



**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG
KERETA API PANDANWANGI
DI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER**

*Services Quality Of Pandanwangi Rail Passangers In PT. Kereta Api Indonesia
(PERSERO) DAOP 9 Jember*

SKRIPSI

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

Oleh

Metri Fauji Insiyah

NIM 070910201104

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

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Sisdwiyanto dan ibu Hartati, terimakasih atas semua kasih sayang yang sempurna untukku;
2. Adikku Sania Rosalina, terimakasih telah menjadi partner yang istimewa untuk membahagiakan orang tua kita;
3. Seluruh keluarga besar dari orang tua ku, atas semua do'a dan harapan untukku agar menjadi lebih baik;
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Berbuat yang terbaik pada titik dimana aku berdiri, itulah sesungguhnya sikap
yang realistis *

Bermimpilah, karena Tuhan akan memeluk mimpi mimpi itu*



*Andrea Hirata. 2008. *Tetralogi Laskar Pelangi*. Novel. Gramedia

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Metri Fauji insiyah

NIM : 070910201104

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang Kereta Api Pandanwangi di 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 intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. 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, 9 Mei 2012

Yang menyatakan,

Metri Fauji Insiyah

NIM 070910201104

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG
KERETA API PANDANWANGI DI PT. KERETA API
INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER**

Oleh

Metri Fauji Insiyah

NIM 070910201104

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Inti Wasiati, MM

Dosen Pembimbing Anggota : Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang Kereta Api Pandanwangi Di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : selasa

tanggal : 29 Mei 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. A. Kholik Azhari, M.Si

Dra. Inti Wasiati, MM

NIP . 195607261989021001

NIP. 195307311980022001

Anggota

1. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si ()
NIP. 19700322 199512 2001
2. Hermanto Rohman, S.Sos, M.AP ()
NIP. 19790303 200501 1001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Penumpang Kereta Api Pandanwangi Di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember; Metri Fauji Insiyah, 070910201104; 2012: 106 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kereta api Pandanwangi adalah salah satu kereta api penumpang kelas ekonomi yang beroperasi di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember. KA Pandanwangi menghubungkan kota Jember dan kota Banyuwangi. Pelayanan yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan dalam kereta api yang sedang beroperasi. Beberapa masalah yang terjadi dalam KA Pandanwangi antara lain, tidak sesuainya kondisi pelayanan di kereta api pandanwangi dengan standar pelayanan minimum (SPM) untuk kereta api ekonomi, pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai standart operational procedur (SOP), dan jumlah penumpang yang seringkali melebihi kapasitas. Penulis merumuskan masalah sebagai berikut “Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap penumpang kereta api Pandanwangi di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember?”.

Menurut pendapat Parasuraman, et. al, kualitas pelayanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Yang kemudian diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari metode servqual dengan membandingkan persepsi penumpang dan harapan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang sedang melakukan perjalanan dengan kereta api pandanwangi. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental dan jumlah sampel ditentukan dengan rumus slovin dan jumlahnya menjadi 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian kualitas pelayanan terhadap penumpang kereta api pandanwangi di PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember, diperoleh skor ServQual dari masing masing dimensi yaitu, bukti langsung (tangibles) diperoleh -27,6, Keandalan (reliability) diperoleh -24,9, daya tanggap (responsiveness) diperoleh -26,4, jaminan (assurance) diperoleh -22,7, empati (emphaty) diperoleh -26,26. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan diperoleh skor negatif. Berarti kualitas pelayanan penumpang KA Pandanwangi di PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember dapat dikatakan tidak baik.

Berdasarkan hasil analisis terdapat hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan penumpang di kereta api Pandanwangi. Harus melengkapi fasilitas sesuai dengan SPM, meningkatkan kemampuan petugas dalam mengoperasikan kereta api, menerapkan sikap yang ramah, bertanggung jawab dan berempati dalam pelayanan .

