

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN DI STASIUN BESAR JEMBER (COMMUNITY SATISFACTION INDEX TOWARD THE PUBLIC SERVICE IN THE JEMBER STATION)

Ma'rifatin Widyaningrum Aminoto, Drs Supranoto, M. Si, Dina Suryawati, S. Sos, M.AP
Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: dpu@unej.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan masyarakat atas pelayanan Stasiun Besar Jember yang dilandasi oleh KepMenPan No.25 tahun 2004 dengan menggunakan 14 indikator. Pengukuran kepuasan masyarakat berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilakukan, selanjutnya dapat digunakan untuk evaluasi. Jenis penelitian ini adalah deskriptif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan mengambil 150 kuesioner dari responden yang ada di Stasiun Besar Jember. Berdasarkan 150 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat Stasiun Besar Jember tahun 2012 dihitung secara keseluruhan adalah sebesar 2,82 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan sebesar 2,84. Hasil nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi adalah sebesar 71, yang berarti mutu pelayanan Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember dalam kategori B yaitu baik.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik*

Abstract

This study aims to measure and describe community satisfaction toward the public service in the Jember Station based on KepMenPan No. 25 of 2004 by using 14 indicators. Measurement of citizen satisfaction serves as a benchmark of success for providing services that have been done, then it can be used for evaluation. The study was descriptive, with a quantitative approach. This study uses primary and secondary data. Primary data were obtained by taking the 150 questionnaires from respondents in The Jember Station. Based on 150 questionnaires that were taken in this study, obtained by the weighted average value of Community Satisfaction Index The Jember Station in 2012 as a whole is calculated by 2.82 with an average value of satisfaction index of 2.84. The result value of Community Satisfaction Index after the converted is 71, which means the quality of service of PT KAI DAOP Station 9 Jember in category B which is good.

Keyword: *Community Satisfaction, Public Service*

Pendahuluan

Peraturan Pemerintah (PP) No.65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa seluruh instansi pemerintahan agar melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas layanan publik. Selanjutnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menpan No. 25 tahun 2004, yang mendefinisikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah "data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan

kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya".

Keputusan Menpan tersebut dapat dijadikan acuan bagi instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik untuk melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dapat dilakukan secara berkesinambungan.

Terdapat 14 (empat belas) indikator dalam pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, namun setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya bila diperlukan. Indikator tersebut merupakan asumsi dari unsur pelayanan yang menjadi pokok pengukuran, yaitu sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kereta api di Indonesia merupakan salah satu aset milik negara yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Penjelasan atas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara menyebutkan sebagai berikut.

“Dalam sistem perekonomian nasional, BUMN ikut berperan menghasilkan barang dan/atau jasa yang diperlukan dalam rangka mewujudkan sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat. Peran BUMN dirasakan semakin penting sebagai pelopor dan/atau perintis dalam sektor-sektor usaha yang belum diminati usaha swasta. Di samping itu, BUMN juga mempunyai peran strategis sebagai pelaksana pelayanan

publik, penyeimbang kekuatan-kekuatan swasta besar, dan turut membantu pengembangan usaha kecil/koperasi. BUMN juga merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang signifikan dalam bentuk berbagai jenis pajak, deviden dan hasil privatisasi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan PT KAI sebagai BUMN dalam bentuk Persero memiliki tugas dan fungsi salah satunya adalah melaksanakan pelayanan publik. Pengertian pelayanan atau jasa menurut Philip Kotler yang dikutip oleh Nasution (2004:75) adalah, “aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.”

Selanjutnya dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memberi definisi sebagai berikut.

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus yang membedakannya dengan barang.

Sejalan dengan isi undang-undang tersebut, Moenir (1995:26) juga mengatakan bahwa:

“pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.”

Segala jenis pelayanan yang dilakukan memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan konsumen yang diharapkan konsumen tersebut dapat menjadi pelanggan. Kotler yang dikutip oleh Tjiptono (2004:146), “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Adapun pengertian pelanggan menurut Nasution (2004:101) adalah, “semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan.”

