

## UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KARETA API BANDARA (MINANGKABAU EKSPRES) DI PROVINSI SUMATERA BARAT

Beni Rahmat<sup>1(a)</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>benirahmat1999@gmail.com, <sup>b)</sup>aldri@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

18-08-2022

Diterbitkan Online:

10-12-2022

#### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah semi kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisa dari beberapa aspek untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan diantaranya aspek tangible (berwujud) masih terdapat fasilitas yang butuh perbaikan, dari aspek empathy (empati) beberapa pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang memahami kebutuhan pengguna layanan, dari aspek responsiveness (responsif) yaitu respon terhadap keluhan masyarakat masih lambat dan kurang tanggap, dari aspek reliability (kehandalan) pelayanan yang diberikan cukup akurat tetapi masih terjadi keterlambatan, dan aspek terakhir assurance (jaminan) yaitu pengawasan belum optimal dan kurangnya salam serta sapa. Untuk Kendala yang terdapat pada Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat diantaranya sarana dan prasarana mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik, adanya kejadian yang tidak dapat diprediksi dengan nyata, kurangnya pemahaman masyarakat, sumber daya aparatur masih belum kompeten. Terakhir Solusi dalam menghadapi kendala dari Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat, solusi yang dilakukan diantaranya melakukan rekrutmen pegawai dengan seleksi yang ketat dan sesuai potensinya masing serta diberikan pelatihan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat melakukan pengecekan, perawatan, dan perbaikan serta peningkatan sarana prasarana, mengatur grafik perjalanan kereta api dengan perhitungan yang tepat melakukan Survei Pelayanan setiap triwulan secara berkala, memberikan sosialisasi dan edukasi prosedur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

#### Keywords:

Service Quality, Airport Railroad (Minangkabau Express)

#### Corresponding Author:

benirahmat1999@gmail.com

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the Efforts to Improve Service Quality at Airport Trains (Minangkabau Ekspres) in West Sumatra Province. This type of research is semi-qualitative. The results of this study indicate that an analysis of several aspects for efforts to improve service quality including tangible aspects (tangible) there are still facilities that need improvement, from the aspect of empathy (empathy) some employees in providing services still do not understand the needs of service users, from the aspect of responsiveness (responsiveness). ) namely the response to public complaints is still slow and unresponsive, from the aspect of reliability (reliability) the services provided are quite accurate but there are still delays, and the last aspect is assurance, namely supervision is not optimal and lack of greetings and greetings. Constraints found in Efforts to Improve Service Quality on Airport Trains (Minangkabau Express) in West Sumatra Province include facilities and infrastructure that are damaged or not functioning properly, events that cannot be predicted significantly, lack of public understanding, apparatus resources are still lacking, not yet competent. Finally, the solution in dealing with obstacles from Efforts to Improve Service Quality on Airport Trains (Minangkabau Ekspres) in West Sumatra Province, the solutions include*



*recruiting employees with strict selection and according to their respective potentials and being given training to provide quick responses to public complaints, checking , maintenance, repair and improvement of infrastructure facilities, arranging train travel charts with precise calculations, conducting Service Surveys every quarter on a regular basis, providing socialization and education of service procedures to the public as service users.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/publicness.v1i4.52>

**PENDAHULUAN**

Di beberapa media terkait dengan masalah kualitas pelayanan kereta api bandara yang dinilai tidak mengalami kemajuan, terutama pada keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Kemudian, masih kurangnya penjagaan di perlintasan kereta api yang mempengaruhi optimalisasi pengendalian keamanan di lapangan sehingga masih banyaknya kecelakaan (temperan) kereta api yang sering terjadi beberapa waktu terakhir. Akibat kecelakaan yang sering dialami kereta api bandara, mengakibatkan konsumen menjadi takut dan beralih ke transportasi lain. Belum lagi masyarakat yang mengeluh akan kehilangan barang bawaan di dalam KA Bandara. Dalam hal ini, penumpang kereta api tidak lagi mendapat kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk jasa angkutan kereta api.



**Gambar 1 Kecelakaan KA Bandara Ekspres**

Transportasi KA Bandara terus berusaha melakukan perbaikan dengan kualitas pelayanan yang sesuai agar dapat menarik minat masyarakat untuk. Selain itu masalah lain yang ditemukan yaitu masih terjadinya keterlambatan baik kedatangan maupun keberangkatan perjalanan KA Bandara. Selanjutnya berkaitan dengan fasilitas yang ada di dalam kereta api bandara, masih terdapat fasilitas yang harus dilakukan penambahan dan

perbaikan misalnya masih terdapat CCTV yang rusak pada beberapa gerbong KA Bandara serta tidak memadainya tempat penitipan barang yang bervolume besar seperti koper, tas besar, dan lain sebagainya.

