



ARTIKEL

**STUDI KUALITAS PELAYANAN KERETA API TAWANG JAYA KELAS
EKONOMI DAOP IV SEMARANG**

Penyusun :

Nama : Hesti Agustini

NIM : D2A008033

Dosen Pembimbing :

- 1. Drs. Zainal Hidayat, MA**
- 2. Retna Hanani, S.Sos, MPP**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2012

ABSTRAKSI

JUDUL : STUDI KUALITAS PELAYANAN KERETA API TAWANG
JAYA KELAS EKONOMI DAOP IV SEMARANG
NAMA : HESTI AGUSTINI
NIM : D2A008033

Adanya suatu perbaikan kualitas pelayanan pada PT.KAI DAOP IV Semarang dikarenakan adanya perubahan pada struktur dan budaya perusahaan dan mendorong perubahan kualitas pelayanan kereta api, maka yang menjadi latar belakang penelitian ini lebih condong kemana arah kualitas pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi ini. Kultur organisasi dibuat sebagai nilai-nilai yang dijadikan pedoman atau pandangan pegawai ataupun petugas pelayanan dalam melayani penumpang. Kultur organisasi harusnya dapat didalami dan dipahami oleh para petugas kereta api sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang prima untuk penumpang kereta api Tawang jaya kelas ekonomi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara variabel kemampuan pegawai dan kultur organisasi terhadap kualitas pelayanan kereta api tawang jaya kelas ekonomi. Teori yang digunakan adalah model manajemen pelayanan, teori segitiga keseimbangan kualitas pelayanan Morgan dan Morgantroyd, dan teori momen kritis pelayanan Albert dan Bradford. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian eksplanatori dengan sampel sebanyak 89 responden. Pengujian hipotesis menggunakan rumus Korelasi Rank Kendall dan Konkordensi Kendall.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya korelasi atau hubungan dan signifikan antara kemampuan pegawai dengan kualitas pelayanan yang diperoleh dari perhitungan Z hitung $>$ Z tabel atau $8,13 > 1,645$ untuk taraf signifikansi 5% sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Terdapat korelasi atau hubungan signifikan antara kultur organisasi dengan kualitas pelayanan yang diperoleh dari perhitungan Z hitung $>$ Z tabel atau $7,31 > 1,645$ untuk taraf signifikansi 5% sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Adanya korelasi atau hubungan positif dan signifikan antara kemampuan pegawai dan kultur organisasi dengan kualitas pelayanan yang diperoleh dari hasil $X^2_o > X^2_t$ atau $155,456 > 122,942$ untuk taraf signifikansi 5%. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa kemampuan pegawai dan kultur organisasi mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan Kereta Api tawang Jaya Kelas Ekonomi PT.KAI DAOP IV Semarang. Diketahui pula dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan kereta api Tawang jaya kelas Ekonomi masuk dalam kategori baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, kemampuan pegawai dan kultur Organisasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Dalam menghadapi era pembangunan yang berkelanjutan, bangsa Indonesia diharapkan memasuki proses tinggal landas menuju terwujudnya masyarakat yang maju, adil dan makmur serta mandiri. Hal tersebut sesuai dengan salah satu tujuan negara Indonesia yang tercantum dalam UUD 1945, yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum , untuk dapat mewujudkan tujuan tersebut, maka pemerintah telah lama melaksanakan program pembangunan di segala bidang, baik ekonomi, sosial politik maupun budaya.

Seperti diketahui Semarang merupakan kota yang kepadatan penduduknya cukup tinggi . Dengan jumlah penduduk yang tinggi tersebut maka kota Semarang memerlukan suatu sistem angkutan massal untuk memperlancar sarana transportasi dan perekonomian. Pertumbuhan antara banyaknya penduduk yang datang ke Semarang tidak sebanding dengan jumlah daya tampung transportasi yang ada. Orang yang datang ke semarang tiap tahunnya lebih besar daripada jumlah daya tampung angkutan yang tersedia.

Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian. Pentingnya transportasi tercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka transportasi harus ditata dalam satu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman , cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolaannya sehingga angkutan kereta api baik sebagai angkutan barang maupun angkutan penumpang dapat diandalkan oleh masyarakat banyak. Angkutan kereta api, dengan berbagai keunggulannya, dikembangkan guna mengantisipasi peningkatan kebutuhan akan jasa angkutan baik untuk angkutan kota maupun antar kota jarak jauh. Peranan kereta api sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam era bisnis, ekonomi, pertumbuhan dan perkembangan serta pariwisata kota. Visi PT Kereta Api Indonesia adalah penyedia jasa kereta api sebagai pilihan utama dari jasa transportasi yang artinya dimasa depan kereta api merupakan peran utama dalam dinamika jasa transportasi di Indonesia.

Meningkatnya jumlah pemakai jasa angkutan kereta api menunjukkan bahwa kereta api semakin dibutuhkan. Dengan makin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api, maka pihak PT Kereta Api mulai meremajakan dan mengganti kereta apinya dengan cara memperbaiki sampai menambah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari peningkatan kualitas pelayanan fasilitas kereta api, penambahan kenyamanan dan keamanan di dalam kereta api.

Salah satu kereta api yang menghubungkan kota-kota besar di Pulau Jawa adalah kereta api Tawang jaya kelas ekonomi. Kereta api Tawang Jaya merupakan kereta yang dioperasikan oleh PT KAI DAOP IV Semarang yang terdiri dari kelas ekonomi dengan relasi Semarang Poncol dan Jakarta, Pasarsenen. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi dengan jurusan Jakarta- Semarang. hal ini karena banyak pelanggan kereta api mulai dari mahasiswa dan masyarakat berbagai lapisan memakai kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi.

Pelayanan yang ditawarkan oleh pihak stasiun poncol khususnya bagi penumpang kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi antara lain meliputi pelayanan perkarisiran (*tiketing*), sub sistem pelayanan di stasiun, sub sistem pelayanan kereta api, pelayanan keamanan dan pelayanan informasi. Para penumpang diwajibkan membeli tiket terlebih dahulu, dimana mereka harus tahu jadwal keberangkatan kereta api dan harga kereta yang akan dinaiki. Keamanan pada stasiun poncol sejauh ini terkendali dan aman karena sudah ada sterilisasi stasiun dan petugas keamanan selalu mengecek tiket penumpang sebelum penumpang masuk ke stasiun. Tidak sembarang orang bisa masuk ke stasiun poncol. Untuk pelayanan Informasi dari pihak stasiun menyediakan papan informasi untuk jadwal keberangkatan kereta api.

Dalam penelitian ini, selain mengambil pelayanan tersebut, penulis juga mengambil pelayanan akan fasilitas yang ditawarkan seperti kelayakan gerbong, kelengkapan sarana dan prasarana kereta api, kebersihan dan ketepatan waktu keberangkatan/kedatangan kereta. Hal ini didasari pada pemikiran bahwa pihak kereta api harus mengoptimalkan pelayanannya agar tercipta kualitas kereta api tawang jaya kelas ekonomi yang lebih baik. Yang pada akhirnya penumpang kereta api Tawang Jaya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.KAI DAOP IV Semarang.

Adanya suatu perubahan pada PT.KAI yang akan menyebabkan perbaikan kualitas pelayanan terhadap penumpang dimulai dari perubahan jejang struktur organisasi yang lebih kompleks dan perubahan logo serta budaya perusahaan. Di dalam program 2010, PT.KAI (Persero) telah melakukan inovasi peningkatan pelayanan menuju *customer oriented*, seperti peningkatan kebersihan di atas kereta baik sebelum maupun selama perjalanan. Selain itu pemberian fasilitas umum di stasiun seperti ruang tunggu yang representatif, toilet gratis dengan tetap dijaga

kebersihannya. Sehubungan dengan hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berjanji akan memenuhi kebutuhan dasar penumpang kereta api (KA) Kelas Ekonomi, yaitu tersedianya dan hidupnya lampu-lampu, kipas angin yang berputar dan toilet yang bersih serta air yang selalu tersedia. Sehubungan dengan hal ini PT. KAI mendapatkan penghargaan terbaik kedua dalam kategori inovasi pelayanan publik Anugerah BUMN 2011.