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “kualitas pelayanan terhadap penumpang di kereta api Pandanwangi di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP 9 Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., 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 dan sebagai pembimbing utama dari penulis;
4. Bapak Drs. Boediono, M.si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Ibu Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan waktu, bimbingan, dukungan, motivasi, dan saran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

7. Staff dan karyawan PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
8. Imam Ibnu Hajar yang telah bersedia meluangkan segalanya untuk penulis;
9. Keluarga besar UKMF Wisma Gita, patner kerja penulis di Protokol FISIP, dan teman seperjuangan penulis di Administrasi Negara angkatan 2007 terimakasih untuk banyak diskusi yang bermanfaat.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember , Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Manfaat Penelitian	15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Konsep Pelayanan Publik	17
2.1.1 standar pelayanan minimum (SPM) kereta api ekonomi dan standart operasional procedur (SOP) PT. KAI	20
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.3 Metode ServQual	24
BAB 3. METODE PENELITIAN	31

3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Penentuan Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2.1 Tempat Penelitian	32
3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Penentuan Populasi	32
3.3.2 Penentuan Sampel.....	33
3.4 Sumber Data	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.6 Devinisi Operasional Variabel	36
3.7 Metode Analisis Data	38
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Daerah Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	43
4.1.1.1 Zaman Pemerintahan Hindia.....	43
4.1.1.2 Zaman Pemerintahan Jepang	43
4.1.1.3 Masa Proklamasi	44
4.1.1.4 Masa Sesudah Proklamasi	44
4.1.1.5 Masa Tahun 1999 Sampai Sekarang	46
4.1.2 Struktur Organisasi.....	46
4.1.3 Lokasi Dan Luas PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember	54
4.1.4 Personalia	54
4.1.4.1 Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan	54
4.1.4.2 Perincian Pegawai Berdasarkan Usia.....	55
4.1.4.3 Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi.....	55
4.1.5 Kegiatan Pelayanan Jasa PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember	57
4.1.5.1 Pelayanan Jasa Angkutan Barang.....	57
4.1.5.2 Pelayanan Jasa Angkutan Untuk Penumpang	57

4.1.5.3 Pelayanan Jasa Angkutan Bagasi	58
4.2 Hasil dan Pembahasan	59
4.2.1 Analisis Data.....	59
4.2.1.1 Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Pandanwangi PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember.....	59
4.2.1.2 Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Api Pandanwangi PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember.....	79
4.2.2 Analisis ServQual (<i>Service Quality</i>)	97
4.2.3 Interpretasi Hasil Analisis Data.....	98
BAB 5. PENUTUP.....	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 1998-2002	2
Tabel 1.2 Tabel Standar Pelayanan Minimal KA Ekonomi Dan Perintis Sesuai Dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 72 Tahun 2009 Dan Kondisi KA Pandanwangi.	8
Tabel 1.3 Tabel SOP Petugas OTC Dan Kondisi Pelayanan OTC Di KA Pandanwangi	9
Tabel 1.4 Tabel SOP Petugas POLSUSKA Dan Kondisi Pelayanan POLSUSKA Di KA Pandanwangi.....	10
Tabel 1.5 Tabel Jumlah Penumpang KA Pandanwangi Pada Hari Libur	12
Tabel 3.1 Tabel Jumlah Penumpang	33
Tabel 4.1 Perincian Pegawai Berdasarkan Golongan	55
Tabel 4.2 Perincian Pegawai Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Perincian Pegawai Berdasarkan Seksi	56
Tabel 4.4 Deskripsi Sarana Menurut Harapan Responden.....	59
Tabel 4.5 Deskripsi Fasilitas Penunjang Menurut Harapan Responden	61
Tabel 4.6 Deskripsi Penampilan Petugas Menurut Harapan Responden	63
Tabel 4.7 Deskripsi Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Menurut Harapan Responden.....	64
Tabel 4.8 klasifikasi nilai item bukti langsung (<i>tangibles</i>) berdasarkan harapan responden	65
Tabel 4.9 Deskripsi Konsistensi Kerja Pelayanan Menurut Harapan Responden.....	65

