PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA DAOP VIII SURABAYA

(Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Publik PT. KERETA API INDONESIA DAOP VIII SURABAYA di Stasiun Gubeng Surabaya)

RISZA ADRIYASA YUSZENDA

DR. Falih Suedi, M.Si.

KKB KK 2 Fis. AN

ABSTRAKS

Stasiun adalah tempat keberangkatan dan kedatangan kereta api, di stasiun inilah tempat dimana para penumpang mendapatkan pelayanan untuk menggunakan jasa layanan transportasi kereta api. Stasiun gubeng surabaya adalah salah satu stasiun besar di surabaya juga dianggap sebagai salah satu landmark surabaya karena keberadaannya yang sudah ada semenjak zaman Belanda. Stasiun gubeng sendiri tidak hanya di singgahi oleh kereta api tertentu seperti stasiun besar di kota lain, karena di stasiun gubeng bermacam-macam kelas kereta singgah untuk mengangkut penumpang, diantaranya adalah Komuter, ekonomi, bisnis dan eksekutif. Oleh karena itu stasiun surabaya gubeng dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada calon penumpang dan para penumpang yang datang dari stasiun lain, pelayanan yang baik diharapkan akan memberikan kepuasan bagi masyarakat dan untuk mensosialisasikan transportasi massal yang ekonomis, nyaman dan memiliki tingkat polusi rendah. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana stasiun gubeng memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa kereta api. Untuk mengetahui bagaimana stasiun gubeng meningkatkan kualitas pelayanan digunakan 5 indikator peningkatan kualitas pelayanan menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsivenes*, *Assurance* dan *Emphaty*. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, tipe penelitian deskriptif,

lokasi penelitian berada di stasiun surabaya gubeng. Informan yang diambil dalam penelitian ini para penumpang yang menggunakan jasa kereta api di stasiun gubeng, dan Petugas Pemberi Pelayanan atau operator stasiun. Untuk teknik penentuan informan bagi pemberi layanan menggunakan *Purposive Sampling*. Sedangkan pengguna layanan atau penumpang kereta api menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam serta dokumentasi. Kemudian menganalisis data menggunakan reduksi data, penyajian data kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Kata kunci : pelayanan, kualitas pelayanan, pelayanan publik, stasiun gubeng.

ABSTRACT

The train station is the place of departure and arrival of trains, in stations this is the place where the passengers get the service to use the services of railway transport services. Surabaya Gubeng Station is one of the major stations in Surabaya are also regarded as one of the Surabaya city landmarks since its existence that has existed since the Dutch era. Gubeng station itself not only accept by certain trains like a big station in another city, because the station Gubeng various train classes dropped by to carry passengers, such as commuting, economic, business and executive. Therefore Gubeng surabaya station is required to give good service to potential passengers and the passengers who come from another station, good service is expected to give satisfaction for the community and to promote mass transit, economical, comfortable and has a lower pollution levels.

This study aims to describe how Gubeng stations provide excellent service to users of railway services. To find out how to improve the quality of the service station Gubeng used 5 indicators of service quality improvement by Zeithamal, Parasuraman and Berry are Tangible, realibility, Responsivenes, Assurance and Emphaty.

This study uses the theory of public services and quality of public services.

This study used qualitative methods, descriptive research type, study site located in surabaya Gubeng station. Informants who were taken in this study is the passengers who use the services Gubeng railway station, and Officer Provider or service station. For determination technique informant for service providers using purposive sampling. While the user or passenger rail service using accidental sampling. Data collection by observation, depth interviews and documentation. Then analyze the data using data reduction, data presentation and conclusions, or verify the withdrawal.

Key words: service, service quality, public services, Gubeng station.