Kondisi seperti itu tidak sesuai dengan peraturan standar pelayanan publik. Peraturan tersebut dituangkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 pasal 21 yang menjelaskan tentang standar pelayanan publik mencakup diantaranya penyelenggara memberikan jaminan rasa aman dan bebas dari bahaya. Dengan adanya permasalahan tersebut PT. KAI (Persero) diminta untuk segera mencari jalan keluar yang tepat guna mengatasi permasalahan, disisi lain pengguna jasa layanan tidak berpaling ke kendaraan lain.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan observasi awal dengan wawancara kepada Kepala Humas PT. KAI Divre II Sumatera Barat, ditemukannya permasalahan yang memiliki kesinambungan dengan permasalahan yang telah dijelaskan Beliau mengatakan bahwa:

*“...Kami selalu berusaha memberikan yang maksimal seperti memberikan fasilitas yang nyaman dan keramahan pelayanan agar pengguna jasa KA Bandara Minangkabau Ekspres mendapatkan pelayanan yang layak. Tetapi tidak bisa dipungkiri masih banyak kekurangan dari petugas kami dalam memberikan pelayanan kepada konsumen seperti kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat, masih terjadinya keterlambatan kedatangan dan keberangkatan KA Bandara. Bahkan kecelakaan KA Bandara pun masih sering terjadi. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi bagi kami kedepannya demi meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa kereta api bandara”.*

Disamping itu, penulis juga mewawancarai salah satu penumpang Kereta Api Bandara, yaitu Ibuk Rosa pada tanggal 29 Januari 2022, beliau menyebutkan :

“... *Sebenarnya Ibuk sendiri masih ada rasa takut untuk naik kereta api. Apalagi sering kali kita lihat banyak terjadi kecelakaan kereta api akhir-akhir ini. Soalnya apa yang menjamin keselamatan kita jika terjadi kecelakaan, apakah ada asuransi kecelakaannya atau ganti ruginya. Bahkan sebelumnya ada salah satubarang bawaan Ibuk yaitu oleh-oleh dari Surabaya pernah tertinggal di kereta, yang pada saat itu Ibuk naik KA Bandara dari Stasiun BIM menuju Stasiun Pulau Aie, kemudian Ibuk mencoba menelfon kontak yang bisa dihubungi dari pihak KA Bandaranya, pihak KA Bandaranya hanya sekedar menanyakan dimana hilangnya. Kemudian Ibuk kembali ke Stasiun Pulau Aie menanyakan ke petugasnya untuk melihat di CCTV, tetapi petugasnya menjawab CCTV di gerbong tempat Ibuk duduk sedang rusak dan belum diperbaiki. Akhirnya Ibuk mengikhhlaskan barang Ibuk yang hilang di KA Bandara”.*

Berdasarkan penjabaran pendahuluan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat. Dalam pada itu penulis mengangkat tema penelitian yang berjudul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Karetta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah semi kualitatif, karena penelitian ini menggambarkan perpaduan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Pengujian konsistensi penelitian dengan cara yang berbeda atau proses keabsahan penelitian akan melalui proses triangulasi. Rasionalisasi penggunaan pendekatan campuran dapat saling mengisi kelemahan dan kelebihan metodologi untuk

mengurai persoalan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat. Data terdiri dari data primer dan data sekunder dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil wawancara dari narasumber dijadikan berbentuk transkrip dan di analisis dengan teknik *Manual Data Analysis Prosedure* (MDAP). Straus dan Glaser (dalam Bungin, 2021) menyebutkan bahwa teknik *Manual Data Analysis Prosedure* (MDAP) merupakan data kualitatif yang dilaksanakan secara manual yang terdiri dari beberapa tahap yakni; catatan harian, transkrip, koding, kategori, tema, memos. Untuk proses koding penulis memberikan kode kepada narasumber agar memudahkan proses analisis data. Berikut inisial koding yang dilakukan:

**Tabel 1. Daftar Partisipan Wawancara**

Partisipan	Nama	Jabatan/Instansi
P1	Denny Fulgumadi	Kepala Seksi Prasarana Perkeretaapian Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P2	Dedi Hamaidi	Kepala Seksi Lalu Lintas, Sarana, dan Keselamatan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P3	Yusef	Staf Pegawai Bagian Tata Usaha Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P4	Akbar	Staf Pegawai Bagian Prasarana Perkeretaapian Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P5	Hendra Husnadi	Staf Pegawai Lalu Lintas, Sarana, dan Keselamatan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P6	Hirbul	Staf Pegawai Lalu Lintas, Sarana, dan Keselamatan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P7	Syahrullah	Staf Pegawai Lalu Lintas, Sarana, dan Keselamatan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P8	Barkoro	Staf Pegawai Lalu Lintas, Sarana, dan Keselamatan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Barat
P9	Li Mei	Pengguna Layanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) Provinsi Sumatera Barat
P10	Emawati	Pengguna Layanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) Provinsi Sumatera Barat
P11	Rosa	Pengguna Layanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) Provinsi Sumatera Barat
P12	Rahmi	Pengguna Layanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) Provinsi Sumatera Barat

*Sumber (Data diolah Peneliti,2002)*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian akan dianalisis menggunakan *Open Coding* yang akan disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2. Analisis Open Coding**

Partisipan	Transkripsi	Pemadatan Konsep
P1	<i>Fasilitas pada KA Bandara Minangkabau Ekspres sendiri sudah cukup memadai... Kami pun selalu mengupgrade bentuk peralatan fisik yang telah rusak baik dari sarana maupun prasarana KA Bandara Minangkabau Ekspres sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan PT. KAI dan sesuai SPM yang berlaku demi keselamatan dan kenyamanan penumpang selama perjalanan . (wawancara 2 Agustus 2022)</i>	#1 Fasilitas, peralatan, atribut pegawai, dan sarana lainnya cukup lengkap dan memadai
P2	<i>Untuk fasilitas, peralatan, atribut pegawai, dan sarana, yang diberikan KA Bandara Minangkabau Ekspres sudah lengkap ya dengan kebutuhan masyarakat seperti AC, kursinya pun nyaman, dan peralatan keamanan pun ada. Palingan fasilitas yang sudah lama terpasang di KA Bandara saja yang perlu diganti... Intinya pelayanan yang diberikan harus nyaman dan aman karena harus sesuai dengan Standar Pelayanan Umum (SPM) yaitu mengacu pada PM No 63 tahun 2019... (wawancara 2 Agustus 2022)</i>	#2 Perlu adanya perbaikan dan penambahan di beberapa fasilitas fisik dan jumlah pengawas
P6	<i>Di Minangkabau Ekspres sendiri, fasilitas yang berkaitan langsung dengan masyarakat sudah memadai, hanya saja ya kami mendapat laporan juga dari PT. KAI ada beberapa yang perlu diganti atau diperbaiki seperti di beberapa gerbong ada yang CCTV nya rusak, APAR nya sudah kadaluarsa, dan P3K nya habis...Selain dari itu, fasilitas yang lain sudah lengkap (Wawancara 2 Agustus 2022)</i>	
P9	<i>Untuk fasilitas di dalam KA Bandara Minangkabau Ekspres sudah lengkap, tetapi menurut Ibuk ada yang perlu ditambah seperti tempat penitipan koper atau barang bawaan kita setelah pulang dari penerbangan (Wawancara 5 Agustus 2022)</i>	
P10	<i>Sependapat sama Ibuk Li Mei (P9), seandainya nanti penumpang KA Bandara nya tiba-tiba meledak jumlahnya, dan tempat penitipan barang bervolume besar terbatas, tidak mungkin kita letak dibawah kursi...Kita pun duduk di kursi KA Bandara tidak nyaman (Wawancara 5 Agustus 2022)</i>	
P11	<i>Fasilitas di dalam kereta sudah lengkap, tetapi fasilitas di beberapa stasiun masih belum memadai seperti toilet,tempat penitipan barang, lahan parkir, kursi stasiun yang terbatas membuat kami duduk di emperan sekitaran stasiun untuk menunggu KA Bandara, dan lain sebagainya. Sehingga masih perlu adanya penambahan fasilitas fisik agar menunjang kebutuhan pelanggan. (wawancara 5 Agustus 2022)</i>	
P12	<i>Jumlah pengawas di dalam KA Bandara tidak semuanya ada di setiap gerbong dikhawatirkan nanti</i>	

Sumber: Diolah Peneliti (2022)

