

KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API LOGISTIK

Tresna Dhiwanita Puteri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

tresnaputeri13@gmail.com

ABSTRAK

Kereta api adalah organisasi publik yang memberikan pelayanan ke masyarakat dan salah satu moda transportasi yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lainnya yang memiliki daya angkut yang besar baik dari sudut pandang jumlah penumpang maupun barang. Oleh karena itu, PT kereta Api Indonesia mendirikan PT Kereta Api Logistik (PT. KALOG) pada tanggal 22 Oktober 2009 dengan cakupan bisnis door to door (DTD) service yang bertujuan memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api, layanan logistik yang tersedia terdiri dari terminal peti kemas (TPK), bongkar muat, pergudangan, pengepakan, pelabelan, pengangkutan, penjejakan, pengawalan logistik serta manajemen logistik dengan menerapkan prinsip - prinsip perseroan terbatas.

Masyarakat dapat terbantu dalam pengiriman barang ke daerah daerah tertentu dengan adanya pemberian layanan tersebut. Kualitas pelayanan PT. Kalog didasari oleh gap atau kesenjangan antara harapan yang diterima oleh penerima layanan atau masyarakat (meliputi tuntutan dan kebutuhan) terhadap pelayanan yang diberikan dengan persepsi pemberi layanan dengan harapan dapat terpenuhi ataupun tidak terpenuhi pemberian layanan tersebut. Penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di PT. Kereta Api Logistik.

Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kepustakaan yang bersumber dari data sekunder berupa buku, artikel, website resmi PT. Kereta api dan pemberitaan di media massa mengenai pelayanan PT Kereta Api Logistik. Fokus penelitian menggunakan kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dengan 10 (sepuluh) dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik. Hasil penelitian ini kualitas layanan PT KAI sudah lebih berinovasi sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan logistik masyarakat yang beraneka ragam.

Kata Kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Parasuraman, Pelayanan PT KALOG

ABSTRACT

Train is a public organization that provides services to the community and is one of the modes of transportation that cannot be separated from other modes of transportation that have a large carrying capacity both from the point of view of the number of passengers and goods. Therefore, PT Kereta Api Indonesia established PT Kereta Api Logistik (PT. KALOG) on October 22, 2009 with a business scope of door to door (DTD) service which aims to provide complete service to train customers, available logistics services consist of container terminal (TPK), loading and unloading, warehousing, packaging, labeling, transportation, tracking, escort logistics and logistics management by applying the principles of a limited liability company.

The community can be assisted in sending goods to certain areas by providing these services. Service quality of PT. Kalog is based on gaps or gaps between the expectations received by service recipients or the community (including demands and needs) for the services provided and the service providers' perceptions with the expectation that the service delivery can be fulfilled or not. This study is to describe the quality of service at PT. Railway Logistics.

This type of research is qualitative descriptive with a literature study approach sourced from secondary data in the form of books, articles, the official website of PT. Trains and news in the mass media about PT Kereta Api Logistik services. The focus of research is using the quality of public services according to Parasuraman with 10 (ten) dimensions, namely reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, ability to understand customers, and physical evidence. The result of this research is that PT KAI's service quality has been more innovative so that it is able to meet the diverse logistical needs of the community.

Keywords: Service, Service Quality, Parasuraman, PT KALOG Service

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam melancarkan roda perekonomian dan mempengaruhi aspek kehidupan. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang sebagai akibat meningkatnya perkembangan penduduk dan pengembangan pemukiman yang semakin luas. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka perlu adanya penyediaan jasa transportasi yang semakin meningkat baik jumlah maupun kualitas yang mencakup keamanan, kenyamanan, efisien dan tepat waktu. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi maka semakin banyak organisasi yang bergerak dibidang transportasi sehingga akan meningkatkan pula persaingan dalam bidang transportasi. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak didalamnya harus memiliki strategi yang efektif untuk memenangkan persaingan.

Organisasi dalam bidang transportasi menyadari pentingnya kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi organisasi itu sendiri. Kehadiran pelanggan akan mempengaruhi organisasi dalam pelaksanaan jasa yaitu dengan memberikan banyak perhatian pada kebutuhan pelanggan seperti kenyamanan, kebersihan dan kesopanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler & Keller (dalam Tjiptono, 2014:26): “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu” Dilihat dari segi ekonomi, keperluan akan jasa angkutan mengikuti perkembangan dari kegiatan sektor ekonomi, keperluan jasa angkutan akan bertambah dengan meningkatnya perekonomian dan berkurang jika terjadi krisis ekonomi. Hal ini disebabkan karena transportasi berfungsi untuk memperlancar arus barang dan lalu lintas jenis penumpang.

