

## **PERSEPSI PENGGUNA LAYANAN ANGKUTAN JASA KERETA API OLEH PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**Nur Elly<sup>1</sup>, Nadhya Nabila<sup>2</sup>, Nelly Anggia Murni<sup>3</sup>  
Nirwana<sup>4</sup>, Novi Diana<sup>5</sup>**

<sup>1</sup>PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Balai Yasa Lahat. Email: elirariku@gmail.com

<sup>2</sup>Polres Prabumulih. Email: nadhyanabilla48@gmail.com

<sup>3</sup>Dinas Kesehatan Kab. Ogan Ilir. Email: anggiamurnih@gmail.com

<sup>4</sup>Dinas Pemberdayaan Masyarakat & Desa Kab. Muba. Email: nirwanasky41@gmail.com

<sup>5</sup>SD Negeri 1 Sungai Sodong. Email: novidianadiana6735@gmail.com

### **ABSTRACT**

*The problem that is used as the object of research is the perception of users of Railroad Transport Services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang. This research was conducted with the aim of analyzing the user's perception of Railroad Transport Services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang. In order to reveal and discuss the service performance which is the object of research, a qualitative research approach is used. This research approach is carried out with descriptive analysis method. The qualitative research approach was chosen with the consideration that qualitative research is a research method that focuses more on exploring the object of the problem in depth and dynamically according to the research subject as the party who knows, sees and feels directly the performance of the service. From the discussion of the results of the study, it was found that the perception of users of Railroad Transport Services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang, from the tangible dimension, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang is revealed from the indicators of providing service counters, indicators of providing waiting rooms, and indicators of the number of service officers who have not fully met the expectations of the service recipients. In the dimension of reliability, the low perception of users of Railroad Transport Services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang. In the dimension of responsiveness, the low quality of service is revealed from the officers' response indicators to service recipient complaints, officers' response indicators to service recipients' criticism and officers' response indicators to the difficulties of service recipients who have not fully met the expectations of service recipients. In the Assurance dimension, the low quality of service is revealed from indicators of the ability of officers to serve, indicators of technical fluency of services and indicators of timeliness of services that have not fully met the expectations of service recipients. In the dimension of empathy, the low perception of users of rail transportation services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang is revealed from indicators of readiness of service officers, indicators of attention of service officers, and indicators of concern for service officers to complaints of service recipients who have not fully met the expectations of the service recipients, namely the users of rail transportation services by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang.*

**Keywords:** Perception, Rail Service Transportation.

### **ABSTRAK**

Masalah yang dijadikan obyek penelitian adalah Persepsi pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Persepsi pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Guna mengungkap dan membahas kinerja pelayanan yang dijadikan obyek penelitian digunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian ini dilaksanakan dengan metode analisis deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih memfokuskan penggalan obyek permasalahan secara mendalam dan dinamis menurut subyek penelitian sebagai pihak yang mengetahui, melihat dan merasakan langsung kinerja

pelayanan tersebut. Dari pembahasan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa Persepsi pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, dari dimensi tangible, rendahnya Persepsi pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang terungkap dari indikator penyediaan loket pelayanan, indikator penyediaan ruang tunggu, dan indikator jumlah petugas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Dalam dimensi reliability, rendahnya Persepsi pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Dalam dimensi responsiveness, rendahnya kualitas pelayanan terungkap dari indikator respon petugas terhadap keluhan penerima layanan, indikator respon petugas terhadap kritikan penerima layanan dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Dalam dimensi Assurance, rendahnya kualitas pelayanan terungkap dari indikator kemampuan petugas dalam melayani, indikator kelancaran teknis pelayanan dan indikator ketepatan waktu pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Dalam dimensi empathy, rendahnya Persepsi pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang terungkap dari indikator kesiapan petugas pelayanan, indikator perhatian petugas pelayanan, dan indikator kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan yaitu para pengguna jasa angkutan kereta api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

*Kata Kunci: Persepsi, Angkutan Jasa Kereta Api*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : (1) kepentingan umum; (2) kepastian hukum; (3) kesamaan hak; (4) keseimbangan hak dan kewajiban; (5) keprofesionalan; (6) partisipatif; (7) persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; (8) keterbukaan; (9) akuntabilitas; (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (11) ketepatan waktu; dan (12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dengan melaksanakan seluruh asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut, maka dengan sendirinya pelayanan

Kereta Api dapat menjadi lebih baik. Pelayanan angkutan jasa oleh Kereta Api yang lebih baik ini penting sekali karena dari pengamatan langsung terhadap pelayanan angkutan kereta api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang teridentifikasi bahwa pelayanan angkutan

jasa kereta api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang tersebut masih belum memenuhi harapan pihak penerima layanan seperti misalnya harapan dalam hal ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Belum terpenuhinya harapan pihak penerima layanan tersebut antara lain diketahui dari cukup banyak warga masyarakat yang menerima layanan mengeluhkan pelayanan tersebut.