Saat memperoleh pelayanan, setiap pelanggan tentunya memiliki harapan pelayanan yang diterima memiliki kualitas yang baik. Menurut Parasuraman (1990:36) “*Key determinants of the service expected by customers include word-of-mouth communications, personal needs, past experience, and external communication from the service provider*”. Artinya adalah penentu utama dari layanan yang diharapkan oleh pelanggan meliputi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal dari penyediaan layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan kepuasan yang dirasakan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Stasiun Besar Jember, dengan menggunakan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai acuan. Pengukuran kepuasan masyarakat penting untuk dilakukan, yaitu sebagai acuan untuk melakukan evaluasi

dalam proses meningkatkan kinerja pelayanan publik yang dilakukan.

Manfaat penelitian ini adalah dapat digunakan untuk evaluasi pertama bagi pihak Stasiun Besar Jember yang didasari oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Karena PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember belum melakukan penyusunan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember, khususnya Stasiun Besar Jember dalam upaya peningkatan pelayanan dan kenyamanan konsumen kereta api.

Metode Penelitian

Penelitian ini menekankan pada paradigma kuantitatif dan tipe penelitian deskriptif yang mengukur serta menjelaskan kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Stasiun Besar Jember. Teknik pengambilan data di lapangan menggunakan teknik wawancara, observasi dan kuesioner. Penelitian dilaksanakan dari Bulan Mei 2012 sampai dengan Bulan Januari 2013 di Stasiun Besar Jember PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember, dengan populasi seluruh pengunjung Stasiun Besar Jember. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang yang diambil dengan menggunakan teknik sampling insidental pada Bulan November 2012. Sedangkan penghitungan dan analisis data dari hasil kuesioner menggunakan rumus yang terdapat dalam Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan beberapa karakteristik yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pekerjaan utama, frekuensi bepergian, jenis kendaraan yang digunakan bepergian, jenis kendaraan umum yang digunakan bepergian, kelas kereta api, frekuensi menerima pelayanan Stasiun Besar Jember dan frekuensi naik kereta api. Berdasarkan 150 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini, diperoleh hasil dominasi responden pada setiap karakteristiknya yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut.

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Jumlah responden
Umur	21-30 tahun	62 (41%)
Pekerjaan utama	Pelajar/mahasiswa	80 (53%)
Frek	a. Luar Jember	Pernah 98

Jenis bepergian	dalam provinsi		(65%)
	b. Luar provinsi	Pernah	105 (70%)
	c. Luar Jawa	Pernah	77 (51%)
	d. Luar negeri	Tidak pernah	129 (86%)
Jenis kendaraan	a. Luar Jember dalam provinsi	Angkutan umum & kendaraan pribadi	88 (61%)
	b. Luar provinsi	Angkutan umum	61 (52%)
	c. Luar Jawa	Angkutan umum	55 (70%)
Jenis kendaraan umum	d. Luar negeri	Angkutan umum	21 (100%)
	a. Luar Jember dalam provinsi	Bus & kereta api	69 (50%)
	b. Luar provinsi	Kereta api	30 (27%)
	c. Luar Jawa	Pesawat	19 (25%)
Kelas kereta api	d. Luar negeri	Pesawat	21 (100%)
	a. Luar Jember dalam provinsi	Ekonomi	73 (56%)
	b. Luar provinsi	Bisnis	26 (30%)
Frekuensi menerima pelayanan	c. Luar Jawa	Bisnis	7 (32%)
		0-10 kali	59 (39%)
	Frekuensi naik kereta api	a. Eksekutif	0-6 kali
b. Bisnis		0-6 kali	128 (85%)
c. Ekonomi		0-6 kali	78 (52%)

Sumber: Data primer kuesioner, 2012

Dominasi responden berdasarkan karakteristiknya tersebut akan memberikan kontribusi terhadap 14 unsur pelayanan yang diteliti dalam penelitian ini. Nilai yang diperoleh Stasiun Besar Jember berdasarkan 150 kuesioner yang diambil dalam penelitian ini pada setiap unsurnya adalah sebagai berikut.