Dari berbagai macam alat angkutan yang ada saat ini, kereta api merupakan salah satu moda transportasi pilihan yang ada di Indonesia selain bus, pesawat terbang dan kapal laut. Kereta api merupakan alat transportasi dengan sejumlah keunggulan seperti hemat bahan bakar, hemat energi, rendah polusi, bersifat massal, adaptif dengan tugas pokok dan mobilisasi arus penumpang dan barang di atas rel. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api, adapun pelayanan jasa pengangkutan yang diselenggarakan oleh PT KAI (Persero) adalah jasa pengangkutan

penumpang, pengangkutan barang dan usaha pendukung misalnya sewa menyewa kios/ruang stasiun. Pengelolaan PT KAI (Persero) dimulai ketika PJKA diubah menjadi Perumka berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990. Dengan status barunya sebagai perusahaan umum, Perumka berupaya untuk mendapatkan laba dari jasa yang disediakan. Untuk mendorong Perumka menjadi perusahaan bisnis jasa, pada tanggal 3 Februari 1998 pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998. Dengan status barunya, PT Kereta Api Indonesia (Persero) beroperasi sebagai lembaga bisnis yang berorientasi laba. Untuk tetap menjalankan sebagian misinya sebagai organisasi pelayanan publik, pemerintah menyediakan dana Public Service Organization (PSO). PSO adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh Negara akibat perbedaan harga pokok penjualan BUMN/swasta dengan harga atas produk/jasa tetap terjamin dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat.

Sebagai perusahaan yang telah go public, PT KAI (Persero) memiliki tanggung jawab kepada pelanggan dan masyarakat dan sejalan dengan misi perusahaan untuk memberikan layanan yang terbaik, nyaman, dan produk berkualitas, perusahaan terus menjaga komunikasi dengan penumpang. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Perusahaan menyadari komunikasi yang lancar berperan penting bagi kelangsungan bisnis perusahaan di samping memastikan kualitas yang sesuai dengan standar.

Beberapa cara telah dilakukan dan akan terus disempurnakan oleh PT KAI (Persero), tidak lain untuk memberi kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen melalui peluncuran produk layanan yang berkualitas, pengelolaan keamanan produk, dan layanan pengaduan. Secara garis besar terdapat tiga kelompok pelanggan PT KAI (Persero) yaitu konsumen angkutan penumpang, konsumen angkutan barang, dan penyewa aset. Beberapa program yang telah dilakukan untuk peningkatan pelayanan terhadap konsumen tersebut sebagai berikut : a) Perluasan Channel Pembelian tiket KA b) Penyediaan Fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM) c) Display Informasi Sisa Tempat Duduk dan Keberangkatan/Kedatangan KA d) Mesin Antrian Q-Matic e) Charger

Gratis di Stasiun dan di atas KA f) Costumer Service on Station. Salah satu terobosan layanan PT KAI (Persero) adalah fasilitas Cetak Tiket Mandiri (CTM). Fasilitas CTM berfungsi untuk mencetak tiket bagi calon penumpang tanpa harus antri di loket stasiun KA. Calon penumpang yang telah melakukan transaksi pembelian tiket melalui channel yang bekerja sama dengan PT KAI (Persero) dan telah memperoleh kode booking dapat menukarnya dengan tiket secara mandiri melalui mesin CTM. PT KAI (Persero) mendapatkan penghargaan pada kompetisi nasional berbasis inovasi pada bulan Desember 2014. Mesin CTM berhasil meraih penghargaan Inovasi Teknologi Terbaik dalam kompetisi Cipta Karya Inovatif (CKI) 2014.

Layanan CTM merupakan sistem rintisan yang diselenggarakan pertama kali di Stasiun Tawang, Semarang pada awal tahun 2014 dan selanjutnya diterapkan secara paralel ke beberapa stasiun kereta api. Fasilitas CTM ditujukan untuk mengantisipasi membeludaknya calon penumpang saat lebaran bulan Juli 2014. Direktur Komersial PT KAI Sulistyio Wimbo Hardjito, menyatakan pada bulan April 2014 setiap stasiun besar telah memiliki fasilitas CTM sehingga dapat mengurangi antrian calon penumpang di loket pembelian tiket.

