



**KUALITAS PELAYANAN PADA KERETA API LOGAWA
DI WILAYAH PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER**

*(Quality Services At Logawa's Train in PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP
9 Jember's Area)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat-syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Publik (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Yunita Try Jayanti
NIM 070910201134

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Edi Hermanto dan Ibunda Nurjanah, terima kasih atas doa, serta kasih sayang yang telah diberikan
2. Kakak-kakakku Dina Puspita Sari, Dedi Sukiswoyo dan Eko Hari Setiawan, serta adik-adikku tersayang Sweetry Floweriza dan Tria Yolanda, terima kasih atas dukungan yang telah diberikan
3. Edo Prima Sandi, terima kasih untuk kasih dan kesabaran dalam menemani proses penulisan skripsi
4. Mama Yetmililiza dan Papa Syamsuardi, terima kasih atas doa dan motivasi yang diberikan selama proses penulisan skripsi
5. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi
6. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Sukses itu tidak diukur dari posisi puncak yang berhasil dicapai seseorang dalam hidupnya, tapi dari hambatan-hambatan yang berhasil diatasinya.¹

Hakekat keseimbangan menuturkan, memberi sama dengan menerima, pemberi terbaik biasanya juga akan menjadi penerima terbaik, karena prinsip hidup sebenarnya adalah memberi bukan menerima.²



¹ Huda, Misbahul. 2009. *Mission Ini Possible*. Surabaya: QUM!. Hal 99.

² Huda, Misbahul. 2009. *Mission Ini Possible*. Surabaya: QUM!. Hal 24.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunita Try Jayanti

NIM : 070910201134

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Logawa Di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 9 Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Mei 2012

Yang menyatakan,

Yunita Try Jayanti

NIM 070910201134

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PADA KERETA API LOGAWA
DI WILAYAH PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER**

Oleh

Yunita Try Jayanti
NIM 070910201134

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sutomo, M.Si.

Dosen Pembimbing Anggota : Rachmat Hidayat, S.sos, MPA

PENGESAHAN

Karya ilmiah skripsi berjudul Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Logawa di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 9 Jember telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 5 Juni 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Boedijono, M.Si
NIP. 196103311989021001

Dr. Sutomo, M.Si
NIP. 196503121991031003

Anggota Tim Penguji,

1. Rachmat Hidayat, S.sos, MPA (.....)
NIP. 198103222005011001
2. Dra. Inti Wasiati, MM (.....)
NIP. 195307311980022001
3. Selfi Budi H, S.sos, M.si (.....)
NIP. 197003221995122001

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Logawa Di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember; Yunita Try Jayanti, 070910201134; 2012: 133 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Transportasi sebagai salah satu usaha jasa menjadi masalah yang cukup penting bagi suatu negara. Indonesia merupakan salah satu negara berkembang, dengan keadaan yang demikian maka mayoritas penduduk di Indonesia berada pada kelas ekonomi menengah ke bawah. Berdasarkan kondisi perekonomian masyarakat yang demikian maka alat transportasi yang diinginkan oleh masyarakat adalah sarana transportasi yang memiliki karakteristik murah, mudah didapat, dan mampu mengangkut secara massal. Dengan keunggulan-keunggulan yang dimiliki oleh kereta api maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjadikannya sebagai modal menghadapi masa depan yang penuh persaingan serta menjadikannya sebagai alat transportasi yang cukup diminati oleh masyarakat. Namun keunggulan tersebut belum diimbangi dengan kinerja yang maksimal dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) itu sendiri yang terlihat dari tingginya jumlah kecelakaan pada tahun 2006 sampai tahun 2010 yaitu sebanyak 487 kecelakaan. Tentunya hal ini menjadi suatu keresahan bagi masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan kereta api. Sehingga penting bagi pihak penyedia pelayanan khususnya kereta api untuk lebih memperhatikan kualitas dari pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada kereta api Logawa karena kereta api Logawa lebih banyak diminati serta merupakan kereta api kelas ekonomi yang memiliki jarak tempuh paling jauh dan menjadi percontohan untuk pelaksanaan program-program peningkatan pelayanan dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) khususnya untuk kereta api kelas ekonomi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang ada di kereta api kelas ekonomi Logawa. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini berada di kereta api kelas ekonomi Logawa dan data-data sekunder diambil di PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 9 Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 dan teknik pengambilan anggota sampel yang digunakan adalah *incidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode ServQual.

