

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

**(Suatu Studi Tentang Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas
Pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember)**

SKRIPSI



diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh :

TITI SULASTRI
NIM. 980910201020

Asal: *S*
Medan: *S*
Pembelian: *S*
Terima: Tgl. 21 NOV 2002
No. Induk: *SRS*
Klass: 352.005 1
S4L
P

Pembimbing :

Drs. Anwar, M.Si.
Dra. Inti Wasiati, MM

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Th. 2002

PENGESAHAN

Diterima dan dipertahankan di depan panitia penguji skripsi
Guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Jember

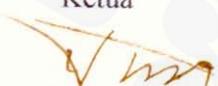
Hari : Senin

Tanggal : 28 Oktober 2002

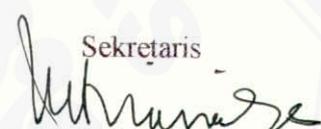
Jam : 10.00 WIB

PANITIA PENGUJI

Ketua


(Drs. Humaidi, SU)
NIP. 130 261 662

Sekretaris


(Dra. Inti Wasiati, MM)
NIP. 130 808 982

ANGGOTA TIM PENGUJI

1. Drs. Humaidi, SU
NIP. 130 261 662

2. Dra. Inti Wasiati, MM
NIP. 130 808 982

3. Drs. Sutomo, MSi
NIP. 131 965 845

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dekan


Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832



MOTTO

- ❖ *“Berbuat baiklah ketika kamu dijadikan pengatur dan maafkanlah umat yang kamu miliki”.*

(H.R. Bukhori)

- ❖ *“Senyum adalah sedekah, senyum yang tulus memiliki daya sentuh yang dalam kedalam lubuk hati siapapun, meredam kemarahan, mencairkan kebekuan, menghangatkan suasana, senyum adalah nikmat Allah yang besar bagi manusia yang mencintai kebaikan”.*

(Aa Gym)

- ❖ *“Suatu kebahagiaan adalah apabila bisa membuat orang lain tersenyum bahagia”.*

(Aa Gym)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah Penulis persembahkan karya sederhana ini untuk:

- ♥ Ummiku tercinta, "Ummi Marsini" dan Abiku terkasih, "Abi Iskak" atas segala doa, kesabaran, nasehat, keikhlasan dan belaian kasih sayangmu, yang selalu mengiringi setiap gerak dan langkah hidup ananda, serta dukungan materi yang kalian berikan. Semoga Ananda bisa mewujudkan segala harapan mulia kalian.
- ♥ Kakak-kakakku tersayang "Uni Ummu & Abang Nano" yang senantiasa memberiku kelembutan kasih, nasehat, dukungan dan keceriaannya dalam hari-hariku, Sehingga Dhedhemu mengerti makna kasih yang sesungguhnya.
- ♥ Dhedhe terbaikku "Dhe' Aang" atas kerenyahan tawa, ketulusan, serta kelembutan senyummu sering membuat Uni merasa damai bersamamu. Meskipun belum banyak yang dapat kita beri untuk Orang Tua kita, namun semoga apa yang telah kita lakukan selama ini tidak mengecewakan beliau
- ♥ "Si Kecil Bagas" yang sangat Tante sayangi dan banggakan atas sejuta senyum, kemanjaan, keriangannya dan gelak tawa yang telah kau beri dan cipta untuk "Tantemu" selama ini, Semoga takkan sirna oleh waktu dan usia.
- ♥ Someone yang sering aku buat kecewa "YUPPIE". Meski luka itu sering aku cipta namun dengan senyum dan kesabaran kau selalu memaafkan. Sehingga dengan perjalanan ini aku lebih mengerti "Betapa berharganya nilai sebuah penantian, kesabaran dan kedewasaan".
- ♥ Almamaterku tercinta, Semoga putra putri bangsa ini bisa mewujudkan segala impian mereka karenamu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Teriring doa semoga Rahmat dan Hidayah-Nya selalu dilimpahkan kepada kita sekalian didalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang kasih sayangnya terhadap sesama makhluk Allah dan makhluk yang lainnya memancar dan menerangi kehidupan kita didunia ini. Amin.

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kepada Alloh SWT yang telah memberikan Ridlo, Hidayah dan Inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Profesiionisme Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan (Suatu Studi Tentang Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember), sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini merupakan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang tuaku, yang telah dengan sabar memberikan doa, nasehat, kasih sayang serta dukungan moral dan materialnya. Kakak dan Adikku yang tak henti memberikanku keceriaan dan rasa sayang yang mendalam.
2. Bapak Drs. Anwar, Msi Selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM Selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan segenap waktu, memberikan bimbingan, saran dan masukkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Moch. Toerki Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
5. Bapak Drs. Ardiyanto, Msi Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi.

6. Bapak Drs. Budiyo, Msi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Segenap Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
8. Bapak Drs. Saeful Echwan selaku Kepala PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
9. Bapak Ismail selaku Kasubsi SDM sekaligus pendamping dalam penelitian serta segenap pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
10. My Best Brother's, A'a Bowo, A'a Yullie, A'a Aries, Dhede Wisnu, Nuno, Aan, Arie atas kebersamaan dalam persaudaraan, kerenyahan tawa dan canda yang selalu kalian ciptakan hingga hidupku menjadi lebih berarti.
11. My Best Sister's, Nailis, Susan, Hastin, Levi, Yane, Dewi. Meskipun kita dipisahkan oleh jarak dan waktu namun semoga persaudaraan itu akan tetap ada sampai kapanpun takkan terhapus oleh usia.
12. Sahabat-sahabat terbaikku, Sasti, Naning, Mia, Upik, Tanti, Wiwik, Rizal, Prast, Lukman, Emonth, Andhi, Doni, Pepenk, Dadank, serta teman-teman AN '98 yang lain atas kebersamaan dalam berjuang meraih cita dan mewujudkan indahny persahabatan.
13. Mas Win, Mas Hadi dan Mas Hendrix selaku Crew Halmacom atas kesabaran dan kesediannya memberikan bantuan.
14. Keluarga Besar Halmahera II/19, dan II/20&22 atas persaudaraan, keceriaan dan kebersamaan yang telah tercipta selama ini.
15. Sahabat-sahabat Pergerakan di Bangka III/22, yang telah memberiku kesempatan mengenal dan memahami akan makna baru pergerakan.
16. Serta semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini dan semua yang telah hadir memberi arti.

Jember, Oktober 2002

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.3.1. Tujuan Penelitian	14
1.3.2. Kegunaan Penelitian	14
1.4. Kerangka Teori	15
1.4.1. Konsep Profesionalisme Pegawai	21
1.4.2. Konsep Kualitas Pelayanan	27
1.5. Hipotesis	34
1.6. Definisi Operasional	35
1.7. Metode Penelitian	37
1.7.1. Penentuan Populasi	38
1.7.2. Penentuan Sampel	38
1.7.3. Teknik Pengumpulan Data	39
1.7.4. Metode Analisis Data	41
BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN	43
2.1. Pengantar	43
2.2. Sejarah Singkat Perusahaan	43
2.3. Struktur Organisasi	47

2.4. Kegiatan Pelaksanaan Jasa pada PT. Kereta Api (Persero)	
DAOP IX Jember	54
2.5. Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember	56
2.6. Personalia	56
2.7. Fasilitas Perusahaan	60
2.8. Jadwal Kerja dan Apel Pagi serta Sanksi-Sanksi Pelanggaran	61
BAB III PENYAJIAN DATA	63
3. 1. Pengantar	63
3.2. Variabel Pengaruh (X) yaitu Profesionalisme Pegawai	63
3.2.1. Nilai Responden dari Indikator Kemampuan	63
3.2.2. Nilai Responden dari Indikator Dedikasi	65
3.2.3. Nilai Responden dari Indikator Etika Profesi	67
3.3. Variabel Terpengaruh (Y) yaitu Kualitas Pelayanan	71
3.3.1. Nilai Responden dari Indikator Bukti Langsung	71
3.3.2. Nilai Responden dari Indikator Keandalan	73
3.3.3. Nilai Responden dari Indikator Daya Tanggap	75
3.3.4. Nilai Responden dari Indikator Jaminan	77
3.3.5. Nilai Responden dari Indikator Empati	79
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	84
4.1. Pengantar	84
4.2. Penentuan Nilai Rank	84
4.2.1. Variabel Pengaruh (X)	85
4.2.2. Variabel Terpengaruh (Y)	86
4.3. Perhitungan Korelasi	86
4.4. Interpretasi Data	92
BAB V PENUTUP	95
5.1. Kesimpulan	95
5.2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Gap Model Kualitas Pelayanan 29
Gambar 2 : Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dengan Kualitas 32



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.	Data Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api	7
2.	Data Prosentase Kereta Api Penumpang Berangkat Tepat	8
3.	Data Realisasi Tugas Pegawai PT. K.A. (Persero) DAOP IX Jember	11
4.	Data Pegawai Berdasarkan Status Pegawai	57
5.	Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	58
6.	Data Pegawai Berdasarkan Golongan	58
7.	Data Pegawai Berdasarkan Seksi	59
8.	Data Pegawai Yang Sudah dan Belum Mengikuti Diklat	59
9.	Data Fasilitas Kesehatan	60
10.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kemampuan	64
11.	Data Frekuensi Kemampuan	65
12.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Dedikasi	66
13.	Data Frekuensi Dedikasi	67
14.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Etika Profesi	68
15.	Data Frekuensi Etika Profesi	69
16.	Data Frekuensi Kemampuan Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Profesionalisme Pegawai	70
17.	Data Frekuensi Profesionalisme Pegawai	71
18.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tangibles	72
19.	Data Frekuensi Tangibles	73
20.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Reliabilty	74
21.	Data Frekuensi Reliability	75
22.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Responsiveness	76
23.	Data Frekuensi Rresponsiveness	77
24.	Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Assurance	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Bagan Struktur Organisasi

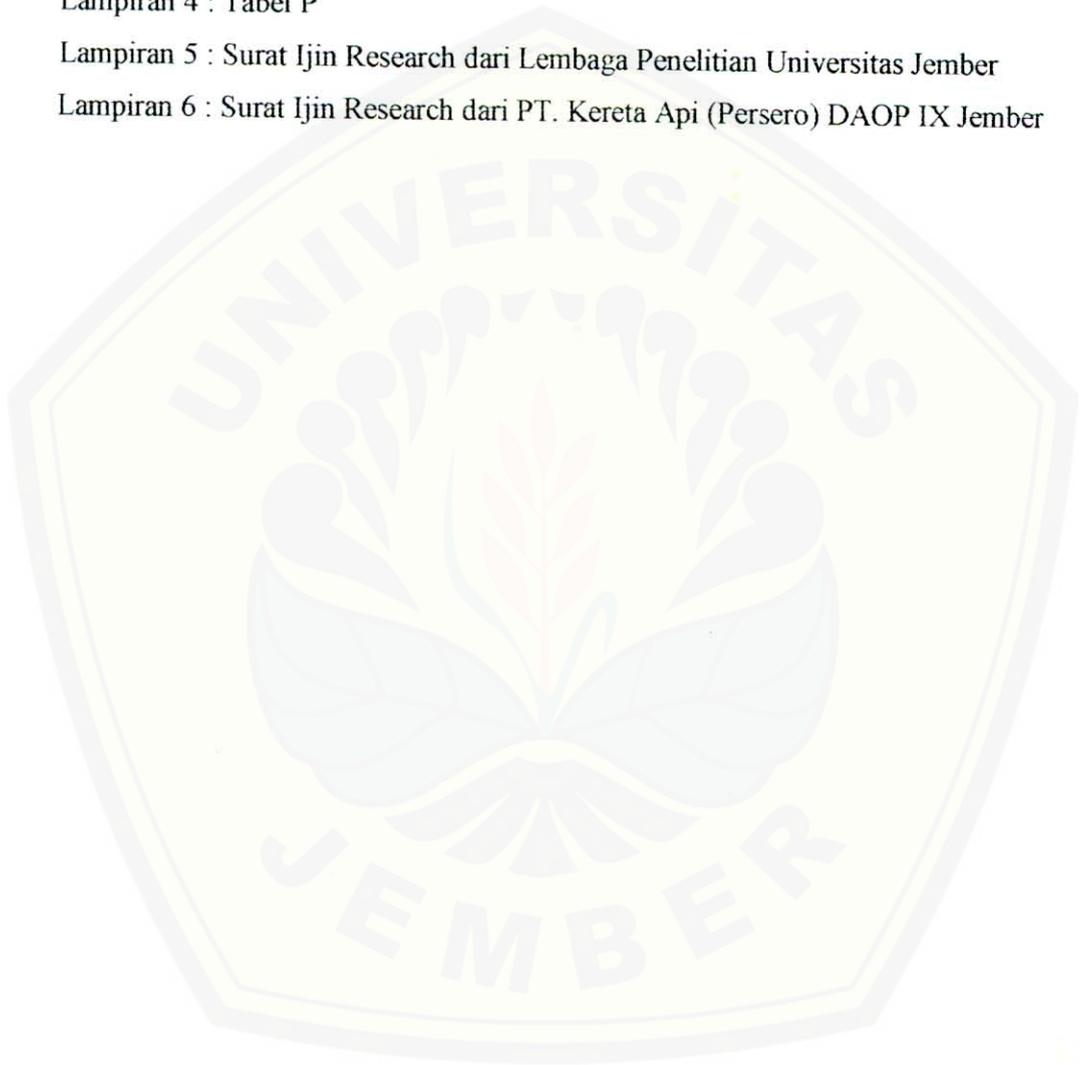
Lampiran 2 : Daftar Quesioner

Lampiran 3 : Tabel B

Lampiran 4 : Tabel P

Lampiran 5 : Surat Ijin Research dari Lembaga Penelitian Universitas Jember

Lampiran 6 : Surat Ijin Research dari PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1998). Hal senada juga diungkapkan oleh Widjaja (1999:99) bahwa, "Aparatur pemerintah dalam menjalankan fungsinya harus mampu melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat". Dari sini terlihat bahwa salah satu fungsi negara adalah fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Fungsi pelayanan oleh pemerintah tersebut dibentuk karena disadari atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintahan. Tidak henti-hentinya orang harus berurusan dengan birokrasi, bahkan sejak berada dalam kandungan sampai meninggal dunia (Kumoro, 1999:128). Misalnya saja pencatatan kelahiran bayi, surat kelakuan baik, surat untuk menikah, surat keterangan domisili, membayar pajak dan sebagainya. Ini hanyalah sebagian kecil dari interaksi warga negara dengan pemerintah. Lebih-lebih dalam suasana dimana manusia makin meningkat tingkat kehidupan dan pendidikannya yang dipacu oleh perkembangan teknologi informasi dan selaras dengan peningkatan kebutuhan yang makin terspesialisasi, maka tuntutan masyarakat akan pelayanan menjadi semakin beragam dan kompleks.

Keberagaman tingkat kebutuhan warga negara tersebut menuntut adanya pelayanan yang baik bahkan yang terbaik dari aparatur pemerintah berupa kualitas pelayanan yang serba prima dan keterhandalan serta pemberian pelayanan yang cepat namun tepat. Hal tersebut seperti dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (1992:113) yang menyatakan bahwa : "Warga negara mengharap pelayanan yang ramah, cepat, dan akurat dalam menyelesaikan berbagai urusan". Dengan

demikian tuntutan masyarakat makin kuat bukan saja pada ketersediaan barang dan jasa yang dibutuhkan, tetapi juga pada kualitas pelayanannya yang diberikan.

Tuntutan masyarakat tersebut idealnya harus terpenuhi karena masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan semakin tahu hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Sedangkan kenyataan yang terjadi belakangan ini pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan telah menjadi tema sentral dalam berbagai pembahasan tentang aktivitas pemerintah. Issue pelayanan ini muncul seiring dengan semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai bukti adalah munculnya berbagai opini publik yang merupakan pengejawantahan rasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan misalnya saja pelayanan yang lambat, prosedur yang panjang dan berbelit-belit, kaku, tidak memuaskan, terjadinya ketiadaadilan serta rawan pungutan. Seperti yang dikemukakan oleh Kumorotomo (1999:129) yang menyatakan bahwa, "Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang mengada-ada". Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Mustopadidjaja bahwa : "Sistem pelayanan masih ditandai dengan prosedur yang panjang, kaku dan berbelit-belit, ketidakjelasan wewenang, sentralistik dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya, serta rawan pungutan" (dalam Persadi, 1998:12). Hal ini menimbulkan persepsi negatif masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi adalah berhadapan dengan berbagai prosedur yang panjang, kaku dan berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan.

Berkembangnya opini tersebut bukan tidak beralasan karena dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan publik belum maksimal, adapun penelitian yang pernah dilakukan adalah:

1. Tuntutan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelanggan telah meningkat. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui hasil riset kepuasan pelanggan dalam majalah SWA edisi 7, tanggal 27 Maret 1996. Dalam riset tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan dari industri jasa di Indonesia belum mencapai 100% (Gaspers, 1995:3).

demikian tuntutan masyarakat makin kuat bukan saja pada ketersediaan barang dan jasa yang dibutuhkan, tetapi juga pada kualitas pelayanannya yang diberikan.

Tuntutan masyarakat tersebut idealnya harus terpenuhi karena masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan semakin tahu hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Sedangkan kenyataan yang terjadi belakangan ini pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan telah menjadi tema sentral dalam berbagai pembahasan tentang aktivitas pemerintah. Issue pelayanan ini muncul seiring dengan semakin kuatnya tuntutan masyarakat terhadap peran pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai bukti adalah munculnya berbagai opini publik yang merupakan pengejawantahan rasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan misalnya saja pelayanan yang lambat, prosedur yang panjang dan berbelit-belit, kaku, tidak memuaskan, terjadinya ketiadaadilan serta rawan pungutan. Seperti yang dikemukakan oleh Kumorotomo (1999:129) yang menyatakan bahwa, "Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang mengada-ada". Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Mustopadidjaja bahwa : "Sistem pelayanan masih ditandai dengan prosedur yang panjang, kaku dan berbelit-belit, ketidakjelasan wewenang, sentralistik dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya, serta rawan pungutan" (dalam Persadi, 1998:12). Hal ini menimbulkan persepsi negatif masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi adalah berhadapan dengan berbagai prosedur yang panjang, kaku dan berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan.

Berkembangnya opini tersebut bukan tidak beralasan karena dari hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan publik belum maksimal, adapun penelitian yang pernah dilakukan adalah:

1. Tuntutan konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pelanggan telah meningkat. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui hasil riset kepuasan pelanggan dalam majalah SWA edisi 7, tanggal 27 Maret 1996. Dalam riset tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan dari industri jasa di Indonesia belum mencapai 100% (Gaspers, 1995:3).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Soetjipto yang mengatakan bahwa masalah pertama yang perlu mendapat perhatian adalah sistem pelayanan yang berbelit-belit dan tidak jelas sehingga membingungkan para pelanggan bahkan para pegawai perusahaan itu sendiri dan pihak-pihak yang terkait (1997:18).

Dari hasil penelitian yang pernah dilakukan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih rendah dan masih belum dapat memuaskan masyarakat sehingga masyarakat menginginkan suatu bentuk pelayanan yang prima dan sesuai dengan yang mereka harapkan serta dambakan .

Demikian juga halnya dengan pelayanan di bidang jasa transportasi dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero). Sebagaimana yang kita ketahui bahwa PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa angkutan penumpang dan barang, dimana dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diharapkan mampu memberikan bentuk pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan dari masyarakat konsumen/konsumen.

Hal tersebut sesuai dengan definisi dari kualitas pelayanan yang berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan masyarakat. Sebagaimana menurut Wycof dalam Tjiptono (2000), "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen". Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan , yaitu *expected service dan percieved service*. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik atau memuaskan, jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dan lebih buruk dari harapan maka kualitas pelayanan juga dipersepsikan buruk. Dengan demikian tinggi rendahnya kualitas pelayanan

ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas maka PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang jasa angkutan penumpang dan barang, dimana termasuk dalam perusahaan perseroan yang mempunyai motif mencari laba atau keuntungan sebagai salah satu sumber penerimaan negara sehingga PT. Kereta Api (Persero) juga merupakan salah satu komponen yang harus dapat berperan aktif dalam era persaingan dewasa ini. Hal ini karena dalam persaingan penyediaan jasa transportasi (baik barang maupun penumpang), khususnya sarana transportasi darat, sarana transportasi kereta api ini bersifat substitutif (pengganti) dalam posisinya dengan sarana transportasi darat lainnya seperti bus misalnya.