PT.KAI Persero bukan sekedar mengganti budaya perusahaan yang lama namun yang lebih utama adalah perubahan nilai dan perilaku insan PT. KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Adanya suatu perubahan budaya perusahaan pada PT.KAI menyebabkan adanya suatu perbaikan kualitas pelayanan di dalam melayani pengguna jasa kereta api. Ini dilihat dari adanya peningkatan kualitas pelayanan pada stasiun poncol. Perubahan dari pelayanan tiketing, keamanan serta adanya sterilisasi stasiun membuat kualitas pelayanan yang ada pada stasiun poncol serta kereta ekonomi mengalami perbaikan pelayanan menuju pelayanan yang prima.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, keamanan dan ketertiban, PT KAI (Persero) tetap melakukan kebijakan – kebijakan yaitu:

1. *Boardingpass* di stasiun-stasiun keberangkatan, yakni hanya penumpang yang telah memiliki tiket dan kereta apinya telah siap, diijinkan masuk peron di dalam stasiun.
2. Pemberlakuan pembatasan kapasitas angkut maksimal 100 % untuk KA jarak jauh dan KA jarak menengah tertentu serta tidak menjual tiket tanpa tanda nomor tempat duduk (tiket berdiri)
3. Rencana larangan merokok di atas semua kelas KA, untuk KA-KA yang tidak disiapkan ruang khusus merokok.

Selain kultur organisasi di dalam perusahaan kereta api yang akan menghasikan kualitas pelayanan yang baik, maka harus didukung oleh pegawai yang berkualitas. Oleh sebab itu dibutuhkan aparat atau petugas yang memiliki kemampuan yang memadai serta keahlian di bidang tugasnya. Kemampuan seorang pegawai merupakan perwujudan dari pengetahuan tentang tugas-tugas dan hal –hal yang berkaitan dengan bidang tugasnya serta keterampilan yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi pada kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi perlu mendapatkan perhatian khusus dari PT.KAI agar kualitas pelayanannya tidak berhenti sampai disitu saja dan terjadi peningkatan yang terus menerus. Hal ini terkait dengan kepuasan pengguna jasa. Selain itu juga karena dalam Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 yang berlaku mulai 18 Juli 2009 menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan hak masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang muncul dari pelayanan jasa kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dalam penelitian pada penulisan skripsi yang berjudul **“Studi Kualitas Pelayanan Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi DAOP IV Semarang”** .

1.2. PERUMUSAN MASALAH

- a. Adakah hubungan antara kemampuan pegawai/penyedia layanan dengan kualitas pelayanan PT Kereta Api DAOP IV Stasiun Poncol, Semarang ?
- b. Adakah hubungan antara kultur organisasi dengan kualitas pelayanan PT Kereta Api DAOP IV Stasiun Poncol, Semarang ?
- c. Adakah hubungan antara kemampuan pegawai/penyedia layanan dan kultur organisasi dengan kualitas pelayanan PT Kereta Api DAOP IV Stasiun Poncol, Semarang

1.3. TEORI

a. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) (Y)

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standard pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Zeithaml – Parasuraman – Berry memberikan indikator ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut pelanggan.

1. tangibles
2. reliability
3. responsiveness
4. assurance
5. empathy

b. Kemampuan pegawai /penyedia layanan (X1)

kemampuan pegawai adalah suatu keadaan pegawai yang secara penuh kematangan, kesungguhan, berdaya guna dan berhasil guna dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal dengan bekal pengetahuan dan keterampilan dalam mencapai suatu tujuan organisasi.