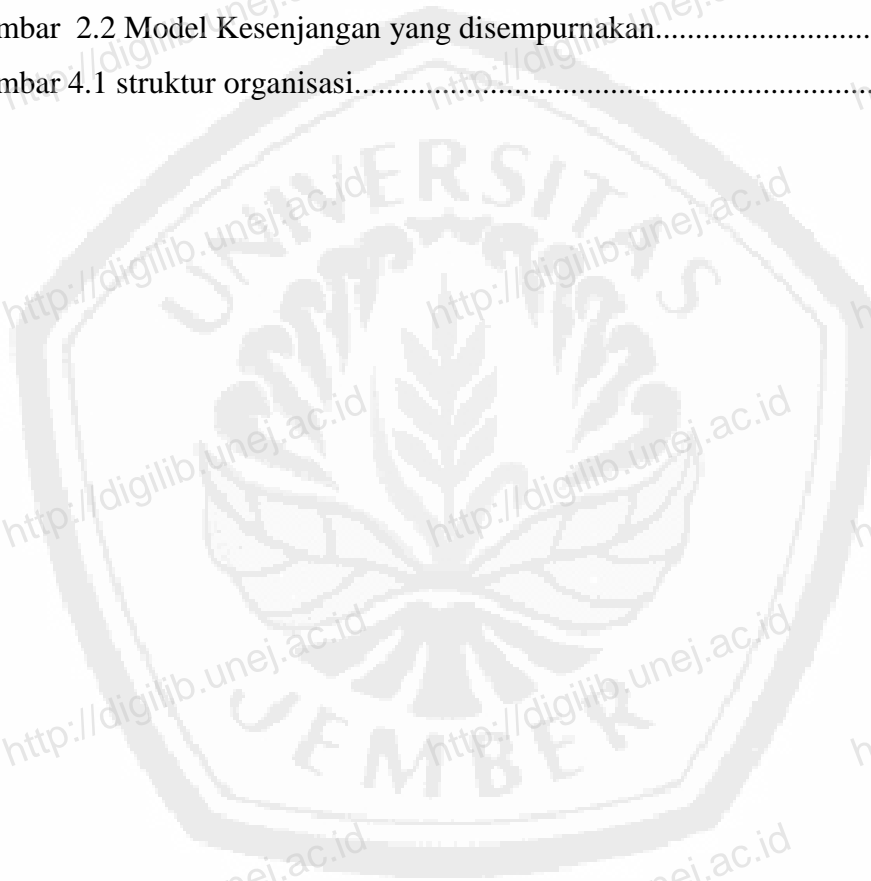
Tabel 4.10 Deskripsi Kemampuan Kerjasama Petugas Dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden.....	67
Tabel 4.11 Deskripsi Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Harapan Responden.....	68
Tabel 4.12 klasifikasi nilai item keandalan (<i>reliability</i>) berdasarkan harapan responden	68
Tabel 4.13 Deskripsi Ketersediaan Dan Kesiapan Pelayanan Menurut Harapan Responden	69
Tabel 4.14 Deskripsi Pengetahuan Tentang Pelayanan Menurut Harapan Responden	70
Tabel 4.15 Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Harapan Responden	71
Tabel 4.16 klasifikasi nilai item daya tanggap (<i>responsiveness</i>) berdasarkan harapan responden.....	71
Tabel 4.17 Deskripsi Perilaku Ramah Dan Sopan Dalam Pelayanan Menurut Harapan Responden.....	72
Tabel 4.18 Deskripsi Jaminan Keamanan Menurut Harapan Responden.....	73
Tabel 4.19 Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Harapan Responden.....	74
Tabel 4.20 klasifikasi nilai item jaminan (<i>assurance</i>) berdasarkan harapan responden	74
Tabel 4.21 Deskripsi Kemudahan Berkomunikasi Dengan Petugas Dalam Proses Pelayanan Menurut Harapan Responden	75
Tabel 4.22 Deskripsi Perhatian Petugas Dalam Proses Pelayanan Menurut Harapan Responden.....	76
Tabel 4.23 Deskripsi dimensi empati (<i>emphaty</i>) menurut harapan responden	77
Tabel 4.24 Klasifikasi nilai item empati (<i>emphaty</i>) berdasarkan harapan Responden	77