Keluhan timbul karena fasilitas pelayanan yang tidak memadai. Tidak hanya itu, warga masyarakat yang menerima layanan juga mengeluhkan sikap petugas pelayanan yang kurang tanggap terhadap keluhan penerima layanan. Dampak dari pelayanan yang demikian itu tentu tidak terbatas hanya pada keluhan para penerima layanan tersebut. kinerja pelayanan Kereta Api yang belum optimal juga berdampak pada menurunnya penerimaan pendapatan. Karena itu, mengingat dampak dari kinerja pelayanan Kereta Api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang cukup luas, maka pihak Kereta Api perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan Kereta Api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang, agar kinerja pelayanan tidak hanya dapat memenuhi harapan pihak

penerima layanan; namun dapat pula meningkatkan penerimaan dari sektor pelayanan jasa angkutan di bidang kereta api.

Pelayanan jasa Kereta Api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang tampak menjadi suatu fenomena yang menarik untuk diteliti. Guna menjawab pertanyaan seperti ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang”. Judul penelitian ini dipilih dengan alasan bahwa pelayanan jasa angkutan kereta api oleh PT Kereta Api Divisi Regional III Palembang yang diselenggarakan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah. Pelayanan tersebut termasuk dalam perspektif pelaksanaan salah satu fungsi pemerintahan yakni fungsi pelayanan publik.

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana Persepsi Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan ?

### **KERANGKA TEORI**

#### **Pengertian Persepsi**

Menurut Kotler (2000) menjelaskan persepsi sebagai proses bagaimana seseorang menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran keseluruhan yang berarti. Mangkunegara (dalam Arindita, 2002) berpendapat bahwa persepsi adalah suatu proses pemberian arti atau makna terhadap lingkungan. Dalam hal ini persepsi mencakup penafsiran obyek, penerimaan stimulus (Input), pengorganisasian stimulus, dan penafsiran terhadap stimulus yang telah diorganisasikan

dengan cara mempengaruhi perilaku dan pembentukan sikap. Adapun Robbins (2003) mendeskripsikan persepsi dalam kaitannya dengan lingkungan, yaitu sebagai proses di mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

Menurut Alport (dalam Mar’at, 1991 : 110) Proses pemahaman terhadap rangsang atau stimulus yang diperoleh oleh indera menyebabkan persepsi terbagi menjadi beberapa jenis :

1. Persepsi visual didapatkan dari indera penglihatan. Persepsi ini adalah persepsi yang paling awal berkembang pada bayi, dan memengaruhi bayi dan balita untuk memahami dunianya. Persepsi visual merupakan topik utama dari bahasan persepsi secara umum, sekaligus persepsi yang biasanya paling sering dibicarakan dalam konteks sehari-hari.
2. Persepsi auditori, Persepsi auditori didapatkan dari indera pendengaran yaitu telinga.
3. Persepsi perabaan Persepsi pengerabaan didapatkan dari indera taktil yaitu kulit.
4. Persepsi penciuman, Persepsi penciuman atau olfaktori didapatkan dari indera penciuman yaitu hidung.
5. Persepsi pengecapan, Persepsi pengecapan atau rasa didapatkan dari indera pengecapan yaitu lidah.

#### **Kualitas Pelayanan**

Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan sebagaimana diungkapkan oleh Tjiptono (1996:56). Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 1996:147) :

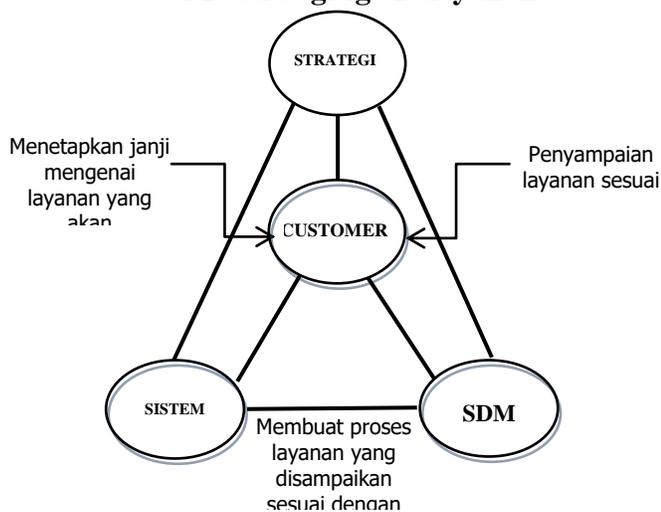
Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Bahkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan

harapannya.

