

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang sedang berkembang, sehingga harus mampu melaksanakan pembangunan pada era globalisasi ini. Peran serta Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dalam menunjang keberhasilan pembangunan sangatlah besar, sebab keuntungan atau laba perusahaan digunakan sebagai dana pembangunan. Berdasarkan Undang-Undang No.19 Tahun 2003 bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), ada dua yaitu Persero dan Perum. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bertujuan untuk menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi serta berdaya saing kuat, dan juga mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai pemasukan keuangan negara. Sesuai dengan pasal 33 Undang-Undang Dasar (UUD) 1945, perekonomian berdasar atas demokrasi-ekonomi, maka cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak harus dikuasai oleh negara. Menurut Undang-undang Nomer 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, definisi BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara, yang selanjutnya disebut BUMN, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh

atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan. Perusahaan Perseroan Terbuka, yang selanjutnya disebut Persero Terbuka, adalah Persero yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria tertentu atau Persero yang melakukan penawaran umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal. Perusahaan Umum, yang selanjutnya disebut Perum, adalah BUMN yang seluruh modalnya dimiliki negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Perkembangan dunia pada sektor jasa semakin meningkat saat ini. Perkembangan ini dapat diamati pada aktivitas sehari-hari, sebagian besar aktivitas tersebut tidak bisa lepas dari penggunaan atau peranan dari berbagai sektor jasa. Salah satu sektor jasa yang memiliki peranan cukup vital dalam menunjang berbagai aktivitas sehari-hari adalah sektor jasa transportasi. Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengguna jasa kereta Api. PT Kereta Api Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa transportasi angkutan kereta api, meliputi angkutan penumpang dan barang. Berbagai

keunggulan komparatif yang dimiliki oleh kereta api diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan guna menjadi solusi permasalahan transportasi perkotaan yang semakin kompleks dan juga memenuhi harapan masyarakat yang tinggal di luar kota Surabaya.

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Efektivitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006:181). Adapun proses pelayanan yang efektif pelayanan menyangkut hasil pekerjaan, kecepatan kerja, pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam Jasa angkutan kereta api yang disediakan oleh PT. Kereta Api untuk memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat adalah kereta api ekonomi yang dioperasikan oleh PT Kereta Api (Persero) dengan rute Blitar-Surabaya Kota lewat Kertosono yang merupakan satu satunya stasiun besar di kec. Kertosono Kab. Nganjuk dimana masyarakat dari berbagai daerah di kec. Kertosono maupun diluar kec. Kertosono sering menggunakan jasa transportasi di stasiun tersebut.

Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api di stasiun tersebut yang mengacu pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan

tetapi pihak stasiun Kertosono kurang memperhatikan akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat banyak mengeluh tentang pelayanan di stasiun tersebut yang kurang memperhatikan kepuasan pelanggan pengguna jasa kereta api. Namun Uniknya, sesampai di Stasiun Blitar, kereta ini berganti nama menjadi Penataran dengan rute Blitar-Surabaya Kota lewat Malang. Di Stasiun Kertosono, rangkaian kereta api ini harus berbalik arah langsir, lalu ke selatan Blitar atau timur Surabaya. Pengoperasian Kereta Api Dhoho Kertosono-Surabaya adalah salah satu alat transportasi alternatif yang ditawarkan oleh PT. KAI untuk mengatasi kebutuhan jasa transportasi masyarakat Kertosono, terutama untuk golongan masyarakat menengah kebawah yang membutuhkan jasa transportasi dalam melayani kebutuhan mereka baik saat berangkat beraktivitas maupun saat pulang beraktivitas. Dengan demikian, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia lebih fokus dalam memberikan pelayanan transportasi perkotaan yang semakin kompleks serta bertujuan untuk lebih memfokuskan diri dalam melayani kebutuhan transportasi masyarakat.

Namun, sampai saat ini usaha PT. Kereta Api dalam memenuhi kebutuhan masyarakat belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Kereta Api baik itu dari segi pelayanan yang kurang diperhatikan oleh petugas PT. Kereta Api, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik Thaha dalam Falikhatun, (1994:14). Senada dengan itu Munir et. al dalam Falikhatun, (1995:21) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Pemenuhan hak orang lain atau masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas. Dari sisi kualitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan untuk melayani masyarakat. Sedangkan dari sisi kuantitas, dapat dilakukan dengan cara meminimalisir atau mengurangi kesalahan dalam memberikan pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kecepatan waktu pelayanan atau proses pelayanan publik yang lebih singkat.

Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara. Pemerintah harus memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, *utilitas*, dan lainnya. Berkaitan dengan peran pelayanan PT. KAI juga memberikan pelayanan bagi masyarakat yang antara lain menyediakan satu gerbong di setiap rangkaian kereta api dikhususkan bagi penyandang cacat karena prioritas penyandang cacat juga harus diutamakan

sebagai pengguna jasa kereta api. Hal ini dilakukan sebagai kepedulian Kementerian Perhubungan terkait pemenuhan hak penyandang cacat. Dengan gerbong khusus tersebut, diharapkan penyandang cacat dapat menikmati perjalanan dengan kereta api dan tidak perlu berdesakan dengan penumpang lainnya. Disebutkan dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik sebagai berikut :

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintahan non departemen. Kesekretarian lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintahan lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha milik daerah.