\*Transkripsi wawancara terlampir

Transkripsi yang ada pada *open coding* penulis padatkan menjadi beberapa kode konsep. Didapatkan #21 kode konsep dari dominan frasa yang muncul dalam wawancara dengan 12 narasumber. Hasil dari pemadatan konsep pada *open coding* ini, Penulis lanjutkan

kepada *axial coding* dimana *axial coding* menghasilkan subkategori untuk selanjutnya data akan dikategorikan kedalam *Selective Coding*. Berikut analisis data menggunakan *Axial Coding*:

**Tabel 3. Analisis Axial Coding**

Konsep	Subkategori
Konsep #1 Konsep #2	<b>Subkategori #1</b> Fasilitas yang diberikan cukup lengkap, memadai, dan disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) tetapi masih perlu adanya perbaikan dan penambahan
Konsep # 3 Konsep #4	<b>Subkategori #2</b> Petugas KA Bandara Minangkabau Ekspres dalam memberikan pelayanan kurang peka dan kurang peduli terhadap penumpang serta kurang memahami kebutuhan dan permasalahan penumpang
Konsep #5	<b>Subkategori #3</b> Pelayanan yang diberikan berusaha dilakukan dengan tanggap dan respon terhadap keluhan masyarakat lambat dan kurang tanggap
Konsep #6	<b>Subkategori #4</b> Pelayanan cukup akurat tetapi terkadang terjadi keterlambatan dan kedatangan KA Bandara yang tidak sesuai dengan jadwal yang tertera di

<b>Konsep #7</b>	tiket kereta
<b>Konsep #8</b> <b>Konsep #9</b> <b>Konsep #10</b>	<b>Subkategori #5</b> Pengawasan belum optimal dan masih adanya ketakutan atau keraguan dari masyarakat, serta terlalu kaku dan kurangnya salam serta sapa
<b>Konsep #11</b> <b>Konsep #12</b> <b>Konsep #13</b> <b>Konsep #14</b>	<b>Subkategori #6</b> 1. Sarana dan prasarana mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik 2. Adanya kejadian yang tidak dapat diprediksi dengan nyata 3. Kurangnya pemahaman masyarakat 4. Sumber Daya Aparatur masih belum kompeten
<b>Konsep #15</b> <b>Konsep #16</b> <b>Konsep #17</b> <b>Konsep #18</b> <b>Konsep #19</b> <b>Konsep #20</b>	<b>Subkategori #7</b> 1. Melakukan rekrutmen pegawai dengan seleksi yang ketat dan sesuai potensinya masing serta diberikan pelatihan 2. Memberikan respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat 3. Melakukan pengecekan, perawatan, dan perbaikan serta peningkatan sarana prasarana 4. Mengatur grafik perjalanan kereta api dengan perhitungan yang tepat 5. Melakukan Survei Pelayanan setiap triwulan secara berkala 6. Memberikan sosialisasi dan edukasi prosedur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

Sumber: Diolah Peneliti (2022)

\*Transkripsi wawancara terlampir

Selanjutnya dari pengkodean *Axial Coding* terdapat 7 Subkategori yang akan di masukan ke *Selective Coding* berikut analisis dari pengkodean selective:

**Tabel 4. Analisis Selective Coding**

<b>Subkategori #1</b>	<b>Kategori #1 <i>Tangible</i> (Berwujud)</b> Fasilitas fisik cukup memadai tetapi beberapa fasilitas lain perlu adanya perbaikan dan penambahan
<b>Subkategori #2</b>	<b>Kategori #2 <i>Emphaty</i> (Empati)</b> Kurang peka dan kurang memahami kebutuhan pengguna layanan
<b>Subkategori #3</b>	<b>Kategori #3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)</b> Beberapa pelayanan berusaha dilakukan dengan tanggap tetapi espon terhadap keluhan masyarakat lambat
<b>Subkategori #4</b>	<b>Kategori #4 <i>Reliability</i> (Kehandalan)</b> Pelayanan cukup akurat tetapi terkadang terjadi keterlambatan dan kedatangan KA Bandara
<b>Subkategori #5</b>	<b>Kategori #5 <i>Assurance</i> (Jaminan atau Kepastian)</b> Pengawasan belum optimal dan kurangnya salam serta sapa
<b>Subkategori #6</b>	<b>Kategori #6 <i>Kendala</i></b> 1. Sarana dan prasarana mengalami kerusakan atau tidak berfungsi dengan

	<p>baik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Adanya kejadian yang tidak dapat diprediksi dengan nyata</li> <li>3. Kurangnya pemahaman masyarakat</li> <li>4. Sumber Daya Aparatur masih belum kompeten</li> </ol>
<b>Subkategori #7</b>	<p><b>Kategori #7 Upaya</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan rekrutmen pegawai dengan seleksi yang ketat dan sesuai potensinya masing serta diberikan pelatihan</li> <li>2. Memberikan respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat</li> <li>3. Melakukan pengecekan, perawatan, dan perbaikan serta peningkatan sarana prasarana</li> <li>4. Mengatur grafik perjalanan kereta api dengan perhitungan yang tepat</li> <li>5. Melakukan Survei Pelayanan setiap triwulan secara berkala</li> <li>6. Memberikan sosialisasi dan edukasi prosedur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan</li> </ol>

Sumber: Diolah Peneliti (2022)

\*Transkripsi wawancara terlampir

Berikut hasil temuan data dari *Selective Coding* yang didapatkan tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) Di Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil akhir Pengkodean sudah didapatkan temuan khusus dalam kualitas pelayanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat.

### **Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat**

#### a) *Tangible* (Berwujud)

Temuan penelitian didapatkan bahwa fasilitas peralatan, atribut pegawai, dan sarana lainnya sudah cukup lengkap dan memadai. Misalnya seperti adanya AC, kursi yang nyaman, dan peralatan keamanan yang lengkap. Tetapi dari data penelitian juga bisa dilihat masih perlu adanya perbaikan di beberapa fasilitas fisik seperti seperti ada beberapa gerbong ada yang CCTV nya rusak, APAR nya sudah kadaluarsa. Kemudian, perlu adanya penambahan di beberapa fasilitas seperti toilet di stasiun, tempat penitipan barang, lahan parkir, kursi stasiun, dan alat P3K. Selain itu, Jumlah pengawas di dalam KA Bandara tidak semuanya ada di setiap gerbong dikhawatirkan nanti adanya tindakan kriminal di dalam kereta. Dan tentunya dari semua fasilitas tersebut harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku.

Mengacu pada pendapat Zeithaml, Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), bahwa *tangible* merupakan mampu memberikan secara tepat dan benar di segi

pelayanan fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Dari segi fasilitas pihak KA Bandara Minangkabau Ekspres belum memberikan pelayanan secara tepat dan benar, karena fasilitas fisik masih perlu adanya penambahan dan perbaikan.

Fasilitas yang ada harus sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Standar Pelayanan adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan yang menjadi tolak ukur penilaian kualitas pelayanan yang maksimal dan terjangkau. Dalam hal ini, fasilitas yang diberikan harus layak, aman, dan nyaman sesuai SPM yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019.

#### b) *Emphaty* (Empati)

Hasil temuan didapatkan bahwa Petugas KA Bandara Minangkabau Ekspres dalam memberikan pelayanan kurang peka dan kurang peduli terhadap penumpang. Beberapa pegawai terkadang kurang memerhatikan apa yang menjadi kebutuhan penumpang seperti dimana akan duduk ketika menaiki KA Bandara. Selain itu, beberapa pegawai terkadang kurang memerhatikan apa yang menjadi kebutuhan penumpang seperti dimana akan duduk ketika menaiki KA Bandara.

Menurut pendapat Zeithaml, Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), bahwa *emphaty* (empati) yaitu mudahnya melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dari segi empati, pelayanan yang diberikan oleh petugas KA Bandara Ekspres masih kurang peka atau kurang peduli dan

kurang memerhatikan apa yang menjadi kebutuhan penumpang.

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dari hasil temuan yang didapatkan, respon terhadap keluhan masyarakat lambat dan kurang tanggap. Hal ini dibuktikan dengan lambatnya respon terhadap keluhan masyarakat baik pada ketika distasiun, kotak saran maupun contact center.

Mengacu pada pendapat Zeithaml, Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu tanggapnya atau responsifnya seorang staf dalam memberikan pelayanan. Di segi responsif, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan kurang tanggap dan lambat dalam merespon keluhan masyarakat.

d) *Reliability* (kehandalan)

Berdasarkan hasil temuan, pelayanan yang diberikan cukup akurat. Hanya terkadang terjadi keterlambatan dan kedatangan KA Bandara yang tidak sesuai dengan jadwal yang tertera di tiket kereta. Keterlambatan yang terjadipun bukan tidak ada penyebabnya. Beberapa penyebabnya adalah terdapat prasarana yang rusak atau butuh perbaikan, peristiwa yang tidak diduga seperti terjadi temperan (kecelakaan kereta api) dengan kendaraan lain.

Mengacu pada pendapat Zeithaml, Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan. Dari segi keakuratan, pelayanan dari KA Bandara belum akurat dan tidak tepat waktu, serta masih terjadi keterlambatan kedatangan dan keberangkatan.

e) *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil temuan, fasilitas keamanan cukup memadai seperti CCTV dan ditambah dengan adanya pengawas atau petugas keamanan (POLSUSKA) di dalam KA Bandara. Hanya saja pengawasannya belum optimal karena terkadang ada keluhan dari masyarakat tentang kehilangan barang bawaan atau tercecer di KA Bandara. Apalagi seandainya dalam salah satu gerbong ada CCTV yang rusak atau mati, maka pengawasannya yang perlu ditingkatkan.

Selain itu, masih adanya kekhawatiran dan keraguan dari masyarakat mengenai keamanan

di KA Bandara dikarenakan petugas keamanannya tidak menetap dalam mengawasi gerbong atau tidak rutin bolak-balik dalam mengawasi keamanan antar gerbong, dikhawatirkan ada barang bawaan yang hilang. Terakhir, petugas KA Bandara terlalu kaku dalam melayani dan kurangnya salam serta sapa kepada pengguna layanan.

Mengacu pada pendapat Zeithaml, Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan). Berpedoman pada aspek *assurance* (jaminan) pelayanan yang diberikan KA Bandara Minangkabau Ekspres belum optimal pengawasannya, dan tidak mengacu kepada Prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).

### **Kendala yang terdapat pada Kualitas Pelayanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat**

Berdasarkan temuan penelitian dilapangan penulis menemukan beberapa kendala yang terdapat pada Upaya Kualitas Pelayanan Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat, berikut ini akan penulis jabarkan dengan memasukkan temuan dari pengkodean dengan teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk dapat menganalisis kendala menggunakan pisau analisis teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Tjiptono, Fandy, 2014). Berikut urainnya:

a) Faktor Internal

1) Sarana dan Prasarana yang rusak

Kendala internal yang pertama adalah sarana dan prasarana dari KA Bandara yang tidak berfungsi dengan baik. Misalnya saja perjalanan KA Bandara pernah ditunda rel kereta api rusak atau ada baut pada relnya yang copot karena dapat membahayakan penumpang dan orang-orang yang berada di dalam KA Bandara, Terkadang ada beberapa sarana yang butuh perbaikan seperti misalnya saja CCTV yang mati atau rusak, APAR (Alat Pemadam Api Ringan) yang sudah kadaluarsa, dan P3K yang sudah habis. Semua alat tersebut secara tidak langsung menajdi

kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

2) Sumber Daya Aparatur yang kurang kompeten

Berdasarkan temuan, kendala internal selanjutnya adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya tingkat pengawasan di dalam kereta, kurang ramahnya petugas KA Bandara, dan tidak responsif dalam menangani permasalahan pengguna jasa layanan. Kemudian, Tidak ada pengarah yang jelas untuk masyarakat sebagai penumpang seperti pemberitahuan pada pemberhentian setiap stasiun, pengarah tempat duduk, dan lain-lain.

Selaras dengan Aldri (2014) pelayanan publik berkualitas dapat pula dilihat dari karakteristik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, kepraktisan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian perasaan, selalu dipengaruhi oleh sikapnya yang menunjukkan peran aktif, rasa kepedulian, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugas. Dalam hal ini, pegawai atau sumber daya aparatur dari KA Bandara (Minangkabau Ekspres) bisa dikatakan masih belum kompeten dalam menajalankan tugasnya.

b) Faktor Eksternal

1) Adanya kejadian yang tidak dapat diprediksi dengan nyata dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena akan menjadi penghambat ketika melakukan perjalanan. Misalnya temperan (kecelakaan kereta api) yang akan mengganggu perjalanan KA Bandara. Jika kerusakannya parah maka perjalanan KA Bandara akan dibatalkan, jika tidak terlalu parah perjalanan tetap dilanjutkan dengan syarat sebelum melanjutkan perjalanan, dilakukan pengecekan ke seluruh badan kereta.

2) Kurangnya pemahaman masyarakat. Kendala yang terdapat pada kualitas pelayanan tidak serta merta hanya dari KA Bandara sendiri, tentunya juga ada dari pihak penumpang itu sendiri salah satunya kurangnya pemahaman masyarakat seperti kurang pemahamannya akan prosedur pelayanan padahal sudah

ada tertera di stasiun. Selain itu, banyak masyarakat yang masih kurang mengerti menggunakan gadget Android. Akibatnya banyak yang tidak mengerti tentang pemesanan tiket online melalui KAI Access dan lebih memilih memesan tiket ke stasiun

**Solusi terhadap Kendala dari Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat**

Berdasarkan temuan penelitian dilapangan penulis menemukan beberapa solusi dalam menghadapi kendala dari Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat, berikut ini akan penulis jabarkan dengan memasukkan temuan dari pengkodean dengan teori upaya menuju pelayanan yang sukses untuk dapat menganalisis Solusi dalam menghadapi kendala dari upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan pisau analisis teori upaya menuju pelayanan yang sukses Devrye (dalam Ibrahim, 2008: 79). Berikut urainnya:

a) Harga diri (*self esteem*)

Berdasarkan temuan penulis dari hasil wawancara dengan informan, PT. KAI telah melakukan rekrutmen pegawai dengan seleksi yang ketat dan sesuai potensinya masing-masing serta diberikan pelatihan di Balai Pengujian yang telah disesuaikan dengan standar kompetensi yang diatur Kementerian Perhubungan.

Hal ini senada dengan pendapat Devrye (dalam Ibrahim, 2008: 79) yaitu harga diri (*self esteem*) yang bermakna pelayanan bukan berarti “tunduk”, dinilai dari kepemimpinan dan keteladanan, penempatan petugas/pejabat pelayanan sesuai dengan keahliannya, berpedoman pada keberhasilan. Untuk itu, dengan adanya rekrutmen pegawai yang keta sesuai standar kompetensi yang ada, maka penempatan petugaspun dapat sesuai dengan keahliannya. Hal ini dikarenakan pegawai yang berkompetensi dan penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya menjadi salah satu poin penting yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di kereta api khususnya KA Bandara Minangkabau Ekspres.

b) Pembenahan dan penemuan kembali (*Recovery*)

Dari hasil temuan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, berkaitan dengan pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, terdapat permasalahan di dalam pelayanan yang harus di perhatikan oleh organisasi untuk senantiasa memperhatikan keluhan-keluhan yang di utarakan oleh masyarakat. Bentuk upaya pihak PT.KAI baik untuk Kereta Api Reguler maupun Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) terhadap keluhan-keluhan yang di utarakan oleh masyarakat, dengan di wujudkannya penyediaan sarana pengaduan yang meliputi *customer service*, kotak saran, contact center 121, melalui e-mail, bahkan bisa melalui media sosial terkini seperti Instagram, Facebook, dan lain-lain, lalu meresponnya dengan cepat dan tanggap.

Hal ini sejalan dengan pendapat Devrye (dalam Ibrahim, 2008: 79) tentang keluhan pelanggan yang harus dianggap sebagai tantangan, membatasinya, mengumpulkan informasi tentang perkembangan keinginan pelanggan, menyusun dan uji coba standar pelayanan yang baru, mendengarkan umpan balik 360 derajat bagi perbaikan selanjutnya. Dalam hal ini, pihak PT. KAI khususnya pihak KA Bandara Minangkabau Ekspres berusaha merespon dengan cepat dan menyediakan sarana pengaduan berupa kritik dan saran agar terjawabnya apa yang menjadi keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan KA Bandara Minangkabau Ekspres.

#### c) Perbaikan terus-menerus (*improving*)

Berdasarkan temuan, upaya yang dilakukan yaitu melakukan Survei Pelayanan kepada masyarakat setiap triwulan secara berkala. Upaya ini dilakukan agar pihak kereta api baik itu dari PT. Kereta Api Indonesia maupun Balai Teknik Perkeretaapian mendapatkan penilaian dari masyarakat apakah sudah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan kemudian dapat menjadi bahan evaluasi demi pelayanan yang lebih baik lagi.

Upaya lainnya yang dilakukan yaitu melakukan pengecekan, perawatan, perbaikan dan peningkatan sarana prasarana serta mengatur grafik perjalanan kereta api dengan perhitungan yang tepat.

Sejalan dengan pendapat Devrye (dalam Ibrahim, 2008: 79) tentang perbaikan terus-menerus (*improving*) yakni adanya perbaikan tanpa henti, kemudian menyesuaikan dengan perubahan dan kendala-kendala yang ada.

#### d) Penuh perhatian (*care, empati*)

Berdasarkan temuan yang didapatkan, upaya yang telah dilakukan adalah memberikan sosialisasi dan edukasi prosedur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan kereta api khususnya KA Bandara Minangkabau Ekspres sebagai bentuk kepedulian kepada masyarakat.

Selaras dengan pendapat pendapat Devrye (dalam Ibrahim, 2008: 79) penuh perhatian (*care, empati*) yaitu sistem pelayanan yang merefleksikan kepuasan pelanggan atau masyarakat, selalu menjaga citra positif dan kualitas prima, menerapkan tolak ukur yang selalu tepat. Dengan adanya sosialisasi dan edukasi ni, selain menambah pengetahuan masyarakat dibidang prosedur pelayanan, juga akan meningkatkan citra positif bagi pihak Kereta Api Bandara Minangkabau Ekspres.

Menurut Aldri dan M. Ali (2011b) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan umum dan peningkatan laju pembangunan, organisasi Pemerintah maupun Pemerintah Daerah memberikan pelayanan publik bermutu tinggi yang merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh kepada segenap unsur pengguna yang memerlukan layanan sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat pengguna layanan.

Dengan adanya semua upaya tersebut dari KA Bandara Minangkabau Ekspres, maka akan berpeluang besar untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

#### PENUTUP

Berdasarkan analisa dari beberapa aspek untuk upaya peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk dalam Dwiyanto (2014:145) dari aspek *tangible* (berwujud) masih terdapat fasilitas yang butuh perbaikan, dari aspek *emphaty* (empati) beberapa pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang memahami kebutuhan pengguna layanan, dari aspek *responsiveness* (responsif) yaitu respon terhadap keluhan masyarakat masih lambat dan kurang tanggap, dari aspek *reliability* (kehandalan) pelayanan yang diberikan cukup akurat tetapi masih terjadi keterlambatan, dan aspek terakhir *assurance* (jaminan) yaitu pengawasan belum optimal dan kurangnya salam serta sapa.

Untuk Kendala yang terdapat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Kereta Api Bandara (Minangkabau Ekspres) diantaranya sarana dan prasarana mengalami

kerusakan atau tidak berfungsi dengan baik, adanya kejadian yang tidak dapat diprediksi dengan nyata, kurangnya pemahaman masyarakat, sumber daya aparatur masih belum kompeten. Terakhir, Solusi dalam mengatasi kendala dari upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada KA Bandara (Minangkabau Ekspres) di Provinsi Sumatera Barat diantaranya Melakukan rekrutmen pegawai dengan seleksi yang ketat dan sesuai potensinya masing serta diberikan pelatihan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan masyarakat melakukan pengecekan, perawatan, dan perbaikan serta peningkatan sarana prasarana, mengatur grafik perjalanan kereta api dengan perhitungan yang tepat melakukan Survei Pelayanan setiap triwulan secara berkala, memberikan sosialisasi dan edukasi prosedur pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Rofiah, C., & Bungin, B. (2021). Qualitative Methods: Simple Research With Triangulation Theory Design. *Develop*, 5(1), 18-28.
- Aldri Frinaldi , 2011, Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keberanian Dan Kearifan Pns Dalam Pelayanan Publik Yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat), Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 ISBN: 978-602-96848-2-7 LAB-ANE FISIP Untirta
- Aldri Frinaldi, Muhammad Ali Embi, dan Norapiah A. Rahman. 2011a. *Hubungan Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Mahasiswa*. Prosiding International Seminar of Vocational and Technical Education. Fakultas Teknik UNP Colaboration with University Kebangsaan Malaysia and University Pendidikan Sultan Idris Malaysia ; 291-317
- Aldri Frinaldi dan Muhammad Ali Embi. 2011b. *Pengaruh Budaya Kerja Etnik terhadap Budaya Kerja Keberanian dan Kearifan PNS dalam Pelayanan Publik yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat)*. Prosiding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011. LAB-ANE Fisip Untirta; 62-68. <http://ejurnal.fisipuntirta.ac.id/index.php/eJLAN/article/view/10/11>
- Aldri Frinaldi dan Dede Pradana Putra. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di kota Padang, Sumatera Barat)*. Prosiding Seminar Nasional "Tantangan Pemerintahan Baru". Universitas Negeri Padang.
- Alhadi, M. A., Novera, A., & Murty, T. (2020). *Tanggung Jawab Perdana PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Akibat Kecelakaan Terhadap Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2007 Tentang Perkeretaapian* (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Desi, Y. (2018). *Upaya Peningkatan Kualitas" Pelayanan Administrasi" Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*.
- Dwiyanto, A. (Ed). (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)*. *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*: Bandung. Mandar Maju.
- Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

Tjiptono , Fandy. 2008. Service Managemen  
Mewujudkan Pelayanan Prima.  
Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan  
Publik