Menurut Albert dan Zemke (dalam Ratminto & Winarsih, 2005:79), organisasi-organisasi yang bergerak di bidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu (a) disusunnya strategi pelayanan yang baik;(b) orang di garis depan yang berorientasi pada pelanggan/konsumen;dan(c) sistem pelanggan yang ramah. Bentuk pelayanan publik yang memuaskan sebagaimana uraian tersebut di atas, maka dapat digambarkan sebagai komponen model pelayanan sebagai berikut.

**Gambar 2.1**

**Model Segitiga Pelayanan**



Sumber : Diadaptasi dari Kotler and Amstrong (dalam Ranguti, 2002:27)

Persepsi Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang melalui : **Tangible** atau Berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi; (2) **Reliability** atau keandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat; (3) **Responsiveness** atau respon adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat; (4) **Assurance** atau Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan

dan keyakinan; (5) **Empathy** atau Empati adalah kepedulian, perhatian individual petugas pelayanan terhadap pelanggan. Dengan rujukan teori ini, selanjutnya layanan jasa Kereta Api dikonseptualisasikan sebagai konsep pelayanan yang diselenggarakan guna memenuhi persyaratan pelayanan yang berkualitas.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan, alasan memilih PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan karena lembaga yang melayani Angkutan Jasa Kereta Api sehingga memungkinkan dalam mendukung data yang diperlukan oleh penelitian ini.

Adapun informan-informan yang akan diwawancarai adalah sebagai berikut:

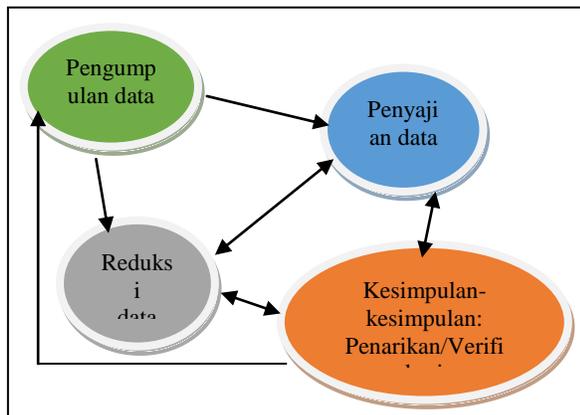
**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

Informan	Jabatan/Pekerjaan
1	Kepala Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan
2	Seksi Pelayanan
3	Masyarakat Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api

Teknik Analisa data dilakukan setelah pengumpulan data dilaksanakan, yang dilanjutkan dengan mereduksi data yaitu proses pemilahan terhadap data yang diperoleh lapangan, dimana data yang diperoleh melalui wawancara, observasi atau pengamatan yang sudah ditentukan dalam catatan lapangan, dokumen, gambar, dan lain-lain dipilah serta diambil inti dari data tersebut untuk disesuaikan dengan keperluan peneliti, reduksi data yang dilakukan dengan jalan membuat abstraksi. Selanjutnya adalah menyusun dalam satuan-satuan. Satuan itu dikategorikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori dilakukan sambil membuat penandaan

(coding) yang akhirnya mengadakan pemeriksaan kembali keabsahan hingga ke tahap penafsiran data. tahap selanjutnya adalah menyajikan data yang diperoleh dan pada akhirnya dihasilkan suatu kesimpulan, seperti analisis data yang dilakukan terhadap proses pendataan tenaga honorer.