Meskipun begitu sebenarnya ada keuntungan tersendiri bagi pihak PT. Kereta Api (Persero) dalam persaingan dengan penyedia jasa angkutan darat yang lainnya, dimana selama ini sudah melekat *image* dimasyarakat bahwa kereta api adalah sarana transportasi rakyat yang murah. Ini terbukti dengan selalu lebih rendahnya tarif kereta api selama ini dibandingkan dengan jasa angkutan lainnya. Bisa jadi hal inilah yang kemudian daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa transportasi untuk memilih jasa kereta api.

Akan tetapi, dalam perjalanannya melalui surat No. 152/KOMIV/DPR-RI/2000 terhitung sejak tanggal 1 September 2000 tarif kereta api terpaksa harus mengalami peningkatan yang pada akhirnya membuat hampir-hampir sama antara tarif kereta api dengan jasa angkutan yang lainnya. Faktor-faktor yang menjadi alasan peningkatan tarif kereta api ini, berdasarkan Siaran Pers PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember adalah sebagai berikut:

1. Dampak perubahan kurs nilai tukar rupiah dari Rp. 2.300,00 per dolar AS sebelum krisis sampai menjadi Rp. 8.000,00 sampai Rp. 9.000,00 bahkan pernah melejit pada posisi Rp. 15.000,00. Hal ini mengakibatkan peningkatan biaya pemeliharaan dan penyusutan sarana, prasarana jalan, rel dan bangunan serta prasarana sinyal dan telekomunikasi.

2. Kenaikkan harga BBM jenis solar (HSD) 125% per 1 April 1998, yang kemudian disusul pula dengan kenaikan BBM per 1 Oktober 2000.
3. Kenaikkan Tarif Dasar Listrik (TDL) yang menjadi pendukung operasional kereta api.
4. DPR melalui surat persetujuannya, juga mengharapkan agar kesejahteraan karyawan Kereta Api (Persero) ditingkatkan, yang mengakibatkan peningkatan biaya pegawai.

Akibat tidak adanya perbedaan yang nyata antara tarif kereta api dan angkutan lain misalnya bus inilah yang kemudian membuat persaingan keduanya untuk menarik minat masyarakat pengguna jasa angkutan/transportasi semakin meningkat.

Sebenarnya persaingan tersebut juga terjadi karena selama ini secara umum, masyarakat pengguna jasa transportasi kereta api hanya menempatkan kereta api sebagai sebuah alternatif dari sarana transportasi lain yang tersedia, meskipun ada sebagian kecil masyarakat yang secara *fanatik* menjadi *pelanggan* dari sarana transportasi ini. Salah satu penyebab, misalnya karena adanya keterbatasan jadwal keberangkatan kereta api dibandingkan dengan sarana transportasi yang lain, sehingga masyarakat pengguna jasa transportasi tidak bisa secara leluasa memilih jadwal sesuai dengan kepentingan mereka. Berlainan dengan bus misalnya, penumpang bisa lebih leluasa memilih dan mengatur jadwal keberangkatan, mengingat interval jadwal keberangkatan bus relatif tidak terlalu lama.

Dengan adanya kenyataan yang demikian maka sudah seharusnya kalau PT. Kereta Api (Persero) lebih meningkatkan kualitas pelayanannya karena hanya pelayanan yang berkualitas saja yang mampu memenangkan persaingan dalam memperebutkan konsumen pengguna jasa transportasi ini. Pemberian pelayanan yang berkualitas berarti bahwa pihak penyedia jasa harus menempatkan konsumen sebagai titik fokus pelayanan sekaligus mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen.

Tiga elemen yang berpengaruh dalam manajemen pelayanan menurut Allbrecht and Zemke (dalam Zulian, 2001:23) adalah sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan
Strategi pelayanan adalah untuk memberikan pelayanan kepada konsumen dengan kualitas sebaik mungkin dengan standar yang ditetapkan sesuai dengan harapan konsumen.
2. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan
Ini berarti bahwa semua orang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan konsumen harus memberikan pelayanan kepada konsumen secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus dan menyadari bahwa kepuasan konsumen adalah segalanya.
3. Sistem pelayanan
Sistem pelayanan terkait dengan prosedur pelayanan kepada konsumen yang melibatkan seluruh fasilitas termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Hal tersebut diatas sesuai dengan Visi yaitu pandangan, wawasan dan impian yang jauh kedepan dari PT. Kereta Api (Persero). Visi tersebut adalah:

- Seluruh lapisan masyarakat adalah konsumen
- Berkembang terdepan dalam keselamatan dan keandalan
- Pelopor dalam membangun yang berwawasan lingkungan
- Memiliki karyawan yang bangga dan sejahteraan
- Keuangan perusahaan yang sehat.

Visi PT. Kereta Api (Persero) itu kemudian dikenal dengan TOP 21, yang merupakan petunjuk arah, petunjuk koordinasi dan komitmen yang solid dan pendorong motivasi untuk mengambil langkah kreatif, inovatif yang dapat membentuk keadaan masa depan yang gemilang. TOP 21 merupakan penjabaran dari T: Teknologi (*Technology*), O: Operasi (*Operation*), P: Pelayanan Prima (*Prime Service*). Sedangkan misi dari PT. Kereta Api (Persero) adalah:

1. Usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api
2. Kegiatan perawatan prasarana perkeretaapian
3. Pengusahaan prasarana kereta api
4. Pengusahaan usaha prasarana dan sarana kereta api.

Dari uraian mengenai visi dan misi PT. Kereta Api (Persero) tersebut kita dapat melihat bahwa PT. Kereta Api (Persero) telah menunjukkan kemauan untuk

mengatasi masalah konsumen dengan cara perbaikan terus menerus atas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada setiap lini produk.

Masalah kualitas pelayanan menjadi sebuah permasalahan serius yang dihadapi oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), karena dengan visi dan misi PT. KAI diatas, diharapkan PT. Kereta Api Indonesia sebagai salah satu penyedia jasa angkutan umum diharapkan mampu memberikan bentuk pelayanan yang berkualitas murah, tertib, cepat dan aman. Tetapi ternyata hal tersebut masih belum dapat terwujud secara maksimal, seperti yang terlihat dalam tabel 1 berikut ini:

Tabel 1 Data Pelayanan Angkutan Penumpang Kereta Api Pada Semester I Tahun 2002 (Bulan Januari-Juni)

Keterangan	Target		Realisasi		Prosentase	
	Penumpang (Vol)	Pendapatan (Rp)	Penumpang (Vol)	Pendapatan (Rp)	Penumpang (%)	Pendapatan (%)
Stasiun Mangli	5.078	9.076.000	3.418	7.753.400	67	85
Stasiun Besar Jember	107.745	1.286.552.000	75.020	1.151.942.075	70	90
Stasiun Arjasa	9.419	17.096.000	7.072	12.623.000	75	73
Jumlah	122.242	1.312.724.000	85.510	1.172.318.475	70	89

Sumber: Data Skunder Seksi Operasi dan Pemasaran tahun 2002

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember masih belum maksimal. Hal ini terbukti dengan hasil pelayanan yang dilakukan pada Semester I tahun 2002 yaitu untuk penumpang (dalam vol.) hasil pelayanan angkutan penumpang secara keseluruhan masih dibawah pencapaian target yaitu sebesar 70% yang berarti masih terdapat selisih paling tidak 30% dan untuk pendapatan (dalam Rp.) hasil pelayanan angkutan penumpang juga masih dibawah pencapaian target yaitu sebesar 89% yang berarti masih terdapat selisih paling tidak 11%. Hal tersebut terjadi karena keterbatasan jadwal keberangkatan kereta yang mengakibatkan masyarakat pengguna jasa kereta api tidak bisa memilih jadwal sesuai dengan kepentingan mereka. Selain itu dengan adanya perubahan tarif yang menyebabkan tidak adanya perbedaan yang nyata antara tarif

angkutan kereta api dengan sarana transportasi darat yang lain ternyata juga mempengaruhi pencapaian target dari PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember belum bisa maksimal.

Selain hal diatas, sebenarnya permasalahan yang sering muncul dan dialami oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember adalah tentang keterlambatan jadwal pemberangkatan kereta api, seperti yang dapat dilihat dalam tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 Prosentase Kereta api Penumpang Berangkat Tepat PT. Kereta Api(Persero) DAOP IX Jember Semester I Rata-rata per Bulan Tahun 2002

Bulan	Kereta Api												Jml per Bln
	262	176	124	126	266	128	265	125	123	269	175	127	
Januari	85	87	87	84	63	87	60	3	0	0	0	29	48,75
Pebruari	-	100	78	89	-	96	-	11	0	-	0	25	33,25
Maret	-	94	90	77	-	94	-	3	0	-	0	35	32,75
April	-	93	87	93	-	100	-	7	0	-	0	37	34,75
Mei	-	100	97	100	-	100	-	10	0	-	0	45	37,6
Juni	-	93	90	97	-	93	-	13	0	-	0	50	36,3
Jumlah per KA	85	94,5	88,1	90	63	95	60	7,8	0	0	0	36,8	51,6

Sumber: Data Skunder Seksi Operasi dan Pemasaran Tahun 2002

Data tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari bulan Januari s/d Juni (Semester I) tahun 2002 ketepatan keberangkatan kereta api hanya 51,6% yang berarti masih terjadi keterlambatan sekitar 48,%. Pemberangkatan kereta yang paling sering mengalami keterlambatan adalah kereta api 125 yang berangkat tepatnya hanya 7,8% yang artinya keterlambatan dari kereta ini adalah termasuk paling parah yakni mencapai hingga sekitar 92,2% pada Semester I tahun 2002. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember masih belum maksimal.

Sebenarnya keterlambatan tersebut terjadi bukan tanpa sebab, tetapi karena memang ada hal-hal yang mendorong hal ini sampai terjadi. Salah satu penyebabnya adalah yang berasal dari pegawai itu sendiri seperti keterlambatan bagian personil traksi yang meliputi menunggu masinis/ asisten/kondektur, menunggu pemeriksaan, menunggu runner AC, menunggu PLKA/PLRM (Petugas Lintasan Kereta Api/Petugas Lintasan Rel Malang), PPKA (Petugas Perlintasan Kereta Api) tertidur dan lain-lain. Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa pemberangkatan kereta sering mengalami keterlambatan salah satu sebabnya adalah kurangnya profesionalisme dari para pegawainya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember menjadi kurang maksimal.

Dari tabel 1 dan tabel 2 diatas yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember masih kurang maksimal juga didukung oleh munculnya berbagai opini dan artikel yang ada di surat kabar yang berisi tentang keluhan dan ketidakpuasan penggunaan jasa kereta api yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

Salah satu bentuk ketidakpuasan penggunaan jasa kereta api tersebut seperti yang terdapat pada Harian Surya (26 Desember 2001) yang menyatakan bahwa kekhawatiran bencana pada lintasan kereta api saat terjadi arus mudik maupun balik lebaran menjadi kenyataan. Pada H+9 Lebaran, sebuah gerbong belakang KA Rengganis jurusan Malang-Banyuwangi terguling dilintasan Sumberlesung, Ledokombo Jember. Kendati tidak menimbulkan korban jiwa, tapi setidaknya hal ini menjadi sebuah potret bahwa ternyata kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Keluhan lain seperti yang termuat dalam Harian Kompas (18 Januari 2002) yang menyatakan bahwa puluhan calon penumpang di stasiun Jember terlantar akibat seluruh kereta yang akan mereka tumpangi terlambat sekitar 64 menit akibat tanah longsor yang menutupi rel kereta api.

Berbagai sorotan publik mengenai belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember seperti contoh diatas merupakan sebuah tantangan tersendiri yang harus dihadapi untuk

dicari solusinya demi terciptanya kualitas pelayanan yang memadai bagi masyarakat pengguna jasa angkutan kereta api. Oleh karena itu harus ada keseimbangan antara profesionalisme pegawai dengan tuntutan aktual masyarakat. Dalam hal ini PT. Kereta Api (Persero) harus senantiasa melakukan pembenahan pelayanan baik pelayanan diluar kereta api seperti layanan masuk kereta api (parkir), layanan informasi, penjualan tiket, layanan portir maupun pelayanan didalam kereta api seperti layanan fasilitas pendukung.

Berdasarkan informasi yang penulis peroleh dari sumber (Kepala Seksi Administrasi) di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember tentang permasalahan mengenai sumber daya manusia yang berhubungan dengan profesionalisme pegawai dalam menjalankan tugasnya masih belum maksimal, misalnya tentang realisasi tugas pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dari masing-masing bagian yang ditampilkan dalam tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3 Data Realisasi Tugas Pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX
Jember Semester I Tahun 2002 (Bulan Januari-Juni)**

No	Bagian	Tugas	Target	Realisasi Tugas	Jumlah Rata-rata
1.	Administrasi	-Melaksanakan administrasi personalia,	100%	68%	65,5%
		-Melaksanakan pendayagunaan keuangan	100%	65%	
		-Melaksanakan penyusunan anggaran dan akuntansi	100%	67%	
		-Melaksanakan administrasi umum dan kerumahtanggaan.	100%	62%	
2.	Seksi Jalan Rel dan Jembatan	-Mendata dan menyusun program pemeliharaan jalan KA	100%	76%	76,6%
		-Melaksanakan program pemeliharaan jembatan	100%	81%	
		-Melaksanakan program pemeliharaan jalan rel	100%	73%	
3.	Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Elektronik	-Menyusun rencana dan program pemeliharaan peralatan sinyal	100%	72%	70%
		-Menyusun rencana dan program pemeliharaan peralatan telekomunikasi	100%	70%	
		-Menyusun rencana dan program pemeliharaan peralatan elektronik	100%	68%	
4.	Seksi Operasi dan Pemasaran	-Memantau dan mendata KA & gerbong	100%	53%	53,25%
		-Melakukan pemasaran angkutan penumpang	100%	55%	
		-Melakukan pemasaran angkutan barang	100%	51%	
		-Melakukan pengendalian gangguan keamanan dan ketertiban operasi	100%	54%	
5.	Seksi Sarana	-Melaksanakan pembinaan teknis	100%	73%	70,25%
		-Melaksanakan penyediaan sarana operasi dan pemanfaatan sarana operasi	100%	67%	
		-Melaksanakan kesiapan pemanfaatan sarana operasi	100%	69%	
		-Melaksanakan perbaikan dan perawatan	100%	72%	
6.	Seksi Tanah dan Bangunan	-Mendata dan menyusun program perawatan bangunan, rumah dinas	100%	65%	64,6%
		-Melaksanakan program pendayagunaan tanah	100%	62%	
		-Melaksanakan program pendayagunaan bangunan	100%	67%	
Jumlah			100%	66,7%	

Sumber : Bagian Kepegawaian Kantor PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX
Jember Semester I Tahun 2002

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa profesionalisme pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember dalam melaksanakan tugas pekerjaan dapat dikatakan belum maksimal. Hal ini bisa dilihat dari realisasi tugas yang kurang dari target yang telah ditentukan (66,7%). Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa tidak terselesaikannya tugas yang dilaksanakan pada masing-masing bagian disebabkan oleh kurang profesionalnya pegawai dalam menjalankan tugasnya yaitu seringkali pegawai bersikap santai, lalai, tergesa-gesa (ceroboh) dan seenaknya sendiri dalam menjalankan tugasnya, perasaan tertekan, keraguan dalam melaksanakan tugas serta beban kerja yang melampaui batas sehingga tidak memenuhi standard kerja yang telah ditentukan.

Karena pegawai merupakan pelaksana sekaligus penanggung jawab pelayanan maka sudah seharusnya kalau pegawai memiliki kemampuan dan kesanggupan dalam rangka memuaskan kebutuhan konsumen pengguna jasa. Hal tersebut karena salah faktor penentu berkualitas tidaknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah faktor pegawai itu sendiri. Sebagaimana menurut Zulian (2001:32) bahwa faktor-faktor yang menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kurang otoritas yang diberikan bawahan.
2. Terlalu birokrasi sehingga lambat dalam menghadapi keluhan konsumen.
3. Bawahan tidak berani mengambil keputusan sebelum ada ijin dari atasan.
4. Petugas sering bertindak kaku dan tidak memberi jalan keluar yang baik.
5. Petugas sering tidak ada ditempat pada waktu jam kerja sehingga sulit untuk dihubungi.
6. Banyak interest pribadi.
7. Budaya tip.
8. Aturan main yang tidak terbuka dan tidak jelas.
9. Kurang profesional (kurang terampil dalam menguasai bidangnya).
10. Banyak instansi atau bagian lain yang terlibat.

Dengan terbatasnya kemampuan maka dari beberapa faktor penyebab tersebut diatas maka dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada profesionalisme pegawai dalam hal ini aparatur yang memberikan pelayanan dengan asumsi bahwa faktor lain tidak berubah.

Tidak dipungkiri bahwa pegawai merupakan faktor yang terpenting dalam suatu organisasi karena hidup dan bergeraknya organisasi dalam mencapai

tujuannya sangat tergantung pada manusia yang mengelolanya. Sebagaimana diungkapkan oleh Hasibuan (1990:10) sebagai berikut:

Bahwa manusia berperan aktif dan mendominasi dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi, tujuan tidak mungkin dapat terwujud tanpa peran aktif pegawai, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan.

Jadi dapat dikatakan bahwa faktor dominan dalam pemberian kualitas pelayanan yang maksimal adalah faktor pegawai dalam hal ini adalah pegawai yang ada di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Hal inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis tertarik untuk menganalisis tentang pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

1.2. Perumusan Masalah

Pada dasarnya penelitian yang dilakukan seseorang karena adanya rasa ingin tahu dari diri manusia itu sendiri disamping juga karena adanya dorongan-dorongan untuk mendapatkan data yang digunakan untuk memecahkan masalah. Pengertian masalah menurut Surachmad (1994:34) adalah sebagai berikut, "Masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dapat dirasakan sebagai suatu rintangan yang mesti dilalui dengan jalan mengatasinya apabila ingin berjalan terus". Menurut Sugiyono (2000:36-38) :

Terdapat tiga bentuk masalah penelitian, yaitu (1) permasalahan deskriptif berkenaan dengan variabel mandiri tanpa membuat perbandingan dan menghubungkan....(2) permasalahan komparatif, bersifat membandingkan keberadaan suatu variabel pada dua sampel atau lebih....(3) permasalahan asosiatif, bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih, permasalahan ini terdapat tiga macam yaitu simetris, hubungan kausal dan interaktif.

Dalam penelitian ini bentuk permasalahan yang diketengahkan adalah permasalahan deskriptif dan asosiatif, dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana profesionalisme pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember?
3. Adakah pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember?

1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mendiskripsikan profesionalisme pegawai di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
- b. Untuk mendiskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
- c. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

Dalam hal ini kegunaan yang bisa diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan dapat memberikan input yang positif bagi PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
- b. Diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan dan cakrawala berfikir serta pengalaman berharga bagi penulis.
- c. Diharapkan dapat menjadi resensi dan informasi bagi kalangan akademisi.

1.4. Kerangka Teori

Teori merupakan sarana pokok untuk menyatakan hubungan sistematis antara fenomena sosial maupun alami yang hendak diteliti atau rangkaian logis antara satu preposisi atau lebih. Teori menurut F.N. Kerlinger yang dikutip oleh Singarimbun dan Effendi (1987:37) sebagai berikut: "Teori adalah rangkaian asumsi, konsep, konstruksi, definisi dan preposisi untuk menerangkan fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep-konsep".

Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa teori merupakan serangkaian konsep yang saling berhubungan sehingga menunjukkan hubungan yang sistematis. Konsep digunakan untuk menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti. Konsep yang bersifat abstrak banyak digunakan dalam penelitian-penelitian sosial.

Untuk lebih jelasnya Singarimbun dan Effendi (1987:34) mengemukakan bahwa, "Konsep adalah abstrak mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik, kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu". Dibawah ini akan diuraikan tentang teori yang digunakan penulis dalam penelitian ini serta konsep tentang profesionalisme pegawai dan kualitas pelayanan.

Faktor organisasi adalah salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan. Pengertian organisasi menurut Robbins (1994:4) adalah: "Satuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan".

Berkaitan dengan organisasi Siagian (1992:7) mengemukakan bahwa:

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja formal terikat, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat ikatan orang yang disebut atasan dan sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari kedua definisi diatas tentang organisasi terdapat kesamaan pengertian yang pada dasarnya organisasi sebagai suatu kesatuan dari sekelompok manusia yang saling berinteraksi menurut suatu pola tertentu sehingga setiap anggota

memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing yang sebagian suatu kesatuan mempunyai tujuan tertentu dan mempunyai batas-batas yang jelas, sehingga bisa dipisahkan secara tegas dari lingkungannya.