Berdasarkan rumus ServQual yang digunakan maka tingkat kualitas pelayanan yang ada pada kereta api Logawa tergolong pada tingkat kualitas pelayanan yang tidak memuaskan yaitu dengan skor (-10,8) yang diperoleh dari selisih antara skor rata-rata persepsi yaitu 75,9 dengan skor rata-rata harapan yaitu 86,7.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Logawa di Wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Dr. Sutomo, M.Si. dan Bapak Rachmat Hidayat, S.sos, MPA, selaku dosen pembimbing skripsi;
5. Bapak Hermanto Rohman, S.Sos. MAP, selaku dosen pembimbing akademik;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
7. Keluarga besarku di Makassar, Sulawesi Selatan, yang telah memberikan doa dan motivasi selama penyusunan skripsi;
8. Pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 9 Jember yang selama ini sangat membantu dalam penyelesaian skripsiku;

9. Teman-teman AN'07 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas kebersamaan yang telah tercipta.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik kepada orang-orang yang telah banyak membantu penulis selama ini, penulis juga menerima saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Mei 2012

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Tujuan Penelitian	24
1.4 Manfaat Penelitian	24
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan	26
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	32
2.3 Model ServQual	37
2.4 Kepuasan Pelanggan	40
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	47
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.2.1 Tempat Penelitian	48

3.2.2 Waktu Penelitian.....	48
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.3.1 Penentuan Populasi.....	48
3.3.2 Penentuan Sampel.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.6 Operasionalisasi Konsep	56
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengantar	59
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	60
4.1.2 Struktur Organisasi	64
4.1.3 Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 9 Jember.....	71
4.1.4 Personalia.....	72
4.1.5 Jadwal Kerja Dan Apel Pagi Serta Sanksi-Sanksi	75
4.1.6 Kegiatan Pelayanan Jasa PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 9 Jember	76
4.1.7 Jadwal Keberangkatan Kereta Api Dan Harga Tiket Kereta Api Logawa di Stasiun Jember PT. Kereta Api (Persero) DAOP 9 Jember.....	78
4.2 Analisis Data	79
4.2.1 Harapan Penumpang Kereta Api Logawa Terhadap Pelayanan.....	79
4.2.2 Persepsi Penumpang Kereta Api Logawa Terhadap Pelayanan.....	100
4.2.3 Perhitungan ServQual penumpang kereta api Logawa	120
4.2.4 Interpretasi Hasil Analisis Data.....	124

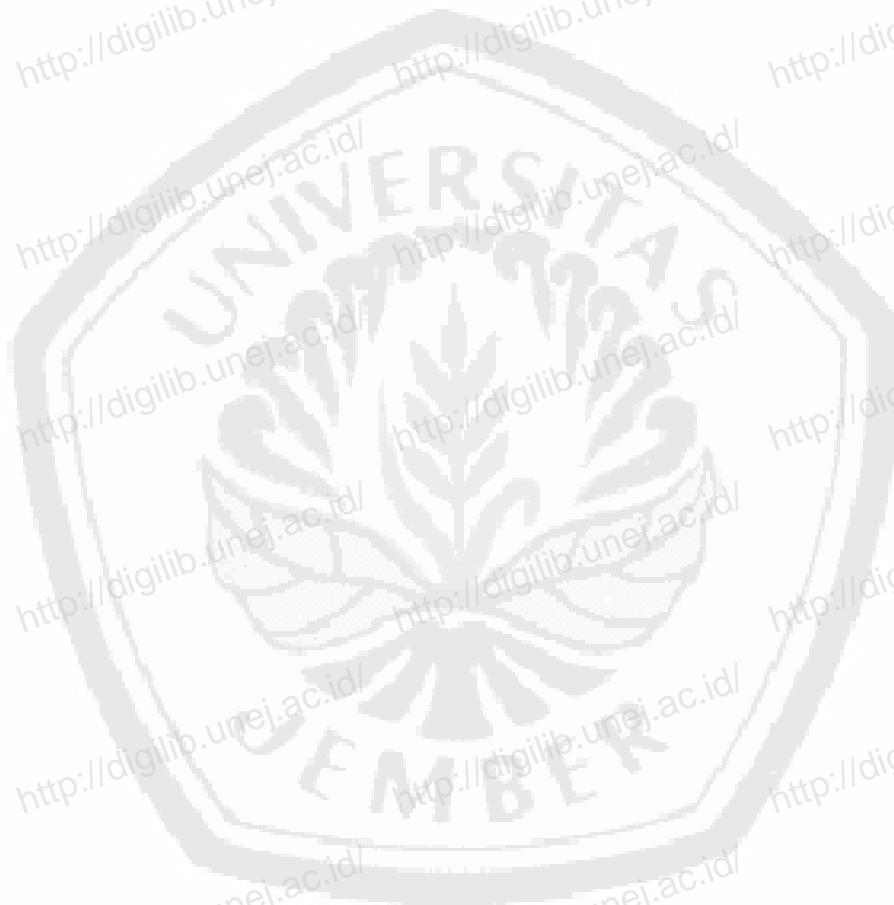
BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan..... 132