Secara visual, langkah-langkah analisis data dapat disajikan dalam gambar model interaktif berikut:



**Gambar 3.1.** Model interaktif

Sumber : (Miles dan Huberman, 1992 : 20)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pembahasan Persepsi Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan

#### a. *Tangible*

*Tangible* atau berwujud merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Penyediaan loket pelayanan merupakan salah satu bentuk berwujud (*tangible*) yang menjadi salah satu input persepsi para pihak penerima layanan ketika ingin menggunakan jasa angkutan. Menurut Tjiptono (1996:56) atribut-atribut yang ada dalam kualitas pelayanan publik antara lain

kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Pada satu sisi, kemudahan fasilitas ini tentu diharapkan oleh setiap pengguna jasa Kereta Api yang menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api ; dan pada sisi lainnya, kemudahan ini tentu dapat dijadikan salah satu bentuk komitmen penyedia layanan. Karena itu, kualitas pelayanan akan terbangun dengan sendirinya apabila pihak penyelenggara pelayanan memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Ketika warga masyarakat menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api tidak dalam jumlah yang banyak, penyediaan loket tersebut mungkin tidak bermasalah. Namun ketika warga masyarakat yang menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api menjadi banyak, maka yang tampak adalah bahwa penyediaan loket untuk para yang menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api menjadi hal yang perlu mendapat perhatian khusus dari pimpinan Administrasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Idealnya, Kantor dapat menyelenggarakan suatu pola pelayanan terdiri atas beberapa jenis pelayanan yang bernilai penting bagi perkembangan, kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Pola pelayanan tersebut dilaksanakan dengan menyediakan beberapa loket untuk mendapat pelayanan.

Saya melihat penyediaan loket sudah tertata rapi, akan tetapi kadang-kadang loket yang digunakan tidak sepenuhnya difungsikan, sehingga akan menimbulkan penumpukan penumpang untuk mengantri membeli tiket, jika ada keluhan baru direspon oleh petugas

(Wawancara dengan penumpang pada Tanggal 27 Mei 2020).

Dengan demikian loket akan menjadi tidak optimal jika hanya dibuka satu atau dua saja loketnya. Ditambah dengan pengaturan antri yang terkesan apa adanya, maka penyediaan loket yang apa adanya itu menimbulkan persepsi yang kurang memuaskan pihak penerima layanan. Sudah baik, Cuma sayangnya persediaannya masih kurang jika penumpang banyak yang akan menggunakan jasa Kereta Api (Wawancara dengan penumpang pada Tanggal 3 Juni 2020).

Jika persepsi masyarakat sudah sedemikian kritis terhadap penampilan kinerja administrasi Kereta Api yang bertugas melayani masyarakat, maka dengan sendirinya persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan jasa Kereta Api tanjung api-api menjadi semakin jauh dari harapannya.

Dengan adanya loket ini kita sudah agak terbantu karena semua diproses melalui loket ini, jadi kita tidak perlu lagi bolak balik kesetiap meja atau bagian yang terkait dengan menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa pelabuhan (Wawancara dengan penumpang pada Tanggal 3 Juni 2020).

Keluhan pihak penerima layanan itu tidak hanya terkait dengan penyediaan fasilitas fisik (*tangible*) namun terkait juga dengan sikap para petugas pelayanan. Bagaimana keluhan pihak penerima layanan, terungkap dari informan berikut.

Dengan adanya loket pelayanan memang sudah sangat membantu bagi menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa pelabuhan, namun yang disayangkan loket belum berfungsi dengan baik karena petugas yang menunggu loket terkadang tidak berada ditempat, sehingga kita harus menunggu (Wawancara dengan penumpang pada Tanggal 5 Juni 2020).

Kinerja pelayanan yang diberikan oleh

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang sudah memuaskan, walaupun ada juga yang kurang di mata masyarakat pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Karena itu pihak PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang telah menyiapkan petugas kebersihan. Sudah menjadi rahasia umum bahwa untuk mendapat pelayanan yang mudah dan lancar di lingkungan birokrasi diperlukan “biaya pelicin” yang besarnya relatif.

Untuk sebagian warga masyarakat uang pelicin ini mungkin sudah dianggap menjadi kebiasaan aparat, karena begitulah maunya aparat birokrasi. Namun tentu tidak semua warga masyarakat bisa menerima kenyataan ini. Warga yang tidak menerima kenyataan seperti ini tidak hanya mengeluhkan pengenaan biaya di luar ketentuan; namun mengeluhkan hal lainnya seperti yang dikemukakan oleh informan bahwa kebersihan di Kereta Api yang perlu menjadi perhatian PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, walaupun seluruh pelayanan Kereta Api berbeda tergantung jenis Kereta Api nya, karena banyak Kereta Api yang tidak sama bagusnya dan kebersihannya, tergantung jenis Kereta Api (Wawancara dengan staf pegawai 29 Mei 2020).