Pelayanan publik merupakan kewajiban bagi pemerintah dan pemerintah harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang

diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Salah satu contohnya adalah permasalahan teknis pelayanan di stasiun kertosono ada beberapa penyebab kesalahan teknis pelayanan tersebut dimana kesalahan tersebut dilihat dari segi kesalahan konsumen atau kesalahan pegawainya. Penelitian ditujukan guna mengetahui efektivitas pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kereta api. Penelitian diangkat sebagai karya tulis dengan judul: **“EFEKTIVITAS PELAYANAN DI STASIUN KERETA API KERTOSONO KABUPATEN NGANJUK “**

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah, maka yang menjadi dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Efektivitas pelayanan di stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk?
2. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan di stasiun kereta api Kertosono Kabupaten Nganjuk?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu.

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis serta mendiskripsikan efektivitas pelayanan di stasiun kereta api Kertosono Kabupaten Nganjuk
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan di stasiun kereta api Kertosono Kabupaten Nganjuk

### D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian merupakan suatu kontribusi yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tersebut dan penelitian tersebut bermanfaat bagi beberapa aspek. Adapun kontribusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas wawasan dan memperkaya khazanah keilmuan di bidang Administrasi Publik, khususnya dalam pelayanan yang diberikan pihak PT. KAI dalam segi kualitas dan kuantitas guna mencapai pelayanan yang prima.

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Dapat mengkritisi pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh PT. Kereta Api dengan menggunakan teori-teori pada disiplin ilmu yang telah dipelajari.



2) Dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dan referensi bagi kegiatan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan pelayanan publik.

2. Bagi PT. KAI :

a. memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. KAI Kertosono, dalam menelaah kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan mengidentifikasi masalah serta alternatif-alternatif pemecahan masalah dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan pelanggan.

3. Bagi masyarakat Pengguna Layanan :

Penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi bagi masyarakat bagaimana prosedur pelayanan apakah dapat mencapai tujuan atau sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan dapat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada perusahaan untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan pelanggan.

4. Bagi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis bagi dunia akademik untuk mengembangkan ilmu

pengetahuan yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi.

### **E. Sistematika Pembahasan**

Adapun uraian secara keseluruhan terhadap pembahasan skripsi ini agar mudah diketahui dan dipahami oleh pembaca, maka penulis membagi menjadi lima bab dan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, sehingga dengan demikian sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I      Pendahuluan**

Dalam bab ini berisi latar belakang pengambilan judul, rumusan masalah yang akan membawa kepada masalah yang akan dikaji lebih lanjut mengenai Efektivitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

#### **BAB II     Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini diuraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi yang nantinya digunakan sebagai dasar melakukan interpretasi masalah, yaitu berisi tentang administrasi publik, jasa atau pelayanan, efektifitas, konsep kinerja dan pengukuran kinerja, kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidak puasan, tingkat harapan pelanggan, transportasi, dimensi pelayanan publik.

### **BAB III Metode Penelitian**

Dalam bab ini menguraikan metode yang akan dipakai dalam penelitian, diantaranya jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk fokus penelitian peneliti menggunakan dua fokus penelitian, yaitu: efektifitas pelayanan di stasiun kertosono terhadap kepuasan pelanggan, faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan di stasiun kertosono terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi dan situs penelitian yang diteliti adalah Stasiun Kertosono Desa Banaran Kecamatan kertosono Kabupaten Nganjuk. Sumberdata yang diambil melalui data primer dan data skunder. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara langsung dengan pegawai stasiun kertosono dan konsumen pengguna jasa PT.KAI, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumenatao arsip yang ada dibagian stasiun kertosono. Untuk tehnik pengumpulan data melalui pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk instrumen penelitian menggunakan instrumen peneliti sendiri, pedoman wawancara dan catatan lapangan. Dan untuk analisa data peneliti menggunakan analisa dari Milles dan Huberman.

### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini diuraikan tentang gambaran umum mengenai Stasiun Kertoson. Dalam pembahasan diketahui bahwa efektifitas pelayan di stasiun kertosono sudah efektif, karena intensitas pelatihan yang kurang pada pegawai, keterbatasan jumlah pegawai di Setasiun Kertosono menyebabkan kurangnya sistim pelayanan yang diberikan pihak stasiun kepada konsumen kurang maksimal dan efektif sehingga menghambat sistim pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

## **BAB V Penutup**

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan disini adalah efektifitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk dapat dibilang sudah efektif, namaun masih belum membuahkan hasil yang maksimal bagi konsumen pengguna jasa kereta api. Dikarenakan adanya , keterbatasan jumlah pegawai di Setasiun Kertosono menyebabkan kurangnya sistim pelayanan yang diberikan pihak stasiun kepada konsumen kurang maksimal dan efektif sehingga menghambat sistim pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Pengamatan ini Memunculkan saran kepada piha Stasiun Kertosono lebih tanggap dan lebih tanggap dan cekatan dalam menangani permasalahan yang terjadi di stasiun kertosono kab. Nganjuk dalam memberi pelayanan dan setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut

berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan.