1. Prosedur Pelayanan : 2,91
2. Persyaratan pelayanan : 2,90
3. Kejelasan dan kepastian petugas : 2,88
 - a. Petugas loket : 2,87

	b. <i>Customer service</i>	: 2,80
	c. Petugas keamanan	: 2,99
4.	Kedisiplinan petugas	: 2,82
	a. Petugas loket	: 2,75
	b. <i>Customer service</i>	: 2,71
	c. Petugas keamanan	: 3,01
5.	Tanggung jawab petugas	: 2,82
	a. Petugas loket	: 2,75
	b. <i>Customer service</i>	: 2,71
	c. Petugas keamanan	: 3,01
	a. Kemampuan petugas	: 2,95
	b. Petugas loket	: 2,93
	c. <i>Customer service</i>	: 2,89
	d. Petugas keamanan	: 3,02
6.	Kecepatan petugas	: 2,53
	a. Petugas loket	: 2,43
	b. <i>Customer service</i>	: 2,63
7.	Keadilam mendapatkan pelayanan	: 2,93
8.	Kesopanan dan keramahan petugas:	2,79
	a. Petugas loket	: 2,72
	b. <i>Customer service</i>	: 2,82
	c. Petugas keamanan	: 2,83
9.	Kewajaran biaya	: 2,96
10.	Kepastian biaya	: 2,96
11.	Kepastian jadwal pelayanan	: 2,69
12.	Kenyamanan lingkungan	: 2,66
	a. Ruang tunggu luar	: 2,82
	b. Ruang tunggu dalam	: 2,90
	c. Loket	: 2,56
	d. Tempat ibadah	: 2,69
	e. Toilet	: 2,63
	f. Parkir	: 2,36
13.	Keamanan lingkungan	: 2,81
	a. Ruang tunggu luar	: 2,81
	b. Ruang tunggu dalam	: 2,97
	c. Loket	: 2,85
	d. Tempat ibadah	: 2,79
	e. Toilet	: 2,75
	f. Parkir	: 2,70

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditunjukkan pada grafik nilai pelayanan Stasiun Besar Jember sebagai berikut.

Sumber: Data primer kuesioner, 2012

Gambar Grafik tingkat nilai unsur pelayanan

Keterangan:

U1 hingga U14 = Unsur pelayanan

Nilai 0 hingga 4,00 = nilai interval indeks kepuasan masyarakat

Berdasarkan grafik pada gambar 4.16 dapat diketahui bahwa garis horizontal menunjukkan 14 unsur pelayanan yang digunakan sebagai indikator dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai pengunjung Stasiun Besar Jember. Sedangkan garis vertikal merupakan skala ukuran nilai interval indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan sengan nilai 1,00 hingga 4,00. Terdapat dua unsur pelayanan yang mendapat penilaian paling tinggi, yaitu

unsur kewajaran biaya pelayanan dan unsur kepastian biaya pelayanan yaitu sebesar 2,96. Sedangkan dua unsur yang mendapat nilai paling rendah adalah unsur kecepatan petugas pelayanan dan unsur kenyamanan lingkungan. Kedua unsur tersebut harus menjadi perhatian utama agar selanjutnya dapat dilakukan perbaikan. Berikut akan diuraikan lebih lanjut mengenai dua unsur terendah tersebut.

a. Unsur kecepatan petugas

Penilaian unsur kecepatan petugas merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Penilaian pada unsur ini ditujukan kepada petugas loket dan petugas *customer service*. Hasil penelitian yang diambil dari 150 keusioner yang diberikan pada pengunjung Stasiun Besar Jember, diperoleh rata-rata nilai sebesar 2,53. Nilai untuk petugas loket adalah sebesar 2,43, sedangkan petugas *customer service* sebesar 2,63. Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa menurut responden dalam penelitian ini, target waktu pelayanan dapat diselesaikan petugas loket kurang memuaskan. Sebanyak 9 responden memberi skor 1 pada petugas loket. Responden tersebut didominasi oleh responden dengan karakteristik sering dan pernah bepergian ke luar Jember dalam provinsi dan bepergian ke luar provinsi dengan menggunakan kereta api kelas ekonomi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang menerima pelayanan pada loket kelas ekonomi menilai pelayanan petugas loket tidak cepat dan tidak sesuai dengan harapannya.

