembangan kualitas pelayanan PT KAI dari internal adalah sumber daya manusia yang kurang produktif, dan kurangnya dukungan sarana-prasarana, sedangkan faktor eksternal adalah dana pelaksanaan PSO dari pemerintah yang kurang mencukupi.

Perubahan besar-besaran yang terjadi menjadi tantangan baru yang harus diatasi oleh seluruh pegawai PT KAI demi terwujudnya kualitas pelayanan yang lebih baik. Berdasarkan data, SDM PT KAI masih banyak komposisi dengan tingkat pendidikan SD dan SMP masing-masing 14 persen pada tahun 2011. Ditambah lagi kategori usia yang terbilang cukup banyak yang hampir memasuki masa pensiun sehingga produktivitas kurang (*Annual Report* PT KAI, 2011). Hal ini menghambat proses perkembangan kualitas pelayanan KAI sehingga perlu strategi yang lebih baik lagi untuk pengembangan SDM PT KAI yang lebih berkualitas dan ditempatkan sesuai kompetensinya serta dilatih agar lebih kuat terhadap tantangan, sehingga terwujud SDM yang berkarakter kuat dan berorientasi kepada masyarakat.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT KAI dalam sarana-prasarana, di antaranya adalah: (a) gangguan sarana yang dapat mengakibatkan keterlambatan perjalanan KA; (b) ketersediaan dan keandalan sarana berakibat pada keterlambatan perjalanan KA; (c) usia sarana-prasarana banyak yang sudah di atas 30 tahun mengakibatkan sarana mogok, rusak, dan kendala teknis lainnya; (d) kendala prasarana berupa gangguan kerusakan pada jalan rel, peralatan persinyalan dan listrik aliran atas yang disebabkan oleh kendala teknis maupun gangguan pihak luar; (e) keterbatasan fasilitas dan kapasitas Balai Yasa sehingga sarana tertunda pemeliharaannya. Kurangnya dukungan sarana-prasarana berakibat buruk pada operasional KA serta kenyamanan penumpang. Oleh sebab itu, pemerintah harus membantu pembiayaan atas perawatan dan pengoperasian prasarana kereta api dan penyelenggara angkutan kereta api agar aset yang dimiliki tetap dapat berfungsi dan menjamin keselamatan dan kelancaran operasi angkutan kereta api.

Sedangkan faktor eksternalnya adalah masalah dana subsidi pemerintah yang kurang. Beberapa permasalahan pada aspek pelayanan PT KAI dikarenakan kurangnya dana subsidi diakibatkan biaya operasional yang terlalu tinggi, sehingga harga rendah seperti yang diinstruksikan pemerintah sulit terpenuhi. PSO sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan pelayanan umum jasa transportasi kepada masyarakat, seharusnya memperhatikan hal ini. Pelayanan yang diterima masyarakat dijadikan sebagai indikator utama keberhasilan PSO. Perbaikan pelaksanaan kebijakan PSO merupakan langkah awal dan sangat berarti bagi peningkatan kualitas pelayanan angkutan kereta api khususnya kereta kelas ekonomi. Oleh sebab itu, dana PSO dari pemerintah yang kurang mencukupi untuk operasional kereta api menjadi faktor penghambat utama untuk peningkatan kualitas pelayanan kereta api khususnya kereta api kelas ekonomi.

#### Kesimpulan

1) Kualitas pelayanan PT KAI Daop 8 Surabaya sudah semakin membaik meskipun dalam beberapa hal seperti sarana-prasarana, *reliability*, dan *courtesy* petugas belum terpenuhi secara maksimal, namun secara keseluruhan dapat dikatakan meningkat kualitas pelayanannya sesuai kriteria penilaian kualitas pelayanan menurut Morgan & Murgatroyd (1994). Dengan demikian, perkembangan kualitas yang ada dapat mendukung salah satu usaha alternatif mewujudkan transportasi berkelanjutan dengan mengembangkan transportasi massal yang ramah lingkungan yaitu kereta api karena masyarakat akan tergerak menggunakan jasa transportasi KA yang diakui memiliki berbagai kelebihan terutama dalam mengatasi kemacetan dan mengurangi polusi.