Kemampuan yang harus dimiliki Pegawai menurut Robert R Kartz

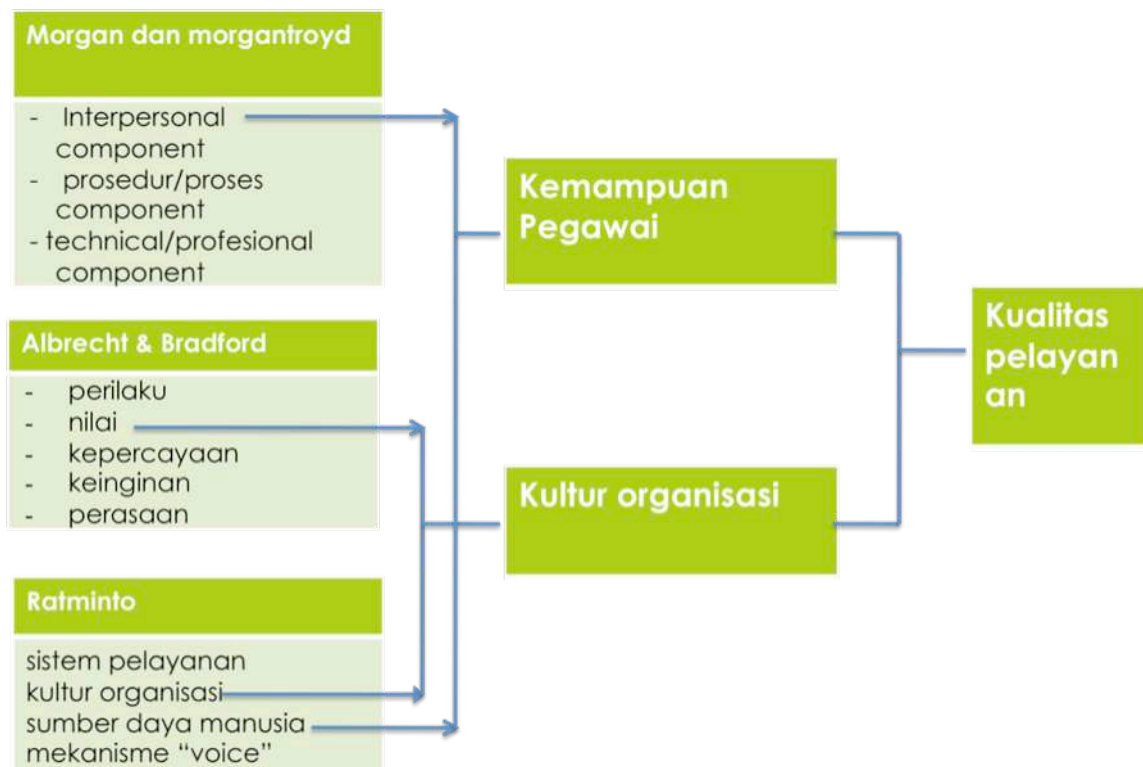
- Kemampuan teknik
- Kemampuan kemanusiaan
- Kemampuan konseptual

c. Kultur Organisasi (X2)

Kultur Organisasi (*Organizational culture*) adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lainnya. Sistem makna ini ketika dicermati lebih seksama adalah sekumpulan karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi.

konsep: Nilai-nilai dasar budaya kerja menurut Kementrian PAN (Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2002)

1.4. KERANGKA BERPIKIR



I. 5. METODOLOGI

Peneliti memilih menggunakan penelitian *kuantitatif* bersifat *eksplanatory* yaitu penelitian ini menekankan pada pengaruh antar variabel penelitian dengan menguji hipotesis yaitu adanya pengaruh kemampuan penyedia layanan dan kultur organisasi terhadap kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi dan mengumpulkan data yang berjumlah besar dan sudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori guna mengetahui kecenderungan antara variabel-variabel yang diteliti.

BAB II

PEMBAHASAN

Bab ini akan menyajikan data-data berdasarkan hal-hal yang diperoleh melalui daftar pertanyaan yang telah disajikan kepada penumpang Kereta Api Tawang Jaya Kelas Ekonomi Stasiun Poncol PT KAI DAOP IV Semarang. Penyajian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel frekuensi, yang meliputi data variabel kualitas pelayanan (Y), kemampuan pegawai (X1) dan kultur organisasi (X2).

a. Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan tabel rekapitulasi variabel kualitas pelayanan (Y) bahwa 34 penumpang (38,2%) menyatakan kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi sudah baik, terdapat 32 penumpang dengan presentase 36% menyatakan kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi kurang baik, 12 penumpang atau 13,5% menyatakan bahwa kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi tidak baik/rendah, dan 11 penumpang dengan presentase 12,4% menyatakan bahwa kualitas pelayanan kereta api tawang jaya kelas ekonomi sangat baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi di PT.KAI DAOP IV Semarang Stasiun poncol masuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 38,2%. Penyebab kualitas pelayanan kereta api tawang jaya kelas ekonomi masuk dalam kategori baik adalah dalam segi kenyamanan gerbong kereta yang sudah dianggap nyaman oleh penumpang karena pergantian kereta api tawang jaya kelas ekonomi, petugas tiket yang sudah

teliti dalam pengecekan tiket, penampilan petugas yang rapih dan bersih. Dari segi jaminan ketersediaan layanan yang mencukupi pelayanan kepada penumpang sampai jaminan kebersihan di dalam kereta api tawang jaya kelas ekonomi.