5.2 Saran..... 133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengguna Kereta Api di Indonesia Tahun 2006-2011 (sampai bulan Mei).....	8
Tabel 1.2	Jumlah Kecelakaan Kereta Api Tahun 2006-2010	9
Tabel 1.3	Jumlah Korban Kecelakaan Kereta Api Tahun 2006-2010...	10
Tabel 1.4	Jumlah Penumpang Kereta Api Logawa dan Penumpang Bis Jurusan Jember- Purwokerto Tahun 2006-2011 (sampai bulan Mei)	11
Tabel 1.5	Tabel Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kereta api Logawa periode 16 Juni 2012 sampai 23 Juni 2012	16
Tabel 1.6	SOP petugas OTC dan kondisi pelayanan OTC di kereta Api Logawa periode 16 Juni 2012 sampai 23 Juni 2012.....	19
Tabel 1.7	SOP Petugas POLSUSKA dan Pelaksanaan SOP POLSUSKA di KA Logawa.....	21
Tabel 2.1	Empat Era Kualitas Menurut Garvin	33
Tabel 3.1	Jumlah Penumpang Kereta Api Logawa	49
Tabel 4.1	Kekuatan Pegawai Per Status	72
Tabel 4.2	Perincian Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikannya.....	74
Tabel 4.3	Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan	74
Tabel 4.4	Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi	75
Tabel 4.5	Deskripsi Kondisi Ruang Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=100).....	79
Tabel 4.6	Deskripsi Kondisi Fasilitas Pada Gerbong Kereta Api Menurut Harapan Responden (n=100)	80

Tabel 4.7	Deskripsi Penampilan Fisik Petugas Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=100)	81
Tabel 4.8	Ketersediaan Fasilitas Bagi Penyandang Cacat, Ibu Hamil, Anak Bawah Lima Tahun, Orang Sakit Dan Orang Lanjut Usia Menurut Harapan Responden (n=100)	81
Tabel 4.9	Deskripsi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Menurut Harapan Responden (n=100).....	82
Tabel 4.10	Deskripsi Ketersediaan Petugas Keamanan Di Ruang Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=100).....	83
Tabel 4.11	Deskripsi Kesesuaian Penyediaan Dan Pembagian Tempat Duduk Dalam Gerbong Kereta Api Logawa (n=100).....	84
Tabel 4.12	Deskripsi Ketepatan Pelayanan Dan Informasi Menurut Harapan Responden (n=100).....	85
Tabel 4.13	Deskripsi Dimensi Kehandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Harapan Responden (n=100).....	86
Tabel 4.14	Deskripsi Kemudahan Mengakses Informasi Menurut Harapan Responden (n=100).....	87
Tabel 4.15	Deskripsi Ketersediaan Petugas Untuk Melayani Penumpang Menurut Harapan Responden (n=100).....	87
Tabel 4.16	Deskripsi Kesiediaan Petugas Untuk Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Penumpang Menurut Harapan Responden (n=100).....	88
Tabel 4.17	Deskripsi Informasi Kepastian Waktu Dalam Pelayanan Jasa Menurut Harapan Responden (n=100)	89
Tabel 4.18	Deskripsi Kecepatan Dalam Pemberian Informasi Menurut Harapan Responden (n=100).....	89
Tabel 4.19	Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Harapan Responden (n=100).....	90

Tabel 4.20	Deskripsi Ketepatan Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Api Logawa Menurut Harapan Responden (n=100)	91
Tabel 4.21	Deskripsi Jaminan Keselamatan Menurut Harapan Responden (n=100).....	92
Tabel 4.22	Deskripsi Ketepatan Informasi Dari Petugas Menurut Harapan Responden (n=100)	93
Tabel 4.23	Deskripsi Keramahan Dan Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=100).....	93
Tabel 4.24	Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Harapan Responden (n=100)	94
Tabel 4.25	Deskripsi Keadilan Petugas Dalam Proses Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=100).....	95
Tabel 4.26	Deskripsi Perhatian Petugas Terhadap Permasalahan Penumpang Dalam Proses Pelayanan Menurut Harapan Responden (n=100)	96
Tabel 4.27	Deskripsi Petugas Lebih Mengutamakan Kepentingan Penumpang Daripada Kepentingan Pribadi Menurut Harapan Responden (n=100)	97
Tabel 4.28	Deskripsi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Menurut Harapan Responden (n=100)	98
Tabel 4.29	Rekapitulasi Harapan Penumpang Kereta Api Logawa.....	99
Tabel 4.30	Deskripsi Kondisi Ruang Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=100)	100
Tabel 4.31	Deskripsi Kondisi Fasilitas Penunjang Pada Gerbong Kereta Api Logawa Menurut Persepsi Responden (n=100)	101
Tabel 4.32	Deskripsi Penggunaan Seragam Oleh Petugas Saat Bertugas Menurut Persepsi Responden (n=100)	102