Kereta Api Indonesia merupakan transportasi darat yang berbasis jalan rel yang secara efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dengan kapasitas daya angkut yang besar seperti penumpang maupun barang. Penggunaan konsumsi bahan bakar pada kereta api relatif lebih hemat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya. Perkeretaapian Indonesia seharusnya dapat dimanfaatkan sebagai salah satu alternatif solusi dalam menyelesaikan permasalahan khususnya kemacetan. Dalam Cetak Biru yang berhubungan dengan Pengembangan Sistem Logistik Nasional (Perpres No. 26 Tahun 2012), Logistik yaitu bagian dari supply chain tentang arus barang, informasi, uang melalui procurement, warehousing, transportation, distribution, delivery services. Penyusunan sistem logistik bertujuan untuk meningkatkan keamanan, efisiensi, efektivitas pergerakan barang, informasi, uang mulai dari point of origin hingga point of destination sesuai dengan jenis, kualitas, jumlah, waktu dan tempat yang dipilih oleh pelanggan. PT Kereta Api Logistik atau biasa disebut dengan (KALOG) adalah perusahaan dibawah induk PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan bidang layanan distribusi logistik berbasis kereta api (KA) berdiri sejak 22 Oktober 2009 dengan cakupan bisnis door to door (DTD) service bertujuan memberikan pelayanan yang paripurna bagi pelanggan kereta api, layanan PT. KALOG yang tersedia terdiri dari terminal peti kemas (TPK), bongkar muat, pergudangan, pengepakan,

pelabelan, pengangkutan, penjejukan, pengawalan logistik serta manajemen logistik dengan menerapkan prinsip - prinsip perseroan terbatas.

TINJAUAN PUSTAKA

PELAYANAN

Pelayanan dalam hal ini sangat penting dengan kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanannya dengan mutu yang sangat baik dapat memberikan kepuasan yang sangat baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggannya dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak instansi pemerintahan / BUMN dan ada pula Jenis – Jenis Pelayanannya yang menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik terbagi atas tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan barang publik

Pengadaan dan penyaluran barang secara publik yang disediakan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya yang bersumber dari anggaran pendapatan, badan usaha dan juga kekayaan daerah yang dipisahkan tetapi ketersediaannya menjadi misi negara indonesia yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Pelayanan Atas Jasa Publik

Penyediaan jasa publik yang di disediakan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan, badan usaha dan juga kekayaan negara dan juga daerah yang dipisahkan tetapi ketersediaannya menjadi misi negara indonesia yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

c. Pelayanan Administratif

Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara indonesia dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara indonesia dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanannya.

PELAYANAN LOGISTIK

Pelayanan logistik adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan pelayanan logistik kepada pelanggan. definisi pelayanan logistik adalah sebuah sub sistem pelayanan yang

tujuan utamanya yaitu tersedianya suatu barang yang tepat pada waktu dan tempat yang tepat. Dengan begitu, perusahaan harus melaksanakan serangkaian kegiatan logistik, yaitu:

- Proses pengadaan barang (procurement)
- Kegiatan produksi (manufacturing support)
- Distribusi (physical distribution)

Dalam pelaksanaannya, kegiatan logistik juga memiliki standar performa yang harus dicapai. Adapun tingkat performa yang ingin dicapainya dalam kegiatan logistik adalah terjadinya keseimbangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan semua biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan bahwa perbandingan antara harapan masyarakat dengan apa yang didapatkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesimpulan Pengukuran kualitas pelayanan adalah penilaian dan harapan kualitas pelayanan tersendiri dari instansi atau lembaga pemerintah. Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman dengan sepuluh (10) kategori Kualitas Pelayanan yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan telah berhasil mengidentifikasi 10 faktor atau dimensi utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi:

- a. Reliability, mencakup 2 pokok yaitu :
 - 1) Konsistensi kerja (Performance)
 - 2) Kemampuan untuk dipercaya (Dependability)

Dalam hal ini perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time) dan memenuhi janjinya. Misal menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

- a. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- b. Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.

- c. Access, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi, dan lain-lain.
- d. Courlesy, yaitu meliputi sikap sopan santun, respect, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telpon dan lain-lain).
- e. Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan para pelanggan.
- f. Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, karakteristik pribadi, contact personel, dan interaksi pelanggan.
- g. Security, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (phisycal safety), keamanan finansial (Financial security) dan kerahasiaan (Confidentiality).
- h. Understanding/ Knowing the costumer, yaitu usaha untuk memahami pelanggan.
- i. Tangible, yaitu bukti fisik dari jasa yang berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, dan representasi fisik dari jasa.

