

# Kualitas Pelayanan Transportasi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Di Stasiun Surabaya Gubeng

Oleh:

Alfan Dian Rahmawan,

Isnaini Rodiyah

Progam Studi Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2024

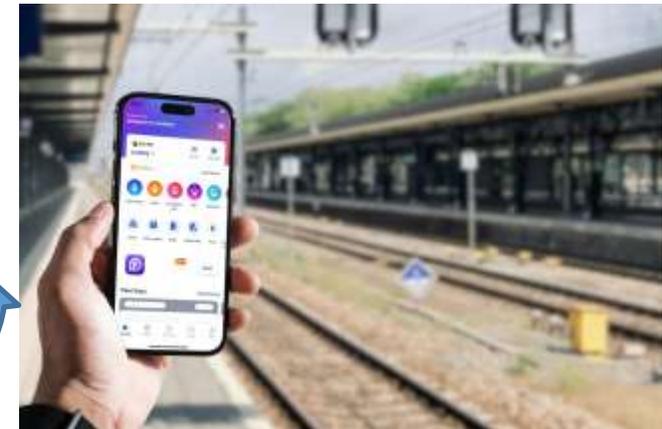


# Pendahuluan

UNDANG-UNDANG  
REPUBLIK INDONESIA  
NO 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik

Segala bentuk jasa pelayanan , baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di Pusat , di Daerah , dan Dilingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka Upaya pemenuhan kebutuhan Masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan

Sebagai Perusahaan BUMN yang fokus terhadap pelayanan Masyarakat dan fokus pada passenger oriented, PT.KAI terus meningkatkan kualitas pelayanannya baik di stasiun ataupun juga diatas Kereta Api , seperti halnya kemajuan teknologi informasi menuntut Perusahaan yang bergerak pada bidang Jasa layanan angkutan Kereta Api ini melakukan perbaikan layanan dan kemudahan bagi pengguna nya seperti kemudahan dalam mengakses pembelian tiket. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan pembelian tiket melalui aplikasi secara online yang disebut dengan aplikasi KAI access



# Gap Permasalahan



**SUDAH TERSEDIA LAYANAN PEMBELIAN TIKET SECARA ONLINE TETAPI MASIH ADA YANG MEMBELI TIKET SECARA MANUAL/KONVENSIONAL**

# Data Empiris

**Tabel 1 Data Jumlah Penumpang Naik dan Turun**

No	Bulan	Jumlah okupansi Penumpang Naik	Rata-rata perhari	Jumlah okupansi Penumpang Turun	Rata – rata perhari
1	Januari	265.638	8.800	290.049	9.600
2	Febuari	250.605	8.300	257.139	8.500
3	Maret	270.173	9.000	277.237	9.200
4	April	297.549	9.900	295.784	9.850
5	Mei	293.093	9.750	307.146	10.200
6	Juni	308.873	10.200	305.445	10.100
7	Juli	324.714	10.800	347.219	11.500
8	Agustus	290.224	9.650	301.088	10.000
9	September	298.484	9.900	294.808	9.800