Tabel 4.25	Deskripsi Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Penumpang Kereta Api Pandanwangi PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 Jember ...	78
Tabel 4.27	Deskripsi Kondisi Sarana Menurut Persepsi Responden	79
Tabel 4.28	Deskripsi Fasilitas Penunjang Menurut Persepsi Responden	80
Tabel 4.29	Deskripsi Penampilan Petugas Menurut Persepsi Responden	82
Tabel 4.30	Deskripsi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Menurut Persepsi Responden	83
Tabel 4.31	Klasifikasi Nilai Item Bukti Langsung (<i>Tangible</i>) Berdasarkan Persepsi Responden	83
Tabel 4.33	Deskripsi Kondisi Konsistensi Kerja Pelayanan Menurut Persepsi Responden	84
Tabel 4.34	Deskripsi Kemampuan Kerjasama Petugas Menurut Persepsi Responden	85
Tabel 4.35	Deskripsi Keandalan (<i>Reliability</i>) Menurut Persepsi Responden	86
Tabel 4.36	Klasifikasi Nilai Item Keandalan (<i>Reliability</i>) Berdasarkan Persepsi Responden	86
Tabel 4.37	Deskripsi Kesiapan Dan Kesiapan Petugas Dalam Pelayanan Menurut Persepsi Responden	87
Tabel 4.38	Deskripsi Pengetahuan Tentang Pelayanan Menurut Persepsi Responden	88
Tabel 4.39	Deskripsi Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Menurut Persepsi Responden	89
Tabel 4.40	Klasifikasi Nilai Item Daya Tanggap (<i>Reponsiveness</i>) Berdasarkan Persepsi Responden	89
Tabel 4.41	Deskripsi Perilaku Sopan Dan Ramah Dalam Pelayanan Menurut Persepsi Penumpang	90
Tabel 4.42	Deskripsi Jaminan Keselamatan Menurut Persepsi Responden	91
Tabel 4.43	Deskripsi Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) Menurut Persepsi Responden	92

Tabel 4.44	Klasifikasi Nilai Item Jaminan (<i>Assurance</i>) Berdasarkan Persepsi Responden	92
Tabel 4.45	Deskripsi Kemudahan Berkomunikasi Dengan Petugas Menurut Persepsi Responden	93
Tabel 4.46	Deskripsi Perhatian Petugas Menurut Persepsi Responden	93
Tabel 4.47	Deskripsi Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>) Menurut Persepsi Responden	95
Tabel 4.48	Klasifikasi Nilai Item Empati (<i>Emphaty</i>) Berdasarkan Persepsi Responden	95
Tabel 4.48	Deskripsi Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Penumpang Kereta Api Pandanwangi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember	96
Tabel 4.49	Rekapitulasi Penghitungan Servqual Untuk Kualitas Pelayanan Penumpang Kereta Api Pandanwangi PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember	97
Tabel 4.50	Hasil Analisis Servqual 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Penumpang Kereta Api Pandanwangi Di PT. KAI (Persero) DAOP 9 Jember	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Siklus Pelayanan Penumpang PT. KAI (PERSERO).....	6
Gambar 2.1 Model kualitas pelayanan (Gap Model).....	25
Gambar 2.2 Model Kesenjangan yang disempurnakan.....	28
Gambar 4.1 struktur organisasi.....	48



DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat Ijin Penelitian dari PT. KAI (PERSERO)
- D. Kuesioner
- E. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Minimal Kereta Api Ekonomi
- F. Keputusan Direksi PT. KAI (PERSERO) Nomor: KEP. U/LL. 006/IV/5/KA-2010 Tentang Standart Operasional Procedure (SOP) Di Atas Kereta PT. KAI (PERSERO)
- G. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- H. Daftar jumlah penumpang KA Pandanwangi
- I. Daftar Program Kekuatan Alat Produksi SDM Tahun 2012 berdasarkan kelompok pegawai, golongan, usia.
- J. Tabulasi kuesioner harapan responden terhadap pelayanan di KA Pandanwangi
- K. Tabulasi kuesioner persepsi responden terhadap pelayanan di KA Pandanwangi
- L. Foto