KUALITAS PELAYANAN PT. KALOG

PT. KALOG juga menyediakan Terminal barang di sejumlah kota - kota besar untuk memudahkan pelayanannya kepada pelanggan untuk melakukan kegiatan logistik kepada pelanggannya, seperti tempat penumpukan kontainer, transit pengiriman kontainer, kegiatan yang di lakukan stripping/ stuffing, clean& repair container dan juga EMKL, Tempat Penyimpanan Sementara (TPS/DP3) dan jasa pergudangan. Saat ini KALOG telah mengelola terminal barang:

- a. Terminal Barang Sungai Lagoa, Tanjung Priok - Jakarta. Lokasinya ini sangat strategis karena letaknya juga berdampingan langsung dengan area Pelabuhan Tanjung Priok, yaitu pelabuhan terbesar di Indonesia. Lokasi ini sangat memudahkan pelanggan untuk akses ke seluruh pelosok, baik menuju ke pelabuhan maupun ke luar pelabuhan. Ke depan, kapasitas dan kapabilitas
- b. Terminal Lagoa akan terus dilengkapi dan diingatkan sehingga mampu melayani kapasitas lebih dari 1.000 teus per hari.

- c. Terminal Barang Cibungur - Purwakarta. Sebagai terminal dryport yang besar, Terminal Kontainer Cibungur juga sangat tepat untuk dimanfaatkan oleh industri yang lainnya seperti perusahaan swasta karena berada di sekitar wilayah Cikarang Timur, Cikampek, Purwakarta, dan juga Subang. Saat ini, Terminal Cibungur sedang dilengkapi dengan fasilitas Tempat Penyimpanan Sementara atau biasa yang di sebut juga dengan (TPS) dan jasa forwarding untuk tujuan ekspor-impor
- d. Terminal Barang Kalimas - Surabaya. Sebagai relasi terminal yang terdapat Sungai Lagoa di Jakarta, Terminal (stasiun) Kalimas berlokasi sangat strategis
- e. karena berada di tengah kota Surabaya dan berdekatan dengan Pelabuhan Tanjung Perak.
- f. Terminal Waru - Sidoarjo. Terminal ini Berlokasi di pusat industri Waru Surabaya. Infrastruktur Terminal Waru juga akan terus dikembangkan sehingga mampu menampung kapasitas secara maksimal

Untuk meningkatkan kualitas yang baik kepada pelayanan terminal peti kemas kepada para pelanggannya, yaitu PT.KALOG juga telah melengkapi berbagai fasilitas untuk kegiatan logistik di pelabuhan dengan baik, seperti: Pembangunan CY (Container Yard) yang memadai, penyediaan alat-alat Lo/Lo (Reach, Stacker, Forklift, Top loader, dll.), dan juga penyediaan trucking, keamanan 24 jam, tenaga tally yang terampil, dan sistem pelayanan yang terpadu.

PERATURAN PELAYANAN KALOG

Untuk menjunjung tinggi integritas dalam membuat keputusan dan menjalankan tugas, Organisasi Perusahaan bersama dengan seluruh karyawan Perseroan harus senantiasa bertindak sesuai tugas pokok, fungsi dan kedudukan masing-masing berdasarkan prinsip good corporate governance (GCG)/Tata Kelola Perusahaan Yang Baik. Perseroan telah menetapkan tugas dan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organisasi Perusahaan dalam pencapaian visi, misi, nilai-nilai perusahaan sasaran usaha dan strategi Perusahaan. Seluruh organisasi perusahaan dituntut untuk menjalankan fungsi dan tugas nya sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mengacu kepada anggaran dasar perusahaan. Komitmen penerapan good corporate governance (GCG) di Perseroan, KALOG bertekad untuk menjalankan kegiatan usaha sesuai dengan etika tertinggi dalam kejujuran dan keadilan. Komitmen ini dirancang bukan hanya sekedar untuk mematuhi undang-undang dan peraturan yang berlaku, tetapi juga untuk memperoleh dan menjaga kepercayaan para

pelanggan, pemegang saham, karyawan, dan mitra usaha. Hal ini merupakan hal yang sangat substansial bagi keberhasilan usaha jangka panjang.