b. Kemampuan Pegawai (X1)

Berdasarkan tabel rekapitulasi variabel kemampuan pegawai (X1) bahwa 47 penumpang (52,8%) menyatakan kemampuan petugas kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi baik, terdapat 28 penumpang dengan presentase 31,5% menyatakan kemampuan petugas kereta api tawang jaya kelas ekonomi kurang baik, 9 penumpang atau 10,1% menyatakan bahwa kemampuan petugas kereta api tawang jaya kelas ekonomi tidak baik/rendah, dan 5 penumpang dengan presentase 5,6% menyatakan bahwa kemampuan petugas kereta api tawang jaya kelas ekonomi sangat baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi di PT.KAI DAOP IV Semarang Stasiun poncol adalah baik. Penyebab bahwa petugas kereta api tawang jaya kelas ekonomi baik adalah petugas sudah mempunyai kemampuan berinteraksi dengan penumpang, kemampuan bekerjasama dengan petugas lain sangat tinggi, kemampuan petugas tiket teliti dalam pemeriksaan tiket dengan baik dan mampu menerima saran dan keluhan penumpang kereta api Tawang Jaya.

c. Kultur Organisasi

Berdasarkan tabel rekapitulasi variabel Kultur organisasi bahwa 34 penumpang (39,2%) menyatakan kultur organisasi PT.KAI DAOP IV Semarang sudah baik, terdapat 29 penumpang dengan presentase 32,6% menyatakan kultur

organisasi PT.KAI DAOP IV Semarang kurang baik, 17 penumpang atau 19,1% menyatakan bahwa kultur organisasi PT.KAI DAOP IV Semarang tidak baik/rendah, dan 9 penumpang dengan presentase 10,1% menyatakan bahwa kultur organisasi PT.KAI DAOP IV Semarang baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kultur organisasi PT.KAI DAOP IV Semarang Stasiun poncol adalah baik. Kultur organisasi yang baik menunjukkan bahwa pegawai dapat meresapi nilai-nilai organisasi tersebut dengan baik dan menerima kultur organisasi tersebut sebagai tujuan mereka bekerja. Penyebab kultur organisasi pada PT.KAI DAOP IV Semarang baik adalah petugas yang sabar, semangat, penampilan yang ramah, bekerja dengan sungguh sungguh dan bekerja melayani penumpang dengan prima.

Pada pokok bahasan sebelumnya telah disajikan data tunggal tabel variabel kualitas pelayanan (Y), variabel kemampuan pegawai (X1), dan variabel kultur organisasi (X2). Pada pokok bahasan ini akan diuraikan hubungan antar variabel penelitian untuk dapat menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian yang diduga memiliki hubungan satu sama lain, yaitu variabel kemampuan pegawai dan variabel kultur organisasi sebagai variabel bebas, serta variabel kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Dalam bagian ini akan dibahas pula pengujian hipotesis yang diajukan pada bab pendahuluan. Adapun rumus statistik yang digunakan dalam uji hipotesis penelitian ini adalah:

1. Rumus koefisien korelasi Rank Kendall dengan uji signifikansi Z pada taraf signifikan 1% dan taraf signifikan 5%.
2. Rumus koefisien konkordansi Rank Kendall dengan uji signifikansi Chi Square pada taraf signifikan 1% dan taraf signifikan 5%.

3. Rumus koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini.

1. Menggunakan Korelasi Rank Kendall (taraf signifikan = 5%)

- Ada hubungan antara kemampuan petugas dengan kualitas pelayanan pada Kereta Api Tawang Jaya dimana Z hitung $>$ Z tabel 5 % ($8,13 > 1,645$).
- Ada hubungan antara kemampuan petugas dengan kualitas pelayanan pada Kereta Api Tawang Jaya dimana Z hitung $>$ Z tabel 5 % ($7,31 > 1,645$).

2. Menggunakan Konkordasi Kendall (taraf signifikan = 5%)

Didapat nilai $W = 0,873$ dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yang berarti ketiga variabel tersebut berhubungan. Kemudian diuji dengan chi Square Taraf Signifikansi 5 % : X^2 hitung $>$ X^2 tabel atau $155,456 > 122,942$

3. Menggunakan Koefisien Determinasi

Hasil dari koefisien determinasi didapat bahwa pengaruh variabel kemampuan petugas dan kultur organisasi dengan kualitas pelayanan Pada Kereta Api tawang jaya DAOP IV Semarang 76,2%.

Nilai KD 76,2 berarti bahwa dari variabel kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel kemampuan pegawai (X_1) dan kultur organisasi (X_2) secara bersama sama sebesar 76,2% sedangkan sisanya sebesar 23,8 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti prosedur pelayanan yang jelas, teknologi yang digunakan, tingkat kepuasan konsumen dan lainnya. Agar peningkatan kualitas pelayanan (Y) optimal akan peningkatan variabel kemampuan pegawai (X_1) dan variabel kultur organisasi (X_2) harus dilakukan secara bersama dan seimbang.

Variabel kemampuan pegawai dan kultur organisasi secara bersama sama memberikan sumbangan perubahan sebesar 76,2% terhadap perbaikan mutu kualitas pelayanan kereta api Tawang jaya kelas ekonomi di PT.KAI DAOP IV Semarang. Baik tidaknya suatu pelaksanaan kualitas pelayanan yang ada bergantung pada seberapa besar tingkat kemampuan pegawai memahami dan mengerti pekerjaannya dalam menjalankan tugasnya dan seberapa besar kemampuan pegawai dapat meresapi suatu kultur organisasi di dalam organisasi tersebut sehingga tercipta suatu kepuasan dari pengguna jasa.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi pada stasiun poncol PT.KAI DAOP IV Semarang maka akan sangat berpengaruh besar pada bidang jasa transportasi, khususnya kereta api sebagai transportasi nasional Indonesia. Untuk itu peningkatan pelayanan secara meyeluruh perlu dilaksanakan. Melalui peningkatan kemampuan para petugas kereta api dan juga peresapan dan pemahaman kultur organisasi di dalam diri pegawai dengan baik, maka pelaksanaan pelayanan untuk pengguna jasa akan berjalan dengan optimal dan baik sehingga dapat menciptakan suatu kualitas pelayanan secara keseluruhan pada kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi PT.KAI DAOP IV Semarang. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan berarti meningkatkan citra dari PT.KAI DAOP IV Semarang sebagai transportasi nasional dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya dengan begitu akan meningkatkan pendapatan perusahaan PT.KAI karena masyarakat sudah percaya bahwa kualitas pelayanan kereta api ekonomi sudah baik.

Dengan demikian variabel kemampuan pegawai dan kultur organisasi secara bersama-sama memberikan sumbangan perubahan sebesar 76,2% terhadap kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi di PT.KAI DAOP IV Semarang, Sedangkan sisanya sebesar 23,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti

prosedur pelayanan yang jelas, komunikasi, teknologi yang digunakan, tingkat kepuasan konsumen dan lainnya.

Dengan demikian hipotesis yang dikemukakan sebelumnya pada kerangka dasar pemikiran yang dinyatakan bahwa variabel kemampuan pegawai (X1) dan variabel kultur organisasi (X2) merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Y) dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan melalui pengujian hipotesis yang diwujudkan dalam bentuk analisis tabel silang, analisis tabel 3x3, Koefisien Korelasi Rank Kendall, Koefisien Konkordasi kendall, dan koefisien Determinan dimana hipotesis dapat diterima secara signifikan. Secara teoritis kualitas pelayanan akan semakin baik karena dipengaruhi banyak faktor, dan tentunya sesuai bahasan bahwa faktor yang mempengaruhi adalah kemampuan pegawai dan kultur organisasi. dan faktor-faktor tersebut telah terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan.

BAB III

PENUTUP

Setelah dilakukan pembahasan yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya dari penelitian tentang kualitas pelayanan kereta api penumpang tawang jaya kelas ekonomi dan membuktikan ada tidaknya hubungan positif antara variabel kemampuan pegawai dan kultur organisasi terhadap variabel kualitas pelayanan kereta api tawang jaya kelas ekonomi di PT.KAI DAOP IV Semarang, maka dengan berdasarkan data-data tersebut akan diuraikan saran-saran yang mungkin dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kearah kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

V.1. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan mengenai pelayanan yang ada pada kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi pada PT.KAI DAOP IV Semarang penulis mencoba menyampaikan beberapa saran yang sekiranya bermanfaat dan dapat dipertimbangkan untuk lebih baik lagi dalam kultur organisasi dan kemampuan kerja serta kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi. Adapun beberapa saran tersebut sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi di PT.KAI DAOP IV Semarang yang sudah baik, maka perlu adanya beberapa upaya peningkatan dalam beberapa pelayanan agar pelayanan menjadi lebih baik kedepannya , yaitu :
 - Hendaknya pihak pengelola PT.KAI DAOP IV Semarang dapat meningkatkan serta memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana pada kereta api Tawang Jaya kelas ekonomi seperti kipas angin yang menyala, tempat duduk, lampu penerangan, pijakan pintu dan tangga serta pegangan tangan tempat duduk

agar penumpang merasa lebih menikmati perjalanan selama berada di dalam kereta api.

- Untuk menangani kurang bertanggung jawabnya petugas terhadap penumpang yang sakit atau barang penumpang yang hilang dengan cara atasan memberikan suatu teguran kepada bawahan atau petugas pelayanan kereta api agar dapat melayani penumpang kereta api Tawang Jaya dengan baik sehingga mereka tidak akan terabaikan.
2. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai yang lebih baik lagi, maka diperlukan beberapa upaya sebagai berikut :
- Untuk menangani kurang mampunya petugas dalam merawat kebersihan dengan cara penambahan pegawai yang khusus untuk menjaga kebersihan gerbong dan perlu adanya tempat sampah pada setiap beberapa meter dari stasiun karena fakta yang terjadi di lapangan jarang sekali tempat sampah terlihat pada stasiun yang ada. Dengan adanya tempat sampah tersebut, penumpang dan petugas tidak membuang sampah disembarang tempat. Selain itu dengan memberikan himbauan dan peraturan agar para petugas dan juga penumpang kereta api Tawang Jaya dapat memelihara kebersihan stasiun maupun di dalam kereta dan hendaknya petugas kebersihan di dalam kereta api tawang jaya selalu mengontrol keadaan kebersihan pada setiap gerbong kereta api sewaktu kereta api berhenti di setiap stasiun yang dilalui. Dikarenakan sampah akan menimbun banyak ketika kereta api berhenti pada setiap stasiun stasiun besar yang biasanya para pedagang makanan dan lainnya akan masuk dan menjual barang dagangannya di kereta, para penumpang pun akan membuang sampah di sembarang gerbong, maka dari itu petugas

kebersihan bertanggung jawab untuk mengontrol dan membersihkan serta merawat kebersihan gerbong-gerbong kereta api.

- Untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam menangani permasalahan penumpang kereta api dengan cara petugas harus dibiasakan berinteraksi lebih baik lagi dengan penumpang dengan begitu tercipta harmonisme antara penumpang dengan petugas kereta api. Selain itu petugas seharusnya lebih bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya yaitu melayani dengan prima penumpang kereta api.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing
- Istianto, Dr. Bambang, HP. M.Si. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: mitra Wacana Media
- Lukman, Drs.Sampara, M.A. 2004. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Moenir, H.A.S., “manajemen Pelayanan Umum di Indonesia” , Bumi Aksara, Jakarta , 1998
- Prof. Dr. yeremias T. keban, SU, MURP . 2008. *Enam Dimensi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Penerbit Gaya Media :Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, penerapan Citizen’s Charter dan standar pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Samodra Wibawa, *New Publik Management sebagai Model Administrasi Kabupaten*, (Yogyakarta: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2002)
- Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*, edisi 12, salemba empat : Jakarta
- Sugiyono prof. Dr, 2010. *Metode Penelitian Administrasi* , Alfabeta : Bandung
- Tjiptono Fandy, 2009. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta