

**PELAKSANAAN PELAYANAN PENGGUNA TRANSPORTASI KERETA  
API PADA DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Sebagai  
Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**Oleh :**

**SISILA DORA  
2012/1201611**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2016**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

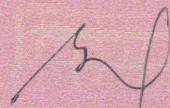
**Pelaksanaan Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta Api Pada Divisi Regional  
II Sumatera Barat**

Nama : Sisila Dora  
NIM/BP : 1201611/2012  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 26 Juli 2016

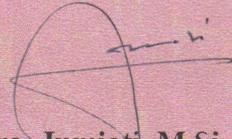
Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**



**Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D**  
NIP. 19581017198503 1 002

**Pembimbing II**



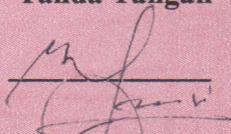
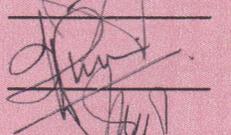
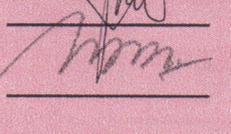
**Dra. Jumiati, M.Si**  
NIP. 19621109 198602 2 001

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Padang*

**Judul** : Pelaksanaan Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta Api Pada  
Divisi Regional II Sumatera Barat  
**Nama** : Sisila Dora  
**NIM/BP** : 1201611/2012  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial

Padang, 26 Juli 2016

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D	
2. Sekretaris	: Dra. Jumiati, M.Si	
3. Anggota	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	
4. Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D	
5. Anggota	: Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D	

Mengesahkan:  
Dekan FIS UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd

NIP. 19621001 198903 1 002



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sisila Dora

Tm/nim : 2012/1201611

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Pengguna Kereta Api Pada Divisi Regional II Sumatera Barat” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sesungguhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 26 Juli 2016

Saya yang menyatakan,



**Sisila dora**  
**NIM 1201611**

## ABSTRAK

**Sisila Dora 1201611/2012 :Pelaksanaan Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta Api Pada Divisi Regional II Sumatera Barat**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan: 1) Pelaksanaan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan transportasi kepada pengguna kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat, 2) Pengelolaan komplain dilihat dari segi bentuk dan jenis komplain pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan *purpose sampling* dan *snowball sampling*. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi dan wawancara, menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan. Teknik menguji keabsahan data dengan triangulasi teknik pengumpulan data. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, klarifikasi data, reduksi data, penyajian data, interpretasi data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan 1) pelaksanaan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan transportasi kepada pengguna kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat cukup baik, karena telah menyelenggarakan tiga prinsip; aman, mudah dan harga yang ekonomis, serta belum menyelenggarakan tiga prinsip lain, yakni; nyaman, kelancaran dan ramah lingkungan. 2) Pengelolaan komplain dilihat dari segi bentuk dan jenis komplain pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat belum efektif karena hanya satu jenis komplain yang dapat dikelola dengan baik dan tiga jenis komplain lagi belum dapat dikelola dengan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelaksanaan Pelayanan Publik, dan Pengelolaan Komplain

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirrabbi'l'amin* puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta Api Pada Divisi Reional II Sumatera Barat”**. Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung atau tidak langsung. Maka penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Syamsir, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
2. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai pembimbing II yang telah banyak membimbing dan membantu penulis, sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik
3. Bapak Drs. M. Fachri Adnan, M.Si, Ph.D selaku pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D selaku penguji I dan Bapak Dr. Dasril, M.Ag selaku penguji II serta Bapak Afriva Khaidir, MAPA, Ph.D selaku penguji III yang telah banyak memberikan banyak saran, dan membantu penulis dalam penyempurnaan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang mendidik penulis dari awal perkuliahan dan sebagai inspirasi bagi penulis
6. Ibu Ira Nevasa selaku Vice President di Divisi Regional II Sumatera Barat

7. Staf-staf Divisi Regionl II Sumatera Barat yang membantu penulis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan
8. Beberapa orang pengguna transportasi kereta api Padang-Pariaman yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis
9. Teristimewa untuk Orang Tuaku, Ayah dan Ibu tercinta, kakak, abang dan adik-adikku tersayang serta keluarga besar yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat.
10. Untuk Jaka Prawira Nugraha S.Kom yang selalu menemani dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi dan studi penulis
11. Rekan-rekanku Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2012, terima kasih atas segala kebaikan dan bantuannya
12. Untuk A PINK (Desi Ratna Sari, Bunda "Fitri Yulianti", Nada Kamilia, Pik Abu "Nadya Rizki Vyara"), Untuk teman-teman kos teratai 85 kompleks UNP dan anak-anak mama (Putri, Riza, Fani, Olla), Seluruh sahabat dan teman-teman yang telah membangkitkan semangat studi penulis, serta memberi banyak masukan dan bantuan.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kelemahan dan kekurangan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi pembaca. Aamiin ya rabbal'allamiin.

Padang, 13 April 2016

Sisila Dora

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah, Pembatasan, dan Perumusan Masalah .....	7
1. Identifikasi Masalah .....	7
2. Batasan Masalah .....	8
3. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian ..	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Kajian Teoritis .....	10
1. Konsep Pelayanan Publik .....	10
a. Pelaksanaan Pelayanan Publik .....	11
b. Bentuk Layanan Publik .....	12
c. Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta Api .....	14
d. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Transportasi .....	16
2. Konsep Komplain Pengguna Transportasi Kereta Api .....	16
a. Bentuk dan Jenis Komplain .....	18
b. Cara Penyampaian Komplain .....	19
c. Pengelolaan Komplain Pengguna Transportasi Kereta Api .....	20
d. Pendekatan dalam Menangani Keluhan Pengguna Kereta Api.....	26

e. Tindak Lanjut dalam Menangani Keluhan Pengguna Kereta Api .....	27
3. Konsep Kepuasan Pengguna Kereta Api .....	28
B. Kerangka Konseptual .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Lokasi Penelitian .....	32
C. Informan Penelitian .....	32
D. Jenis dan Sumber Data .....	34
1. Jenis Data .....	34
2. Sumber Data .....	35
E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Alat Pengumpulan Data .....	35
2. Teknik Pengumpulan Data .....	35
F. Teknik Analisi Data .....	36
G. Uji Keabsahan Data .....	37
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	39
1. Temuan Umum .....	39
2. Temuan Khusus .....	51
a. Pelaksanaan Pelayanan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Transportasi Kereta Api Pada Divisi Regional II Sumatera Barat .....	51
b. Pengelolaan Komplain Dilihat dari Segi Bentuk dan Jenis Komplain Pengguna Transportasi Kereta Api pada Divisi Regional II Sumatera Barat.....	67
B. Pembahasan .....	106
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	128
B. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	45

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	94
--------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Divisi Regional II Sumatera Barat
- Lampiran 3 Foto-foto pada saat penelitian dan wawancara dengan informan penelitian
- Lampiran 4 Lampiran tabel hasil olahan data survey kepuasan pelanggan Divisi Regional II Sumatera Barat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (L.P.Sinambela, dkk, 2011:3). Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan manusia (Harbani Pasolong, 2007:128). Dalam pelayanan ada istilah yang dikenal dengan pelayanan publik, pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi baik pemerintah maupun swasta kepada masyarakat luas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbicara tentang pelayanan publik, pelayanan di bidang transportasi merupakan salah satu bentuk pelayanan jasa kepada publik. Pada dasarnya transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari sebagai alat bantu untuk bepergian ketempat tujuan. Transportasi berfungsi untuk mengangkut penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, H. Abas Salim, (2008:2).

Transportasi ini berperan penting dalam menunjang pembangunan nasional dan merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan. Meningkatnya kebutuhan sarana transportasi ini seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk dan kebutuhan masyarakat di Indonesia. Khususnya masyarakat perkotaan sehingga pelayanan dibidang transportasi ini merupakan hal yang penting untuk diperhatikan.

Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang penduduknya semakin hari semakin banyak menggunakan alat transportasi, baik transportasi pribadi maupun transportasi umum, yang digunakan untuk perjalanan didalam maupun keluar kota, untuk bekerja dan untuk aktivitas sehari-hari, adapun Ibu kota dari Sumatera Barat ini adalah kota Padang.

Kota Padang merupakan salah satu pusat aktivitas diberbagai bidang termasuk bidang transportasi, kota Padang menjadi jalur pusat bidang transportasi untuk masyarakat yang ingin melakukan perjalanan menuju kota dan kabupaten lain se-Sumatera Barat atau bahkan menuju Provinsi lain. Dengan jumlah transportasi yang semakin hari semakin meningkat terutama transportasi pribadi berdampak pada padatnya jumlah transportasi, sehingga lalu lintas antar kota dan kabupaten se-Sumatera Barat jadi kurang lancar. Selain itu juga berdampak juga pada lingkungan, kesehatan, keamanan, begitupun kenyamanan menggunakan transportasi jadi berkurang karena semakin banyaknya masyarakat yang memiliki kendaraan pribadi ditambah dengan kapasitas jalan yang tidak memadai, sehingga sering terjadi macet

pada titik-titik tertentu pada waktu-waktu sibuk aktivitas terutama pada pagi dan sore hari. Seperti yang dikatakan oleh Kurnia Chalik yang dikutip pada berita harian online Klikpositif Nusantara bahwa :

*“Perkembangan jalan di Sumbar dari tahun ke tahunnya tidak begitu signifikan, sementara penambahan jumlah kendaraan terus meningkat tiap tahunnya, sehingga berdampak pada kemacetan dan kesemrawutan lalu lintas di Sumbar terutama jalur Padang-Payakumbuh”*. (dikutip pada berita harian Jum'at, 12 September 2014)

Ditambah lagi dengan seringnya terjadi longsor di beberapa jalur tertentu mengakibatkan lalu lintas antar kota dan kabupaten di Sumatera Barat ini jadi terhambat.

Selain transportasi pribadi, transportasi umum juga tersedia dan tetap menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat di Sumatera Barat. Transportasi umum tersedia untuk masyarakat yang ingin berpergian didalam maupun keluar kota, salah satunya dari kota Padang ke kota Pariaman maupun sebaliknya. Namun, seringnya terjadi macet dan kurangnya fasilitas serta pelayanan yang masih terbatas sehingga banyak masyarakat yang beralih menggunakan transportasi kereta api.

Transportasi kereta api di Kota Padang merupakan kereta api yang beroperasi diseluruh wilayah Sumatera Barat. Kereta api ini merupakan salah satu jasa transportasi yang bergerak dibidang pelayanan yang menjadi penghubung antar kota, mengangkut barang dan penumpang di Sumatera Barat.

Transportasi kereta api ini sangat penting sebagai penggerak ekonomi masyarakat. Khususnya bagi para pedagang untuk berbagai pasar yang ada di

wilayah Sumatera barat. Selain itu, kereta api ini juga merupakan salah satu transportasi alternatif dalam menangani masalah macet, kecelakaan dan kurang lancarnya lalu lintas antar kota dan kabupaten se-Sumatera Barat. Semakin pesatnya perkembangan alat transportasi di Sumatera Barat maka, menghidupkan kembali kereta api di Sumatera Barat perlu untuk dilakukan. Saat ini belum semua jalur transportasi kereta api dapat dioperasikan setelah terjadinya gempa di Sumatera Barat pada tahun 2009 lalu, namun telah ada satu jalur kereta api yang telah aktif yaitu kereta api yang mengangkut penumpang dari Kota Padang ke kota Pariaman maupun sebaliknya. Kereta api ini banyak dipilih oleh masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari.

Ketertarikan masyarakat terhadap jasa angkutan kereta api saat ini cukup tinggi, ditandai dengan banyaknya jumlah penumpang dari Kota Padang ke Kota Pariaman ataupun sebaliknya. Dalam proses pengoperasian kereta api, pelayanan merupakan hal yang paling utama yang harus diperhatikan, karena pelayanan merupakan titik dasar penumpang merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diterimanya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tersebut, pemerintah telah mengeluarkan pedoman Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dimaksud agar tujuan dari pelayanan dapat tercapai, yakni terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Sehingga memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat dan

memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat, dikenal dengan pelayanan prima.

Namun demikian yang terjadi belum sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengguna kereta api yang bernama Erman (55 tahun), bekerja sebagai PNS dikota Pariaman, mengatakan bahwa:

*“Menurut saya pelayanan kereta api ini belum memuaskan dan masih dibawah standar, SDM nya masih kurang ramah dan masih perlu dibina atau diberikan pelatihan-pelatihan karena penumpangnya banyak yang sudah dewasa dan kebanyakan para PNS yang perlu diperlakukan dengan sopan dan ramah, begitupun sistem ticketingnya menurut saya masih kurang bagus, seharusnya ada solusi bagi penumpang yang sudah berlangganan setiap hari agar mereka tidak lagi ikut mengantri, mungkin bisa menggunakan alternatif ticket melalui kartu atau sistem teli (kontrak)...”*(wawancara pada tanggal 20 Oktober 2015)

Berdasarkan wawancara diatas, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan Divisi Regional II Sumatera Barat belum memberikan kepuasan kepada para penumpang, karena masih ada penumpang yang mengeluh akibat masih adanya karyawan yang kurang sopan dan kurang ramah terhadap para pengguna kereta api. Padahal para pengguna merupakan penumpang tetap dan kebanyakan bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kota Padang atau Kota Pariaman.

Selain itu masih kurangnya penyediaan tempat duduk, sehingga penumpang yang mempunyai tiket harus berdiri sampai tujuan dengan harga tiket yang sama. Sering terjadi antrian panjang pada waktu-waktu tertentu karena keterbatasan jumlah petugas penjual tiket, serta masih terbatasnya jumlah tiket yang tersedia. Hal ini sesuai dengan informasi yang diperoleh

dari wawancara dengan salah satu pengguna kereta api yang bernama Filma (22 tahun) bekerja sebagai Guru Bimbel di kota Padang, mengatakan bahwa :

*“Saya sangat sering naik kereta api ini, hal yang membuat saya masih belum puas adalah seringnya kehabisan ticket dan antrian yang panjang untuk mendapatkan ticket, biasanya terjadi pada hari-hari libur atau pada akhir pekan karena banyaknya masyarakat yang pergi berlibur atau kembali kepadang setelah pulang kampung. Kadang ticketnya masih ada tapi saya harus berdiri karena jumlah tempat duduk dalam gerbong terbatas, sehingga saya harus berdiri sampai tempat tujuan atau menunggu penumpang lain turun terlebih dahulu...”* (wawancara pada tanggal 13 oktober 2015)

Didukung juga dengan informasi yang disampaikan oleh Ayu, seorang mahasiswa Universitas Andalas yang berumur 23 tahun, mengatakan bahwa :

*“Hal yang saya keluhkan dan membuat saya merasa kurang puas menggunakan kereta api ini ialah AC yang ada didalam gerbong sering tidak berfungsi dan sering bocor, nomor tempat duduk yang sesuai dengan tiket kadang di isi oleh orang lain, masih kurangnya penyediaan tempat duduk bagi para pengguna kereta api yang menunggu kereta api di setiap stasiun dari kota Padang sampai kota Pariaman sehingga penumpang harus berdiri sampai kereta datang”.* (wawancara pada tanggal 20 Oktober 2015)

Begitu juga halnya yang disebutkan oleh salah seorang warga yang biasa menggunakan transportasi kereta api yang bernama Suyitman, dikutip pada berita harian online Bisnis.com, mengatakan bahwa :

*“belum ada stasiun yang nyaman serta kereta yang aman yang menjadikan masyarakat berpikir ulang untuk menggunakan kereta sehingga sebagian masyarakat masih memilih kendaraan mobil atau motor meski sudah tersedia jalur kereta api Padang-Pariaman.”* (berita harian online Bisnis.com, Jum'at, 31 Juli 2015)

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa telah banyak masyarakat yang menggunakan kereta api sebagai alat transportasi Sumatera Barat, yakni dari kota Padang ke kota Pariaman maupun sebaliknya. Namun pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan karena masih banyak

masyarakat pengguna jasa kereta api yang mengeluh dan belum puas dengan pelayanan yang didapatkan. Oleh karena itu perlu manajemen yang baik untuk melakukan perbaikan pelayanan kepada pelanggan dan mengelola keluhan atau komplain pengguna kereta api.

Berkaitan dengan fenomena diatas, maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian serta pengamatan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan di Divisi Regional II Sumatera Barat. Dari hal tersebut penulis mengangkat sebuah judul penelitian “**Pelaksanaan Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta Api Pada Divisi Regional II Sumatera Barat**”.

## **B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Masih ada karyawan PT. KAI yang kurang sopan dan kurang ramah terhadap para penumpang
- b. Masih kurang efektifnya sistem *ticketing* yang tersedia
- c. Masih kurangnya penyediaan tempat duduk sehingga para penumpang yang memiliki tiket harus berdiri sampai tempat tujuan dengan harga tiket yang sama
- d. Sering terjadi antrian panjang pada waktu-waktu tertentu karena keterbatasan jumlah petugas penjual tiket
- e. Belum adanya stasiun yang nyaman bagi para penumpang kereta api

- f. Masih kurangnya penyediaan tempat duduk bagi para penumpang yang menunggu kereta api disetiap stasiun dari Kota Padang sampai Kota Pariaman
- g. AC yang ada didalam gerbong sering tidak berfungsi dan sering bocor
- h. Nomor tempat duduk yang sesuai dengan tiket sering di isi oleh orang lain
- i. Terbatasnya jumlah tiket yang tersedia

## **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penulis membatasi masalah pada pelaksanaan pelayanan pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat.

## **3. Rumusan Masalah**

Dari pembatasan masalah diatas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayananan transportasi kepada pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat ?
- b. Bagaimana pengelolaan komplain dilihat dari segi bentuk dan jenis komplain pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan transportasi kepada pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat
2. Mengetahui pengelolaan komplain dilihat dari segi bentuk dan jenis komplain pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan antara lain :

1. Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan tingkat pelayanan publik dan manajemen pelayanan publik.

2. Praktis

- a. Divisi Regional II Sumatera Barat dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna kereta api agar dapat meningkatkan jumlah penumpang
- b. Masyarakat semakin nyaman menggunakan kereta api
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Kajian Teoritis**

##### **1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut L.P.Sinambela, dkk (2011:5) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun halnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Begitu juga halnya menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik yang dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Daryanto dan Ismanto (2014:141) pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- 1) Pelayanan Admisitratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan atas suatu barang
- 2) Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan publik antara lain telepon penyedia tenaga listrik dan penyedia air bersih
- 3) Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, transportasi dan pos

**a. Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada publik adalah pelayanan dibidang transportasi. Layanan transportasi adalah memindahkan barang dan/manusia dari suatu tempat ke tempat lain sehingga diperoleh manfaat. Manfaat perpindahan tersebut dapat dilihat dari berbagai aspek sesuai tujuannya, yaitu aspek ekonomi, sosial, politis, bahkan Hankam. Berdasarkan pelakunya, pelayanan transportasi dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan oleh pemerintah dan pelayanan oleh swasta, Mulyono (2008:153).

Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut terdapat interaksi antar masyarakat dan pemerintah, serta melibatkan penggunaan teknologi informasi

dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudahan akses dalam berhubungan antara aparatur pemerintah dengan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan ditingkatkan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima pada hakikatnya ialah usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik berupa produk barang maupun jasa (Daryanto dan Ismanto, 2014:1). Pelayanan prima dapat dilihat dari kualitas yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, kualitas layanan ini merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk, barang atau jasa. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan, (Daryanto dan Ismanto, 2014:1).

#### **b. Bentuk Layanan Publik**

Menurut Moenir (2010:190-195) bentuk layanan tidak terlepas dari tiga macam, yaitu :

### 1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

### 2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Hal yang perlu diperhatikan dalam layanan melalui tulisan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikkan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

### 3) Layanan berbentuk perbuatan

Layanan berbentuk perbuatan ini tidak dapat dihindarkan dari layanan lisan, karena antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering tergabung karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

### **c. Pelayanan Pengguna Transportasi Kereta**

Pelayanan kepada pengguna transportasi kereta api merupakan salah satu bentuk pelayanan pemerintah yang diberikan kepada publik dalam bentuk jasa. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pos serta transportasi, karena berdasarkan amandemen UUD 1945 Pasal 34 ayat (3) mengatakan, “Negara bertanggung jawab atas fasilitas kesehatan dan fasilitas umum lainnya”. Artinya negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik.

Setidaknya ada tiga produk perundang-undangan yang bersifat mandatori dan mendasari konsepsi pelayanan bagi konsumen kereta api, yaitu UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan UU No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian. Undang-undang tersebut yang mengatur lebih lanjut tentang pelaksanaan pelayanan transportasi kereta api kepada para pengguna, (Taufik Hidayat, 2011:152).

Dalam pelaksanaan pelayanan transportasi kereta api, ada istilah yang dikenal dengan standarisasi pelayanan transportasi, yakni sangat diperlukan sebagai perangkat indenpenden yang menjembatani harapan konsumen untuk memperoleh layanan ketika menggunakan fasilitas umum. Standarisasi pelayanan juga dibutuhkan oleh perusahaan perkeretaapian dan pembuat kebijakan yang berwenang membuat peraturan-peraturan penggunaan fasilitas

umum. Tujuan standarisasi kualitas pelayanan transportasi kereta api adalah meningkatkan standar kualitas jasa yang disediakan bagi konsumen. Standar kualitas harus diatur guna memenuhi beberapa aspek.

Standar pelayanan harus mampu memberikan dukungan terhadap tiga unsur pokok. Pertama, pelayanan transportasi kereta api harus terukur. Kedua, ketidaksesuaian dalam proses pelayanan jasa transportasi kereta api harus dianalisis. Ketiga, perusahaan perkeretaapian harus menunjukkan keseriusan dalam meningkatkan kualitas melalui serangkaian proses penetapan sasaran, implementasi, pengendalian dan proses evaluasi, (Taufik Hidayat, 2011:155).

Tim evaluasi PSO KA Penumpang Kelas Ekonomi yang dibentuk oleh PT KA pada tahun 2009 yang diketuai oleh Taufik Hidayat (penulis), telah mengusulkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan Maklumat Pelayanan yang mengacu pada ketiga perundang-undangan tersebut di atas beserta peraturan lainnya, meliputi SPM distasiun keberangkatan, dalam perjalanan dan distasiun tujuan.

Masyarakat berharap agar PT. KAI selaku penyelenggara sarana perkeretaapian SPM dan Maklumat Pelayanan yang proses penyusunannya bersifat partisipatif dengan melibatkan *stakeholder* seluas mungkin, sehingga SPM dan Maklumat Pelayanan tersebut berperspektif konsumen dan dapat diukur oleh konsumen selaku pengguna jasa kereta api. Dalam relasi antara konsumen dan PT KA, masing-masing melekat hak dan kewajiban. Konsumen dapat menjadi pengguna jasa KA yang bertanggung jawab apabila terlebih dahulu telah terinformasi dengan baik tentang hal dan kewajibannya.

#### **d. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Transportasi**

Setiap penyelenggara pelayanan transportasi menurut Mulyono (2008:153) harus berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut :

- 1) Aman, bebas dari cedera atau sampai merenggut jiwa, begitu juga dengan barang yang dipindahkan tidak menjadi rusak atau cacat
- 2) Nyaman, setiap manusia perlu merasa nyaman sejak persiapan, selama perjalanan, maupun sesudah menempuh perjalanan, begitupun dengan barang mati tidak mengalami penurunan kualitas, barang hidup (hewan, tumbuhan) tidak tersiksa dan mengalami penurunan kualitas
- 3) Mudah, tingkat kemudahannya diukur dengan seberapa banyak pilihan yang tersedia bagi konsumen, seperti jenis kendaraan, rute perjalanan, jadwal waktu perjalanan dan biaya. Semakin banyak pilihan yang tersedia menunjukkan tingkat kemudahan dan fleksibilitas perjalanan bagi masyarakat
- 4) Ekonomis, murah, terjangkau oleh semua lapisan masyarakat
- 5) Lancar, menjamin ketepatan waktu dalam penyediaannya dan waktu tempuh yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan
- 6) Ramah lingkungan, tidak berdampak negatif (misalnya getaran, kebisingan, dan gas buangan) yang dapat merusak lingkungan

#### **2. Konsep Komplain Pengguna Transportasi Kereta Api**

Pelayanan publik menurut L.P.Sinambela, dkk (2011:5) diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun halnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari pengguna layanan setelah penggunaan suatu produk. Begitupun halnya dengan pengguna kereta api, kepuasan tersebut dirasakan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi harapan pengguna kereta api, atau disebut dengan pelayanan prima. Jika pelayanan yang diterima oleh pengguna kereta api tidak sesuai atau jauh dari harapan maka pengguna kereta api biasanya akan mengeluh dan merasa tidak puas. Keluhan atau komplain tersebut bisa disampaikan dalam bentuk pengaduan, saran atau masukan kepada penyelenggara pelayanan publik.

Keluhan atau komplain adalah pengaduan atau ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kekesalan dan kemarahan atas pelayanan yang diterima, Daryanto dan Ismanto (2014:32). Keluhan pengguna kereta api dapat dijadikan sebuah bahan evaluasi yang nyata dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna kereta api, dengan adanya keluhan tersebut, perusahaan dapat dengan mudah mengetahui kelemahan yang ada.

Komplain pengguna kereta api berkaitan dengan produk atau jasa pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan atau pelayanan yang diterima tidak memuaskan, komplain ini sangat penting untuk diatasi karena apabila komplain tidak ditanggapi dengan baik dan tidak menciptakan kepuasan akan menimbulkan hubungan negatif atau dapat

berakibat konflik. Oleh karena itu komplain perlu dikelola dengan baik oleh pelaksana pelayanan.

Manajemen komplain menurut Tjiptono dalam Dera (2013:49 Vol.1 No.1) adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

#### **a. Bentuk dan Jenis Komplain**

Menurut Daryanto dan Ismanto, (2014:33) bentuk dan jenis komplain itu antara lain :

##### 1) Keluhan yang bersumber pada masalah teknik

Ialah keluhan yang bersumber pada transportasi kereta api itu sendiri, misalnya keluhan terhadap kerusakan kereta api dalam perjalanan, kerusakan AC di dalam gerbong kereta api, dan lain-lain

##### 2) Komplain karena sikap petugas pelayanan

Biasanya keluhan ini disampaikan oleh pelanggan karena sikap petugas yang kurang baik atau negatif pada saat melayani pelanggan misalnya: melayani dengan sikap curiga, cara bicara yang tidak ramah, kasar dan sebagainya, menunjukkan wajah yang tidak senang, malas melayani pelanggan (pasif) atau bahkan menganggap rendah pelanggan.

##### 3) Komplain karena pelayanan kurang memuaskan

Biasanya keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri yang buruk atau kurang memuaskan misalnya;

pelayanannya lama, berbelit-belit, pungli, atau tidak sesuai dengan spesifikasi yang diminta pengguna kereta api dan sebagainya

4) **Komplain yang tidak biasa atau aneh**

Keluhan yang aneh adalah keluhan pelanggan yang menurut petugas merupakan keluhan yang tidak wajar, dibuat-buat, atau dimunculkan konsumen untuk menarik perhatian. Pelanggan yang mengeluh seperti ini secara psikologis mungkin saja hidupnya tidak bahagia, kesepian, atau stress. Keluhan yang disampaikan kadangkala tidak perlu dicarikan jalan keluarnya, cukup didengarkan dengan penuh perhatian, karena biasanya orang seperti ini hanya menginginkan hubungan yang hangat antarmanusia

**b. Cara Penyampaian Komplain**

Menurut Daryanto dan Ismanto, (2014:37-38) ada beberapa cara dalam menyampaikan komplain kepada penyedia layanan, antara lain ialah:

1) *Voise Responses* (respon suara/langsung)

Yaitu penyampaian komplain secara langsung kepada petugas atau staf yang ditemui

2) *Private Responses* (respon pribadi)

Tindakan ini sering dilakukan dan dampaknya sangat besar sekali bagi citra perusahaan, misalnya memperingatkan atau memberitahu kolega, teman atau keluarga mengenai pengalamannya dengan produk tersebut. Mereka akan merekomendasikan hal-hal yang negatif, melakukan pengurangan pembelian bahkan akan meninggalkan perusahaan, melakukan hal-hal nekat seperti merusak fasilitas yang ada, atau mencuri barang perusahaan

### 3) *Third Party Responses* (respon pihak ketiga)

Yaitu meliputi tindakan komplain dengan meminta ganti rugi melalui jalur hukum, mengadu melalui media massa, atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum dan sebagainya. Tindakan seperti ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

#### **c. Pengelolaan Komplain**

Menurut Chip R. Bell dan Ron Zemke (1990:270-273), setidaknya ada lima langkah yang perlu dilakukan untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang komplain dan teori ini digunakan untuk mengelola komplain pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat, langkah-langkah tersebut ialah :

##### 1) Permintaan maaf (*apology*)

Melakukan perbaikan pelayanan benar-benar menuntut beberapa pengakuan dari kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan. Maaf adalah yang paling utama yang harus disampaikan kepada pengguna kereta api yang mengeluh. Dengan kata "Kami minta maaf" atas nama organisasi terhadap kesalahan dan ketidaknyamanan pengguna kereta api atas apa yang dilakukan oleh karyawan. Hal tersebut dapat membuat pengguna kereta api merasa dihormati.

##### 2) Segera lakukan perbaikan (*urgent reinstatement*)

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, hasil dan proses pemberian pelayanan harus dikelola. Sementara rasa urgensi dalam memberikan

pelayanan pengguna kereta api sangatlah penting, yaitu saat melakukan perbaikan pelayanan. Jika pelanggan merasa terganggu bahkan untuk melakukan perbaikan sangatlah sederhana, yaitu maaf dan segera lakukan perbaikan, lakukan dengan baik sehingga kemungkinan pengguna kereta api akan kembali normal.

### 3) Rasa empati (*emphaty*)

Mengekspresikan rasa empati atau kepedulian yang lebih dalam merupakan induk dari sebuah pelayanan, itu adalah ekspresi yang menghormati sebuah pandangan bahwa “saya tahu bagaimana perasaan Anda dan saya peduli dengan Anda” Sehingga pelanggan merasa di dengar, merasa diperhatikan dan kita peduli terhadap mereka.

### 4) Menebus kesalahan secara simbolik (*symbolic atonement*)

Yaitu menebus kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan kepada pengguna kereta api yang komplain sehingga membuat pengguna kereta api merasa puas. Dalam artian jika dibutuhkan tindakan cepat maka mencari obat lebih berarti daripada mencari pelaku kesalahan dan mencegah kesalahan tersebut agar tidak berulang atau tidak terjadi lagi.

### 5) Tindak lanjut (*follow up*)

Tindakan yang paling tegas adalah pentingnya tindak lanjut jika pengguna kereta api melakukan komplain. Tidak hanya sekedar menghentikan perdebatan, namun juga berfungsi untuk menegaskan bahwa "perusahaan peduli" dan menyediakan sarana untuk umpan balik/*feedback* atas keluhan tersebut. Tindak lanjut juga dapat menjadi alat untuk

mempromosikan perusahaan sebagai pengelola komplain yang baik apabila benar-benar dikelola dengan baik dan pelanggan puas dengan itu.

Sedangkan menurut Ron Zemke (1993:468-470), setiap organisasi harus menetapkan beberapa proses untuk menangani kekecewaan pelanggan. Adapun langkah yang perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pelanggan tersebut digunakan pula dalam pengelolaan komplain pengguna kereta api yang kecewa, proses-proses tersebut antara lain :

1. Permintaan maaf (*apology*), mengakui bahwa pelanggan mengalami ketidaknyamanan

Meminta maaf tanpa menyalahkan pelanggan merupakan kunci utama dalam melakukan perbaikan pelayanan. Dengan kata "*kami minta maaf atas ketidaknyamanan ini*" atas nama organisasi terhadap kesalahan yang dilakukan oleh karyawan atau perusahaan.

2. Dengarkan, empati, dan mengajukan pertanyaan terbuka

Fokus utama yang perlu dilakukan apabila terdapat keluhan pengguna kereta api ialah berempati, mengakui dan memahami emosi pengguna kereta api dan bersimpati pada pengguna kereta api yang marah. Pengguna kereta api tidak ingin menyampaikan keluhan mereka pada "orang-orang yang akan membuat mereka tambah kecewa". Sebaliknya, pelanggan mencari pendengar yang baik yang memungkinkan mereka dapat melampiaskan rasa frustrasi mereka, paham dengan kemarahan mereka, dan mendengarkan serta menawarkan bukti agar mereka mempercayai laporan pengguna kereta api terhadap insiden atau kesalahan tersebut.

### 3. Tawarkan solusi untuk memperbaiki permasalahan

Setelah sisi emosional dari keluhan layanan diakui, pengguna kereta api ingin apa yang salah harus diperbaiki. Jika penyedia layanan memberikan penjelasan yang rasional dan menunjukkan kepekaan dan kepedulian, pengguna kereta api akan merespon hal tersebut dengan hormat. Meminta pendapat pengguna kereta api untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi mungkin cukup menarik.

### 4. Tawarkan nilai tambah untuk menebus kerugian atau ketidaknyamanan pengguna kereta api

Hal ini disebut juga dengan menebus kesalahan secara simbolik, penebusan sangat penting untuk kepuasan ketika pengguna kereta api telah kecewa dalam proses pelayanan atas kejadian yang membuat pengguna kereta api sangat tidak nyaman.

### 5. Menepati janji

Perusahaan harus fokus pada penepatan janji bahwa apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan akan benar-benar dilakukan. Pengguna kereta api lebih suka diberi kabar buruk daripada dibohongi. Misalnya pengguna kereta api lebih suka diberitahu bahwa keberangkatan akan terlambat hingga 90 menit dari pada dibilang 15 menit dan di *delay* 6 kali.

### 6. Menindaklanjuti

Pemberi layanan akan terkesan baik apabila individu dan orang-orang atau orang lain yang mewakili perusahaan menindaklanjuti permasalahan

secara dini untuk melakukan perbaikan layanan dan memastikan bahwa solusi tersebut dapat memberi kepuasan kepada pengguna kereta api.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa langkah yang dapat dilakukan untuk mengelola komplain pengguna transportasi kereta api yang mengalami kekecewaan ialah :

1. Permintaan Maaf (*apology*)

Melakukan perbaikan pelayanan benar-benar menuntut beberapa pengakuan dari kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan. Maaf adalah yang paling utama yang harus disampaikan kepada pengguna kereta api yang mengeluh. Dengan kata "Kami minta maaf" atas nama organisasi terhadap kesalahan dan ketidaknyamanan pengguna kereta api atas apa yang dilakukan oleh karyawan. Hal tersebut dapat membuat pengguna kereta api merasa dihormati

2. Berempati

Fokus utama yang perlu dilakukan apabila terdapat keluhan pengguna kereta api ialah berempati, mengakui dan memahami emosi pengguna kereta api dan bersimpati pada pengguna kereta api yang marah. Pengguna kereta api tidak ingin menyampaikan keluhan mereka pada "orang-orang yang akan membuat mereka tambah kecewa". Sebaliknya, pelanggan mencari pendengar yang baik yang memungkinkan mereka dapat melampiaskan rasa frustrasi mereka, paham dengan kemarahan mereka, dan mendengarkan serta menawarkan bukti agar mereka mempercayai laporan pengguna kereta api terhadap insiden atau kesalahan tersebut.

### 3. Menawarkan solusi

Setelah sisi emosional dari keluhan layanan diakui, pengguna kereta api ingin apa yang salah harus diperbaiki. Jika penyedia layanan memberikan penjelasan yang rasional dan menunjukkan kepekaan dan kepedulian, pengguna kereta api akan merespon hal tersebut dengan hormat. Meminta pendapat pengguna kereta api untuk memperbaiki permasalahan yang terjadi mungkin cukup menarik.

### 4. Segera melakukan perbaikan (*urgent reinstatement*)

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, hasil dan proses pemberian pelayanan harus dikelola. Sementara rasa urgensi dalam memberikan pelayanan pengguna kereta api sangatlah penting, yaitu saat melakukan perbaikan pelayanan. Jika pelanggan merasa terganggu bahkan untuk melakukan perbaikan sangatlah sederhana, yaitu maaf dan segera lakukan perbaikan, lakukan dengan baik sehingga kemungkinan pengguna kereta api akan kembali normal.

### 5. Tawarkan nilai tambah

Hal ini disebut juga dengan menebus kesalahan secara simbolik, penebusan sangat penting untuk kepuasan ketika pengguna kereta api telah kecewa dalam proses pelayanan atas kejadian yang membuat pengguna kereta api sangat tidak nyaman.

### 6. Tepat janji

Perusahaan harus fokus pada penepatan janji bahwa apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan akan benar-benar dilakukan. Pengguna

kereta api lebih suka diberi kabar buruk daripada dibohongi. Misalnya pengguna kereta api lebih suka diberitahu bahwa keberangkatan akan terlambat hingga 90 menit dari pada dibilang 15 menit dan di *delay* 6 kali

#### 7. Tindak lanjut komplain

Pemberi layanan akan terkesan baik apabila individu dan orang-orang atau orang lain yang mewakili perusahaan menindaklanjuti permasalahan secara dini untuk melakukan perbaikan layanan dan memastikan bahwa solusi tersebut dapat memberi kepuasan kepada pengguna kereta api.

#### **d. Pendekatan Dalam Perbaikan Pelayanan Yang Efektif**

Menurut Ron Zemke (1993:467) berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh anggota Performance Research Associates Inc pada tahun 1991 dan 1992 diketahui bahwa inti dari harapan pelanggan untuk perbaikan pelayanan yang efektif antara lain :

1. Pelaksana layanan berurusan dengan pengguna kereta api yang marah, dan tidak bersikap menggurui
2. Pelaksana layanan harus meminta maaf kepada pengguna kereta api
3. Pelaksana layanan tidak menjadi pembela (harus netral), menunjukkan kerendahan hati dan ketenangan
4. Pelaksana layanan menindaklanjuti setelah transaksi keluhan/setelah terjadi keluhan
5. Pelaksana layanan menunjukkan kemampuannya dalam pemecahan masalah

6. Pelaksana layanan pada saat terjadi komplain harus proaktif dalam mengakui kesalahan organisasi, tidak mencoba untuk menyalahkan
7. Pelaksana layanan bertindak dengan bertanggung jawab sepenuhnya/memiliki wewenang atas nama pengguna kereta api
8. Pelaksana layanan menunjukkan keterampilan interpersonal yang baik terutama dalam mendengarkan
9. Pelaksana layanan menunjukkan rasa empati untuk kesedihan pelanggan dan/atau kemarahan pengguna kereta api
10. Pelaksana layanan bertindak cepat untuk memecahkan masalah, tunjukkan bahwa hal tersebut mendesak
11. Pelaksana layanan menciptakan nilai tambah bagi pengguna kereta api
12. Pelaksana layanan percaya kepada pengguna kereta api, persepsi pengguna kereta api itu bernilai.

**e. Tindak Lanjut Komplain**

Perusahaan yang efektif menangani komplain pelanggan menurut Daryanto dan Ismanto, (2014:36) dan digunakan sebagai pedoman dalam menindaklanjuti komplain pengguna kereta api, langkah-langkah tersebut terdiri atas:

- 1) Mengembangkan program pelatihan
- 2) Mengembangkan pedoman perbaikan pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan
- 3) Membongkar semua hambatan yang mempersulit pelanggan

- 4) Mempertahankan basis data produk dan pelanggan serta menyesuaikan kebijakan
- 5) Tenang dan jernih dalam mengambil keputusan

### **3. Konsep Kepuasan Pengguna Kereta Api**

Berbicara tentang pelayanan, kepuasan merupakan tujuan utama dari pelayanan, begitu juga halnya dengan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna kereta api merupakan hal yang menjadi prioritas bagi penyedia dan penyelenggara pelayanan publik, yaitu Divisi Regional II Sumatera. Kepuasan pengguna kereta api merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena pengguna kereta api adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan. Penyedia layanan ini akan berupaya sedemikian rupa agar kepuasan pengguna kereta api dapat terpenuhi karena hal tersebut merupakan salah satu pendorong perkembangan dan kesuksesan sebuah organisasi. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna kereta api sehingga mencapai kepuasan kesetiaan.

Pengertian kepuasan menurut Richard Oliver yang dikutip oleh Barner (2003, p64) dalam Daryanto dan Ismanto (2014:52) adalah tanggapan pengguna kereta api terhadap kebutuhan-kebutuhannya, yang berarti penilaian dari suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah atau melebihi harapan pengguna kereta api. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan (Oliver, 1980) dalam (Daryanto dan Ismanto, 2014:37).

Lukman dalam Harbani Pasolong (2007:144) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Engel et al.,(1995) dalam (Daryanto dan Ismanto, 2014:37) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampau harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Menurut Daryanto dan Ismanto (2014:37) kepuasan merupakan suatu penilaian emosional dari pengguna kereta api setelah penggunaan suatu produk, dimana harapan dan kebutuhan terpenuhi.

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna kereta api ialah suatu tanggapan emosional dari penerima layanan terhadap kesesuaian antara kebutuhan dan keinginan (harapan).

Menurut Daryanto dan Ismanto (2014:53-54) faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan itu antara lain :

- a. Kualitas produk
- b. Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik
- c. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.

Bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, komponen harga relatif tidak penting bagi mereka.

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi yang sangat besar, yaitu 70%.

e. Faktor emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan.

f. Biaya dan kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif lebih murah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Pengguna kereta api yang merasa puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif terhadap perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga. Sedangkan pengguna kereta api yang tidak puas mereka akan kecewa, dengan kekecewaan itu pelanggan akan melakukan tindakan komplain, atau tidak melakukan apa-apa (diam), Daryanto dan Ismanto, (2014: 37).