KERANGKA BERPIKIR

Pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan badan usaha milik negara atau daerah. Pengelolaan pelayanan yang baik akan memberikan manfaat bagi semua pihak. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan masyarakat, dimana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan dilakukan pada saat pelaksanaan pelayanan tersebut. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan di PT. KALOG. Dengan menggunakan teori Parasuraman dengan 10 dimensi Reliabilitas, Responsivitas atau Daya Tanggap, Kompetensi, Akses Kesopanan, Komunikasi, Kredibilitas, Keamanan, Kemampuan Memahami Pelanggan, Bukti Fisik.

METODE PENELITIAN

Jenis dan pendekatan penelitian penelitian kualitatif, dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (dalam Tjiptono 2009:27-28) dengan lima dimensi, yaitu: Bukti Langsung (tangibles), Keandalan (reliability), Daya Tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati.

Lokasi penelitian dan situs penelitian, penelitian dilakukan di perusahaan PT. Kereta Api Logistik pusat terbesar Alamat: Jl. KH. Wahid Hasyim No. 11 A, Jakarta Pusat 10340. Alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena perusahaan kalog mencakup bisnis pergudangan, pengepakan dan pengawalan logistik dan juga pusat terbesar PT. KALOG seluruh Indonesia. Fokus Dan Dimensi Penelitian, penetapan fokus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan batasan dalam pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih memfokuskan penelitian terhadap masalah-masala yang menjadi tujuan penelitian. Melalui fokus penelitian, informasi yang terdapat di lapangan dapat dipilih sesuai dengan kajian permasalahan. Penetapan fokus yang jelas dan sangat mantap, seorang peneliti dapat

membuat keputusan yang sangat tepat tentang datai manai yangi harus dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijamah atau dibuang. Berdasarkan pemaparan di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT. Kereta Api Logistik (PT. Kalog) dan terdapat juga dimensi seperti berikut ini:

Tabel 3.3 Fokus dan Dimensi Penelitian

No	Fokus Penelitian	Dimensi Penelitian	Sub Dimensi Penelitian
1.	Kualitas pelayanan Parauraman	Realibility (Kehandalan)	- Konsisten kerja - Kemampuan untuk di percaya
2.		Responsiveness (Ketanggapan)	- Membantu Pelanggan - Memberikan Jasa Dengan cepat / tanggap
3.		Competence (Kompeten)	- Pengetahuan dan kerampilan karyawan - Pengetahuan dan keterampilan personal - Kapabilitas riset organisasi
4.		Access (Akses)	- Lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau - Waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama - Saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi
		Courtesy (Ramah)	- Sikap atau perilaku ramah - Tanggap terhadap keinginan konsumen
6.		Communication (Komunikasi)	- Pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara - Keinginan atau aspirasi pelanggan
7.		Credibility (Dapat Dipercaya)	- Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
8.		Security (Merasa Aman)	- Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko
9.		Understanding The Customer (Memahami Pelanggan)	- Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan - Perlengkapan - Harga
10.		Tangible (Berwujud Fisik)	- Fasilitas Fisik - Peralatan Personil Dan Komunitas

Jenis Data dan Sumber Data yang di gunakan peneliti adalah Penelitian ini adalah studi kepustakaan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dikarenakan kondisi saat ini sedang

mengalami pandemi covid – 19. Studi kepustakaan menurut sugiyono (2017:180) adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang sangat relevan dengan topik dan masalah yang akan menjadi obyek seperti penelitian yang sudah di teliti oleh orang lain dan juga dari informasi dari buku buku, karya ilmiah orang lain dan lain-lain.

Sumber data yang digunakan peneliti adalah : Sumber Data menurut sugiyono (2017:232) adalah Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Data sekunder Yaitu data yang diperoleh dari sumber lain dalam bentuk laporan dan publikasi, sering juga disebut data eksternal yang didapat dari jurnal, buku dan media lainnya berupa data yang diambil dari internet mengenai pelayanan PT. KALOG dan website resmi dari PT. KALOG. Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2015:188-196) pengumpulan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui data sekunder sebagai proses atau prosedur yang di gunakan untuk memecahkan masalah dengan cara: penelitian kepustakaan (Library Reseach) yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan studi literatur berupa buku, artikel, berita mengenai pelayanan PT. Kalog, website resmi PT. Kalog.

Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Pustaka dan memiliki 2 faktor yaitu faktor pendukung dan faktor Penghambat.

FAKTOR PENDUKUNG

- a. Managementi andi Busines
- b. Corei bisnisi PTi KALOGi adalah jasai barang dengan beberapa pengelasan fasilitas seperti tracki perjalanan yang relatif lebih cepat dibandingkan dengan jenis usaha perjalanan darat yang lain, karena memiliki tracki /i jaluri khusus sehingga terbebasi dari macet dan kendala perjalanan yang lain.
- c. Operatingi Productioni Management

d. Semua kegiatan penjadwalan operasi kereta api logistika disesuaikan dengan waktu-waktu

e. Human Resources Management

f. Keunggulan dari Human Resources Management dari perusahaan PT. KALOG adalah adanya pengelompokan wewenang, yaitu wewenang lini dan wewenang staf. adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas antara pimpinan, staf, dan pelaksana sehingga dapat mewujudkan “The right man in the right place” yaitu dimana seseorang yang memiliki posisi atau jabatan.

g. Government

h. PT KALOG adalah perusahaan BUMN, sehingga tidak terlalu mengejar profit seperti perusahaan swasta, dikarenakan dukungan subsidi oleh pemerintah kepada perusahaan BUMN. Keunggulan pelayanan reservasi dari PT KALOG adalah dapat dilakukan via online, via telepon, dan juga bekerjasama dengan berbagai instansi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan reservasi seperti dengan Bank dan instansi-instansi pemerintah yang lain.

FAKTOR PENGHAMBAT

Faktor penghambat yang dimiliki oleh perusahaan merupakan suatu keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber daya manusia kemampuan keterampilan serta yang menjadi penghalang serius bagi kinerja organisasi atau perusahaan Dalam hal ini faktor penghambat yang dimiliki oleh PT. Kereta Api logistik dalam penjualan usaha angkutan barang antara lain :

a. Management and Business

Kelemahan core bisnis PT .KALOG adalah sistem perjalanan yang kaku dan tidak fleksibel tidak seperti jasa angkutan darat yang lain karena jalur PT. KALOG perjalanan jasa usaha ini melewati rel sehingga membutuhkan tidak terjadi kemacetan saat pengiriman barang

b. Supplier

Beberapa tahun terakhir ini penyedia kebutuhan sarana dan prasarana harus didapat dari impor negara lain, hal ini dapat menjadi ancaman kedepan bagi perusahaan ini.

c. Masyarakat

Pelayanan yang kurang maksimal atau kurang baik terhadap pelanggan akan menjadi ancaman tersendiri apabila hal ini tidak teratasi secara terus menerus

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik di PT. KALOG

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa logistik lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam konteks pelayanan publik yang dikemukakan bahwa pelayanan umum ialah mendahulukan kepentingan umum dan mempermudah urusan publik dan juga mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Strategi PT KALOG Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Kereta Api Logistik (KALOG) sesuai dengan rencana jangka panjang PT KALOG tahun 2011-2015 dalam Annual Report PT KALOG (2011) adalah meliputi konsolidasi, peningkatan kapabilitas, inovasi, dan world class. Konsolidasi merupakan strategi perusahaan yang fokus pada pengurangan kelemahan dan adaptasi lingkungan bisnis, antara lain dengan mengubah jenis produk/ orientasi pasar, mengurangi inefisiensi, melakukan pendayagunaan aset nonproduktif dan penjualan sebagian aset perusahaan yang tak bisa didayagunakan lagi, serta penataan SDM (Annual Report PT KAI, 2011). Faktor pendukung dan penghambat usaha PT KALOG untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.

Faktor pendukung

Faktor pendukung perkembangan kualitas pelayanan di PT. KALOG dari internal adalah peningkatan teknologi informasi dan ketersediaan fasilitas. Sedangkan dari eksternal adalah adanya pengakuan kereta api sebagai moda transportasi yang ramah lingkungan dan juga sebagai moda transportasi yang cepat untuk mengirim barang.

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai kualitas pelayanan fasilitas mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) dari pemaparan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fasilitas mesin CTM PT. KAI (Persero) DAOP VIII Stasiun Gubeng Surabaya dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk, yaitu : Bukti Langsung (Tangibles) pada Stasiun Gubeng Surabaya sudah cukup baik.

Fasilitas mesin CTM yang berjumlah 4 unit sudah mencukupi kebutuhan pelanggan untuk mencetak tiket. Pengguna layanan CTM mulai terbiasa dengan teknologi yang digunakan. Sedangkan untuk ditiadakannya petugas yang secara khusus membantu dalam pengoperasian mesin CTM, Stasiun Gubeng masih memperhatikan hal tersebut dengan menyediakan layanan customer service yang letaknya bersebelahan dengan mesin CTM.