Sumber Data : *Operator Tiketing Stasiun Surabaya Gubeng*

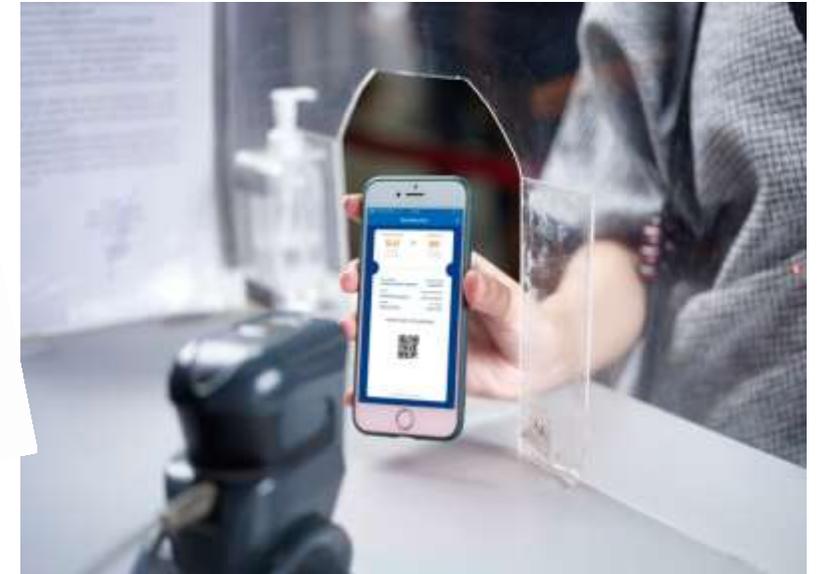
**Tabel 2 Data Pembelian Penumpang**

NO	Tanggal	PEMBELIAN ONLINE	PEMBELIAN LOKET	% PEMBELIAN MANUAL
1	Senin, 01 Januari 2024	12411	549	4%
2	Selasa, 02 Januari 2024	11192	478	4%
3	Rabu, 03 Januari 2024	10447	706	6%
4	Kamis, 04 Januari 2024	10071	818	8%
5	Jumat, 05 Januari 2024	13039	596	4%
6	Sabtu, 06 Januari 2024	7654	484	6%
7	Minggu, 07 Januari 2024	11067	598	5%
8	Senin, 08 Januari 2024	6558	640	9%
9	Selasa, 09 Januari 2024	9557	574	6%
10	Rabu, 10 Januari 2024	9840	540	5%

Sumber Data : *Rail Tikceting Systim PT.KAI*

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

**BAGAIMANAKAH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PT.KAI DI STASIUN SURABAYA GUBENG PEMBELIAN TIKET ONLINE MELALUI KAI ACCESS?**



# Penelitian Terdahulu

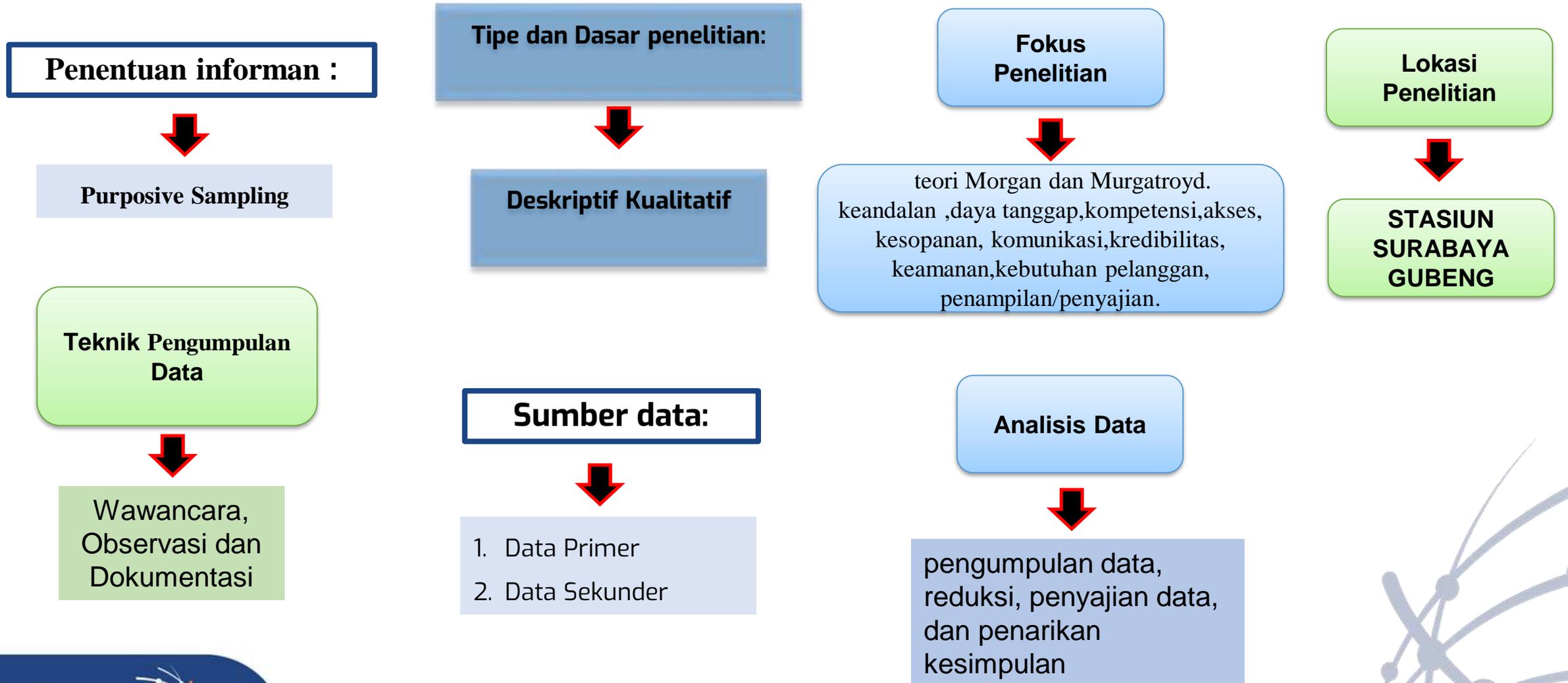
Hapasari Yustita 2022. Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)