Dan untuk mencapai tujuan, organisasi tidak bisa terlepas dari peranan manajemen, karena tanpa manajemen yang efektif tidak akan ada usaha yang akan berhasil cukup lama. Peran penting manajemen adalah mengorganisasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, sehingga mampu menekan ancaman sampai seminimal mungkin dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Dalam hal ini Simamora (1997:3) menyatakan bahwa “Manajemen adalah proses pendayagunaan bahan-bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Berdasar pada pendapat Simamora tersebut diatas terlihat bahwa yang berperan aktif dalam manajemen salah satunya adalah sumber daya manusia yang mempunyai peran paling penting dalam menunjang keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuannya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Hasibuan(1990:10) tentang sumber daya manusia bahwa:

Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan itu tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan, bagaimanapun canggihnya peralatan yang dimiliki oleh organisasi tersebut tidak ada manfaatnya bagi organisasi jika peran aktif karyawan tidak di ikutsertakan.

Ini berarti bahwa dalam sebuah organisasi diperlukan adanya sebuah manajemen sumberdaya manusia yang baik, mengingat peranan penting dan dominannya faktor manusia atau sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah kegiatan demi terwujudnya tujuan organisasi.

Selain sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi disisi lain juga sebagai makhluk yang mempunyai pikiran, perasaan, kebutuhan dan harapan-harapan tertentu. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia akan selalu melakukan aktivitas atau kegiatan, baik melalui aktivitasnya sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, panca indera

dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. (Moenir, 1992:16)

Dari definisi diatas dapat tampak bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pemenuhannya tidak bisa dipenuhi secara sendiri tetapi melalui aktivitas orang lain. Lebih lanjut Moenir mengatakan bahwa, yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, metode tertentu, dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Sedangkan pengertian pelayanan umum dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan apratur negara No. 81 tahun 1993 adalah sebagai berikut :

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat atau di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam upaya peninngkatan pelayanan agar terpenuhi secara maksimal maka diperlukan perhatian khusus dari aparatur pemerintah yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, dimana pelayanan kepada masyarakat dipandang sebagai suatu kebutuhan.

Menurut Siagian (1992:28) dalam rangka menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah sebaiknya berpegang pada sikap, tindakan, serta perilaku sebagai berikut:

- a. Dasar hukumnya jelas.
- b. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka.
- c. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama.
- d. Pelayanan yang di berikan dengan cermat, akurat dan ramah.
- e. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Sedangkan T.B. Silalahi (1998:55) mengemukakan bahwa :

“Budaya pelayanan pemerintah kepada masyarakat dari yang berorientasi hanya sekedar pekerjaan rutin administratif menjadi upaya peningkatan kualitas atau pelayan pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat”.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa dalam fungsi pelayanannya pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk dapat memenuhi tuntutan serta kebutuhan masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau *Service Excellence*, yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Menurut Elthaitammy dalam Tjiptono (2000:58) mengatakan sasaran dan manfaat dari service excellence ada empat unsur pokok yaitu : *kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan*. Dengan cara demikian pemerintah akan mampu meraih manfaat yang cukup besar terutama berupa kepuasan dan loyalitas masyarakat yang cukup besar.

PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember merupakan salah satu organisasi pemerintah yang harus mampu memberikan pelayanan yang unggul atau *service excellence* kepada masyarakat. Dengan kata lain bahwa pelayanan prima harus menjadi prioritas utama bagi pihak pemberi jasa (perusahaan), untuk itu diperlukan adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat mengurangi bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi antara pihak perusahaan dengan masyarakat pemakai jasa. Berkaitan dengan hal tersebut Tjiptono (2000:58) menyatakan bahwa :

Untuk mencapai tingkat *Excellence* dalam rangka penciptaan kualitas pelayanan, karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu diantaranya penampilan yang baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan kegairahan kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati, karena merasa dibutuhkan, profesional atau menguasai bidang pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Sedangkan Parasuraman dkk (dalam Zulian, 2000:32) menyatakan bahwa usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan menyangkut faktor-faktor sebagai berikut :

1. Reliability, yaitu dengan pengaturan fasilitas, sistem dan prosedur dilaksanakan taat azas, meningkatkan efektifitas jadwal kerja.
2. Responsiviness, yaitu dengan mempercepat pelayanan, pelatihan karyawan, koputerisasi dokumen.
3. Competence, yaitu dengan meningkatkan profesionalisme karyawan, meningkatkan mutu administrasi.
4. Credibility, yaitu dengan meningkatkan sikap mental karyawan untuk bekerja dengan giat, meningkatkan kejujuran karyawan, menghilangkan kolusi.

Dari uraian diatas terlihat bahwa salah satu usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara meningkatkan profesionalisme pegawai, karena pegawai harus mampu bekerja secara profesional dalam menunaikan tugas dan tanggung jawabnya terutama dalam memenuhi tuntutan masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut seperti yang dikemukakan oleh Ginanjar (1995:10) bahwa : “Dalam upaya meningkatkan pelayanan, baik untuk pemeratakan maupun meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, adalah dengan profesionalisme”.

Menurut Anoraga dan Suyati (1995:85) menyatakan bahwa, “Profesionalisme merupakan suatu tingkah laku, suatu tujuan atau rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu profesi”.

Profesionalisme merujuk pada suatu keadaan dimana seseorang dapat dipercaya berdasarkan kompetensi atau kemampuannya dengan demikian, kompetensi atau kemampuan merupakan keandalan suatu organisasi atau seorang individu yang diperoleh melalui profesi yang digeluti (Ginanjar, 1997:167)

Sedangkan Muis (2000:36) menyatakan sebagai berikut :

“Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya dicirikan oleh atau memiliki standar tehnik atau etika suatu profesi dengan profesi diartikan suatu aktivitas yang memerlukan *specialised knowledge* yang sering memerlukan waktu dan persiapan akademik yang panjang”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa antara profesionalisme dan kemampuan mempunyai keterikatan yang sangat erat. Selain itu seseorang dapat dikatakan profesional jika profesionalisme tersebut membawa peningkatan kemampuan serta memberlakukan standar etika. Jadi profesionalisme seseorang harus didukung oleh kemampuan yang ia miliki serta standar teknis atau etika yang melekat dalam diri seseorang. (Nicholas, 1995:16)

Untuk mewujudkan cita-cita tegaknya aparatur yang bersih dan berwibawa, perlu dilengkapi dengan upaya peningkatan pelayanan yang berkualitas pada masyarakat, juga harus disertai oleh peningkatan profesionalisme dikalangan pegawai negeri baik ditingkat manajerial maupun ditingkat operasionalnya.

Menurut Siagian (1992 : 147-148) menyatakan bahwa profesionalisme dalam pekerjaan dapat terlihat dalam berbagai bentuk seperti:

1. Melaksanakan tugas dengan cermat tetapi cepat, guna menghilangkan citra negatif yang sering dilontarkan terhadap pegawai yang sering dirasakan bekerja lamban.
2. Menggunakan daya nalar yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugasnya, seseorang tidak terjerat oleh cara bekerja yang legalistik dan kaku.
3. Menggunakan kreativitas dengan tepat dalam arti berupaya bekerja tidak rutinistik dan mekanistik.
4. Bersifat inovatif dalam arti selalu berupaya mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode baru.
5. Selalu berusaha menerapkan pengetahuan ketrampilan dan kemampuan kerja dengan menggunakan berbagai jalur seperti pendidikan dan pelatihan termasuk jalur informal seperti melalui diskusi antara sesama rekan kerja dan berbagai bentuk pengembangan yang lain.

Dalam penelitian ini akan dijelaskan konsep yang digunakan untuk variabel penelitian , yaitu:

- a. Konsep Profesionalisme Pegawai
- b. Konsep Kualitas Pelayanan

1.4.1. Konsep Profesionalisme Pegawai

Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut. Manusia menggerakkan proses administrasi menuju kearah tujuan yang ditentukan. Siagian (1992:165) mengemukakan bahwa :

Dewasa ini semakin didasari oleh banyak pihak didalam dan diluar organisasi pemerintah, bahwa sumber daya manusia merupakan unsur terpenting, jauh lebih penting dari semua sumber daya dan dana lainnya yang dimiliki atau mungkin dimiliki oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang ingin dicapainya. Dikatakan demikian karena sesungguhnya pada dirinya berbagai sumber daya, dana, sarana dan prasana adalah benda-benda mati yang tidak bermakna apa-apa tanpa digunakan dan dimanfaatkan oleh manusia.

Dari pendapat tersebut diatas menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat penting keberadaannya dalam suatu organisasi. Oleh karenanya untuk menghindari adanya ketidaksuksesan dari pencapaian tujuan organisasi maka salah satu hal yang diperlukan adalah tenaga-tenaga yang memiliki profesionalisme yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya.

Profesionalisme merupakan tingkah laku, suatu tujuan rangkaian kualitas yang menandai atau melukiskan coraknya suatu profesi. Profesionalisme juga mengandung pengertian menjalankan suatu profesi untuk keuntungan atau sebagai sumber kehidupan. Istilah profesi itu sendiri sering diartikan dengan “pekerjaan” (dengan kata dasar kerja) atau “job” seseorang sehari-hari (Anoraga dan Suyati, 1995:85). Berkaitan dengan profesionalisme Siswoyo (2000:14) juga menyatakan bahwa “Profesionalisme berkaitan dengan kemampuan atau kompetensi aparatur yang mencerminkan pengetahuan (pendidikan), pengalaman, dedikasi dan etika profesi”.

Adapun Ginanjar (1997:161) mengemukakan bahwa:

Secara sederhana profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara atau kualitas yang menjadi ciri atau mempunyai standar teknis atau etika profesi. Jadi, profesionalisme merujuk pada suatu keadaan dimana seseorang dapat dipercaya berdasarkan kemampuannya dan tingkat etika profesi yang ditekuninya, kesungguhan hati untuk mendalami, menguasai, menerapkan dan menjunjung tinggi etika profesi. Sehingga profesionalisme dapat diukur melalui kemampuan, dedikasi dan etika profesi yang ditekuninya.

Lebih lanjut lagi Ginanjar (1997:161-162) mengemukakan bahwa :

Pengetahuan akademis dan ketrampilan teknis merupakan syarat utama, namun itu saja tidak cukup, yang penting selain latar belakang akademis dan pengetahuan adalah semangat. Dalam profesionalisme terkandung etika yang harus menyemangati sikap seorang profesional.

Dari pernyataan Ginanjar tersebut berarti profesionalisme seseorang selain didukung oleh latar belakang akademis dan pengetahuan tetapi juga didukung oleh etika profesi yang merupakan semangat atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaannya secara profesional. Profesional artinya menurut keahlian/jabatannya.

Ginanjar (1997:161) juga menyatakan bahwa,

Seseorang yang profesional harus mempunyai tiga unsur yaitu: **Kemampuan** yang diperoleh selain melalui pendidikan untuk bidang tertentu, juga melalui upaya yang sungguh-sungguh guna mengetahui dan menguasai suatu kemampuan tertentu agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dalam organisasi. **Dedikasi** yaitu pencurahan perhatian untuk menjalankan profesi dan melaksanakan tanggung jawab sebaik-baiknya. **Etika Profesi** adalah nilai dasar yang harus dimiliki seorang profesional dan membimbingnya dalam melaksanakan tugas.

Sedangkan menurut Wilbern (Nicholas Henry, 1995:16) menyatakan, "Seseorang dikatakan profesional jika profesionalisme tersebut membawa peningkatan kompetensi atau kemampuan serta memberlakukan standar etika".

Dengan demikian profesionalisme pegawai merupakan hal yang sangat penting untuk membantu mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Adapun karakteristik orang yang mempunyai tingkat profesionalisme tinggi menurut Edgar H. Schein dalam Handoko (1997 : 14) adalah sebagai berikut :

1. Para profesional selalu mendasarkan keputusannya pada prinsip-prinsip umum. Adanya pendidikan, kursus-kursus dan program-program latihan formal menunjukkan bahwa ada prinsip-prinsip tertentu yang dapat diandalkan.
2. Orang-orang profesional mencapai status profesionalnya melalui standart prestasi kerja dan bukan faktor favoritisme atau faktor lain (suku bangsa, agama dan kriteria politik atau sosial lainnya), yang tidak ada hubungannya dengan tugasnya, tetapi semata-mata didasarkan pada profesinya.

3. Selalu tunduk pada kode etik yang telah ditetapkan sesuai bidangnya masing-masing dan sesuai pula dengan kepentingan masyarakat yang dilayaninya.

Selain hal-hal tersebut diatas seseorang dapat dikatakan profesional juga bisa dilihat dengan ciri-cirinya, menurut Muins (2000:42) mengutip pernyataan mantan Presiden RI Soeharto yang mengisyaratkan ciri-ciri tenaga profesional adalah sebagai berikut :

1. Seorang profesional selalu berupaya mencapai hasil terbaik dan bermutu sesuai dengan baku mutu yang berlaku dibidangnya.
2. Meskipun ia mempunyai keahlian dan ketrampilan, orang profesional selalu meningkatkan ilmu pengetahuannya agar menghasilkan yang lebih baik lagi.
3. Ciri yang sangat penting, orang profesional mempunyai etika profesi yang dipegang teguh sehingga orang dapat dipercaya, tidak merugikan orang lain, apalagi terhadap masyarakat dan bangsa dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka tingkat profesionalisme dapat dilihat dari indikator : **Kemampuan pegawai; Dedikasi; Etika profesi pegawai**

1.4.1.A. Kemampuan Pegawai

Kemampuan merupakan konsep keandalan suatu organisasi atau individu yang diperoleh melalui profesi yang ditekuninya. Kemampuan juga menunjukkan kadar penguasaan suatu profesi atau bidang tanggung jawabnya. (Ginjar, 1997:161)

Adapun pengertian kemampuan menurut Nayono (1998:19) adalah :

Kemampuan adalah tersedianya modal yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat lebih banyak bagi organisasi. Modal yang memungkinkan sebagaimana dimaksud adalah tersedianya pendidikan dan pengalaman kerja yang memadai bagi setiap anggota dalam suatu organisasi.

Dalam kaitannya dengan kemampuan Thoha (1983:187) mengemukakan bahwa "Kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan yang berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan dan pengalaman kerja". Hal ini sependapat dengan Manullang (1996:37) mengemukakan bahwa "Kemampuan seseorang dapat dilihat dari kualifikasi yang dimiliki antara lain pendidikan dan pengalaman".

Dari beberapa definisi diatas tentang kemampuan pegawai dapat ditarik suatu pengertian bahwa untuk mengukur kemampuan pegawai dapat diukur melalui tingkat pendidikan dan pengalaman kerja pegawai.

a. Tingkat Pendidikan Pegawai

Tingkat pendidikan dari seorang pegawai dalam suatu organisasi mutlak dimiliki. Hal ini berpengaruh pada bagaimana pegawai menyelesaikan tugasnya dan mengatasi masalah yang ada dalam organisasi. Menurut Heijarachman R. Husnan (1987:77) bahwa : "Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang (karyawan) termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan ketrampilan memutuskan terhadap persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan".

Dalam hal ini Combs (1989:43-44) menyatakan bahwa,

Pendidikan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu *Pendidikan Formal* dan *Pendidikan Non Formal*. *Pendidikan Formal* adalah pendidikan yang kita kenal dengan pendidikan sekolah teratur, sistematis bertingkat dan mengikuti syarat-syarat yang jelas dan ketat, mulai dari Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi. Sedangkan *Pendidikan Non Formal* disebut juga pendidikan luar sekolah yaitu pendidikan yang diperoleh seseorang secara teratur, terarah dan disengaja tetapi tidak mengikuti peraturan yang ketat. Pendidikan non formal bersifat fungsional dan praktis yang bertujuan meningkatkan kemampuan dan ketrampilan kerja peserta didik yang berguna bagi usaha perbaikkan hidup mereka.

b. Pengalaman Kerja Pegawai

Orang yang mempunyai pengalaman akan selalu lebih pandai dari mereka yang sama sekali tidak mempunyai pengalaman (Manullang, 1996:54). Karena pengalaman kerja yang dimiliki seorang pegawai akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan proses pelaksanaan tugas seorang pegawai. Menurut Donal M. B (1988:177) berpendapat :

Pengalaman kerja seorang pegawai pada suatu pekerjaan yang dimanifestasikan dalam jumlah masa kerja akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pegawai yang bersangkutan. Pengalaman kerja merupakan guru yang terbaik bagi seorang pegawai dan juga merupakan patokan yang terbaik untuk masa mendatang.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja yang diukur dari lamanya masa kerja yang ditekuni akan menuntun dirinya dalam

menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal tersebut dapat terjadi karena dengan pengalaman kerja yang dimiliki akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan pelaksanaan tugas pegawai yang bersangkutan.

1.4.1. B. Dedikasi

Secara etimologis dedikasi berasal dari kata *dedication* yang berarti pengabdian. Sedangkan pengertian dedikasi menurut Daryanto (dalam kamus Besar Bahasa Indonesia), dedikasi adalah pengabdian secara ikhlas untuk memncurahkan waktu, tenaga dan pikiran untuk keberhasilan usaha atau tujuan yang baik. Pegawai yang berdedikasi akan mencurahkan segala kemampuannya, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara bertanggung jawab. Sebagaimana menurut Ginanjar (1997:10) mengungkapkan bahwa “Dedikasi merupakan pencurahan perhatian untuk menjalankan profesi dan melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya”.

Menurut Musanef (1984:74) dedikasi merupakan suatu sikap pengabdian yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaan yang diembannya dalam arti ia mempunyai sikap jujur, bisa dipercaya dan setia dalam mencurahkan segala kemampuannya, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara bertanggungjawab. Dalam hal ini dedikasi pegawai dapat diukur melalui :

1. Tingkat pengabdian pegawai pada organisasi dimana ai bekerja untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
2. Tingkat kesetiaan, ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

1.4.1.C. Etika Profesi Pegawai

Seorang pegawai dalam melakukan tugasnya tidak hanya menyangkut pekerjaan fisik tetapi juga menyangkut proses berfikir dan mengambil keputusan. Etika profesi ini harus tewujud dalam pola pikir, perilaku para pegawai dalam menyelenggarakan fungsi dan tugas yang dipercayakan kepadanya. Karena itu

penilaian tentang etika profesi seringkali atau tidak selalu dapat dihubungkan dengan hal-hal yang tampak dari luar.

Menurut Moekijat (1995:93) bahwa “Etika profesi adalah norma-norma atau kaidah-kaidah yang ditetapkan oleh disiplin ilmu pengetahuan dan suatu organisasi yang harus dipatuhi oleh pejabat fungsional didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya”.

Bagi pegawai negeri atau pejabat pemerintah, etika profesi yang baik bukan saja akan menghasilkan sikap-sikap produktif seperti kerja keras, jujur, perhitungan dan hemat, tetapi juga akan menciptakan mekanisme kendali diri guna menghadapi berbagai persoalan dalam kedinasan maupun mengatasi godaan-godaan dan iming-iming dari luar. Hal ini sesuai dengan pendapat Kartini (1996) bahwa kriteria pokok etika profesi antara lain :

- a. Memiliki satu atau beberapa keunggulan dalam pengetahuan, kemahiran teknis, ketrampilan manajemen dan pengalaman yang cukup.
- b. Mampu mengontrol diri, pribadi, emosi, pikiran, kemauan dan perbuatan atau sosial.
- c. Mampu bersikap susila dan dewasa, memiliki tanggung jawab moral dan sosial.
- d. Dapat dikenai sanksi jika tidak bertanggung jawab dan melanggar norma.

Sehubungan dengan hal tersebut kode etik bisa menjadi sarana untuk mencapai tujuan organisasi karena bagaimanapun juga tujuan organisasi dapat tercapai jika orang-orang yang ada didalamnya berperilaku baik. Sebagaimana menurut Wahyudi (1999:335-336) sebagai berikut :

Kode etik adalah suatu alat untuk menunjang pencapaian tujuan suatu organisasi atau sub organisasi bahkan kelompok-kelompok yang belum terikat dalam suatu organisasi. Sesuatu alat itu tentunya bisa saja diadakan kalau sudah dirasakan perlunya... pada dasarnya kode etik adalah suatu hukum etik . Hukum etik itu biasanya dibuat oleh suatu organisasi atau kelompok, sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipatuhi oleh para anggotanya dalam menjalankan tugasnya.

Dari pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kode etik merupakan suatu alat yang dapat digunakan dalam pencapaian tujuan organisasi secara efektif karena pada dasarnya kode etik adalah suatu hukum etik yang

dibuat oleh manusia oleh suatu organisasi atau suatu kelompok manusia sebagai suatu patokan tentang sikap mental yang wajib dipatuhi oleh para anggotanya dalam melaksanakan tugasnya secara lebih bertanggung jawab.

1.4.2 Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Ibrahim dalam Zulian (2001:1) mengatakan bahwa “Kualitas merupakan strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan konsumen eksternal”. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, pengetahuan, kompetensi inti, modal, teknologi, peralatan material, sistem dan manusia. Disamping itu kualitas harus dicerminkan dalam setiap kegiatan perusahaan, tidak hanya produk perusahaan.

Seperti yang diungkapkan oleh Morgan (dalam Kotler, 1994:45) bahwa:

Kualitas atau mutu juga perlu ditampilkan dalam kegiatan lain perusahaan, misalnya dalam iklan pelayanan dan purna jual. Jadi mutu tidak melekat pada produknya saja. Mutu dibutuhkan tanggung jawab dari seluruh karyawan baik yang berhubungan langsung dengan pelayanan maupun yang berada di bagian lain.

Definisi kualitas menurut **The American Society For Quality Control (dalam Usahawan, 1997:9)** adalah sebagai berikut: “Kualitas adalah seluruh ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten”.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan

Definisi jasa menurut Kotler (1997:6-7) adalah: “Jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik". Dan definisi pelayanan menurut Moekijat (1995:528) adalah "Suatu kegiatan yang sifatnya berwujud dan tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani dengan memberikan barang atau jasa".

Pelayanan merupakan keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna pelayanan, pemberi pelayanan, serta sistem/fasilitas pendukung pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan yang menyangkut kepentingan umum dilaksanakan oleh organisasi negara dan bentuk pelayanannya lazim disebut dengan pelayanan publik. Dalam hal ini Sjahrir (1997:4) menyatakan:

Pelayanan publik adalah suatu sistem dan usaha dari pelayanan pemerintah untuk mendistribusikan barang dan jasa publik maupun barang dan jasa privat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Didalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang dimaksud pelayanan umum adalah :

Segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan Moenir (2000:26) menyatakan bahwa :

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

Karena pelayanan merupakan hak dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya melalui aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat maka seharusnya aparatur negara lebih meningkatkan pelayanannya tidak hanya terhadap tersedianya barang dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas pelayanannya.

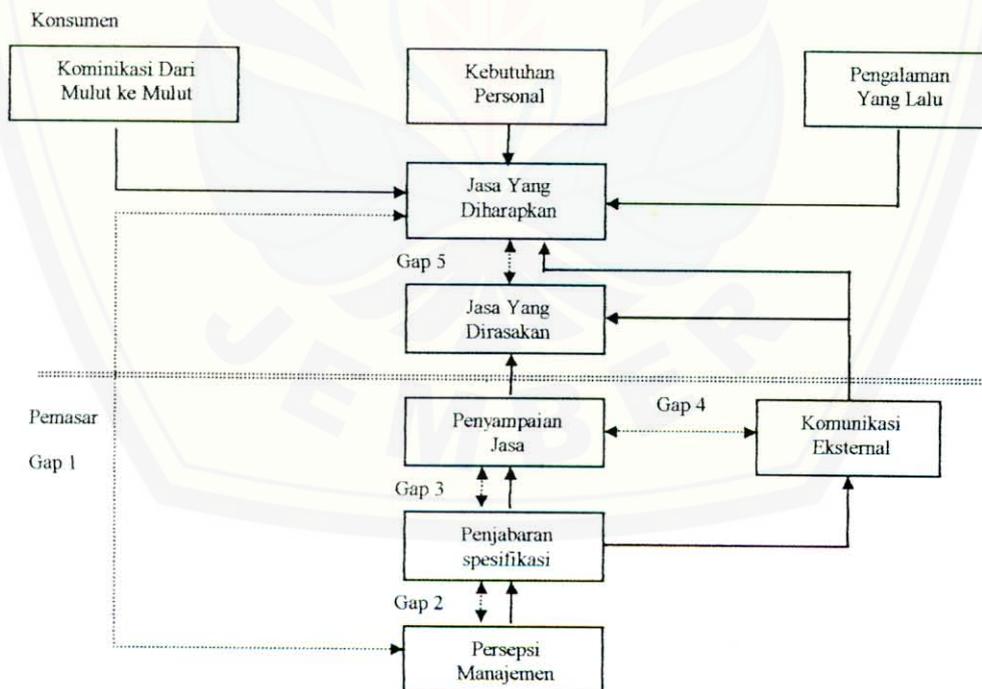
Kualitas merupakan sifat-sifat barang dan jasa yang sesuai bahkan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai penggunaanya. Dalam hal ini (Gasperz,1997) mendefinisikan kualitas sebagai segala sesuatu yang

memuaskan pelanggan . Sedangkan mengenai kualitas pelayanan Wyckof (dalam Tjiptono,2000) memberikan batasan yaitu sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut Parasuraman dkk (dalam Zulian, 2001:23) menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan yang baik adalah sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi pengalaman masa lalu.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masalah kualitas pelayanan adalah kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat pelanggan (ukuran kualitas pelayanan) dengan kenyataan yang diterima atas barang dan jasa yang diberikan oleh aparatur (instansi pemerintah). Dalam kualitas pelayanan harapan pelanggan ini pada dasarnya sama dengan layanan yang seharusnya diberikan pada perusahaan kepada mereka.

Adapun dari gap model kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1: Gap Model Kualitas Pelayanan Oleh Valerie-Parasuraman (Dalam Yamit, 2001:26)

a. Kesenjangan (gap) 1 : Kesenjangan Persepsi Manajemen

Kesenjangan tersebut tercipta akibat manajemen perusahaan salah mengerti apa yang menjadi harapan para pelanggan. Gap satu merupakan perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi perusahaan mengenai harapan konsumen. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain, dan jasa-jasa pendukung/skunder apa saja yang diinginkan pelanggan.

b. Kesenjangan (gap) 2 : Kesenjangan Spesifikasi Kualitas

Yaitu kesenjangan antara terjemahan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan persepsi manajemen akan harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan konsumen merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Karena terkadang konsumen mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan seringkali justru mendapatkan pelayanan dibawah standar yang diharapkan.

c. Kesenjangan (gap) 3 : Kesenjangan Penyampaian Pelayanan

Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia perusahaan untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan. Gap ketiga merupakan perbedaan antara standar pelayanan yang diciptakan berdasar kebutuhan konsumen dengan tindakan nyata perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam gap ini ada beberapa penyebab misalnya : karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugas), beban kerja yang melampaui batas, salah memilih karyawan, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar yang telah ditetapkan.

d. Kesenjangan (gap) 4 : Kesenjangan Komunikasi Pemasaran

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan serta janji yang dibuat oleh pihak perusahaan. Resiko yang dihadapi jika janji tersebut tidak dapat terpenuhi hal ini akan mengurangi kepercayaan pelanggan pada pihak perusahaan.

e. Kesenjangan (gap) 5 : Kesenjangan Dalam Pelayanan

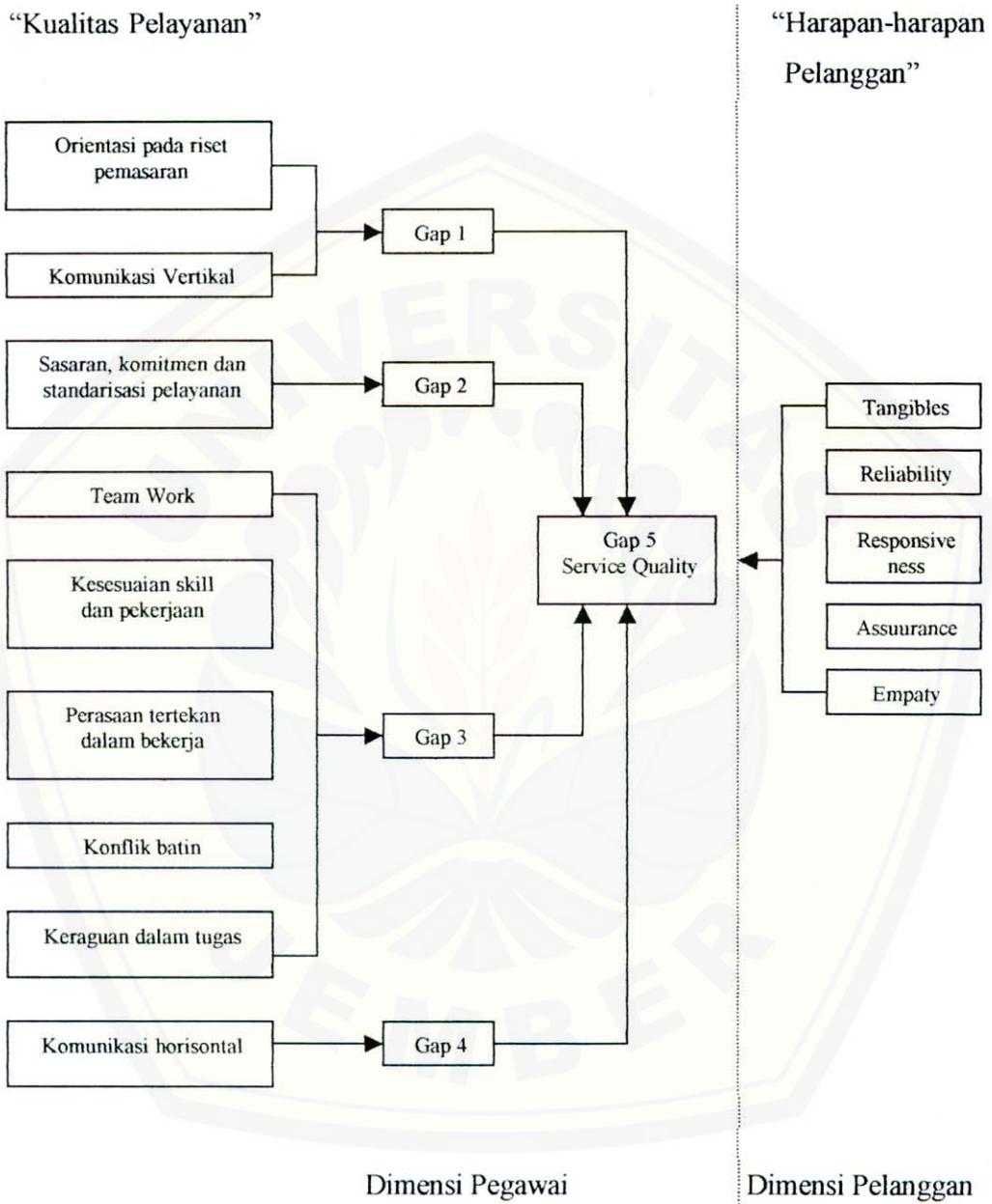
Kesenjangan ada sebagai akibat tidak terpenuhinya harapan para pelanggan dengan layanan yang mereka terima. Tetapi jika harapan dari pelanggan sama dengan layanan yang mereka terima maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan masalah dalam perusahaan.

Jika Gap Analisis Model tersebut diaplikasikan untuk mendiagnose masalah kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah dapat diperoleh gambaran keadaan sebagai berikut: Rendahnya kualitas pelayanan barang atau jasa, karena terdapat perbedaan yang besar antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang diterima (Gap 5). Gap terjadi bermula dari perbedaan apa (pelayanan) yang diharapkan dengan apa (barang dan jasa) persepsi pimpinan instansi tentang apa yang diharapkan masyarakat (Gap1). Jika hal ini terjadi, maka kualitas yang diharapkan masyarakat, tentu tidak dapat dipenuhi. Karena gap tersebut diterjemahkan menjadi terjemahan yang salah atas spesifikasi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Seandainya persepsi pimpinan instansi itu benar, tetapi bisa terjadi kesalahan dalam menterjemahkan persepsi pimpinan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan (Gap2).

Demikian pula gap terjadi dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang sudah diterjemahkan dari persepsi pegawai instansi yang menyebabkan barang atau jasa yang diserahkan menyimpang (Gap3). Gap juga bisa berasal dari luar organisasi yaitu komunikasi eksternal kepada masyarakat. Gap ini terjadi karena perbedaan antara informasi eksternal atas barang atau jasa layanan dengan kenyataan pelayanan yang diberikan (Gap4).

Kelima kesenjangan tersebut diatas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari sebuah organisasi/perusahaan. Untuk lebih jelasnya dibawah ini disajikan gambar tentang pengukuran kualitas pelayanan.

**Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan
Kualitas Pelayanan Publik**



Gambar 2: Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan oleh Valerie Parasuraman (dalam Tjiptono, 2000:84)

Berdasar hal tersebut diatas maka, kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2000:70) dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini kelima dimensi tersebut akan dijadikan indikator kualitas pelayanan.

1. *Tangibles* (tampilan atau bukti langsung)

Tangibles merupakan bukti langsung dari suatu pelayan kepada pelanggan yang berfokus pada penampilan barang atau jasa. Dan ini mencakup antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

2. *Reliability* (keandalan)

Reliability merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Yang dimaksud dengan keandalan tersebut yaitu keandalan personal dan perangkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya dengan segera, akurat dan memuaskan.

3. *Responsiviness* (daya tanggap)

Responsiviness merupakan keahlian para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance merupakan pengetahuan dan kesopan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. *Empathy* (empati)

Empati merupakan perhatian yang tulus dari para pegawai yang diberikan kepada para pelanggan. Perhatian tersebut dalam arti adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggannya.

Dari kelima gap tersebut maka dalam penelitian ini penulis lebih memfokuskan pada gap ketiga yaitu kesenjangan penyampaian pelayanan. Kesenjangan tersebut lebih diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan itu untuk memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan .

1.5. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara tentang adanya suatu kemungkinan, dengan perkiraan mengapa atau apa sebabnya demikian (Nawawi, 1992 : 45). Hipotesis memberikan informasi tentang variabel-variabel penelitian serta hubungan antar variabel. Seperti yang dikemukakan Koenjtaraningrat bahwa hipotesis merupakan rumusan yang menyatakan harapan adanya hubungan tertentu antara dua fakta atau lebih (1986:36).

Hipotesis menurut jenisnya dibagi menjadi dua macam, yaitu hipotesis nol atau hipotesis statistik (H_0) dan hipotesis kerja atau hipotesis alternatif (H_1). Seperti yang dikemukakan Kartini Kartono sebagai berikut :

“ H_0 dimaksudkan untuk ditolak kebenarannya melalui pengolahan data yang dilakukan dengan perhitungan statistik. Oleh karena itu data yang telah dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis ini berupa data kuantitatif meskipun data kualitatif yang ditransformasi menjadi data kuantitatif. Hipotesis alternatif (H_1) harus menggambarkan perbedaan antara gejala atau faktor-faktor atau kondisi atau variabel yang ditonjolkan. Pernyataan ini dapat variabel dalam bentuk mana yang lebih efektif, mana yang lebih besar atau positif pengaruhnya antara dua atau lebih gejala atau faktor atau variabel yang dibandingkan itu”. (1986:51)

Perumusan hipotesis ini disesuaikan dengan analisa data yang digunakan. Sehubungan dengan judul dan masalah dalam penelitian ini, rumusan hipotesisnya adalah :

1. Hipotesis kerja (H_1)

Ada pengaruh antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak ada pengaruh antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

Dari hukum yang berlaku diantara keduanya maka:

1. Apabila hipotesis nol (H_0) ditolak, maka hipotesis kerja (H_1) diterima
2. Apabila hipotesis nol (H_0) diterima, maka hipotesis kerja (H_1) ditolak

1.6. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk mempermudah dalam pengukuran masing-masing variabel berdasarkan kenyataan empiris yang terdapat dilapangan. Definisi operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel (Masri Singarimbun dan Effendi, 1987:46)

Dengan demikian konsep harus diubah dalam bentuk yang dapat diukur secara empiris. Dengan kata lain konsep harus diubah menjadi definisi operasional. Berkaitan dengan hal ini Young dalam Koetjaraningrat (1986:35) mengemukakan bahwa:

“Definisi operasional tidak lain dari pada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk itu, dengan kata-kata yang membenarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain”.

Jadi yang dimaksud definisi operasional adalah penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel kedalam pengertian yang lebih konkrit dan dapat diukur. Adapun konsep-konsep yang perlu dijabarkan atau dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah:

a. Profesionalisme Pegawai

Profesionalisme mencerminkan suatu sikap seseorang terhadap profesi yang ditekuninya, kesanggupan hati untuk mendalami, menguasai menerapkan dan menjunjung tinggi etika profesi yang ada dalam dirinya. Profesionalisme pegawai dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

b. Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai adalah tersedianya modal yang memungkinkan anggota itu untuk berbuat lebih banyak bagi organisasi. Modal yang memungkinkan sebagaimana yang dimaksud adalah tersedianya pendidikan dan pengalaman kerja pegawai, dimana hal ini akan diturunkan menjadi item-item untuk pengukuran selanjutnya.

c. Dedikasi

Dedikasi pegawai merupakan sikap pengabdian yang dimiliki dedikasi merupakan suatu sikap pengabdian yang dimiliki pegawai terhadap pekerjaan yang diembannya dalam arti ia mempunyai sikap jujur, bisa dipercaya dan setia dalam mencurahkan segala kemampuannya, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara bertanggungjawab. Dalam hal ini dedikasi pegawai dapat diukur melalui :

1. Tingkat pengabdian pegawai pada organisasi dimana ia bekerja untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
2. Tingkat kesetiaan, ketaatan dan kepatuhan pegawai dalam organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

d. Etika Profesi

Bagi pegawai etika profesi yang baik bukan saja akan menghasilkan sikap-sikap produktif seperti jujur, hemat dan berpengetahuan. Akan tetapi jika menciptakan kendali diri guna menghadapi berbagai persoalan kedinasan atau organisasi maka sehubungan dengan hal itu kode etik bisa menjadi sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Karena bagaimanapun juga tujuan organisasi dapat tercapai jika organisasi yang didalamnya berkelakuan baik. Dengan demikian etika profesi pegawai dapat diukur melalui:

1. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan kode etik
2. Pemahaman pegawai terhadap kode etik

e. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan yang dimaksud adalah suatu strategi dasar bisnis untuk melayani dengan memberikan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa.

f. Bukti Langsung

Konsep bukti langsung yang dimaksud merupakan tampilan fisik berupa penampilan barang atau jasa yang meliputi fasilitas kantor, kondisi perangkat keras, penampilan fisik karyawan, kondisi sarana komunikasi yang digunakan dalam melayani masyarakat.

g. Keandalan

Konsep keandalan yang dimaksud adalah memberikan kepercayaan kepada pengguna jasa dengan memmberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

h. Daya Tanggap

Konsep daya tanggap yang dimaksud adalah kesigapan dan kecepatan dalam melayani pengguna jasa dan menyelesaikan serta menanggapi keluhan pengguna jasa.

i. Jaminan

Konsep jaminan yang dimaksud adalah jaminan yang diberikan pegawai dengan pengetahuan, ketrampilan, perhatian dan sikap sopan santun yang diberikannya.

j. Empati

Konsep empati yang dimaksud adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian khusus serta memahami kebutuhan para pengguna jasa.

Demikian definisi operasional yang penulis uraikan dari masing-masing variabel, selanjutnya untuk mengukur data-data yang diperoleh terhadap item-item tersebut maka kriterianya sebagai berikut:

1. Bila responden menjawab a diberi nilai skore 3
2. Bila responden menjawab b diberi nilai skore 2
3. Bila responden menjawab c diberi nilai skore 1

1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu hal yang penting dari suatu penelitian ilmiah, dimana metode ini digunakan sebagai landasan bergerak dalam mendapatkan data-data obyektif, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga suatu penelitian ilmiah mempunyai kebenaran yang dapat dibuktikan dengan kenyataan dilapangan.

Sesuai dengan uraian diatas penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1.7.1 Penentuan Populasi

Populasi menurut Azwar (1997:77) bahwa “Dalam penelitian sosial, populasi didefinisikan sebagai kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian”. Sebagai kelompok populasi subyek yang akan diduga tersebut harus mempunyai ciri-ciri lokasi dan individu yang bisa membedakan dengan ciri-ciri lokasi dan individu yang membedakan adalah untuk memberikan penilaian para pegawai dalam memberikan pelayanan jasa angkutan berdasarkan tingkat kemampuan pegawai dan etika profesi pegawai.

Berdasarkan uraian diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember yang menduduki jabatan pimpinan, terdiri dari KADAOP, Kepala Seksi, Kasubsi yang seluruhnya berjumlah 30 orang.

1.7.2 Penentuan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi, karena ia merupakan bagian dari populasi, tentulah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi (Azwar, 1997:79). Oleh karena itu sampel harus mewakili populasi. Dari jumlah seluruh populasi di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember yang terdiri dari seluruh kepala, kepala bagian dan kepala seksi. Untuk menentukan sampel penelitian adalah menggunakan sensus. Definisi sensus menurut Suparmoko (1987:20) adalah: “Suatu survey dimana informasi yang dikumpulkan diambil dari seluruh anggota populasi atau kelompok yang dipelajari”. Dapat diartikan bahwa penentuan sampel diambil dari semua anggota populasi.

Berdasarkan uraian diatas yang dapat dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yaitu para pegawai yang menduduki jabatan sebagai pimpinan PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember, terdiri dari KADAOP, Kepala Seksi dan Kepala Sub Seksi yang berjumlah 30 orang.

Para pimpinan tersebut terdiri dari:

1. Kepala Daerah Operasi (KADAOP) 1 orang
2. Kepala Seksi Administrasi 1 orang dibantu 5 orang Kasubsi

3. Kepala Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda) 1 orang
4. Kepala Seksi Operasi dan Pemasaran 1 orang dibantu 4 orang Kasubsi.
5. Kepala Seksi Sarana 1 orang dibantu 3 orang Kasubsi
6. Kepala Seksi Tanah dan Bangunan 1 orang dibantu 3 orang Kasubsi
7. Kepala Seksi Hiperkes dan Keselamatan Kerja 1 orang
8. Kepala Seksi Jalan Rel dan Jembatan 1 orang dibantu 3 orang Kasubsi
9. Kepala Seksi Sinyal, Telkom dan Listrik 1 orang dibantu 3 orang Kasubsi

1.7.3 Teknik Pengumpulan Data

1.7.3.a. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data-data sekunder yakni dengan melihat catatan-catatan maupun data-data yang mendukung dalam penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data dari dokumentasi berupa salinan tentang daftar pegawai, salinan surat keputusan, salinan tentang fasilitas kesehatan pegawai dan lain-lain.

1.7.3.b. Teknik Interview

Menurut Koentjoroningrat (1986:161) yang dimaksud interview adalah "Teknik wawancara atau interview mencakup cara yang dipergunakan oleh seseorang dalam suatu tugas tertentu mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan". Sehingga dalam interview ini melibatkan dua pihak yang secara tidak langsung akan membantu penulis untuk mendapatkan tambahan data primer dan data sekunder.

Interview sebagai instrumen penelitian terdiri dari beberapa bentuk antara lain:

1. Interview bebas
2. Interview terpimpin
3. Interview bebas terpimpin

Selain ketiga diatas bentuk interview terdapat pula bentuk interview yang dilihat dari segi responden yaitu:

1. Interview pribadi
2. Interview kelompok

Dengan demikian bentuk interview yang digunakan dalam penelitian ini adalah “interview terpimpin” artinya interview beralngsung antara seorang interviewer berhadapan dengan seorang interview dengan mengemukakan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya berdasarkan variabel penelitian namun dilaksanakan secara bebas. Dalam pengambilan data melalui teknik interview ini peneliti melakukan interview dengan para Kasi dan Kasubsi yang berhubungan dengan pengambilan data.

1.7.3.d. Teknik Kuesioner

Teknik ini merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis pula oleh responden. Pengertian kuesioner menurut Koentjoroningrat (1986:87) adalah:

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau dalam suatu bidang. Dengan demikian maka kuesioner dimaksudkan sebagai suatu daftar pertanyaan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

Adapun beberapa bentuk kuesioner menurut Nawawi-Martin (1992:21-26)

1. Kuesioner dengan pertanyaan tertutup.
 - a. Bentuk force choice item
 - b. Bentuk multiple choice item
 - c. Bentuk uraian singkat
2. Kuesioner dengan pertanyaan bebas
3. Kuesioner dengan pertanyaan terbuka
4. Kuesioner dengan jawaban singkat.

Dalam penelitian ini digunakan bentuk kuesioner dengan “pertanyaan tertutup” yang jenisnya “multiple choice item”, maksudnya bahwa pada setiap pertanyaan kuesioner sudah terdapat alternatif jawaban yang harus dipilih responden. Sesuai dengan sampel yang diambil dalam penelitian ini maka kuesioner diperuntukkan bagi 30 responden.

1.7.4 Metode Analisis Data

Analisa data dapat dilakukan melalui analisa kualitatif dan analisa kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Koentjoroningrat (1986:26), “Sesungguhnya analisa data itu dibedakan menjadi dua macam yaitu kuantitatif dan kualitatif”. Perbedaan ini tergantung sifat data yang dikumpulkan.

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kuantitatif. Adapun ciri analisis kuantitatif adalah dapat dinilai dengan menggunakan angka. Setelah data terkumpul, maka dianalisis dengan menggunakan alat uji atau rumus korelasi rank spearman, adapun rumusnya adalah:

Rumus Korelasi Rank Spearman :

$$rs = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Dimana :

rs = Koefisien Korelasi

N = Jumlah responden

di = Perbedaan selisih antar jenjang

Jika terdapat rank kembar maka digunakan rumus sebagai berikut dimana :

$$rs = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx \quad \sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

Untuk mengetahui $\sum Tx$ dan $\sum Ty$ dapat dicari dengan menggunakan rumus:

Untuk menguji rs digunakan t-test sebagai berikut:

$$\sum Tx = \frac{t^3 - t}{12} \quad \sum Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

$$t = rs \sqrt{\frac{N - 2}{t - rs^2}}$$

Keterangan:

- rs* = Rho (korelasi rank spearman)
X dan *Y* = Variasi antar variabel
di = Diferensiasi integral (perbedaan derajat integral)
T_x dan *T_y* = Frekuensi kembar dari variabel *X* dan *Y*
t = Nilai kembar dari rank *X* dan *Y*

Langkah selanjutnya dari analisis data tersebut adalah pengukuran taraf kepercayaan atau taraf signifikansi dari hasil penelitian. Dalam hal ini penulis menentukan taraf signifikansi sebesar 95% dengan batas kesalahan sebesar 5%.

Setelah diperoleh dari hasil hitung analisis data, maka untuk menyimpulkan uji hipotesis yang telah penulis rumuskan dimuka ada ketentuan sebagai berikut:

- *H₀* diterima apabila nilai *rs* hitung lebih kecil dari nilai atau harga tabel, berarti tidak terdapat pengaruh antara dua variabel.
- *H₀* ditolak apabila nilai *rs* hitung lebih besar atau sama dengan nilai atau harga tabel, berarti ada pengaruh antara dua variabel.

BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1. Pengantar

Deskripsi lokasi penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah dimana penelitian ini dilakukan. Lokasi yang dijadikan tempat untuk mengadakan penelitian disini adalah PT. KERETA API (PERSERO) DAERAH OPERASI IX JEMBER.

Dengan memperlihatkan deskripsi lokasi penelitian akan membantu peneliti dalam memahami situasi, kondisi, tugas pokok, fungsi, susunan organisasi dan uraian tugas di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

Gambaran sepintas mengenai lokasi penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung dan data-data sekunder yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember. Data sekunder yang diperoleh selanjutnya dapat dijadikan sebagai pembanding bagi data primer yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

2.2. Sejarah Singkat Perusahaan

Perkeretaapian di Indonesia lahir kurang lebih tahun 1867. Pada jaman Belanda perkembangan kereta api sampai sekarang secara kronologis dapat diuraikan sebagai berikut.

2.2.1. Jaman Pemerintahan Hindia Belanda

Pada jaman Belanda, jalan kereta api di Indonesia dibangun oleh Nederlands Indische Sooweg Maatscha PPIJ (NIS), yang mulai tahun 1864 yaitu dari Semarang sampai dengan Desa Tanggung, sepanjang 25 km dengan lebar rel 1435 mm. Jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada tanggal 10 Agustus 1867. Pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Jawa, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, dan Aceh, pelaksanaan pembangunan oleh Staat Spoorwegwn (SS). Untuk daerah Sumatera Utara dibangun oleh Deli Spoorwegen Maatschappi

(DSP). Perusahaan swasta yang dapat konsensi selain perusahaan tersebut diatas yaitu:

- a. SCS (Semarang Cirebon Stomtram Maatschappi)
- b. SJS (Semarang Juana SI Stomtram Maatschappi)
- c. SDS (Senyerudal Stomtram Maatschappi)
- d. Mad SM (Madura Stomtram Maatschappi)
- e. OJS (Oast Java Stomtram Maatschappi)
- f. MSM (Malang Stomtram Maatschappi)
- g. KSM (Kediri Stomtram Maatschappi)
- h. MS. SM (Mojokerto Stomtram Maatschappi)
- i. PS. SM (Pasuruan Stomtram Maatschappi)
- j. PSM (Probolinggo Stomtram Maatschappi)
- k. NIT (Nederland Inadische Traweg Stomtram Maatschappi)
- l. BT (Batavia Electricische Stomtram Maatschappi)

2.2.2. Jaman Penjajahan Jepang

Pada jaman Jepang perkeretaapian dibagi menjadi dua daerah kekuasaan yaitu:

1. Daerah Sumatera dibawah pimpinan Angkatan Laut atau Kalgun
2. Daerah Jawa, Madura dibawah pimpinan Angkatan Darat atau Rikuyu

Pada jaman Jepang diadakan perubahan perkeretaapian, yang dilakukan Jepang ini merupakan peristiwa bersenjata karena hasil perubahan tersebut dipakai hingga sekarang. Adapun yang dilakukan adalah dengan merubah lintas rel rangkap menjadi lintas rel tunggal. Lintas dengan lebar rel 1435 mm menjadi lebar rel 1067 mm. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan akan rel, alat-alat penempatannya dan lain-lain.

2.2.3. Masa Proklamasi

Tanggal 17 Agustus 1945 negara RI memproklamasikan kemerdekaannya. Dalam pemerintahan RI mengambil alih pimpinan perkeretaapian di pusat dan di daerah-daerah dari penguasaan Jepang. Pengambilalihan tersebut dilakukan di

Kantor Pusat Bandung pada tanggal 28 September 1945. Sejak itu perkeretaapian di Indonesia di kuasai dan diusahakan oleh Dewan Pimpinan Pusat Kereta Api (DKARI), dan tanggal 28 September dijadikan Hari Kereta Api.

Kereta api pada masa proklamasi berfungsi sebagai alat angkutan yang penting baik angkutan penumpang maupun angkutan barang. Pada waktu itu angkutan yang lain sedang mengalami kesulitan bahan bakar. Disamping itu kereta api juga digunakan untuk mengangkut peralatan keperluan perang dari suatu daerah ke daerah yang lain.

2.2.4. Masa Sesudah Proklamasi

Setelah proklamasi kemerdekaan perkeretaapian di Indonesia mengalami tiga masa perkembangan, yaitu:

- a. Masa perang kemerdekaan
- b. Peleburan DKA menjadi PNKA
- c. Sesudah tahun 1970

Secara rinci perkembangan diatas diuraikan sebagai berikut.

a. Masa Perang Kemerdekaan

Tahun 1945-1950 baru negara RI dikenal dengan masa perang kemerdekaan. Kereta api sebagai salah satu unsur sarana pemerintahan mengalami gejolak yang menimpa negara. Kereta api pada masa ini di latarbelakangi oleh beberapa peristiwa yaitu adanya perundingan diplomatiik, pertempuran, pemerintah yang gigih dan rakyat Indonesia untuk kemerdekaan.

Pada tahun 1949 diadakan perundingan penyerahan kembali kereta api dari DKARI kepada SS atau VS milik Belanda. Pada waktu itu juga diadakan perundingan mengenai status perusahaan-perusahaan swasta, sesuai dengan Bab IV pasal 33 ayat 2 UUD 1945 bahwa kereta api harus dikuasai oleh negara, akhirnya perusahaan swasta menyetujui, maka dikeluarkan suatu pengumuman dari Menteri Perhubungan Tenaga dan Pekerja Umum Nomor 2 tanggal 6 Januari 1960, bahwa DKARI dan SS atau VS digabung menjadi suatu jawatan dengan nama Djawatan kereta Api. Mulai tanggal 6 Januari 1960 semua pegawai DKARI

dan SS atau VS menjadi pegawai DKA berikut beserta kekayaan, hak dan kewajiban.

b. Peleburan DKA menjadi MKA

Berdasarkan pada UU Nomor 56 tahun 1957 semua perusahaan kereta api milik swasta menjadi milik pemerintah RI. Pengoperasian kereta api selama dipegang oleh DKA menghadapi keadaan serta masalah-masalah yang demikian berat berupa kemunduran kondisi jalan, persediaan alat penambat rel yang makin kurang, angkutan yang harus ditampung oleh kereta api semakin besar dan lain-lain. Dalam rangka penertiban itu pemerintah mengeluarkan UU Nomor 19 tahun 1960. Berdasarkan UU ini dengan Peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 1963 maka tanggal 25 Mei 1962 DKA dilebur dan pelaksanaannya baru mulai tanggal 1 Januari 1965.

c. Sesudah tahun 1970

Pada tahun 1970, pemerintah Indonesia mengeluarkan UU Nomor 9 tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969 dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 1971 dimana PNKA dirubah menjadi PJKA perusahaan jawatan dengan nama "Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA)". Perkembangan terakhir di PJKA dalam rangka pelimpahan sebagian wewenang pemerintah, maka dengan Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 1990, PJKA diubah bentuknya menjadi "Perusahaan Umum Kereta Api (PERUMKA)". Dengan status barunya Perumka mengoperasikan kelas bisnis, kelas eksekutif dan kelas khusus secara komersial pada kereta api tertentu. Dengan dioperasikannya kelas-kelas angkutan penumpang, angkutan barang dan peti kemas. Perumka berhasil meningkatkan pendapatannya dengan baik. PJKA yang sudah berubah menjadi Perumka sedikit demi sedikit mulai berbenah diri, seperti struktur organisasinya yang dulu terbagi atas beberapa eksploitasi, yang kemudian terbagi atas beberapa inspeksi, selanjutnya sejak tanggal 1 Juli 1989 mulai berlaku struktur yang baru dimana Perumka terbagi atas beberapa KAWILU (Kepala Wilayah Usaha) dan wilayah usaha terbagi lagi menjadi beberapa Daerah Operasi. Terjadinya perubahan pada struktur organisasi menjadi semakin sempit. Bentuk Perumka resmi sejak tanggal 3 Oktober 1990 berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 57 Tahun 1990.

2.2.5. Masa Tahun 1999 sampai Sekarang

Pada tahun 1990, pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 1990, tanggal 30 Oktober 1990, dimana perusahaan Jawatan Kereta Api diubah menjadi Perumka. Dalam masa perubahan itu mana perumka semakin membaik dan berkembang pesat, sehingga berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 39 tahun 1999, tanggal 17 Mei 1999 Perumka berubah statusnya menjadi Persero dengan nama PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

Dengan perubahan status tersebut peran pemerintah dalam pengelolaan Perumka Berkurang. Bantuan sebagaimana pernah diberikan kepada Perumka tidak pernah lagi diberikan. Dengan berubahnya Perumka menjadi Persero, beberapa hal yang perlu ditingkatkan antara lain: perusahaan harus bisa mampu mandiri, mampu menghidupi dirinya sendiri, lebih berorientasi kepada laba agar dapat berkembang, untuk itu pelayanannya harus baik produksi harus lebih efisien dan perusahaan harus lebih luwes dalam menjalin hubungan dengan swasta melalui pola kerja sama yang saling menguntungkan.

2.3. Struktur Organisasi

Ditinjau dari tingkat pusat struktur organisasi pada PT. Kereta Api berbentuk organisasi garis dan staff. Secara garis besar struktur organisasi PT. Kereta Api ditingkat pusat tersebut dimulai dari Direktur Utama yang berkedudukan di Bandung. Direktur Utama membawahi langsung Kepala Wilayah Usaha yang berkedudukan di Semarang, Kepala Wilayah Usaha membawahi langsung beberapa Kepala Daerah Operasi. Masing-masing Kepala Daerah Operasi didalam melaksanakan operasinya mengkomando langsung Unit Pelaksanaan Teknis (UPT), sedangkan dalam melaksanakan tugasnya UPT dikepalai oleh Kepala Stasiun (KS). Jember merupakan salah satu Kepala Daerah Operasi yaitu Kepala Daerah Operasi IX Jember. Struktur organisasi PT. Kereta Api Daerah Operasi IX Jember, di mulai dari Kepala Daerah Operasi, yang dapat dilihat dalam lampiran 2, dan uraian tugas dari struktur organisasi sebagai berikut:

Uraian tugas struktur organisasi PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember adalah sebagai berikut:

1. Kepala Administrasi Daerah Operasi IX Jember

Mengepalai seluruh dinas Administrasi Daerah Operasi IX Jember juga sebagai penanggungjawab baik intern maupun ekstern dan merupakan sumber pemegang kekuasaan untuk itu mempunyai tugas mengendalikan pelaksanaan kegiatan jasa angkutan kereta api didaerahnya. Adapun fungsi dari Kepala Daerah Operasi ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengadakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tata administrasi personalia, keuangan, dan umum.
- b. Mengadakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan pembangunan rehabilitasi jalan dan bangunan.
- c. Mengadakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan operasi dan pengamanan operasi.
- d. Mengadakan pembinaan dan pengendalian pelaksanaan pembangunan dan rehabilitasi sinyal dan telekomunikasi.
- e. Mengadakan pembinaan dan pengendalian traksi.
- f. Mengadakan pembinaan teknis pengawasan.
- g. Mengawasi dan mengendalikan Unit Pelaksana Teknis.

Kepala Daerah Operasi IX Jember dalam melaksanakan tugas administrasi dibantu oleh Kepala Seksi Urusan Administrasi (Kasubag). Sedangkan dalam bidang pelaksanaan kegiatannya Kepala Daerah Operasi IX Jember dibantu oleh beberapa seksi yang berada dalam dinas masing-masing. Berikut ini adalah uraian dari beberapa kepala seksi yang membantu pelaksanaan tugas Kepala Daerah Operasi IX Jember.

2. Kepala Seksi Administrasi

Kepala Seksi Administrasi ini menangani segala urusan yang berhubungan dengan administrasi SDM, administrasi keuangan, administrasi kerumahtanggaan dan umum, administrasi anggaran dan akuntansi, hukum. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

- a. SubSeksi SDM yang bertugas melaksanakan pengolahan administrasi SDM (kepegawaian) dan hal-hal yang berkaitan dengan mutasi serta pelatihan (training) pegawai.
 - b. SubSeksi Pendayagunaan Keuangan yang bertugas melaksanakan pengolahan administrasi keuangan yang meliputi pengesahan pembayaran yang perlu dilaksanakan.
 - c. SubSeksi Anggaran dan Akuntansi yang bertugas melaksanakan penyusunan rencana dan pengendalian pelaksanaan anggaran belanja dan pendapatan daerah operasi serta proses akuntansi dan verifikasi atas semua data yang diterima dari unit-unit pelaksana teknis di Daerah Operasi.
 - d. SubSeksi Kerumahtanggaan Dan Umum yang bertugas melaksanakan pengolahan administrasi perkantoran, keprotokolan, kerumahtanggaan, keamanan dan ketertiban kantor, perlengkapan kantor, akomodasi dan mess, serta inventaris kantor dan kearsipan.
 - e. SubSeksi Hukum yang bertugas melaksanakan urusan yang berkaitan dengan hukum.
3. Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Daerah

Jabatan Kepala Hubungan Masyarakat Daerah berdasarkan keputusan Direksi Perumka Nomor kep.U/oT.103/IX/KA-97 tanggal 22 Desember 1997 mempunyai tugas, kedudukan dan fungsi sebagai berikut:

- (a) Satuan organisasi HUMASDA merupakan unit organisasi dalam lingkungan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember yang berada dibawah tanggungjawab Kepala Daerah Operasi.
- (b) Satuan organisasi HUMASDA yang mempunyai tugas memberikan informasi, perubahan atau perkembangan perkeretaapian dan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Daerah Operasi IX Jember.
- (c) Fungsi HUMASDA meliputi:
 1. Menginformasikan perkembangan pembangunan perkeretaapian dan jasa perkeretaapian terhadap pengguna jasa secara akurat dan tepat waktu dengan memperhatikan kepentingan pengembangan citra rasa.

2. Menginformasikan perubahan• pengembangan perkeretaapian kedalam lingkungan perusahaan.
3. Mendokumentasikan setiap kegiatan penting didaerah masing-masing.
4. Melakukan penyuluhan kegiatan perusahaan dan penerbitan.
5. Melaksanakan dokumentasi kehumasan sesuai dengan wilayah kerja masing-masing.
6. Melakukan penyuluhan eksternal dan hubungan antar media massa atau pers.
7. Melaksanakan tata usaha dan peragaan atau pemeran di luar perusahaan.

(d) HUMASDA mempunyai wilayah kerja yang meliputi seluruh wilayah Daerah Operasi IX Jember.

4 Kepala Seksi Sarana

Kepala Seksi Sarana bertugas melaksanakan pembinaan teknis, penyediaan sarana operasi, kesiapan operasi dan pemanfaatan sarana operasi, listrik aliran atas serta mengendalikan perbaikan dan perawatan. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa subseksi antara lain:

- a. SubSeksi lokomotif bertugas dan bertanggungjawab terhadap masalah yang berhubungan dengan lokomotif.
- b. SubSeksi kereta bertanggungjawab atas kelancaran KRD (Kereta Rel Diesel) dan KRB (Kereta Rel Barang).
- c. SubSeksi operasi sarana dan bertanggungjawab terhadap masalah pengaturan operasi lokomotif dan kereta. Dalam menjalankan tugas dilintas.
 1. Kepala Dipo Lokomotif Klakah 2
 2. Kepala Dipo Lokomotif Jember 3
 3. Kepala Dipo Lokomotif Banyuwangi 4
 4. Kepala Kereta Api Jember
 5. Kepala Sub Dipo kereta Api Probolinggo
 6. Kepala Sub Dipo kereta Api Jember
 7. Kepala Sub Urusan Karcis Banyuwangi
 8. Pengawas Urusan Kereta Leces
 9. Pengawas Urusan Kereta Klakah

10. Pengawas Urusan Kereta Tanggul
11. Pengawas Urusan Kereta Kalisat
12. Pengawas Urusan Kereta Kalibaru
13. Pengawas Urusan Kereta Situbondo

5 Kepala Seksi Operasi dan Pemasaran

Bertugas melaksanakan pembinaan teknis dan pengeendalian kinerja angkutan penumpang, barang serta pengamanan angkutan barang dan penumpang dan melaksanakan program yang berhubungan dengan bidang niaga atau pemasaran angkutan barang dan penumpang. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

- a. SubSeksi Opnis dan perjalanan kereta api yang bertugas memantau dan mengolah data kereta api dan gerbong yang siap operasi serta merumuskan pemanfaatan dan pembagian kereta, mengatur dan melakukan evaluasi pelaksanaan program perjalanan kereta api serta melaksanakan tata usaha telokomunikasi.
- b. SubSeksi Pemasaran angkutan penumpang yang bertugas melaksanakan pemasaran angkutan penumpang.
- c. SubSeksi Pemasaran angkutan barang yang bertugas melaksanakan pemasaran angkutan barang.
- d. SubSeksi keamanan dan ketertiban yang bertugas memantau dan mengendalikan gangguan keamanan dan ketertiban operasi, pengamanan instalasi, serta menyusun laporan.

Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Operasi dan Pemasaran juga memantau Pengawas Operasi dan Pengawas Operasi Telekomunikasi, yang keduanya berhubungan dengan Unit Pelaksana Teknis.

6 Kepala Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik

Kepala sinyal, telekomunikasi dan listrik yang bertugas menyusun rencana dan program pemeliharaan peralatan sinyal, telekomunikasi dan elektronik serta melakukan evaluasi pemanfaatannya. Dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh:

- a. SubSeksi program yang bertugas mengumpulkan data dan menyusun program pelaksanaan perawatan sinyal, telekomunikasi dan elektronik serta memantau pelaksanaannya.
- b. SubSeksi telekomunikasi yang bertugas mengatur, melaksanakan pembinaan teknis dan menyiapkan program pengembangan perawatan kondisi teknis, kapasitas dan pendayagunaan peralatan telekomunikasi dan elektronik.
- c. SubSeksi sinyal yang bertugas melaksanakan pembinaan teknis dan menyiapkan usulan program pengembangan perawatan kondisi teknis, kapasitas dan pemanfaatan peralatan sinyal. Dalam sinyal telekomunikasi dan listrik dalam lintas PT. Kereta Api (Persero) Daerah operasi IX Jember. Dibagi menjadi beberapa seksi yaitu

1. Seksi Sentral III Klakah dengan distriknya Distrik Sinyal IIIA Klakah.
2. Seksi Sentral II Jember dengan distriknya Distrik Sinyal IIA jember dan Distrik Sinyal IIB Kalibaru.
3. Seksi Telekomunikasi III Klakah dengan distriknya Distrik Telekomunikasi Klakah.
4. Seksi Telekomunikasi II Jember dengan distriknya Distrik Telekomunikasi II Jember dan Distrik Telekomunikasi IIB Kalibaru.
5. Tata Usaha Telekomunikasi III Jember.

Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Sinyal, Telekomunikasi dan Listrik juga memantau Pengawas Sintelis dan berhubungan dengan Unit Pelaksana Teknis.

7. Kepala Seksi Jalan Rel dan Jembatan

Kepala Seksi Jalan Rel dan Jembatan mempunyai tugas mengkoordinasi, mengatur dan menyusun rencana program pemeliharaan jalan kereta api, sepur simpang, jembatan serta mengevaluasi pendayagunaannya. Dalam menjalankan tugasnya kepala seksi jalan rel, jembatan dibantu oleh beberapa subseksi yaitu

- a. SubSeksi program bertugas mendata dan menyusun program pelaksanaan perawatan jalan, kereta api, jembatan dan memantau pelaksanaannya.
- b. SubSeksi jembatan bertugas melaksanakan program perawatan jembatan dan memantau pelaksanaannya.

- c. SubSeksi jalan rel bertugas melaksanakan program perawatan jalan rel dan memantau pelaksanaannya.

Dalam melaksanakan tugasnya Seksi Jalan Rel dan Jembatan juga memantau Pengawas Jalan Rel dan memantau Pengawas Jembatan dan keduanya berhubungan dengan Unit Pelaksana Teknis.

8. Kepala Seksi Tanah dan Bangunan

Kepala Seksi Tanah Dan Bangunan mempunyai tugas mengkoordinasi, mengatur dan menyusun rencana program bangunan, rumah dinas serta mengevaluasi hasil pendaayagunaannya. Dalam melaksanakan tugasnya ini dibantu oleh:

- a. SubSeksi Program yang bertugas mendata dan menyusun program pelaksanaan perawatan bangunan, rumah dinas dan memantau pelaksanaannya.
- b. SubSeksi tanah bertugas melaksanakan program pendaayagunaan tanah dan memantau pelaksanaannya.
- c. SubSeksi bangunan bertugas melaksanakan program pendaayagunaan bangunan dan memantau pelaksanaannya.

Dalam melaksanakan tugasnya ini Seksi Tanah dan Bangunan berhubungan dengan Unit Pelaksana Teknis.

9. Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Unit Pelaksana Teknis bertugas dan bertanggungjawab atas segala kegiatan operasi yang telah di perintah oleh Kepala Daerah Operasi pada masing-masing unit pelaksana teknis. Dalam melaksanakan tugasnya dilintas dibantu oleh Kepala Stasiun (KS). Kepala Stasiun yang berada di Daerah Operasi IX Jember digolongkan menjadi beberapa kelas berdasarkan pendapat yang diterima atau yang masuk, antara lain:

- a. Stasiun kelas I, meliputi: Stasiun Banyuwangi, Stasiun Probolinggo, Stasiun Jember.
- b. Stasiun kelas II, meliputi: Stasiun Karang Asem, Stasiun Rogojampi, Stasiun Temuguruh, Stasiun Kalibaru, Stasiun Kalisat, Stasiun Rambipuji, Stasiun

Tanggul, Stasiun Klakah, Stasiun Pasuruan, Stasiun Situbondo, Stasiun Bondowoso.

- c. Stasiun kelas III, meliputi: Stasiun Argopuro, Stasiun Mangli, Stasiun Arjasa, Stasiun Kotok, Stasiun Leces, Stasiun Glenmore, Stasiun Rejoso, Stasiun Tamanan, Stasiun Wonosari, Stasiun Prajekan.

2.4. Kegiatan Pelaksanaan Jasa Pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember.

PT. Kereta Api (Persero) Daerah operasi IX Jember bergerak dibidang jasa angkutan. Jasa yang diberikan berupa:

2.4.1. Pelayanan Jasa Angkutan Barang

Pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daerah operasi IX Jember atas jasa angkutan barang, antara lain:

- a. Pengangkutan barang tambang yang terdiri dari batu bara, pasir dan pasir kwarsa.
- b. Pengangkutan industri yang terdiri dari BBM, semen, pupuk, baja, dan lain-lain.
- c. Pengangkutan perkebunan yang terdiri dari ampas tebu dan latex.

2.4.2. Pelayanan Jasa Angkutan Penumpang

Pelayanan PT. Kereta Api (Persero) Daerah operasi IX Jember atas jasa angkutan penumpang terdiri dari pelayanan penjualan tiket kereta api yang berangkat dari Stasiun Jember dan penjualan tiket persambungan. Untuk kereta api yang berangkat dari Stasiun Jember, pelayanannya meliputi penjualan tiket kereta api:

- a. Mutiara Timur Siang tujuan Surabaya, terdiri dari kelas eksekutif dan bisnis.
- b. Mutiara Timur Siang tujuan Banyuwangi, terdiri dari kelas eksekutif dan bisnis.
- c. Mutiara Timur Malam tujuan Surabaya, terdiri dari kelas eksekutif dan bisnis.

- d. Mutiara Timur Malam tujuan Banyuwangi, terdiri dari kelas eksekutif dan bisnis.
- e. Campuran tujuan Panarukan, terdiri dari kelas ekonomi.
- f. Sri Tanjung tujuan Yogyakarta, terdiri dari kelas ekonomi.
- g. Blambangan tujuan Probolinggo, terdiri dari kelas ekonomi.
- h. Pandan Wangi tujuan Banyuwangi, terdiri dari kelas ekonomi.
- i. Logawa tujuan Purwokerto, terdiri dari kelas ekonomi dan bisnis.

Sedangkan untuk kereta api sambungan pelayanan PT. Kereta Api (Persero)

Daerah operasi IX Jember meliputi penjualan tiket kereta api:

1. Sancaka tujuan Yogyakarta, terdiri dari kelas eksekutif.
2. Gaya Baru Malam tujuan Jakarta, terdiri dari kelas ekonomi.
3. Jayabaya tujuan jakarta, terdiri dari kelas bisnis.
4. Mutiara Selatan tujuan Bandung, terdiri dari kelas bisnis.
5. Bima tujuan Jakarta, terdiri dari kelas eksekutif.
6. Turangga tujuan Bandung, terdiri dari kelas eksekutif.
7. Argo Bromo Anggrek tujuan Jakarta, terdiri dari kelas eksekutif dan khusus.
8. Sembrani tujuan Jakarta, terdiri dari kelas eksekutif dan khusus.
9. Kertajaya tujuan Jakarta, terdiri dari kelas ekonomi.
10. Parcel tujuan Jakarta, terdiri dari kelas eksekutif dan khusus.
11. Argo Bromo tujuan Jakarta, terdiri dari kelas eksekutif.

2.4.3. Pelayanan Jasa Angkutan Bagasi

Barang-barang bawaan penumpang diluar keperluan dalam perjalanan atau bepergian akan dikenakan karcis bagasi, antara lain:

- a. Barang bawaan dengan pembungkus yaitu dos, besek, keranjang besar dengan berat 20 kg.
- b. Hewan piaraan (burung dalam sangkar) dan lain-lain dihitung beratnya 20 kg.
- c. Barang RMT (Ringan Makan Tempat).

2.5. Lokasi dan Luas PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember

Penempatan perusahaan pada lokasi tertentu didasarkan pada pertimbangan yang cermat terhadap semua faktor yang mempengaruhi dan mempunyai peranan penting terhadap berhasil tidaknya operasi perusahaan. Lokasi ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Tempat kediaman perusahaan adalah tempat dimana perusahaan melakukan aktifitas.
2. Tempat kedudukan adalah tempat dimana perusahaan yang bersangkutan berada.

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember berkedudukan di Kota Administratif Jember tepatnya di Patrang, Kelurahan Jember Lor, Jalan Dahlia No 2 Kota Administratif Jember, yang berada di lintas utara yang menghubungkan Kota Surabaya dengan Kota Banyuwangi. Menurut letak geogrtafis terletak pada 113 derajat BT dan 8 derajat LS serta pada ketinggian lebih kurang 83 m dari permukaan laut.

2.5.1. Luas wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember

Luas wilayah PT. Kereta Api (Persero) Daerah operasi IX Jember meliputi Kota Banyuwangi sampai sinyal masuk Stasiun Bangil dan utara sampai Panarukan yang terbagi menjadi dua lintas yaitu:

- a. Lintas Raya yang meliputi sinyal pertama masuk Stasiun Bangil sampai Stasiun Jember sampai Stasiun Banyuwamngi dan lagi lintasan baru Stasiun Klabat sampai Sasiun Banyuwangi.
- b. Lintas Cabang yang masih beroperasi yaitu Stasiun Kalisat sampai Stasiun Panarukan sampai Stasiun Situbondo.

2.6. Personalia

2.6.1. Perincian Pegawai Berdasarkan Status

Jumlah tenaga kerja pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember dibagi menjadi lima golongan yaitu calon pegawai sejumlah 5 orang, perum sejumlah 425 orang, perum EX-PNS sejumlah 135 orang, PNS sejumlah 1

orang, dan BT sejumlah 4 orang. Secara keseluruhan status pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember mayoritas merupakan pegawai perum murni. Untuk lebih jelasnya penulis sajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4: Data Pegawai berdasarkan status pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember

No	STATUS PEGAWAI	JUMLAH
1	Calon Pegawai	5 Orang
2	Perum	425 Orang
3	Perum Ex-PNS	135 Orang
4	PNS	1 Orang
5	BT	4 Orang
TOTAL		570 Orang

Sumber: Data Sekunder Bagian SDM (tahun 2002)

Keterangan:

- a. Calon pegawai yaitu pegawai yang belum diangkat oleh perusahaan, sebelum lulus test yang diadakan perusahaan, gaji yang diperoleh sebesar 80% dari gaji pokok.
- b. Perum murni yaitu pegawai yang bukan PNS, pegawai yang diangkat ketika status perusahaan sudah berubah menjadi Perum.
- c. Perum ex PNS yaitu pegawai yang dulu PNS, setelah perusahaan berubah status menjadi perum maka status pegawai tersebut juga ikut berubah.
- d. PNS ketika stastus perusahaan berubah pegawai tersebut mendekati masa pensiun.
- e. BT (Bebas Tugas) yaitu pegawai yang sudah pensiun tetapi masih memperoleh haknya sebagai pegawai selama masa 1 tahun.

2.6.2. Perincian data pegawai berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember berpendidikan SD

sejumlah 7 orang, sedangkan lainnya terdiri dari SLTP sejumlah 129 orang, SMU sejumlah 225 orang, Diploma III sejumlah 6 orang, S1 sejumlah 9 orang, dan S2 sejumlah 2 orang. Hal ini menunjukkan terdapat berbagai potensi pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5: Data Pegawai berdasarkan Jenjang Pendidikan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH
1	<SD	7 Orang
2	SD	129 Orang
3	SLTP	192 Orang
4	SMU	225 Orang
5	D3	6 Orang
6	S1	9 Orang
7	S2	2 Orang
TOTAL		570 Orang

Sumber: Data sekunder dari bagian SDM (tahun 2002)

2.6.3. Perincian Pegawai berdasarkan Golongan

Berdasarkan golongan ini, pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember terbagi atas golongan I sejumlah 72 orang, golongan II sejumlah 439 orang, golongan III sejumlah 59 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 6: Kekuatan pegawai per golongan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember

NO	GOLONGAN	JUMLAH
1	I	72 Orang
2	II	439 Orang
3	III	59 Orang
TOTAL		570 Orang

Sumber: Data Sekunder bagian SDM (tahun 2002)

2.6.4. Perincian pegawai berdasarkan Seksi

Berdasarkan seksi ini, pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember terbagi atas 6 seksi yaitu seksi administrasi sejumlah 44 orang, seksi kesehatan sejumlah 12 orang, seksi sinyal sejumlah 60 orang, seksi jalan bangunan sejumlah 100 orang, seksi sarana sejumlah 210 orang, dan seksi operasi niaga sejumlah 144 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7: Perincian pegawai berdasarkan seksi pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember Wilayah Kabupaten Jember

NO	SEKSI	JUMLAH
1	Sarana	210 Orang
2	Operasi, Pemasaran	144 Orang
3	Sinyal	60 Orang
4	Jalan, Bangunan	100 Orang
5	Administrasi	44 Orang
6	Kesehatan	12 Orang
TOTAL		570 Orang

Sumber: Data Sekunder Bagian SDM (tahun 2002)

2.6.5. Perincian data pegawai yang sudah dan belum mengikuti diklat

Berdasarkan diklat ini, pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember masih terdapat 10% dari jumlah keseluruhan pegawai yang belum pernah mengikuti diklat oleh karena itu perlu diberikan kesempatan kepada pegawai yang masih belum pernah mengikuti diklat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 8: Perincian pegawai yang sudah dan mengikuti diklat pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember

No	Keadaan Pegawai	Jumlah	Prosentase
1	Diklat	513	90%
2	Belum Diklat	57	10%
Jumlah		570	100%

Sumber: Data Sekunder Bagian SDM (tahun 2002)

2.7. Fasilitas Perusahaan

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember juga menyediakan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh pegawai untuk kesejahteraan pegawainya.

2.7.1. fasilitas Kesehatan

Fasilitas kesehatan ini bisa berupa balai pengobatan yang lengkap dengan dokter dan perawatnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 : Fasilitas kesehatan pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember

NO	FASILITAS	JUMLAH	KETERANGAN
1	Balai Hiperkes dan keselamatan kerja	1	Mempunyai 6 balai pengobatan meliputi: a. Probolinggo b. Klakah c. Jember d. Bondowoso e. Kalibaru f. Banyuwangi
2	Dokter	2	1. Dokter organik 2. Dokter fulltime
3	Perawat	2	1. Perawat umum 2. Perawaat gigi
4	RS Rujukan	1	Rumah Sakit dr Soebandi
5	Apotek Rujukan	1	Apotek Bima
6	Laboratorium Rujukan	1	Laboratorium Pramita

Sumber: Data Sekunder Bagian SDM (tahun 2002)

Sedangkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan berupa:

1. Rawat jalan.
2. Rawat inap, pemeriksaan dan tindakan medis serta penginapan.
3. Perawatan bersalin, anak kesatu-kedua termasuk penginapan rumah bersalin dan rumah sakit.
4. Penunjang diagnostik, pemeriksaan laboratorium dan radiologi untuk menegakkan diagnosis dokter.

2.7.2. Tunjangan Keagamaan

Perusahaan jasa memberikan tunjangan keagamaan yang biasanya disebut dengan tunjangan hari raya kepada pegawainya setiap Idul Fitri. Sedangkan besarnya tunjangan tersebut sebesar gaji pegawai sebulan.

2.7.3. Tunjangan Efisiensi

Tunjangan efisiensi ini merupakan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan apabila perusahaan tersebut mendapatkan laba dari kegiatan ekonominya. Besarnya tunjangan ini diberikan tiap tahun seperti halnya tunjangan hari raya. Dan besarnya tunjangan efisiensi ini tergantung dari gaji sebulan pegawai.

2.7.4. Asuransi Kecelakaan

PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi IX Jember juga memberikan asuransi kecelakaan kepada pegawainya yang bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja. Sedangkan besarnya asuransi yang diterima tergantung dari perjanjian antara kedua belah pihak.

2.7.5. Cuti Hamil

Cuti hamil ini diberikan kepada pegawai wanita dan lama dari cuti hamil ini adalah tiga bulan. Sedangkan waktunya tergantung dari pegawainya sendiri.

2.8. Jadwal Kerja dan Apel Pagi serta Sanksi-Sanksi

2.8.1. Jadwal Kerja

Masuk : 07.15 WIB

Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

Pulang : 16.00 WIB

2.8.2. Apel Pagi (Coffe Morning)

Selasa : 07.00 - 08.00 WIB

2.8.3. Sanksi-Sanksi

Sanksi-sanksi ini diberikan kepada pegawai yang melanggar disiplin kerja seperti terlambat masuk kerja ataupun sering tidak masuk kerja. Adapun sanksi-sanksi ini ada berbagai macam antara lain:

a. Teguran lisan

Teguran ini diberikan apabila pegawai melakukan pelanggaran ringan seperti terlambat masuk kerja ataupun sering tidak masuk kerja. Apabila teguran untuk pertama kali diindahkan maka akan dimaafkan. Teguran secara lisan ini berlaku sampai seorang pegawai melakukan pelanggaran lebih dari tiga kali maka akan dikenakan teguran secara tertulis.

b. Teguran Tertulis

Teguran ini diberikan apabila pegawai melakukan pelanggaran sedang melalui pemberitahuan lewat Surat Pemberitahuan sedang seperti ini sering terlambat dalam memberikan laporan-laporan.

c. Teguran Administrasi

Teguran ini diberikan apabila pegawai melakukan pelanggaran berat. Pelanggaran berat ini, seperti: keteledoran dalam melaksanakan tugas yang berakibat fatal. Adapun bentuk-bentuk teguran administrasi ini adalah sebagai berikut:

1. Penundaan kenaikan gaji.
2. Penundaan kenaikan pangkat.
3. Penurunan pangkat.
4. Pemecatan.

BAB III

PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN

3.1 Pengantar

Dalam bab ini akan disajikan data empiris yang didapat dari lapangan sesuai dengan variabel penelitian. Data ini adalah untuk mencari hubungan antara variabel penelitian. Adapun variabel penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Pengaruh (X), yaitu Profesionalisme Pegawai
2. Variabel Terpengaruh (Y), yaitu Kualitas Pelayanan

3.2 Variabel Profesionalisme Pegawai

Pada setiap kegiatan organisasi, profesionalisme pegawai merupakan salah satu aspek penting bagi organisasi dalam mewujudkan tujuan organisasi. Profesionalisme dapat diukur dari kemampuan, dedikasi dan etika profesi. Agar lebih jelas gambaran masing-masing indikator tersebut, maka berikut ini akan diuraikan satu-persatu beserta data yang diperoleh peneliti dilapangan berdasarkan skor yang ada.

3.2.1 Kemampuan

Kemampuan pegawai merupakan suatu modal yang pada diri pegawai yang dengan modal itu akan memungkinkan pegawai berbuat lebih banyak bagi organisasi yaitu dapat menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya dengan cepat dan tepat. Kemampuan dalam hal ini mengacu pada tingkat pendidikan dan pengalaman kerja pegawai pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.

Item-item dari indikator kemampuan adalah sebagai berikut :

- 1 Jenjang pendidikan terakhir sebelum bekerja di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
- 2 Keikutsetaan pegawai dalam pendidikan non formal
- 3 Masa kerja pegawai

Adapun jawaban terakhir yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator kemampuan dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 10. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Kemampuan

Responden	X1			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	2	2	2	6
3	3	2	1	6
4	2	2	3	7
5	2	2	2	6
6	1	2	1	4
7	3	2	2	7
8	3	2	1	6
9	2	3	3	8
10	1	1	2	4
11	2	1	1	4
12	2	2	2	6
13	3	2	3	8
14	2	3	1	6
15	2	3	1	6
16	2	3	2	7
17	2	2	2	6
18	2	3	2	7
19	2	1	3	6
20	3	3	2	8
21	3	2	1	6
22	3	3	2	8
23	1	1	2	4
24	3	2	1	6
25	2	1	2	5
26	2	2	2	6
27	3	3	2	8
28	2	2	2	6
29	2	2	2	6
30	2	1	1	4

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Indikator kemampuan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator kemampuan sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 3 - 5 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 6 - 7 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 8 - 9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator kemampuan tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 11. Frekuensi Kemampuan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	6	20%
Sedang	18	60%
Tinggi	6	20%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat kemampuan rendah sebanyak 6 orang (20%), 18 orang (60%) menyatakan sedang dan 6 orang (20%) menyatakan tingkat kemampuan tinggi.

3.2.1 Dedikasi

Dedikasi menunjukkan adanya pengabdian secara ikhlas untuk mencurahkan tenaga, waktu dan pikiran untuk keberhasilan usaha atau tujuan yang baik. Jika seorang aparatur dalam bekerja mempunyai dedikasi yang tinggi maka ia akan mencurahkan segala kemampuan, ketrampilan maupun keahliannya untuk mencapai tujuan organisasi secara bertanggungjawab.

Item-item dalam indikator dedikasi adalah :

1. Tingkat pengabdian aparatur pada organisasi dimana ia bekerja untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab
2. Tingkat kesetiaan, ketaatan, kepatuhan aparatur dalam organisasi didalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

Adapaun jawaban responden yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator dedikasi dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 12. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Dedikasi

Responden	X2		Total Skor
	1	2	
1	3	3	6
2	2	2	4
3	3	2	5
4	2	3	5
5	2	2	4
6	2	1	3
7	3	3	6
8	2	2	4
9	3	2	5
10	2	2	4
11	2	2	4
12	3	2	5
13	2	3	5
14	3	3	6
15	2	2	4
16	3	2	5
17	2	3	5
18	2	2	4
19	1	2	3
20	3	3	6
21	2	2	4
22	3	3	6
23	3	2	5
24	2	2	4
25	2	3	5
26	3	3	6
27	3	2	5
28	3	3	6
29	2	2	4
30	2	3	5

Sumber : Data Primer yang sudah diolah tahun 2002

Indikator dedikasi mempunyai dua item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 2. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{6 - 2}{3} = 1,33$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator dedikasi adalah sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 2 - 3 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 4 - 5 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 6 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator dedikasi tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 13. Frekuensi Dedikasi

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	3	10%
Sedang	20	66,7%
Tinggi	7	23,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat dedikasi rendah sebanyak 3 orang (10%), 20 orang (66,7%) menyatakan sedang dan 7 orang (23,3%) menyatakan tingkat dedikasi tinggi.

3.2.3 Etika Profesi Pegawai

Etika profesi mengacu pada sikap kepatuhan dan kendali diri dalam melaksanakan tugas dan menghadapi berbagai persoalan dalam kedinasan maupun mengatasi godaan-godaan dari dalam maupun dari luar. Etika profesi dapat juga merupakan landasan ide, cita atau pikiran, tingkah laku yang digunakan sebagai patokan-patokan sikap mental yang ideal bagi segenap unsur organisasi.

Item-item dari indikator etika profesi ini adalah :

1. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan kode etik
2. Persepsi pegawai terhadap kode etik

Adapaun jawaban responden yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator etika profesi dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 14. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Etika Profesi

Responden	X3		Total Skor
	1	2	
1	3	2	5
2	2	1	3
3	3	3	6
4	3	2	5
5	3	2	5
6	3	3	6
7	2	1	3
8	2	1	3
9	3	3	6
10	3	2	5
11	3	3	6
12	3	2	5
13	2	1	3
14	2	2	4
15	3	3	6
16	2	3	5
17	3	3	6
18	2	2	4
19	3	3	6
20	3	3	6
21	2	1	3
22	2	2	4
23	2	2	4
24	3	2	5
25	3	2	5
26	3	3	6
27	3	3	6
28	3	3	6
29	2	2	4
30	2	1	3

Sumber : Data Primer yang sudah diolah tahun 2002

Indikator etika profesi mempunyai dua item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 2. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan :

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{6 - 2}{3} = 1,33$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator etika profesi adalah sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 2 - 3 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 4 - 5 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 6 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator etika profesi tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 15. Frekuensi Etika Profesi

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	6	20%
Sedang	14	46,7%
Tinggi	10	33,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat etika profesi rendah sebanyak 6 orang (20%), 14 orang (46,7%) menyatakan sedang dan 10 orang (33,3%) menyatakan tingkat etika profesi tinggi.

Variabel profesionalisme pegawai terdiri dari 3 indikator dan dari indikator tersebut mempunyai 7 item, maka untuk skor tertinggi adalah 21 dan skor terendah adalah 7. Sehingga untuk interval kelasnya sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{21 - 7}{3} = 4,67$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi profesionalisme pegawai sebagai berikut :

- a. Untuk total skor 7 - 11 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 12 - 16 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 17 - 21 termasuk dalam kategori tinggi

Selanjutnya data untuk masing-masing indikator diatas disajikan atau digabung dalam satu tabel yang merupakan data keseluruhan dari variabel profesionalisme pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 16. Data Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Profesionalisme Pegawai

Responden	Variabel X			Total Skor	Kategori
	1	2	3		
1	9	6	5	20	Tinggi
2	6	4	3	13	Sedang
3	6	5	6	17	Tinggi
4	7	5	5	17	Tinggi
5	6	4	5	15	Sedang
6	4	3	6	13	Sedang
7	7	6	3	16	Sedang
8	6	4	3	13	Sedang
9	8	5	6	19	Tinggi
10	4	4	5	13	Sedang
11	4	4	6	14	Sedang
12	6	5	5	16	Sedang
13	8	5	3	16	Sedang
14	6	6	4	16	Sedang
15	6	4	6	16	Sedang
16	7	5	5	17	Tinggi
17	6	5	5	16	Sedang
18	7	4	4	15	Sedang
19	6	3	6	15	Sedang
20	8	6	6	20	Tinggi
21	6	4	3	13	Sedang
22	8	6	4	18	Tinggi
23	4	5	4	12	Sedang
24	6	4	5	15	Sedang
25	5	5	5	15	Sedang
26	6	6	6	18	Tinggi
27	8	5	6	19	Tinggi
28	6	6	6	18	Tinggi
29	6	4	4	14	Sedang
30	4	5	3	12	Sedang

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap profesionalisme pegawai seperti yang tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel frekuensi seperti berikut :

Tabel 17. Frekuensi Profesionalisme Pegawai

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	20	66,7%
Tinggi	10	33,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat profesionalisme sedang sebanyak 20 orang (66,7%) dan 10 orang (33,3%) menyatakan tingkat profesionalisme tinggi.

3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Variabel kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian ini mempunyai lima indikator, yaitu:

3.2.1 Tangibles/Bukti langsung

Tangibles merupakan bukti langsung dari proses pelayanan meliputi fasilitas perkantoran, peralatan pegawai dan sarana komunikasi. Bukti ini bisa dilihat secara langsung pada kantor yang bertugas memberi pelayanan, meliputi fisik; peralatan pegawai dan sarana komunikasi.

Item-item yang dapat diukur yaitu:

1. Fasilitas fisik perkantoran
2. Peralatan pegawai
3. Sarana komunikasi

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut tangibles/bukti langsung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Tangibles/bukti langsung

Responden	Y1			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	2	8
2	2	2	2	6
3	2	2	2	6
4	3	2	3	8
5	3	3	2	8
6	3	3	2	8
7	3	3	3	9
8	2	2	3	7
9	3	3	3	9
10	2	1	2	5
11	1	1	3	5
12	3	3	3	9
13	2	2	2	6
14	3	3	3	9
15	2	2	2	6
16	1	2	1	5
17	2	3	3	8
18	2	3	2	7
19	2	2	3	7
20	3	2	3	8
21	2	2	1	5
22	2	2	2	6
23	2	2	2	6
24	3	3	2	8
25	1	2	1	4
26	3	3	3	9
27	3	3	3	9
28	1	1	2	4
29	3	2	2	7
30	3	2	2	7

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Indikator tangibles/bukti langsung mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator tangibles/bukti langsung sebagai berikut:

- a. Untuk total skor 3 – 5 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 6 – 7 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 8 – 9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator tangibles/bukti langsung tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 19. Frekuensi Tangibles/bukti langsung

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	6	20%
Sedang	11	36,7%
Tinggi	13	43,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tangibles/bukti langsung rendah sebanyak 6 orang (20%), 11 orang (36,7%) menyatakan sedang dan 13 orang (43,3%) menyatakan tingkat tangibles/bukti tinggi.

3.2.2 Reliability/Keandalan

Reliability atau keandalan adalah merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Segera dalam arti tidak menunda-nunda dan mengulur waktu sedangkan akurat berarti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur.

Item-item yang dapat diukur adalah:

1. Pelayanan yang segera dalam arti tidak menunda-nunda dan mengulur waktu
2. Pelayanan yang akurat dalam arti tidak ada kesalahan atau penyimpangan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan prosedur
3. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut reliability atau keandalan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Reliability atau Keandalan

Responden	Y2			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	3	9
2	2	2	2	6
3	2	3	3	8
4	3	2	3	8
5	2	2	2	6
6	2	3	2	7
7	3	3	3	9
8	2	1	3	6
9	2	3	3	8
10	3	1	2	6
11	3	3	3	9
12	3	3	2	8
13	3	2	3	8
14	2	2	2	6
15	2	3	3	8
16	3	2	3	8
17	2	3	3	8
18	2	2	2	6
19	3	2	3	8
20	3	2	3	8
21	3	3	2	8
22	2	3	3	8
23	3	2	2	7
24	3	3	2	8
25	3	2	3	8
26	3	3	2	8
27	2	3	3	8
28	2	3	2	7
29	3	3	2	8
30	3	2	3	8

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Indikator reliability/keandalan mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah} \cdot 9 - 3}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator reliability atau keandalan sebagai berikut:

- Untuk total skor 3 – 5 termasuk dalam kategori rendah
- Untuk total skor 6 – 7 termasuk dalam kategori sedang
- Untuk total skor 8 – 9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator reliability/keandalan tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 21. Frekuensi Reliability/Keandalan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	9	30%
Tinggi	21	70%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan reliability/keandalan sedang sebanyak 9 orang (30%) dan 21 orang (70%) menyatakan reliability/keandalan tinggi

3.2.3 Responsiveness/Daya Tanggap

Responsiveness/daya tanggap adalah kesanggupan untuk menolong pelanggan dengan cepat dan tepat. Hal ini berkaitan dengan penanganan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan yang dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Item-item yang dapat diukur :

- Kepekaan terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan
- Kesanggupan menyelesaikan masalah dengan segera
- Penanganan masalah tanpa menimbulkan masalah baru

Adapun jawaban dari responden yang berkaitan dengan indikator responsiveness atau daya tanggap dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 22. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Responsiveness/Daya Tanggap

Responden	Y3			Total Skor
	1	2	3	
1	3	3	2	8
2	3	2	3	8
3	3	3	2	8
4	2	2	2	6
5	3	3	2	8
6	3	2	2	7
7	2	2	2	6
8	2	1	3	6
9	3	2	3	8
10	3	3	3	9
11	2	2	3	7
12	3	2	3	8
13	2	3	3	8
14	2	2	2	6
15	2	2	2	6
16	3	3	3	9
17	2	3	1	6
18	2	3	3	8
19	2	2	2	6
20	3	2	2	7
21	2	2	3	7
22	2	3	3	8
23	2	2	2	6
24	2	2	2	6
25	3	2	2	7
26	1	3	2	6
27	2	3	3	8
28	3	3	3	9
29	3	2	2	7
30	3	2	1	6

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Indikator responsiveness/daya tanggap mempunyai 3 item sehingga skor tertinggi adalah 9 dan skor terendah adalah 3. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator responsiveness/daya tanggap sebagai berikut:

- a. Untuk total skor 3 – 5 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 6 – 7 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 8 – 9 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator responsiveness/daya tanggap tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 23. Frekuensi Responsiveness/Daya Tanggap

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	17	56,7%
Tinggi	13	43,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan resposivenee/daya tanggap sedang sebanyak 17 orang (56,7%) dan 13 orang (43,3%) menyatakan tinggi.

3.2.4 Assurance/Jaminan

Asurance atau jaminan adalah mencakup kemampuan dan keramahan atau sopan santun aparat dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf, bebas bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Item-item yang dapat diukur adalah :

1. Keramahan atau sopan santun
2. Tanggung jawab

Adapaun jawaban dari responden yang menyangkut assurance/jaminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 24. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Assurance/Jaminan

Responden	Y4		Total Skor
	1	2	
1	3	3	6
2	3	2	5
3	3	3	6
4	3	3	6
5	2	3	5
6	3	3	6
7	3	3	6
8	3	2	5
9	3	3	6
10	2	2	4
11	3	3	6
12	3	2	5
13	3	3	6
14	3	2	5
15	3	3	6
16	3	3	6
17	2	3	5
18	3	3	6
19	2	2	4
20	3	2	5
21	3	2	5
22	3	3	6
23	2	3	5
24	3	3	6
25	3	3	6
26	2	3	5
27	3	3	6
28	3	3	6
29	3	3	6
30	2	3	5

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Indikator assurance/jaminan mempunyai 2 item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 2. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{9 - 3}{3} = 2$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator assurance/jaminan sebagai berikut:

- a. Untuk total skor 2 – 3 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 4 – 5 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 6 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator assurance/jaminan tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 25. Frekuensi Assurance/Jaminan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	
Sedang	13	43,3%
Tinggi	17	56,7%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan assurance/jaminan sedang sebanyak 13 orang (43,3%) dan 17 orang (56,7%) menyatakan tinggi.

3.2.5 Empaty

Empaty merupakan sikap pegawai yang tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan. Sikap ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Item-item yang dapat diukur adalah :

1. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi
2. Prosedur dibuat sederhana mungkin sehingga terdapat kemudahan

Adapun jawaban dari responden yang menyangkut empaty dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 26. Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Empaty

Responden	Y5		Total Skor
	1	2	
1	3	3	6
2	2	2	4
3	3	3	6
4	2	2	4
5	2	3	5
6	2	2	4
7	3	3	6
8	3	3	6
9	3	3	6
10	2	2	4
11	2	2	4
12	3	2	5
13	2	2	4
14	2	2	4
15	3	2	5
16	3	3	6
17	2	3	5
18	2	2	4
19	3	3	6
20	3	3	6
21	2	2	4
22	3	3	6
23	3	3	6
24	3	3	6
25	2	3	5
26	2	3	5
27	3	3	6
28	3	3	6
29	3	2	5
30	2	3	5

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Indikator empaty mempunyai 2 item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah adalah 2. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{6 - 2}{3} = 1,33$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokkan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator empaty sebagai berikut:

- a. Untuk total skor 2 – 3 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 4 – 5 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 6 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi indikator empaty tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 27. Frekuensi Empaty

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	17	56,7%
Tinggi	13	43,3%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan empaty sedang sebanyak 17 orang (56,7%) dan 13 orang (43,3%) menyatakan tingkat empaty tinggi.

Variabel kualitas pelayanan publik terdiri dari 5 indikator dan dari indikator tersebut mempunyai 13 item, sehingga untuk skor tertinggi adalah 39 dan skor terendah adalah 13. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membaginya kedalam tiga kelas interval yang berpedoman pada ketentuan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{39 - 13}{3} = 8,67$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokkan interval untuk mengetahui frekuensi dari variabel kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Untuk total skor 13 – 21 termasuk dalam kategori rendah
- b. Untuk total skor 22 – 29 termasuk dalam kategori sedang
- c. Untuk total skor 30 – 37 termasuk dalam kategori tinggi

Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan publik tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.3. Data Total Skor Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Variabel Y					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
1	8	9	8	6	6	37	Tinggi
2	6	6	8	5	4	29	Sedang
3	6	8	8	6	6	34	Tinggi
4	8	8	6	6	4	32	Tinggi
5	8	6	8	5	5	32	Tinggi
6	8	7	7	6	4	32	Tinggi
7	9	9	6	6	6	36	Tinggi
8	7	6	6	5	6	30	Tinggi
9	9	8	8	6	6	37	Tinggi
10	5	6	9	4	4	28	Sedang
11	5	9	7	6	4	31	Tinggi
12	9	8	8	5	5	35	Tinggi
13	6	8	8	6	4	32	Tinggi
14	9	6	6	5	4	30	Tinggi
15	6	8	6	6	5	31	Tinggi
16	5	8	9	6	6	34	Tinggi
17	8	8	6	5	5	32	Tinggi
18	7	6	8	6	4	31	Tinggi
19	7	8	6	4	6	31	Tinggi
20	8	8	7	5	6	34	Tinggi
21	5	8	7	5	4	29	Sedang
22	6	8	8	6	6	34	Tinggi
23	6	7	6	5	6	30	Tinggi
24	8	8	6	6	6	34	Tinggi
25	4	8	7	6	5	30	Tinggi
26	9	8	6	5	5	33	Tinggi
27	9	8	8	6	6	37	Tinggi
28	4	7	9	6	6	32	Tinggi
29	7	8	7	6	5	33	Tinggi
30	7	8	6	5	5	31	Tinggi

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap kualitas pelayanan publik yang tercantum dalam tabel maka data skor jawaban tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel frekuensi seperti berikut :

Tabel 29. Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Rendah	-	-
Sedang	3	10%
Tinggi	27	90%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2002

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 30 orang yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan sedang sebanyak 3 orang (10%) dan 27 orang (90%) menyatakan tingkat kualitas pelayanan tinggi.



BAB V PENUTUP



5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian yang telah penulis kemukakan diatas serta berdasarkan pada hasil analisis dan interpretasi data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

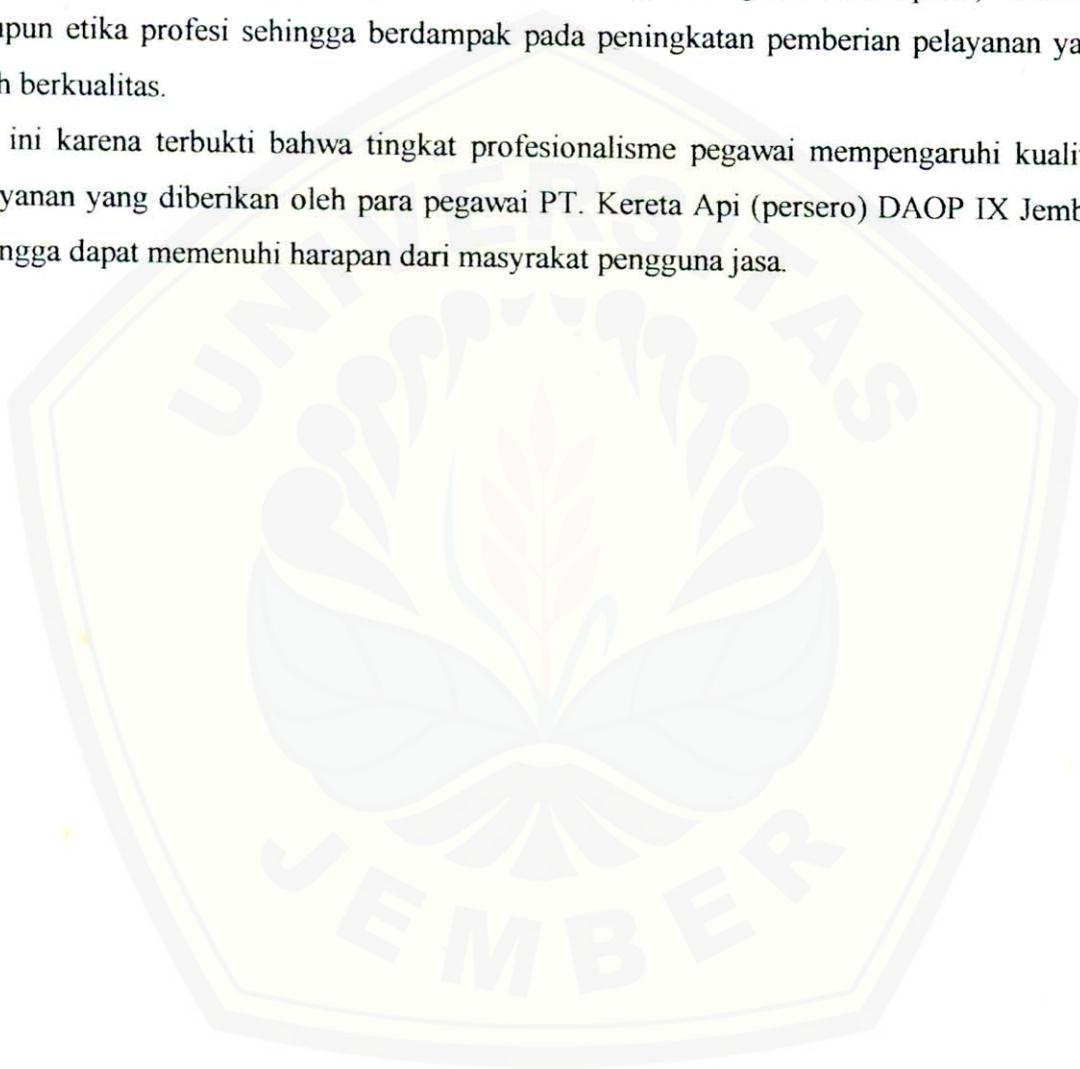
1. Bahwa profesionalisme pegawai dilihat dari kemampuan pegawai termasuk dalam kategori tinggi dengan angka 68,9%, dedikasi sebesar 79,4% dan etika profesi dengan angka 79,4% termasuk kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa profesionalisme pegawai pada PT. Kereta Api (PERSERO) DAOP IX Jember, termasuk dalam kategori tinggi yang menunjukkan angka 75,9%.
2. Bahwa kualitas pelayanan dilihat dari bukti langsung sebesar 77,4%, reliability/keandalan sebesar 84,4%, responsiveness/daya tanggap sebesar 79,6%, assurance/jaminan sebesar 91,7%, serta empati sebesar 85,6%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada PT. Kereta Api (PERSERO) DAOP IX Jember termasuk dalam kategori tinggi.
3. Dari hasil analisa Rank Spearman (r_s) tentang hubungan antara profesionalisme pegawai dengan kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember menunjukkan ada korelasi yang signifikan. Kemudian tingkat signifikansi tersebut didasarkan atas hasil uji t-test. Dengan t-hitung sebesar 6,092 dan t-test ini lebih besar dari t-tabel sebesar 2,048.

Maka dapat dikatakan bahwa profesionalisme pegawai berkorelasi signifikan dengan kualitas pelayanan di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai maka cenderung semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa. Sebaliknya semakin rendah tingkat profesionalisme pegawai maka cenderung semakin rendah tingkat pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan, dan bertolak pada kesimpulan yang ada, maka penulis memberikan saran kepada para pimpinan di PT. Kereta Api (persero) DAOP IX Jember, agar selalu melakukan upaya-upaya yang intensif melalui pola pengembangan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme yang dimiliki para pegawai melalui pendidikan dan latihan maupun kursus-kursus yang terkait yang menunjang pelaksanaan tugas dan dapat mengembangkan kemampuan, dedikasi, maupun etika profesi sehingga berdampak pada peningkatan pemberian pelayanan yang lebih berkualitas.

Hal ini karena terbukti bahwa tingkat profesionalisme pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai PT. Kereta Api (persero) DAOP IX Jember sehingga dapat memenuhi harapan dari masyarakat pengguna jasa.

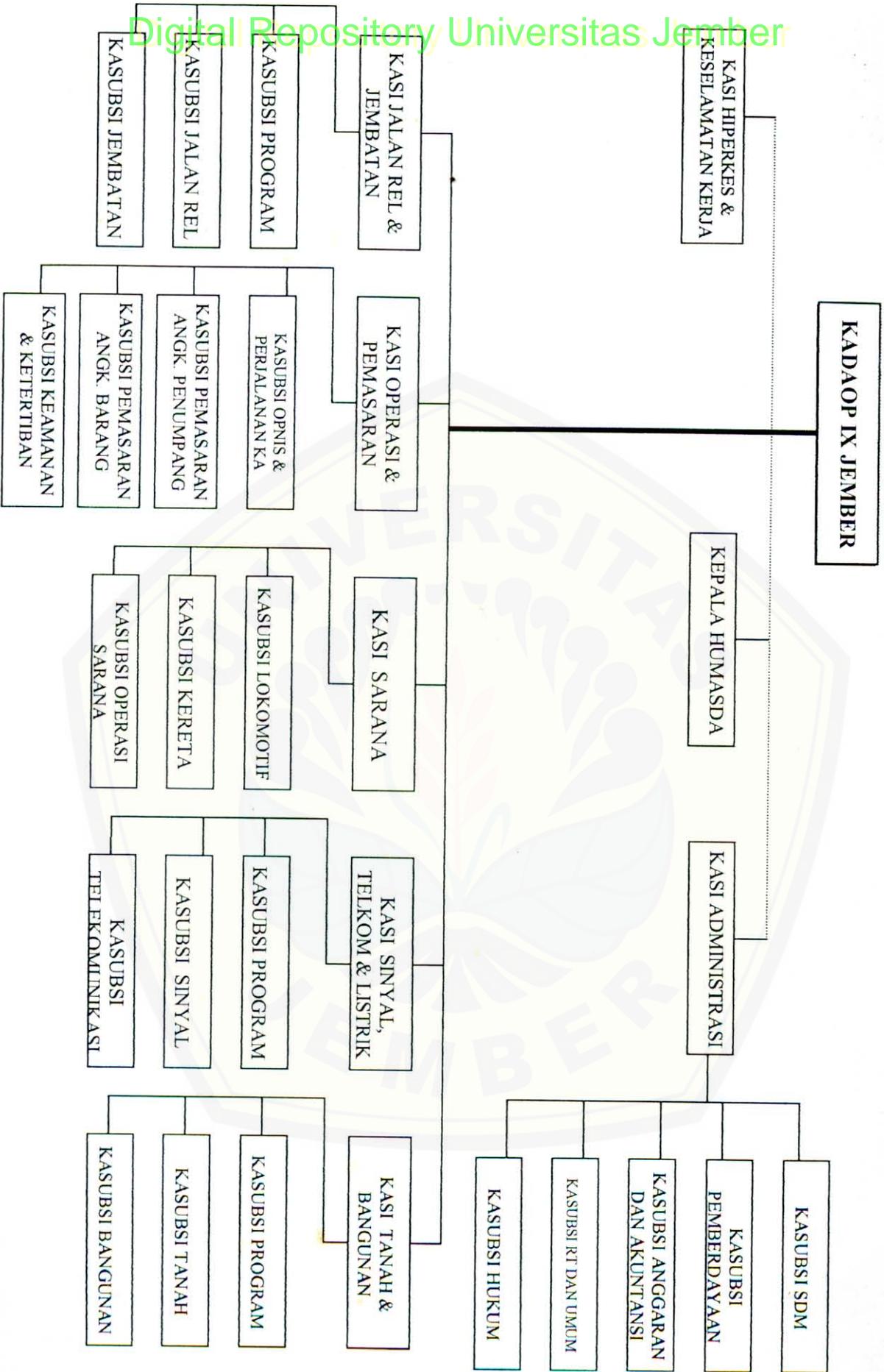


DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga dan Suyati. 1995. *Psikologi Industri dan Sosial*. Jakarta : Gramedia
- Azwar, Syaifudin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Comb, H. Philip. 1989. *Memerangi Kemiskinan di Pedesaan Melalui Pendidikan Non Formal*. Tejemahan : Yayasan Ilmu-Ilmu Sosial (YIIS). Jakarta : Rajawali
- Donal, M.B. 1988. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Gramedia
- Hasibuan, Malayu. 1990. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Ekonomi*. Jakarta : Haji Mas Agung
- Heidjarachman, R. dan Suad, Husnan. 1999. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta
- Henry, Nicholas. 1995. *Pengantar Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Publik*. Jakarta : Grafindo Persada
- Ibrahim, Buddy. 2001. *Total Quality Management Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global* . Jakarta : Rajawali
- Kartasasmita, Ginanjar. 1995. *Peningkatan Mutu Pelayanan*. Manajemen Pembangunan. No. 11/Tahun 111
- 1997. *Administarsi Pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Praktek di Indonesia*. Jakarta : LP3ES
- Kartini. 1996. *Pemimpin Kepemimpinan*. Jakarta
- Kartini Kartono. 1986. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta
- Koentjaraningrat. 19986. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : PT. Gramedia
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kumorotomo, Wahyudi. 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Rajawali
- Manullang. 1996. *Pengembangan Pegawai*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- 1996. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta
- Moekijat. 1995. *Kamus Administrasi Kepegawaian Indonesia*. Jakarta
- Muins, Makmur Sutan. 2001. *Standart Kerja Kompetensi Tenaga Kerja Indonesia*. Manajemen Pembangunan No.31 Tahun IX Bulan September

- Musanef. 1984. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Andi
- 1984. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung
- Nayono. 1998. *Mengenal Kehidupan Berorganisasi*. Yogyakarta
- Nawawi, Hadari dan Martini. 1992. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University
- Persadi. 1998. *Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : LP3ES
- Robbin, P. Stephen. 1994. *Teori Organisasi*. Jakarta : Arcan
- Rasyid, M. Ryass. 1998. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Harapan, Arselan dan Ahmad Sjihabudin. Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : LP3ES
- Siagian, Sondang P. 1992. *Teknik Menumbuhkan dan Memelihara Perilaku Organisasi*. Jakarta : Haji Mas Agung
- 1992. *Manajemen Abad 21*. Jakarta : Rineka Cipta
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta
- Siswoyo. 2000. *Peningkatan Kualitas Aparatur Daerah Dalam Menghadapi Otonomi Daerah*. Makalah Seminar Nasional Universitas Indonesia
- Silalahi, T.B. 1998. *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta
- Singarimbun, Masri dan Sofyan. 1987. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta
- Soetjipto, Budi W. 1997. "Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia". *Majalah Usahawan Indonesia* No. 01/ThXXXVI
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfa Beta
- Suparmoko. 1987. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta
- Surahmat. 1994. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993
- Thoha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Jakarta : Gramedia
- Artikel:
- Harian Surya, 20 Desember 2001
- Harian Kompas, 24 Januari 2002
- Majalah Swa Edisi 7 Bulan Maret 1996

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT. KERETA API (Persero)
 DAERAH OPERASI IX JEMBER



Sumber : PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

KUESIONER

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara
Kepala/Kepala Seksi/Kepala Sub Seksi
Di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember

Dengan Hormat,

Sebelumnya perkenalkanlah saya untuk memperkenalkan diri:

Nama : Titi Sulastri
Nim : 98-1020
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bersama ini saya mohon bantuan kepada Bapak/Ibu/saudara untuk meluangkan waktu guna mengisi daftar pertanyaan yang saya lampirkan ini. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi daftar pertanyaan ini sangat besar artinya bagi saya dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian skripsi dengan judul :

**“Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember”**

sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

Semua jawaban bernilai sama dan tidak ada jawaban yang dinilai benar atau salah. Perlu Bapak/Ibu/Saudara ketahui, data-data tersebut semata-mata digunakan untuk kepentingan ilmiah sebagai bahan skripsi dan sama sekali tidak kaitannya dengan pelaksanaan tugas pekerjaan Bapak/Ibu/Saudara sekalian. Semua jawaban dan identitas Bapak/Ibu/Saudara akan saya jamin kerahasiaannya. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam menjawab pertanyaan ini saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

(Titi Sulastri)

KUESIONER PENELITIAN

No. Responden	:
Nama Responden	:
Jabatan Responden	:

Petunjuk Pengisian

Pilihlah satu jawaban yang bapak/ibu anggap sesuai, dengan melingkari huruf yang tersedia pada jawaban yang dianggap paling sesuai.

I. Variabel Profesionalisme Pegawai (X)

X₁ = Indikator Kemampuan

1. Apakah dalam pelaksanaan pekerjaannya para pegawai sudah sesuai dengan pendidikan terakhir yang telah mereka peroleh?
a. Sudah Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai
2. Dalam rangka memperlancar pelaksanaan pekerjaannya, apakah para pegawai sering ikut serta dalam pendidikan non-formal seperti Diklat?
a. Sering b. Kadang-kadang c. Tidak Pernah
3. Apakah para pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan pengalaman kerja yang mereka miliki?
a. Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai

X₂ = Indikator Dedikasi

1. Apakah para pegawai dalam melakukan tugas dijalankan secara bertanggung jawab ?
a. selalu b. kadang-kadang c. tidak pernah
2. Apakah dalam menjalankan tugas para pegawai melakukan dengan kesetiaan ketaatan dan kepatuhan ?
a. selalu b. kadang-kadang c. tidak pernah

X₃ = Indikator Etika Profesi

1. Apakah para pegawai dalam menjalankan tugasnya selalu sesuai dengan peraturan yang berlaku?
a. Sudah Sesuai b. Kurang Sesuai c. Tidak Sesuai
2. Apakah para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah mengerti atau paham benar tentang peraturan yang berlaku tersebut?
a. Sudah Paham b. Kurang Paham c. Tidak Paham

II. Kualitas Pelayanan (Y)

Y₁ = Bukti Langsung

1. Apakah sarana perkantoran seperti gedung, ruangan, meja, kursi, yang tersedia sudah memadai?
a. Sudah memadai b. Kurang Memadai c. Tidak Memadai

2. Apakah peralatan yang ada seperti alat tulis, telepon, komputer, dan lain-lain yang tersedia sudah memadai dalam membantu pekerjaan para pegawai?
 - a. Sudah memadai
 - b. Kurang Memadai
 - c. Tidak Memadai
3. Bagaimanan dengan sarana komunikasi seperti telepon, papan pengumuman, pamflet, dan lain-lain yang tersedia di kantor ini?
 - a. Sudah Lengkap
 - b. Kurang Lengkap
 - c. Tidak Lengkap

Y₂ = Keandalan

3. Apakah para pegawai dapat dikatakan cepat dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa?
 - a. Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Tidak Cepat
4. Apakah pelayanan yang diberikan para pegawai sudah sesuai dengan harapan para pengguna jasa?
 - a. Sudah Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Tidak Sesuai
5. Apakah para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur kerja yang ada?
 - a. Sudah Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Tidak Sesuai

Y₃ = Daya Tanggap

6. Jika ada keluhan dari para pengguna jasa, apakah para pegawai menanganinya dengan segera?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak Pernah
7. Demikian juga jika ada pengaduan dari para pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan, apakah pengaduan tersebut diselesaikan dengan segera oleh para pegawai?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak Pernah
8. Apakah setiap penyelesaian pengaduan dan keluhan dari para pengguna jasa dilakukan secara tuntas?
 - a. Tuntas
 - b. Kurang Tuntas
 - c. Tidak Tuntas

Y₄ = Jaminan

1. Apakah setiap pengguna jasa dilayani dengan sikap ramah dan sopan santun oleh para pegawai?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak Pernah
2. Apakah dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa disertai dengan sikap bertanggung jawab?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak Pernah

Y₅ = Empati

1. Apakah para pegawai memberikan kemudahan dalam berkomunikasi atau berhubungan dengan pengguna jasa?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak Pernah
2. Apakah para pegawai selalu memahami kebutuhan para pengguna jasa?
 - a. Selalu
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak Pernah

df	Tingkat signifikansi untuk tes satu-sisi					
	.10	.05	.025	.01	.005	.0005
	Tingkat signifikansi untuk tes dua-sisi					
	.20	.10	.05	.02	.01	.001
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	636.619
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	31.598
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	12.941
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	8.610
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	6.859
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.959
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	5.405
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	5.041
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.781
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.587
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.437
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	4.318
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	4.221
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	4.140
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	4.073
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	4.015
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.965
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.922
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.883
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.850
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.819
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.792
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.767
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.745
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.725
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.707
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.690
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.674
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.659
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.646
40	1.303	1.684	2.031	2.423	2.704	3.551
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.460
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
∞	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

*1) Tabel B diringkaskan dari Tabel III dalam Fisher dan Yates: *Statistical tables for biological, agricultural, and medical research*, diterbitkan oleh Oliver and Boyd Ltd. Edinburgh, dengan izin dari para penulis dan penerbit.

Tabel P. Tabel Harga-harga Kritis r_s , Koefisien Korelasi Ranking Spearman*

N	Tingkat Signifikansi (tes satu-sisi)	
	.05	.01
4	1.000	
5	.900	1.000
6	.829	.943
7	.714	.893
8	.643	.833
9	.600	.783
10	.564	.746
12	.506	.712
14	.456	.645
16	.425	.601
18	.399	.564
20	.377	.534
22	.359	.508
24	.343	.485
26	.329	.465
28	.317	.448
30	.306	.432

* Disadur dari Olds, E.G 1938. *Distributions of Sums of squares of rank differences for small numbers of individuals*. Ann. Math. Statist, 9, 133 - 148, dan dari Olds, E.G, 1949 *The 5% significance levels for sum of squares of rank differences and a correction*. Ann. Math. Statist, 20, 117 - 118, dengan izin penulis dan penerbit.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121
E-mail : lemlit_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 1092/J25.3.1/PL.5/2002
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

19 Agustus 2002

Kepada : Yth. Sdr. Pemimpin
PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember
di -

JEMBER.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 3339/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 05 Agustus 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : TITI SULASTRI / 98-1020
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Adiministrasi Negara
Alamat : Jl. Halmahera II / 19, Jember.
Judul Penelitian : Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Sebagai Studi Tentang Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember).
Lokasi : PT. Kereta Api (Persero) DAOP IX Jember.
Lama Penelitian : 1 (satu) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.

a.n. Ketua,
Sekretaris

Dr. Ir. sc. agr. Didik Sulistyanto
NIP. 131 792 232

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.



PT. KERETA API (Persero)
DAERAH OPERASI IX JEMBER



SURAT KETERANGAN

No : 04/SDM/X/D.IX.2002.

**KEPALA SUB SEKSI SUMBER DAYA MANUSIA
DAERAH OPERASI IX JEMBER**

MENERANGKAN BAHWA

Nama : TITI SULASTRI
Tempat / Tgl. Lahir : Banjarnegara, 31 Maret 1980
Universitas / Sekolah : Universitas Jember
NIM / NIS : 98-1020
Program / Jurusan : Administrasi Negara
Alamat : Jl. Halmahera II / 19 Jember

TELAH SELESAI MENJALANI PENELITIAN
DI PT. KERETA API (Persero) DAERAH OPERASI IX JEMBER
SELAMA 1 (SATU) BULAN,
TERHITUNG MULAI
TANGGAL 31 AGUSTUS s/d 30 SEPTEMBER 2002.

DEMIKIAN SURAT KETERANGAN INI DIBUAT UNTUK DAPAT DIPERGUNAKAN
SEBAGAIMANA MESTINYA.



Jember, 09 Oktober 2002.

Kepala Sub Seksi Sumber Daya Manusia
PT. KERETA API (Persero)
Daerah Operasi IX Jember