Disamping itu perlunya disiplin kerja petugas agaknya masih mewarnai kinerja birokrasi pelayanan. Keluhan yang sama pun terungkap dari informan yang mengatakan “Loketnya memang ada tetapi saya sangat kecewa sewaktu saya datang dulu untuk antri dalam menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api pegawainya ada akan tetapi sering tutup, dan mempersilahkan ke loket lain.” (Wawancara dengan masyarakat Tanggal 7 Juni 2020).

Harapan yang demikian itu akan teraktualisasi secara efektif bila pihak penyedia layanan memang memiliki komitmen untuk memberikan yang terbaik

kepada pihak penerima layanan. Namun kenyataan menunjukkan bahwa komitmen memberikan yang terbaik kepada pihak penerima layanan ini belum menjadi ukuran dan norma kerja aparatur birokrasi yang terbiasa ingin dilayani; bukan melayani. Karena itu, kinerja aparatur birokrasi pelayanan pun sering mendapat sorotan publik.

Loket memang ada tapi kurang penggunaannya karena sering petugas tidak berada di loket ini dan agar tidak menunggu terlalu lama tetap saja untuk antri pembelian tiket. Seharusnya fungsi loket pelayanan itu lebih diberdayakan agar setiap orang yang dapat antri dengan tidak berdesakan (Wawancara dengan penumpang Tanggal 17 Juni 2020)

Loket pelayanan tidak hanya harus difungsikan sebagaimana mestinya; namun harus juga mencerminkan bagaimana prosedur pelayanan itu diberlakukan. Artinya, penyediaan fasilitas fisik (*tangible*) dengan aturan harus paralel dan tidak menimbulkan kebingungan di pihak penerima layanan. Tidak paralelnya prosedur pelayanan dan sarana pelayanan ini sering ditemukan di lingkungan birokrasi pelayanan

#### **b. Pelayanan yang Bersifat Responsiveness**

Menurut Zeithml et.al. *responsiveness* atau respon adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Kesediaan yang dimaksud tentu tidak kesediaan yang dilakukan secara sadar dan tidak karena merasa terpaksa. Respon yang didasarkan pada kesadaran dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak penerima layanan.

Untuk respon memang harus diakui sangat baik, karena pegawai kalau kita ada keluhan mereka langsung membantu

(Wawancara dengan penumpang Tanggal 3 Juni 2020).

Membantu pihak penerima layanan yang mengeluh atas kinerja pelayanan yang diterima adalah benar. Tetapi akan lebih benar lagi jika kinerja pelayanan itu tidak sampai menimbulkan keluhan di kalangan penerima layanan seperti yang dikemukakan informan berikut :

Respon sangat baik, karena bila kita mendapat keluhan mereka bersedia membantu apalagi menyangkut dengan masalah pelayanan jasa pelabuhan tanjung api-api (Wawancara dengan pengguna angkutan pada Tanggal 6 Juni 2020).

#### **c. Pelayanan yang Menyangkut Assurance**

Menurut Zeitamahl et.al. *assurance* atau Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Pada Pelayanan di PT Kereta Api, lagi-lagi keterbatasan sarana pelayanan dikeluhkan oleh pihak penerima layanan. Betapapun bagus kinerja petugas pelayanan, jika pelaksanaan tugas pelayanan itu tidak ditunjang dengan penyediaan sarana pelayanan yang memadai, pada akhirnya kinerja petugas pelayanan tersebut akan terkendala. Karena itu, penyediaan sarana pelayanan seperti komputer perlu dipertimbangkan secara cermat, agar kinerja pelayanan menjadi lebih mudah dan lancar serta efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pihak penerima layanan.

Dilihat secara keseluruhan kemampuan petugas dalam melayani para penumpang cukup baik mereka cukup kooperatif kepada orang yang datang untuk membeli tiket penyeberangan, mereka juga bekerja cukup profesional dan terlihat saling bekerja sama antar petugas. Namun jika dilihat dari individu petugas itu

sendiri masih kurang karena kemampuan petugas satu dengan lainnya juga berbeda (Wawancara dengan penumpang pada Tanggal 2 Juni 2020).

#### **d. Pelayanan yang Menyangkut *Empathy***

Menurut Zeithml et.al. *empathy* atau empati adalah kepedulian, perhatian individual petugas pelayanan terhadap pelanggan. Kepedulian, perhatian individual petugas pelayanan ini dapat memperlancar teknis pelayanan.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang semakin berkualitas diperlukan persiapan dan kesiapan petugas pelayanan. Mengacu padahal ini seorang informan mengatakan “*Untuk kesiapan petugas kami selalu siap melaksanakan tugas yang sudah dibebankan kepada kami.*”

Untuk kesiapan petugas kami selalu siap melaksanakan tugas yang sudah dibebankan kepada kami. Untuk kesiapan petugas belum maksimal disamping sering terlambat masuk kantor dimana terkadang orang yang menunggu sudah banyak mereka baru tiba. Untuk petugas saya rasa mereka selalu siap dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan kepada mereka, tidak ada pegawai yang tidak siap memang ada pegawai yang kurang sigap dan cerdas tapi itu kan relative, pada umumnya semua petugas siap untuk melaksanakan tugas.