Wulandari Elen , Fanida Eva.2023. Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access oleh PT.Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus pada pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar Daop VII)

Saksena Fiscal 2020. Upaya Peningkatan Kualitas Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Malang Menggunakan Aplikasi Android Passenger Information Center

Dari tiga peneliti terdahulu masih didapati masih ada kekurangan dalam segi pelayanan pada Aplikasi pemesanan tiket melalui KAI access dan masih perlu perbaikan kualitas

# Metode



# Hasil dan Pembahasan

## 1) KEANDALAN

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa persepsi umum terhadap keandalan aplikasi tetap positif. Pengguna memahami bahwa gangguan sering kali disebabkan oleh faktor teknis dan non-teknis, seperti pemeliharaan sistem dan peningkatan jumlah pengguna pada waktu tertentu. Untuk mengurangi frekuensi gangguan, PT KAI (Persero) terus meningkatkan infrastruktur aplikasi KAI Access, melakukan pemeliharaan rutin, dan memperkuat keamanan sibernya. Selain itu, PT KAI menyediakan dukungan pelanggan yang responsif untuk menangani masalah pengguna dengan cepat melalui call center 121. Untuk meminimalkan gangguan dalam layanan tiket online melalui KAI Access, PT KAI (Persero) terus meningkatkan layanannya. Meskipun aplikasi KAI Access memiliki tingkat keandalan yang cukup baik, masih perlu peningkatan untuk meminimalkan gangguan dan meningkatkan stabilitas operasionalnya. Upaya berkelanjutan dari PT KAI (Persero) dalam memantau dan memperbaiki infrastruktur aplikasi sangat penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan pengguna. Tingkat kepuasan terhadap informasi jadwal dan rute yang akurat menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai keandalan data yang diberikan oleh aplikasi. Namun, mereka juga menginginkan tambahan informasi detail tentang stasiun dan rute perjalanan untuk membantu mereka dalam membuat keputusan yang lebih baik selama perjalanan. Secara keseluruhan, aplikasi KAI Access sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan perjalanan pengguna kereta api, serta memberikan akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan yang diperlukan.

# Hasil dan Pembahasan

## 2) DAYA TANGGAP

Hasil Observasi dan wawancara dengan beberapa narasumber yang merupakan pengguna layanan, banyak di antaranya mengaku cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Stasiun Surabaya Gubeng. Kepuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa upaya petugas dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan responsif telah memberikan dampak positif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng, tetapi juga memperkuat citra PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggannya. Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan oleh petugas Stasiun Gubeng Surabaya dalam memberikan pelayanan yang tanggap dan responsif telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga memperkuat citra PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggannya.

# Hasil dan Pembahasan

## 3) AKSES

Dari hasil observasi dan wawancara di Stasiun Surabaya Gubeng, dapat disimpulkan bahwa akses mudah ke layanan pelanggan PT. KAI merupakan aspek penting yang mendukung pengalaman positif bagi penumpang. Untuk memenuhi kebutuhan dan keluhan pelanggan. Dengan petugas customer care yang tersedia selama jam operasional dan layanan online melalui WhatsApp yang dapat dihubungi 24 jam,. Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas layanan pelanggan PT. KAI merupakan aspek penting yang mempengaruhi kepuasan dan pemahaman pelanggan...Pelayanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng dinilai berhasil dalam menyampaikan informasi dengan cara yang efektif. Secara keseluruhan, pelayanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyampaikan informasi yang jelas dan lengkap, yang sangat membantu penumpang dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Namun demikian, ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam memberikan informasi yang lebih rinci mengenai kebijakan tertentu seperti pengembalian tiket. Hal ini akan lebih meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap layanan PT. KAI di Stasiun Surabaya Gubeng.

# Hasil dan Pembahasan

## 4) KOMUNIKASI

Dari hasil observasi dan wawancara di Stasiun Surabaya Gubeng , dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan oleh petugas KAI sudah sesuai dan tepat dengan kebutuhan pelanggan. Kejelasan dan relevansi informasi yang disampaikan oleh petugas membantu pelanggan dalam memahami layanan yang diberikan dan membuat keputusan yang tepat. kemudian tersedia brosur, poster, dan video yang menjelaskan layanan serta kebijakan KAI. Informasi dalam brosur disusun secara logis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan dilengkapi dengan gambar untuk membantu ilustrasi. Petugas KAI memberikan informasi mengenai cara menggunakan aplikasi KAI Access dengan langkah-langkah yang jelas dan sederhana. Mereka menghindari istilah teknis dan memberikan penjelasan yang terstruktur, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengikuti instruksi. Namun, untuk layanan khusus bagi penumpang, PT KAI di Stasiun Surabaya Gubeng belum menyediakan gerai khusus. Hal ini juga disampaikan oleh beberapa penumpang kereta api.

# Hasil dan Pembahasan

## 5) KEBUTUHAN PELANGGAN

Dari hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan adalah elemen krusial dalam memberikan layanan yang memuaskan dan membangun loyalitas jangka panjang. Meskipun PT KAI telah berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan terkait aplikasi KAI Access, pelanggan tidak memiliki tempat khusus untuk mendapatkan informasi lebih detail mengenai aplikasi tersebut, yang membuat mereka kesulitan mencari informasi yang diperlukan. Fleksibilitas dalam melayani kebutuhan pelanggan adalah aspek penting dalam memberikan layanan yang memuaskan. Observasi dan wawancara dengan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng menunjukkan bahwa PT KAI telah berhasil menunjukkan fleksibilitas tinggi dalam mendukung kebutuhan pelanggan melalui aplikasi KAI Access

# KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan aplikasi KAI *Access* dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Surabaya Gubeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa gangguan teknis, persepsi umum terhadap keandalan aplikasi tetap positif. Pengguna menghargai kemudahan akses informasi, efisiensi dalam pembelian tiket, dan dukungan pelanggan yang responsif. Upaya PT KAI dalam meningkatkan infrastruktur aplikasi dan pemeliharaan rutin telah membantu mengurangi frekuensi gangguan dan meningkatkan stabilitas operasional. Selain itu, adanya dukungan pelanggan yang mudah diakses melalui *call center* 121 dan media sosial memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas layanan publik oleh PT KAI, termasuk edukasi pelanggan melalui media sosial dan video tutorial di Stasiun Surabaya Gubeng, telah memberikan dampak positif terhadap adopsi aplikasi KAI *Access*. Pengguna juga menghargai kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas layanan pelanggan, meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam informasi kebijakan tertentu seperti pengembalian tiket. Pelatihan berkala bagi petugas layanan pelanggan di Stasiun Surabaya Gubeng menunjukkan hasil yang positif, dengan peningkatan dalam sikap ramah, keterampilan komunikasi, dan profesionalisme petugas. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan memperkuat citra PT KAI sebagai penyedia layanan transportasi yang peduli terhadap kebutuhan pelanggannya. Secara keseluruhan, PT KAI telah menunjukkan fleksibilitas dan komitmen yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui aplikasi KAI *Access*. Upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kemudahan akses informasi diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong penggunaan aplikasi KAI *Access* di masa mendatang.

# Referensi

1. Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun (2009). Undang-Undang tentang pelayanan publik
2. Badan Pusat Statistik Kota Surabaya . (2021). Jumlah Perusahaan Industri Besar dan Sedang Yang Aktif Menurut Kecamatan Di Kota Surabaya Tahun 2020. <https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2021/09/28/891/jumlah-perusahaan-industri-besar-dan-sedang-yang-aktif-menurut-kecamatan-di-kota-surabaya-tahun-2020.html>
3. Buku Peraturan Stasiun Surabaya Gubeng Tahun (2023)
4. Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
5. Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p- ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
6. Morgan, Colin. & Stephen Murgatroyd. 1994. Total Quality Management in the Public Sector: An Interactive Perspective. Buckingham: Open University Press.
7. Hapasari Yustita 2022. Kualitas Teknologi Layanan Mandiri Aplikasi KAI Access (Studi Pada PT.Kereta Api Indonesia Persero Daop 9 Jember)
8. Wulandari Elen , Fanida Eva.2023. Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access oleh PT.Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus pada pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar Daop VII)
9. Saksena Fiscal 2020. Upaya Peningkatan Kualitas Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Malang Menggunakan Aplikasi Android Passenger Information Center
10. Moleong, L.J 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

# Referensi

11. Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
12. Kusmindar A, Oktoriza LA, Mahmud M, Sukono Putra FIF. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kelas Ekonomi (Studi Kasus Pada PT KAI (Persero) DAOP IV Stasiun Semarang Poncol). *Innov J Soc Sci Res*. 2024;4(3):11113-11125. doi:10.31004/innovative.v4i3.11413
13. Artitania W. JPSI ( Journal of Public Sector Innovations ) Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten. 2022;06(2):68-74.
14. Mallarangeng AB, Arif AW, Hammdani D. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Keterbukaan Informasi Publik Dalam Proses Penerbitan Surat Ijin .... *Leg J* .... 2023;2(1):1-15.  
<https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/view/44%0Ahttps://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/legal/article/download/44/32>
15. Afizha J, Kholik A. Penerapan Komunikasi Efektif 7C Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta Ii. *J Ris Mhs Dakwah dan Komun*. 2021;3(3):111. doi:10.24014/jrmdk.v3i3.13683
16. Bambang Suprianto. Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *J Pemerintah dan Polit*. 2023;8(2):123-128. doi:10.36982/jpg.v8i2.3015
17. Sriyono S, Fadilah N, Diansyah RN, Teaningrum RY. Persepsi Dan Pengaruh Kemudahan Fintech Dalam Pelayanan Kepuasan Pelanggan Yang Mendorong Akselerasi Kinerja Umkm Magelang. *J Maneksi*. 2023;12(3):682-687. doi:10.31959/jm.v12i3.1636
18. Kharima KD, Fanida EH. Inovasi Aplikasi Transportasiku Di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*. 2021;(63):199-214. doi:10.26740/publika.v9n1.p199-214
19. Purba HS. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai. *Komunikologi J Pengemb Ilmu Komun dan Sos*. 2023;7(1):77. doi:10.30829/komunikologi.v7i1.16598
20. Maulyan FF, Yuniati Drajat D, Angliawati RY, Sandini D. Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review. *J Sains Manaj*. 2022;4(1):8-17. doi:10.51977/jsm.v4i1.660