Terdapat 3 loket pembelian tiket kereta api di Stasiun Besar Jember, yaitu 2 loket untuk tiket ekonomi dan 1 loket untuk tiket eksekutif dan bisnis. Namun 3 loket tersebut terlihat jarang dipenuhi tugasnya, yang artinya hanya terdapat 2 petugas loket atau bahkan 1 petugas loket saja yang bertugas. Petugas loket yang hadir di tempat, harus menyelesaikan pelayanan loket yang seharusnya dilakukan pada 3 loket, sehingga menimbulkan antrian yang cukup panjang. Antrian yang cukup panjang tersebut, diasumsikan mempengaruhi jawaban responden, sehingga sebagian besar responden menjawab pelayanan petugas loket kurang cepat.

b. Unsur kenyamanan lingkungan

Unsur kenyamanan lingkungan merupakan kondisi sarana dan pra sarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Penyesuaian tarif yang telah beberapa kali dilakukan, termasuk di Stasiun Besar Jember, diantaranya memiliki tujuan untuk peningkatan pelayanan dan kenyamanan agar masyarakat sebagai konsumen puas. Berdasarkan kuesioner dalam penelitian ini, diperoleh hasil pada unsur kenyamanan lingkungan sebesar 2,66 yang berada dalam kategori baik. Namun apabila dilihat pada nilai per sarananya, diperoleh nilai 2,82 untuk kenyamanan ruang tunggu luar, 2,90 untuk kenyamanan ruang tunggu dalam, 2,56 untuk kenyamanan loket, 2,69 untuk kenyamanan tempat ibadah, 2,63 untuk kenyamanan toilet dan 2,36 untuk kenyamanan parkir.

Nilai kenyamanan parkir kendaraan yang disediakan Stasiun Besar Jember mendapat nilai kenyamanan paling rendah dan dalam kategori kurang baik. Perbaikan fasilitas dengan parkir yang luas kurang memuaskan pengunjung dikarenakan harapan pengunjung parkir kendaraan tidak

hanya luas, melainkan tempat parkir yang bersih, rapi, teratur, dan yang paling penting dapat melindungi kendaraan mereka dari panas dan hujan sehingga dapat memberikan rasa nyaman saat menitipkan kendaraan di area parkir Stasiun Besar Jember.

Dari hasil keseluruhan penjelasan di atas, didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan Stasiun Besar Jember mendapatkan nilai IKM sebesar 2,82 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan sebesar 2,84. Hasil nilai IKM setelah dikonversi adalah sebesar 71, sehingga dapat dikatakan mutu pelayanan Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember dalam kategori B.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada pengunjung Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember tahun 2012, dapat disimpulkan sebagai berikut.

a. Nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Besar Jember tahun 2012 dihitung secara keseluruhan adalah sebesar 2,82 dengan nilai rata-rata indeks kepuasan sebesar 2,84. Nilai tersebut didominasi oleh responden dengan latar belakang umur 21-30 tahun sejumlah 62 orang serta responden dengan pekerjaan utama pelajar/mahasiswa sejumlah 80 orang. Hasil nilai IKM setelah dikonversi adalah sebesar 71, sehingga mutu pelayanan Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember dalam kategori B yaitu baik.

b. Nilai IKM di atas merupakan kontribusi dari nilai 14 unsur pelayanan yang rata-rata dinilai baik oleh 150 responden yang diambil dalam penelitian ini. Dari 14 unsur yang rata-rata dinilai baik tersebut, terdapat dua unsur berikut yang dinilai kurang baik.

1. Unsur kecepatan pelayanan memiliki nilai rata-rata terendah yaitu sebesar 0,18 dengan nilai indeks kepuasan sebesar 2,53, yang masih berada pada kategori baik sehingga dapat dikatakan unsur kecepatan pelayanan sesuai dengan harapan pengunjung. Nilai tersebut diperoleh dengan mengambil rata-rata dari nilai petugas loket dan petugas *customer service*, dengan nilai terendah pada petugas loket yaitu sebesar 2,43 yang berada pada kategori kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecepatan pelayanan petugas loket Stasiun Besar Jember kurang memenuhi harapan pengunjung Stasiun Besar Jember, dengan sebanyak 9 responden memberi skor 1, yang berarti tidak nyaman pada petugas loket. Responden tersebut didominasi oleh responden yang menggunakan kereta api kelas ekonomi dengan tujuan ke luar Jember dalam provinsi yaitu sejumlah 73 orang. Hal tersebut dikarenakan terbatasnya petugas loket yang dimiliki Stasiun Besar Jember, sehingga 3 loket yang terdiri dari 2 loket ekonomi dan 1 loket eksekutif/bisnis, seringkali dihadiri 2 petugas bahkan 1 petugas loket harus melayani pembelian tiket kereta api yang seharusnya dilayani 3 petugas pada 3 loket.