Dalam indikator keandalan (Reliability), pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan petugas. Tiap petugas di Stasiun Gubeng sudah menguasai alat yang disediakan sehingga layanan dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, petugas Stasiun Gubeng sendiri juga memiliki komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin bagi pelanggannya. Indikator daya Tanggap (Responsiveness) ditunjukkan dengan sikap petugas di Stasiun Gubeng Surabaya yang tanggap ketika ada pelanggan yang mengalami kesulitan atau bertanya informasi yang dibutuhkan. Stasiun Gubeng Surabaya juga menyediakan sarana seperti kotak saran, call centre 121 dan customer service untuk lebih mudah menerima keluhan maupun masukan dari masyarakat. Sedangkan dalam dimensi jaminan (Assurance), setiap petugas di Stasiun Gubeng mendapatkan pelatihan baik dari Stasiun atau dari pihak DAOP. Hal ini tentu meningkatkan kompetensi yang dimiliki petugas. Dalam melayani pelanggan Stasiun Gubeng, petugas juga sopan dalam penyampaian informasi dan bertugas sesuai SOP yang telah ditentukan. Selanjutnya dimensi Empati, petugas Stasiun Gubeng melayani pelanggan dengan sikap yang ramah. Akses kemudahan diberikan dengan adanya petunjuk penggunaan fasilitas CTM di tiap unitnya. Fasilitas mesin CTM sendiri juga hadir setelah sebelumnya masyarakat merasa tidak efisien jika harus antri untuk sekedar menukarkan tiket. Sehingga hal ini menjadi usaha untuk memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisa, ada beberapa aspek yang menjadi dasar penentuan kualitas pelayanan PT Kereta Api Logistik diantaranya kualitas produk layanan, sarana prasarana, dan tarif layanan. Kualitas produk layanan PT KAI sudah lebih berinovasi sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan logistic masyarakat yang beraneka ragam. Kualitas PT Kereta Api logistik sudah dapat dikategori memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat akan

tetapi masalah anggaran menjadi kendala/ penghambat dalam proses perbaikan sarana dan prasarana dikarenakan sarana prasarana sebagai penentu kualitas pelayanan di PT. KALOG.

Sarana dan prasarana seperti double track masih belum selesai. Tarif layanan sebagai aspek terakhir penentu penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan suatu produk jasa logistik yaitu. Besarnya tarif akan dibandingkan dengan bentuk pelayanan yang diterima. Tarif yang ditetapkan oleh KALOG mampu menjangkau kalangan masyarakat baik kalangan menengah maupun kalangan kelas atas. Tarif yang diperlakukan sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh KALOG.

Saran

Melihat baiknya kualitas layanan PT Kereta Api Logistik maka saran yang dapat diberikan kepada PT Kereta Api Logistik tersebut ialah tetap menjaga kualitas layanan bahkan jika diperlukan meningkatkan kualitas layanan tanpa menurunkan aspek kualitas produk dan aspek tarif yang berlaku saat ini. Dan PT Kereta Api Logistik perlu lebih berfokus dalam perbaikan sarana prasarana sehingga dapat memenuhi perbaikan segala aspek kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Ibrahim Amin. 2008. Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju.
- Napitupulu Paimin. 2007. Pelayanan Publik Customer Satisfaction. Jakarta : Penerbit PT. Alumni
- Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung : Penerbit Pustaka Setia.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Penerbit PT. Refika Aditama.
- Soekarwo, Fathomasjid, Suparto Wijoyo, Agus Dwiyanto, Prasetijo Rijadi, ambtenaar, M. Mas'ud Said. 2006. Pelayanan Publik Dari Dominasi Ke Partisipasi. Surabaya : Forum Kajian Ambtenaar Provinsi Jawa Timur Airlangga Univeristy Press.