Kalau untuk kesiapan petugas memang sudah terlihat karena itu semua menyangkut pekerjaannya sebagai petugas pelayanan. Kesiapan petugas pelayanan merupakan perwujudan dari tanggungjawab petugas itu sendiri dalam melaksanakan tugas dan melayani, namun demikian tetap saja ada petugas yang ternyata kurang disiplin seperti waktu kedatangan Kereta Api penumpang, namun harapannya itu ya tinggal harapan karena masalah kesiapan petugas dan

berbagai kendala yang dihadapi mereka tetap harus menunggu waktu lepas jangkar.

Namun jika dilihat dari kesiapan petugas secara individu, ya ada saja yang kurang karena tidak semua petugas cukup bisa diandalkan pada satu bidang pekerjaan saja atau ada petugas yang siap dalam bidang tertentu namun pada bidang lainnya dia kelihatan tidak siap, terutama yang tampak sangat jelas terlihat adalah kesiapan petugas dalam menggunakan peralatan kerja seperti komputer. Kesiapan petugas dalam hal ini memang sangat jelas bahwa petugas tidak sepenuhnya memiliki kesiapan dalam melayani, tapi yang namanya sebuah sistem jadi mereka bekerja menurut sistem kerja sesuai bidangnya masing-masing.

#### **e. Pelayanan yang Menyangkut *Reliability***

Menurut Zeithml et/al *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat. Dengan demikian keandalan pihak penyedia layanan berkorelasi dengan kualitas pelayanan. Garvin (dalam Nasution, 2001:16) mendefinisikan kualitas itu sebagai “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”.

Kualitas atau mutu jasa pelayanan publik merupakan suatu bentuk penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan atau yang diharapkan oleh konsumen.

Dalam konteks inilah keandalan petugas pelayanan menjadi penting untuk dikedepankan, terlebih lagi keandalan petugas pelayanan publik memperoleh penerimaan negara bukan pajak dari para penerima layanan, keandalan tersebut menjadi lebih penting lagi.

Seperti sudah saya utarakan bahwa tingkat pendidikan pegawai saya masih sangat rendah sehingga untuk mengoperasikan komputer saja tidak bisa, jadi penyelesaiannya sangat tergantung kepada saya sebagai kepala Seksi dan juga merangkap sebagai tukang ketik, hahaha. (wawancara dengan kepala seksi, 2020)

Sama halnya dengan kemampuan petugas, kehandalan individu juga kurang handal dalam memberikan pelayanan seperti yang sangat terlihat jelas adalah kehandalan individu petugas dalam pengoperasian komputer yang bisa dikatakan tidak handal karena tidak semua petugas yang ada disini bisa menggunakannya. Saya kira itulah mengapa jika secara individu petugas pelayanan disini kurang handal karena untuk pengoperasian komputer yang ada hanya mengandalkan satu petugas saja padahalnya komputer itu sudah menjadi barang yang jamak di era serba digital ini, maka sudah sepantasnyalah setiap petugas disini harus handal terhadap hal itu (Wawancara dengan masyarakat pada Tanggal 12 Juni 2012).

Kalau kita mau jujur memang pelayanan belum maksimal diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, dimana ruang tunggu panas, tempat shalat kurang bersih. Tapi saya juga merasakan keramahan pegawai dan siap membantu itu merupakan langkah yang bagus dan bisa menutupi kekurangan yang lain (Wawancara Petugas Kereta Api, 27 Mei 2020).

## **2. Persepsi Pelayanan yang berkualitas Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.**

Adapun hasil dari pembahasan di atas akan diuraikan sebagai berikut :

- 1) Persepsi Pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *Tangible* atau

Berwujud.

Ketika warga masyarakat menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api tidak dalam jumlah yang banyak, penyediaan loket tersebut mungkin tidak bermasalah. Namun ketika warga masyarakat yang menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api menjadi banyak, maka yang tampak adalah bahwa penyediaan loket untuk para yang menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa Kereta Api menjadi hal yang perlu mendapat perhatian khusus dari pimpinan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Idealnya, Kantor dapat menyelenggarakan suatu pola pelayanan terdiri atas beberapa jenis pelayanan yang bernilai penting bagi perkembangan, kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Pola pelayanan tersebut dilaksanakan dengan menyediakan beberapa loket untuk mendapat pelayanan.

Jika persepsi masyarakat sudah sedemikian kritis terhadap penampilan kinerja administrasi Kereta Api yang bertugas melayani masyarakat, maka dengan sendirinya persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan jasa Kereta Api menjadi semakin jauh dari harapannya. Dengan adanya loket ini kita sudah agak terbantu karena semua diproses melalui loket ini, jadi kita tidak perlu lagi bolak balik kesetiap meja atau bagian yang terkait dengan menggunakan fasilitas layanan angkutan jasa pelabuhan. Secara formal penyediaan loket pelayanan memang sudah disediakan. Tetapi persoalannya tidak cukup hanya penyediaan loket pelayanan secara fisik saja; bagaimana penataan loket pelayanan dan bagaimana kinerja petugas loket pelayanan pun menjadi penting setelah aturan penyediaan loket pelayanan itu dikeluarkan.

- 2) Persepsi Pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *Reliability* atau keandalan

*Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat, dari hasil pembahasan yang telah diuraikan dapat dilihat bahwa analisis faktor penentu kualitas pelayanan di dapat suatu temuan penelitian, yaitu lemahnya *reliability* atau kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dan akurat oleh petugas pelayanan yang terungkap dari indikator respon petugas terhadap keluhan penerima layanan, indikator respon petugas terhadap kritikan penerima layanan, dan indikator respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan.

Lemahnya respon petugas terhadap keluhan penerima layanan berkenaan dengan fasilitas pelayanan dan kinerja petugas pelayanan yang dianggap belum sesuai dengan harapan penerima layanan; dan oleh sebab itu kinerja pelayanan dianggap kurang berkualitas. Lemahnya respon petugas terhadap kritikan penerima layanan tidak hanya karena aparatur birokrasi enggan diungkap kelemahan kinerjanya namun dikarenakan juga oleh masih kuatnya budaya organisasi dan budaya lokal yang secara kultural telah memposisikan aparatur birokrasi sebagai “penguasa” yang merasa berada pada strata sosial yang lebih tinggi dari kebanyakan warga masyarakat.

- 3) Persepsi Pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *Responsiveness*

Wajar bila ada pihak menerima layanan menuntut haknya untuk mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya. Pelayanan yang sebaik-baiknya itu tentu menurut harapan pihak penerima layanan; bukan menurut pihak penyedia layanan. Hak mendapat layanan yang sebaik-baiknya merupakan konsekuensi logis dari dipenuhinya kewajiban pihak penerima layanan atas

layanan yang diterimanya dari pihak penyedia layanan. Dalam konteks inilah maka setiap aparatur penyelenggara pelayanan publik harus memiliki pemahaman yang jelas terhadap konsekuensi pelaksanaan tugasnya dalam memenuhi hak atau harapan pihak penerima layanan. Terlebih bila pelayanan yang dimaksud termasuk jenis pelayanan yang menghasilkan pendapatan melalui penggunaan layanan pengguna angkutan jasa Kereta Api, maka dengan sendirinya kepuasan pihak penerima layanan harus dijadikan tolok ukur keberhasilan membangun kinerja pelayanan publik. Jadi, apapun alasannya, tidak benar kalau ada aparatur yang mengabaikan hak penerima layanan, yaitu mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya menurut harapannya. Dengan demikian ada upaya untuk menyikapi, mengatasi atau mengantisipasi keluhan pihak penerima layanan. Namun kualitas pelayanan yang prima tentu tidak sampai menimbulkan keluhan di pihak penerima layanan.

Untuk respon memang harus diakui sangat baik, karena pegawai kalau kita ada keluhan mereka langsung membantu. Membantu pihak penerima layanan yang mengeluh atas kinerja pelayanan yang diterima adalah benar. Tetapi akan lebih benar lagi jika kinerja pelayanan itu tidak sampai menimbulkan keluhan di kalangan penerima layanan, yang tidak optimal ini antara lain terungkap dari kelemahan *responsiveness* para petugas pelayanan dalam menyikapi, mengatasi dan sekaligus mengantisipasi keluhan, kritikan dan kesulitan pihak penerima layanan.

- 4) Persepsi Pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *Assurance* atau Jaminan

Pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *Assurance* atau Jaminan adalah melalui kesopanan petugas serta kemampuan petugas untuk menyakinkan

pengguna layanan, Tidak mudah memberi jaminan pelayanan yang meyakinkan pihak penerima layanan. Ada sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi oleh pihak penyedia layanan untuk mengembangkan suatu konsep pelayanan publik yang dapat meyakinkan pihak penerima layanan, dan selaras dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*.

Akan tetapi kemampuan dan potensi dalam diri seseorang berbeda, oleh karena itu kemampuan yang dimilikinya perlu dikembangkan dari aspek pengetahuan, keterampilan, dan kepribadiannya melalui pembinaan yang terarah dan terus menerus guna tercapainya penyelenggaraan tugas-tugas yang diembannya. Dengan demikian kelancaran teknis pelayanan menjadi lebih baik. Hal inilah yang perlu diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan Angkutan Jasa Kereta Api Persepsi Pengguna Layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Tujuannya adalah agar teknis pelayanan menjadi lebih mudah dan lancar.

Pada kenyataan di lapangan masih adanya petugas yang ada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang bermental penguasa, birokrasi yang berbelit-belit, dan masih adanya praktek-praktek aparat yang melakukan KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), hal ini terlihat pada saat antrian kendaraan yang akan memasuki Kereta Api jika ingin cepat harus melakukan pendekatan kepada petugas agar kendaraannya segera berangkat.

#### 5) Persepsi Pelayanan yang berkualitas melalui dimensi *Emphaty*

Dimensi *emphaty* atau kepedulian, perhatian petugas pelayanan kepada pengguna layanan angkutan jasa Kereta Api. Dari hasil pengamatan masih terdapat pandangan negatif terhadap cara bekerja oknum petugas Kereta Api dalam memberikan pelayanan kepada pengguna

layanan, seperti kemampuannya dalam menunjukkan pelayanan yang prima. Masih ada oknum petugas yang menganut gaya feodal, maka yang terjadi adalah bahwa petugas tersebut cenderung bersikap minta dilayani dan bukan melayani. Jika fenomena ini terus berlangsung terutama pada unit-unit kerja yang ada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III, maka salah satu konsekuensinya adalah menurunnya kualitas pelayanan, dimana pengguna layanan merasa kurang *emphaty* kepada petugas yang ada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, namun dari sekian banyak kekurangan-kekurangan tersebut masih banyak petugas yang berlaku adil, jujur dan berdedikasi tinggi seperti pengaturan antrian yang telah baik, pengaturan muatan di dalam Kereta Api yang telah baik dan pelayanan informasi yang baik.

### KESIMPULAN

1. Persepsi layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang, dari dimensi *tangible*, rendahnya Persepsi layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang terungkap dari indikator penyediaan loket pelayanan, indikator penyediaan ruang tunggu, dan indikator jumlah petugas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Dalam dimensi *reliability*, rendahnya Persepsi layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.
2. Dalam dimensi *responsiveness*, rendahnya kualitas pelayanan terungkap dari indikator respon petugas terhadap keluhan penerima layanan, indikator respon petugas terhadap kritikan penerima layanan dan indikator

respon petugas terhadap kesulitan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Dalam dimensi *Assurance*, rendahnya kualitas pelayanan terungkap dari indikator kemampuan petugas dalam melayani, indikator kelancaran teknis pelayanan dan indikator ketepatan waktu pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan. Dalam dimensi *emphaty*, rendahnya Persepsi layanan Angkutan Jasa Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang terungkap dari indikator kesiapan petugas pelayanan, indikator perhatian petugas pelayanan, dan indikator kepedulian petugas pelayanan terhadap keluhan penerima layanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pihak penerima layanan yaitu para pengguna jasa angkutan Kereta Api oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alport, G.W. 1935. *Attitude*, dalam C. Murchison.A Hanbook of Social Psychology. New York: Worcester.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Manajemen: Analysis, Planning, implementation, and Control 9th Edition, Prentice Hall International, Int, New Yersey*
- Mar'at, 1991. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Teknik Pengukuran dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Robins, Stephen, P. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. (Edisi Bahasa Indonesia). Jilid I. Jakarta: Indeks.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 1996. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Zeithaml. Valarie, A, Parasuraman, A and Berry. Leonard. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer perceptions and Expectations*. The Free Press : Adivision of Macmillan. Inc.

## Dokumen

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Indonesia
- Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1998 tentang Prasarana dan Sarana Kereta Api
- Syarat-Syarat Dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang STP Bagian 1 Edisi 2012
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Indonesia