2. Unsur kenyamanan lingkungan memperoleh nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,19 dengan nilai indeks kepuasan sebesar 2,66, berada pada kategori baik sehingga unsur kenyamanan lingkungan sesuai dengan harapan pengunjung. Nilai tersebut diperoleh dengan mengambil rata-rata dari enam sarana yang ada di Stasiun Besar Jember yaitu ruang tunggu luar, ruang tunggu dalam, loket, tempat ibadah, toilet

dan parkir, dengan nilai terendah pada parkir yaitu sebesar 2,36 yang berada pada kategori kurang baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sarana parkir Stasiun Besar Jember kurang memenuhi harapan pengunjung Stasiun Besar Jember, dengan sebanyak 28 responden memberi skor 1 yang berarti tidak nyaman. Responden tersebut didominasi oleh responden dengan karakteristik sering bepergian ke luar Jember dalam provinsi sejumlah 98 orang dan pernah bepergian ke luar Jember dalam provinsi sejumlah 46 orang, serta responden yang menerima pelayanan Stasiun Besar Jember lebih dari 10 kali sejumlah 91 orang. Hal tersebut dikarenakan kendaraan yang dititipkan di parkir Stasiun Besar Jember sering kepanasan dan kehujanan saat mereka mengunjungi Stasiun Besar Jember maupun saat bepergian ke luar Jember dalam provinsi dan ke luar provinsi. Sedangkan ruang tunggu dalam yang memberikan fasilitas berbeda untuk calon penumpang eksekutif dan non eksekutif memperoleh nilai sebesar 2,90, yang merupakan nilai tertinggi untuk unsur kenyamanan lingkungan dengan hanya 4 responden yang menjawab tidak nyaman.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti menyarankan kepada Stasiun Besar PT KAI DAOP 9 Jember sebagai berikut.

a. Meningkatkan kenyamanan lingkungan terutama sarana parkir. Peningkatan kenyamanan lingkungan parkir dapat berupa atap parkir sederhana yang mampu melindungi kendaraan pengunjung dari panas dan hujan.

b. Meningkatkan kecepatan pelayanan, terutama kecepatan pelayanan loket. Peningkatan kecepatan pelayanan dapat dilakukan dengan menambahkan petugas pelayanan, sehingga pada saat petugas yang seharusnya bertugas berhalangan hadir, terdapat petugas lain yang bisa menggantikan.

c. Melakukan survei pengukuran kepuasan masyarakat secara berkala, dengan tujuan mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan dan kenyamanan pengunjung stasiun, serta agar masyarakat dapat mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Besar Jember yang menunjukkan gambaran tentang kinerja pelayanan tersebut.

Ucapan Terima Kasih

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan bundaku tercinta, Alm Sunoto Catur Utomo dan Siti Aminah, serta Saudariku terkasih, Fitria Purnaningrum Aminoto beserta Subchan Bayu Firmansyah dan Latifiyan Nurnaningtyas Aminoto beserta Arqom Alif Hamidi.

2. Bapak Drs. Supranoto, M. Si selaku Dosen Pembimbing I serta Ibu Dina Suryawati, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II.

3. Seluruh karyawan PT Kereta Api Indonesia DAOP 9 Jember dan seluruh karyawan Stasiun Besar Jember.

4. Bapak Mulyono selaku operator Program Studi Administrasi Negara, sahabat seperjuanganku Lady, Atip, Weny, Ayu, Nining, Ana, Raga, Calvin, Fla, Gendon,

Pepend, dan Koko, serta seluruh teman-teman Administrasi Negara 07.

5. Seluruh keluarga besarku (terkhusus eyangku Almh. Hj. Armiatun, Pak Puh Ali, Bu Puh Tatik, Lek U dst), Zoolita's group (Novi, Puput, Kiki, Alvin dan Ibnu), adik-adiku di Jember (Rony, Makmur, Randa, Deby dan Tika), serta semua pihak yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu per satu namanya.

Daftar Pustaka

[1] Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

[2] Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PenerbitGhalia Indonesia.

[3] Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Jakarta: Andy Offset.

[4] Zeithmal dan Parasuraman. *Delivering Quality Service*. Amerika: The Free Dress. 1990

[5] Undang-undang RI Nomor 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara

[6] Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

[7] Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