Tabel 4.33	Deskripsi Ketersediaan Fasilitas Bagi Penyandang Cacat, Ibu Hamil, Anak Bawah Lima Tahun, Orang Sakit dan Orang Lanjut Usia Menurut Persepsi Responden (100).....	102
Tabel 4.34	Deskripsi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>) Menurut Persepsi Responden (n=100).....	103
Tabel 4.35	Deskripsi Ketersediaan Petugas Keamanan di Ruang Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=100).....	104
Tabel 4.36	Deskripsi Kesesuaian Penyediaan dan Pembagian Tempat Duduk di Ruang Tunggu Penumpang Menurut Persepsi Responden (n=100)	105
Tabel 4.37	Deskripsi Ketepatan Pelayanan Dan Informasi Menurut Persepsi Responden (n=100).....	106
Tabel 4.38	Deskripsi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Persepsi Responden (n=100).....	107
Tabel 4.39	Deskripsi Kemudahan Mengakses Informasi Dalam Kereta Api Logawa Menurut Persepsi Responden (n=100)	108
Tabel 4.40	Deskripsi Ketersediaan petugas untuk melayani penumpang Menurut Persepsi Responden (n=100)	108
Tabel 4.41	Deskripsi Kesiapan Petugas untuk Membantu Kesulitan Penumpang Menurut Persepsi responden (n=100)	109
Tabel 4.42	Deskripsi Informasi Kepastian Waktu Dalam Pelayanan Jasa Menurut Persepsi Responden (n=100)	110
Tabel 4.43	Deskripsi Kecepatan Dalam Pemberian Informasi Menurut Persepsi Responden (n=100).....	110
Tabel 4.44	Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Persepsi Responden (n=100).....	111
Tabel 4.45	Deskripsi Ketepatan Jadwal Keberangkatan dan Kedatangan Kereta Api Logawa Menurut Persepsi Responden (n=100)	112

Tabel 4.46 Deskripsi Jaminan Keselamatan Menurut Persepsi Responden (n=100).....	113
Tabel 4.47 Deskripsi Ketepatan Informasi Dari Petugas Menurut Persepsi Responden (n=100)	113
Tabel 4.48 Deskripsi Keramahan Dan Kesopanan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=100).....	114
Tabel 4.49 Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Persepsi Responden (n=100)	115
Tabel 4.50 Deskripsi Keadilan Petugas dalam Proses Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=100).....	116
Tabel 4.51 Deskripsi Perhatian Petugas Terhadap Permasalahan Penumpang Dalam Proses Pelayanan Menurut Persepsi Responden (n=100)	116
Tabel 4.52 Deskripsi Petugas Mengutamakan Kepentingan Penumpang Daripada Kepentingan Pribadi Menurut Persepsi Responden (n=100).....	117
Tabel 4.53 Deskripsi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Menurut Persepsi Responden (n=100)	118
Tabel 4.54 Rekapitulasi Persepsi Penumpang Kereta Api Logawa	119
Tabel 4.55 Rekapitulasi Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Kereta Api Logawa	121
Tabel 4.56 Perhitungan ServQual untuk Kualitas Pelayanan Kereta Api Logawa.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Siklus Pelayanan Penumpang di PT. Kereta Api Indonesia (persero)	12
Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa.....	39
Gambar 2.2	Model Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan	41
Gambar 2.3	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 9 Jember.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api
- B. SOP (*Standar Operation Procedure*) Pelayanan Di Atas Kereta
- C. Kuesioner Tentang Harapan Penumpang Pada Pelayanan di Kereta Api Logawa
- D. Kuesioner Tentang Persepsi Penumpang Pada Pelayanan di Kereta Api Logawa
- E. Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan di Kereta Api Logawa
- F. Surat Ijin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember
- G. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- H. Surat Ijin Penelitian dari PT. Kereta Api Indonesia (persero) DAOP 9 Jember