2) Berdasarkan keempat strategi yang telah dijelaskan meliputi konsolidasi, peningkatan kapabilitas, inovasi, dan *world class* menunjukkan bahwa PT KAI dituntut untuk menemukan cara-cara yang baru dan inovatif demi mencapai kepuasan pelanggan, namun di sisi lain sebagai BUMN yang juga dibiayai pemerintah untuk memberikan pelayanan transportasi yang terbaik

masyarakat, PT KAI juga berusaha untuk mengutamakan kepentingan publik dengan berpikir strategis bagaimana dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat serta memberikan pelayanan dengan harga terjangkau, jujur, responsif serta menjawab keluhan-keluhan mereka. Maka strategi yang diterapkan oleh PT KAI merupakan strategi yang tepat untuk memenuhi kualitas pelayanan secara berkesinambungan dengan mempermudah memperoleh pelayanan, mempersingkat waktu pelayanan serta memberikan kepuasan kepada publik. Dengan terwujudnya hal tersebut akan mendukung tercapainya pilar sosial pada transportasi berkelanjutan.

3) Secara keseluruhan, faktor pendukung peningkatan kualitas pelayanan

perkeretaapian, baik itu secara internal maupun eksternal adalah peningkatan teknologi informasi, ketersediaan fasilitas dan adanya pengakuan KA sebagai transportasi yang menjadi solusi kemacetan dan mengurangi polusi perlu untuk terus diperhatikan karena akan berperan penting untuk mendorong perkembangan kualitas pelayanan KA. Sedangkan faktor penghambat perkembangan kualitas pelayanan perkeretaapian adalah meliputi SDM kurang produktif, kurangnya dukungan sarana-prasarana dan dana pelaksanaan PSO kurang mencukupi sehingga perlu segera ditangani agar tidak terus menjadi penghambat pengembangan transportasi massal yang menjadi salah satu solusi untuk mewujudkan transportasi berkelanjutan ini.

---

## Daftar Pustaka

- Annual Report PT Kereta Api Indonesia (Persero). (2011) **Preparation to Growth**[ internet] Available from: <<http://www.kereta-api.co.id>>[Accessed 25 Januari 2013]
- Beela S. (2007) **Changing Definition of Sustainable Transportation**[ internet] Available from: <[www.enhr2007rotterdam.nl](http://www.enhr2007rotterdam.nl)> [Accessed 25 maret 2012]
- Blue Sky Indonesia. (2010) **Development of Environmental Sustainable Transportation (EST) in Indonesia** [internet] Available from: <<http://www.uncrd.or.jp>> [Accessed 26 Juli 2012]
- Budimanta, A. (2005) **Memberlanjutan Pembangunan di Perkotaan melalui Pembangunan Berkelanjutan dalam Bunga Rampai Pembangunan Kota Indonesia di Abad 21**. Jakarta, Gramedia.
- Constanza, Robert, dkk. (2001) **Institutions, Ecosystems, and Sustainability**. London New York Washington D.C, Lewis Publisher.
- Faisal, Sanafiah. (1989) **Metode Penelitian Kualitatif**. Malang: Yayasan Asah Asih Asuh.
- Gerald E, Caiden. (1982) **Public Administration**, 2<sup>nd</sup> Ed. California, Palisades Publisher. Dikutip dari: Thoha, Miftah. (2008) **Ilmu Administrasi Publik Kontemporer**. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. (1994) **Total Quality Management in the Public Sector: an Interactive Perspective**. Buckingham, Open University Press. Dikutip dari: Jurnal Universitas Diponegoro. (2004) **Kerjasama Antarkota, Manajemen Publik: Pelayanan Publik**. *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Otonomi Daerah*. Vol.1, No. 1, Januari 2004. Semarang.
- Hidayat, Taufik. (2011) **Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia**. Bandung, Indonesia Railway Watch.
- Pasuraman A, LL. *Et al* (1985) **A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research**. Journal of Marketing. Dikutip dari: Jurnal Universitas Diponegoro. (2004) **Kerjasama Antarkota, Manajemen Publik: Pelayanan Publik**. *Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Otonomi Daerah*. Vol.1, No. 1, Januari 2004. Semarang.
- WCED (World Commission on Environment and Development). (1987) **Our Common Future. United Nation World Commission on Environment and Development**. London, Oxford University Press London.