- Solehatin Ika Putri, Sumartini, Alifira Sofia. 2017. Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Survei pada Penumpang Kereta Ekonomi Lokal Lintas Barat Tahun 2017). Bandung : Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia. file:///C:/Users/Asus/Downloads/parasuraman%20jurnal/12656-26513-1-SM.pdf Diakses Pada Hari Senin Tanggal 13 Juli 2020 Pukul 12.00 WIB
- Septyan Ade Wijaya, Didik Purwiyanto. 2018. Evaluasi Kinerja Layanan Pengeluaran Petikemas Impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Surabaya:UniversitasHangTuahSurabaya. file:///C:/Users/Asus/Downloads/parasuraman%20jurnal/47-139-1-PB.pdf Diakses Pada Hari Kamis Tanggal 16 Juni 2020 Pukul 13.00 WIB
- Alfian Hirzan. 2019. Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Samudera Surabaya Logistik Dengan Implementasi Marketing MIX 4P Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. Surabaya : Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya. file:///C:/Users/Asus/Downloads/parasuraman%20jurnal/1115040060%20%20Alfian%20Hirzan%20%20Analisis%20Kepuasan%20Pelanggan%20PT.%20Samudera%20Surabaya%20Logistik%20Dengan%20Implementasi%20_i_Marketing%20Mix%204P__i_%20Menggunakan%20Metode%20_i_Importance%20Performance%20Analysis__i_.pdf Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 19 Juni 2020 Pukul 13.00 WIB
- Aditia Sovia Pramudita. 2020. Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. ISSN : 2086-8561. Bandung : Universitas Politeknik Pos Indonesia. file:///C:/Users/Asus/Downloads/parasuraman%20jurnal/document.pdf Diakses Pada Hari Kamis Tanggal 23 Juni 2020 Pukul 14.00 WIB
- Pamungkas Adi Mulya. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Layanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE Kota Tegal Kantor Pusat. Tegal : universitas pancasaktitegal. file:///C:/Users/Asus/Downloads/parasuraman%20jurnal/Pamungkas%20Adi%20Mulya_Manajemen%20Pemasaran_Skripsi.pdf Diakses Pada Hari Jumat Tanggal 31 Juni 2020 Pukul 22. 43 WIB
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang PelayananPublik <https://pelayanan.jakarta.go.id/Download/Regulasi/Undang-Undang-Nomor-25-Tahun->

2009-Tentang-Pelayanan-Publik.Pdf Diakses Pada Hari Jumat 5 Juni 2020 Pukul 12.00 WIB

Proposal Penawaran Sistem Informasi Logistik Untuk Perusahaan Ekspedisi PT.KeretaApiLogistik <https://www.coursehero.com/file/40040492/341049020-Proposal-Penawaran-Sistem-Informasi-Logistik-Untuk-Perusahaan-Ekspedisi-PT-Kereta-Api-Logi/> Diakses Pada Hari Rabu Tanggal 10 Juni 2020 Pukul 12.00 WIB

Pengenalan Dasar Logistik Diakses Pada Tanggal 12 Bulan Agustus Tahun 2013 Pukul 03:30 Dan Diperbarui: Tanggal 24 Bulan Juni Tahun 2015 Pukul09:25<https://www.kompasiana.com/Arthanugraha/552926adf17e6159428b45d6/Pengenal-Dasar-Logistik> Diakses Pada Hari Sabtu Tanggal 19 Juni 2020 Pukul 12.00 WIB Zaroni.2015.TransportasiDalamRantaiPasokDanLogistik<https://supplychainindonesia.com/transportasi-dalam-rantai-pasok-dan-logistik/> Diakses Pada Hari Selasa 23 Juni 2020 Pukul 12.00 WIB

Website Resmi PT. KALOG Tahun 2019 <https://kalogistics.co.id/> Diakses Pada Hari Kamis Tanggal 25 Juni 2020 Pukul 12.00 WIB

Gambaran Umum. Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Ataupun Sedang BergerakDiRel.KeretaApiMerupakanAlatTransportasi<https://docplayer.info/47665759-Bab-li-Gambaran-Umum-Pt-Kereta-Api-Indonesia-Persero-Ataupun-Sedang-Bergerak-Di-Rel-Kereta-Api-Merupakan-Alat-Transportasi.html> Diakses Pada Hari Selasa Tanggal 30 Juni 2020 Pukul 12.00 WIB

Website Resmi PT. KAI Tahun 2017 <https://kai.id/> Diakses Pada Hari Kamis Tanggal 09 Juli Tahun 2020 Pukul 12.00 WIB

Hadari, Nawawi. 2005. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hendro, Adi Purnomo. 2012. Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta – Bogor. Skripsi. Depok : Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik.

Lexy J., Moleong. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN Press

Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta Pramyastiwi, Deasy Elfarischa dkk. 2013. Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian Sebagai Angkutan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya). Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang. Vol.1. No.3.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi. Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia.2009. Total Quality Management. Yogyakarta : Andy