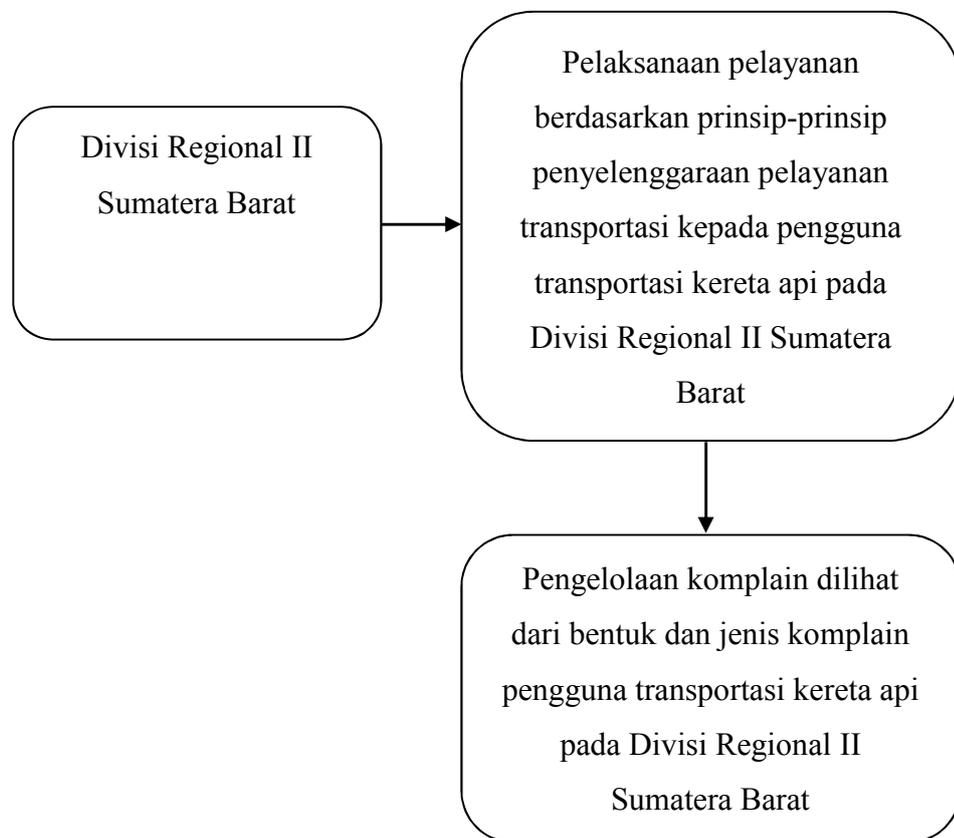
## **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual dimaksud sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkap dan menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti

berdasarkan batasan dan rumusan masalah. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam mengadakan penelitian, sebab kerangka konseptual disusun berdasarkan kerangka teoritis.

Secara sederhana dapat digambarkan kerangka konseptual pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan komplain pengguna kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat ialah sebagai berikut :

### **Kerangka Konseptual**



**Gambar 1**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan transportasi kepada pengguna kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat cukup baik karena dari enam prinsip penyelenggaraan pelayanan transportasi, Divisi Regional II Sumatera Barat baru menyelenggarakan tiga prinsip, yaitu aman, cukup mudah dan memberikan harga yang ekonomis. Tiga prinsip lain yang belum diselenggarakan ialah : belum menyelenggarakan pelayanan yang nyaman, belum menjamin kelancaran dalam hal penyediaan tiket dan ketepatan waktu perjalanan, serta belum menerapkan prinsip ramah lingkungan dalam beroperasi.
2. Pengelolaan komplain dilihat dari segi bentuk dan jenis komplain pengguna transportasi kereta api pada Divisi Regional II Sumatera Barat belum efektif karena dari empat jenis komplain, baru satu jenis komplain yang dapat dikelola dengan baik, yakni komplain karena pelayanan yang kurang memuaskan. Namun tiga jenis komplain lagi belum mampu dikelola dengan baik.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran penulis antara lain :

1. Divisi Regional II Sumatera Barat perlu melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada para pengguna kereta api, sehingga bisa terwujud pelayanan yang prima yang dapat menciptakan kepuasan kepada para pengguna kereta api.
2. Divisi Regional II Sumatera Barat harus mampu mengelola komplain para pengguna kereta api dengan baik, mensosialisasikan prosedur komplain kepada para pengguna kereta api, dan menyediakan saluran komplain kepada pengguna kereta api baik secara elektronik maupun secara manual, yang diletakkan pada tempat-tempat strategis. Misalnya dengan meletakkan media komplain seperti nomor telepon dan pin blackberry massager dengan ukuran yang lebih besar dan diletakkan pada tempat-tempat strategis, seperti di setiap stasiun dan didekat bangku tempat duduk penumpang didalam gerbong, serta menyediakan kotak saran bagi pengguna kereta api yang tidak ingin menyampaikan keluhan dan saran secara langsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. 2008. *Manajemen Transportasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Dera Sri. 2013. *Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RUSD Dr. Iskak Talungagung*. Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Eberhard dan William F. Christopher. 1993. *The Service Quality Handbook Editors With Contributions From 57 International Experts*. New York: American Management Associations
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- <http://klikpositif.com/klik/detil/10523/transportasi-kereta-api-diusulkan-jadi-solusi-kemacetan-di-sumbar.html> di akses pada 20 Desember 2015
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Divisi\\_Regional\\_II\\_Sumatera\\_Barat#Penyimpanan.2C\\_C\\_Perawatan.2C\\_dan\\_Perbaikan\\_Kereta\\_Api](https://id.wikipedia.org/wiki/Divisi_Regional_II_Sumatera_Barat#Penyimpanan.2C_C_Perawatan.2C_dan_Perbaikan_Kereta_Api) di akses pada 20 Desember 2015
- Lexy.J.Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta : Referensi GP Press Group
- Mulyono Sadyohutomo. 2008. *Manajemen Kota Dan Wilayah : Realita Dan Tantangan*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Ron Zemke & Chip R. Bell. 1990. *Service Wisdom Creating and Maintaining The Customers Service Edge*. Helen Spielberg

Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan keenam Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta

Taufik Hidayat. 2011. *Regulasi, Keselamatan dan Pelayanan Perkeretaapian Indonesia*. Bandung: Indonesia Railway Watch

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik