

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini tentang sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta. PT. KAI merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero) sesuai dengan Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA 2010. Penelitian ini penting untuk diteliti karena adanya stigma negatif bahwa institusi pemerintah seperti BUMN identik dengan *mismanagement* dan inefisiensi (Muhammad 2010), termasuk memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan (Wulandari 2012). Sejalan dengan hal tersebut, Beckett (2010) mengkritisi sebuah mantra “*The Government Should Run Like a Business*” dan menyoroti bahwa pemerintah (dalam penelitian ini adalah PT.KAI yang berbentuk BUMN) adalah bisnis masyarakat sehingga hak-hak masyarakat lebih luas daripada hak pemegang saham. Meskipun *profit oriented*, intitusi pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang menguntungkan publik.

Penelitian ini melihat proses komunikasi berdasarkan teori S-O-R yang merupakan kependekan dari stimulus-organisme-respon. Ini dikarenakan objek dari penelitian ini adalah manusia yang jiwanya meliputi komponen respon yang berupa sikap, opini, perilaku, afeksi dan konasi (Effendy, 2003:254). Menurut Gulo (2002:67), respon dalam organisasi atau perusahaan adalah suatu reaksi atau jawaban publik yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus

yang diberikan oleh organisasi. Penelitian ini berfokus pada sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta Daop VI Yogyakarta. Menurut Lummolos (2007:35), sikap merupakan respon individu terhadap suatu objek. Sikap yang diberikan tentunya dapat menerima atau menolak, dapat positif atau negatif terhadap objek tersebut. Dalam hal ini sikap memiliki perananan penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan.

Individu atau manusia berperan serta sebagai pengendali antara stimulus dan respon (yang dalam penelitian ini adalah sikap) sehingga yang menentukan bentuk respon individu terhadap stimulus adalah stimulus dan faktor individu itu sendiri (Azwar, 1995:6). Menurut Azwar, sikap seseorang dapat dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta. Apakah publik memiliki sikap positif atau memiliki sikap negatif terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta. Penelitian ini meneliti sikap positif atau negatif yang ditunjukkan oleh responden dalam bentuk setuju atau tidak setuju terhadap implementasi standar pelayanan minimum, yang kemudian akan menentukan perilaku dari responden (konatif). Karena membahas tentang setuju atau tidak setuju maka penelitian ini berfokus pada komponen afektif dari sikap.

PT. KAI sebagai penyedia layanan transportasi darat terus melakukan peningkatan pelayanan dengan bukti nyata yang bisa dilihat melalui perubahan signifikan dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk pengguna jasa

kereta. Diantaranya, proses reservasi, *sistem gate* dan juga ketepatan waktu. Dengan peningkatan pelayanan signifikan hingga kini, PT. KAI memperoleh penghargaan Pelayanan Publik BUMN Berdaya Saing Terbaik 2013 (BUMN 2014). Hal ini sesuai dengan visi PT. KAI yaitu menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Peningkatan pelayanan yang terus dilakukan hingga mendapat penghargaan, mendasari peneliti untuk mengetahui bagaimana sikap penumpang kereta sebagai individu-individu yang bersinggungan langsung dengan implementasi pelayanan PT. KAI. Apakah penumpang memiliki sikap negatif seperti stigma yang melekat pada instansi pemerintah seperti BUMN, atau sebaliknya memiliki sikap yang positif terhadap implementasi pelayanan publik. Sikap dari publik perlu dikaji, dipahami dan dimanfaatkan sedemikian rupa karena mempunyai kekuatan yang besar. Sikap publik merupakan pendukung eksistensi lembaga-lembaga (Suhandang, 2004:38). Sehingga, keberadaan sikap publik mampu mendukung suatu lembaga namun juga mampu bersifat destruktif atau menghancurkan lembaga.

Adanya standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta yang telah berlaku sejak Februari 2011 membutuhkan peranan *public relations* dalam melakukan riset sikap publik. Hal tersebut dikarenakan seorang *public relations* bertindak sebagai perantara (mediator) (Nova, 2011:490). Artinya praktisi *public relations* tidak hanya memberikan informasi perusahaan kepada publik, melainkan juga mampu mengolah informasi publik untuk perusahaan. Selain itu, sikap publik

selalu ada dan merupakan kekuatan yang dinamis. Adalah bagian dari misi public relations untuk membantu organisasi mengenali, memahami dan menghadapi pengaruh kuat dari sikap publiknya (Cutlip, Center & Broom. 2009:238).

Publik dalam penelitian ini adalah penumpang kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta yang utamanya memiliki pengalaman menggunakan jasa kereta api sejak standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta dilaksanakan yaitu pada tahun 2011. Publik adalah suatu kelompok orang yang memiliki kepentingan yang sama dalam masalah tertentu (Soemirat dan Ardianto, 2003:104). Dalam penelitian ini penumpang kereta memiliki kepentingan yang sama yaitu menggunakan jasa kereta sebagai transportasi. Karena penelitian dilakukan di Daop VI Yogyakarta maka peneliti memilih kereta ekonomi milik Daop VI Yogyakarta untuk diteliti yaitu Kereta ekonomi jarak jauh Kereta Bogowonto dan Kereta Progo.

Selain itu, sejak dua tahun terakhir pemerintah telah memberikan (*Public Service Obligation*) atau subsidi untuk kereta ekonomi jarak jauh. Hal ini diharapkan dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada publik seperti, penambahan frekuensi, jumlah tempat duduk, penambahan fasilitas dan pengurangan tarif. Jumlah anggaran subsidi tersebut terus meningkat. Pada tahun 2013 anggaran PSO kereta ekonomi jarak jauh sebesar 700 miliar rupiah, anggaran ini kemudian meningkat menjadi 1,2 triliun pada tahun 2014 (Anam 2014). Meskipun demikian data selama beberapa tahun terakhir menunjukkan serapan penumpang kereta ekonomi jarak jauh menurun (Yuniar 2014). Oleh sebab itu penting untuk melihat sikap publik terhadap implementasi standar

pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta dikarenakan adanya peningkatan anggaran PSO yang diimbangi dengan peningkatan standar pelayanan, namun jumlah pengguna jasa kereta ekonomi jarak jauh masih mengalami penurunan.

Pelanggan (yang dalam penelitian ini adalah penumpang kereta) merupakan salah satu asset perusahaan yang paling berharga, mereka merupakan sumber penjualan ulang, testimonial dan acuan (Moore, 2000:146). Selain itu, pelanggan juga merupakan *stakeholder* primer dari PT. KAI. *Stakeholder* adalah seseorang atau sekelompok orang yang dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh tindakan, keputusan, kebijakan, praktik atau tujuan dari sebuah perusahaan (Widjaja & Pratama, 2008:47). Sedangkan *stakeholder* primer merupakan *stakeholder* yang keberadaannya sangat penting bagi perusahaan. Stakeholder primer PT. KAI diantaranya pemegang saham, investor, pelanggan, komunitas lokal, pemasok dan rekanan bisnis. Stakeholder sekunder PT. KAI meliputi pemerintah, institusi sipil, pers, pesaing usaha dan masyarakat pada umumnya.

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, PT. KAI berorientasi pada standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta. PT. KAI sebagai instansi pemerintah memberikan pelayanan yang berorientasi pada standar pelayanan minimum serta didorong dengan secara konsisten mengimplementasikan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) sebagaimana yang telah dituangkan dalam hasil RUPS (*Annual Report* PT. KAI 2011). PT. KAI juga telah melakukan sosialisasi terhadap implementasi standar

pelayanan minimum tersebut kepada seluruh pemangku kepentingan perkeretaapian nasional (Fahmi 2014).

Standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2011. Pasal 2 ayat 1, 2 dan 3 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2011 menyatakan bahwa : (1) Pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum. (2) Standar pelayanan minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1), merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana perkeretaapian yang mengoperasikan stasiun dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa stasiun dan Penyelenggara sarana perkeretaapian yang dalam melaksanakan kegiatan angkutan orang dengan kereta api. (3) Standar pelayanan minimum meliputi : standar pelayanan minimum di stasiun kereta api; dan standar pelayanan minimum dalam perjalanan.

Menurut Pasal 3 ayat 1 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 9 Tahun 2011 tentang Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api paling sedikit terdapat:

- a. Informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai nama dan nomor kereta api, jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api, tarif kereta api, stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian dan stasiun kereta api tujuan, kelas pelayanan dan peta jaringan jalur kereta api
- b. Loket
- c. Ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir
- d. Kemudahan naik turun penumpang

- e. Fasilitas penyandang cacat dan kesehatan. dan
- f. Fasilitas keselamatan dan keamanan

Tidak jauh berbeda dengan standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api antar kota Pasal 4 ayat 3 mengatur tentang standar pelayanan minimum dalam perjalanan pada kereta api perkotaan sebagaimana paling sedikit meliputi :

- a. Pintu dan jendela
- b. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
- c. Lampu penerangan
- d. Penyejuk udara
- e. Rak bagasi
- f. Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat wanita hamil, anak di bawah 5 (lima) tahun, orang sakit dan orang lanjut usia
- g. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri
- h. Fasilitas kesehatan, keselamatan dan keamanan
- i. Informasi gangguan perjalanan kereta api; dan
- j. Ketepatan jadwal perjalanan kereta api.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan tersebut merupakan sebuah usaha PT. KAI agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada publik. Pelayanan prima atau *excellent service* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Barata, 2003:26).

Daerah Operasi VI Yogyakarta dipilih sebagai objek penelitian karena kota Yogyakarta adalah kota tujuan wisata dengan okupansi kereta api yang tinggi (Dewi 2014). Yogyakarta merupakan Kota besar masih menjadi tujuan favorit bagi para pendatang untuk mencari pekerjaan dan berwisata. Penelitian ini berfokus pada wilayah Daop VI Yogyakarta juga dikarenakan adanya Rencana operasionalisasi Kereta Rel Listrik (KRL) di wilayah Daop VI Yogyakarta pada tahun 2015. Menurut Direktur Utama PT. KAI, Ignasius Jonan jika KRL bisa dioperasikan di wilayah Daop VI Yogyakarta, maka akan sangat efektif. Selama ini, okupansi angkutan lokal di wilayah Daop VI Yogyakarta cukup tinggi, permintaan angkutan kereta lokal melebihi kapasitas atau 150 persen sehingga perlu mendapatkan dukungan armada. Tidak hanya KRL, operasionalisasi perlintasan kereta ganda atau double track di jalur selatan juga sudah ada kepastian (Widiyanto 2014).

Selain itu, tim Stasiun Yogyakarta yang terdiri dari Kepala Stasiun Sudiarto, Customer Service Arif Firmansyah, dan Bilyetris Roossati Roosharjanti yang mengusung mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM) dalam kompetisi Cipta Karya Inovatif (CKI) BUMN 2014 meraih penghargaan dalam kategori Inovasi Teknologi Terbaik (Corcomm PT KAI 2014). Dengan adanya perbaikan dan inovasi pelayanan yang dilakukan Daop 6, maka menjadi penting untuk melihat bagaimana kecenderungan sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan yang telah diberikan selama ini. Apakah pelayanan yang selalu ditingkatkan juga diimbangi dengan sikap publik yang positif (mendukung) ataukah sebaliknya.

Perbaikan dan peningkatan pelayanan yang terus dilakukan merupakan upaya PT. KAI untuk meningkatkan pelayanan bagi para penumpang dan merupakan suatu kewajiban bagi PT. KAI sebagai perusahaan jasa penyedia layanan transportasi.

Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian. Pentingnya transportasi tercermin dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka transportasi harus ditata dalam satu sistem transportasi nasional secara terpadu dan mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, tepat, teratur dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.

Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolaannya sehingga angkutan kereta api baik sebagai angkutan barang maupun angkutan penumpang dapat diandalkan oleh masyarakat banyak. Angkutan kereta api, dengan berbagai keunggulannya, dikembangkan guna mengantisipasi peningkatan kebutuhan akan jasa angkutan baik untuk angkutan kota maupun antar kota jarak jauh. Peranan kereta api sebagai sarana transportasi menjadi semakin penting untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam era bisnis, ekonomi, pertumbuhan dan perkembangan serta pariwisata kota. Di tengah stagnasi pertumbuhan angkutan penumpang dengan pangsa pasar 80% membuat PT. KAI terus melakukan terobosan melalui berbagai upaya perbaikan pelayanan yang sudah dilakukan, salah satunya melalui

peremajaan gerbong kereta api, renovasi dan sterilisasi stasiun, hingga perbaikan sistem tiket yang terus ditingkatkan dari waktu ke waktu. Perbaikan pelayanan diharapkan dapat ikut meningkatkan animo masyarakat untuk kembali menggunakan angkutan kereta api sebagai moda transportasi andalan sehari-hari (*Annual Report PT. KAI 2013*).

Menurut riset Dirjen Perkeretaapian tahun 2009 dalam annual report PT. KAI 2013, menyebutkan bahwa kereta api merupakan moda transportasi dengan kapasitas angkut orang terbanyak (1500 orang) daripada bus (40 orang) dan pesawat terbang (500 orang). Selain itu PT KAI merupakan BUMN yang memiliki banyak penghargaan tingkat nasional maupun internasional. Untuk tingkat nasional seperti, peraih *HR Excellent Award 2014*, *The Best Chief Strategy Execution Officer 2014* dan *The Best Service Excellent Of The Year 2014*, untuk tingkat internasional seperti *Best Practice Award 2014* untuk kategori *operations management* bidang *Customer Service and Contact Center*.

Penelitian ini mendeskripsikan kecenderungan sikap yang ditunjukkan oleh publik, apakah positif atau negatif. Hal ini dikarenakan adanya sikap positif dan negatif publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh tersebut. Seperti, Pelayanan tiket dengan kursi tanpa tempat duduk. Ini dikarenakan sesuai dengan implementasi standar pelayanan minimum seharusnya setiap penumpang berhak atas tempat duduk dengan konstruksi tetap. Namun, tiket dengan kursi tanpa tempat duduk juga masih diperjual belikan, salah satunya di kereta Prambanan Express Yogyakarta. Pihak yang memberikan sikap negatif terhadap adanya tiket tanpa tempat duduk

merasa tidak adil karena telah membayar dan masih harus berdiri. Selama pihak yang memberikan sikap positif terhadap adanya tiket tanpa tempat duduk merasa tidak masalah harus berdiri yang penting bisa terangkut (Yuwono 2013).

Sebuah artikel dalam situs *antaranews.com* memuat sikap tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta. Konsumen masih menilai PT KAI belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum karena masih sering terjadi gangguan yang menyebabkan jadwal pemberangkatan KRL terlambat, AC tidak terasa dingin, penumpang yang penuh sesak, hingga faktor keselamatan yang sering terabaikan (Tarmizi 2012). Berbeda dengan artikel dalam situs *finance.detik.com*, artikel tersebut memuat pemberitaan tentang kereta Ekonomi AC Jayabaya. Tidak hanya ber-ac, kereta ini juga memiliki 2 pramugari dan 2 pramugara disetiap rangkaian kereta. Mereka memberikan pelayanan, seperti membantu kebutuhan makan dan minum, membantu penumpang yang sakit serta memberikan informasi mengenai stasiun pemberhentian. Tidak hanya itu, penumpang juga tidak perlu khawatir saat peralatan elektroniknya mulai kehabisan baterai karena KA Jayabaya dilengkapi stop kontak di masing-masing tempat duduk (Sutianto 2014).

Adanya sikap yang positif maupun negatif terhadap standar pelayanan minimum yang diberikan PT. KAI kepada publik membutuhkan peranan *public relations* untuk mengolah sikap publik tersebut sebagai *input* bagi perusahaan. Menurut Cutlip and Center dalam Kusumastuti (2004:24), salah satu fungsi Humas atau *public relations* adalah untuk menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik

dan menyalurkan sikap publik pada perusahaan. Hakikat *public relations* atau Humas adalah komunikasi, komunikasi yang menjadi ciri kehumasan adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan terjadinya arus informasi yang bersifat timbal balik. Tidak hanya informasi dari perusahaan yang disampaikan kepada publik, melainkan informasi publik kepada perusahaan juga dapat disampaikan. Sehingga yang menjadi tujuan humas adalah adanya arus informasi yang timbal balik menunjukkan adanya hubungan yang baik antara perusahaan dan publik. Perusahaan menikmati keuntungan dan manfaat dari hubungan yang baik itu dan publik perusahaan itu pun menikmati keuntungan dan manfaat dari hubungan baik (Iriantara, 2007:18).

Humas dalam perusahaan atau organisasi memiliki tugas yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik (Kusumastuti, 2004:25-26). Dengan memiliki tujuan dan fungsi humas mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik, dalam hal ini KAI berusaha menjawab kepentingan publik akan rasa aman, nyaman dan tertib.

PT. KAI sebagai komunikator dalam penyampaian pesan atau informasi tentang standar pelayanan minimum menggunakan beberapa media, seperti *annual report*, *company profile* dan artikel di situs resmi PT. KAI serta penggunaan papan informasi dan audio baik di stasiun maupun didalam kereta. Media merupakan sarana atau alat untuk menyampaikan pesan. Ruslan (2005:29-31) menggolongkan media atau alat tersebut sebagai berikut:

- a. Media umum. (surat, telepon, faksimili, telegraf dan email)
- b. Media massa. (media cetak dan media elektronik)
- c. Media khusus. (iklan, logo dan nama organisasi atau produk)
- d. Media internal. (media yang digunakan untuk kepentingan kalangan terbatas dan nonkomersial serta lazim digunakan dalam aktivitas *public relations* atau hubungan masyarakat. Contohnya, *house journal*, *printed materials*, *spoken and visual word* dan media pertemuan)

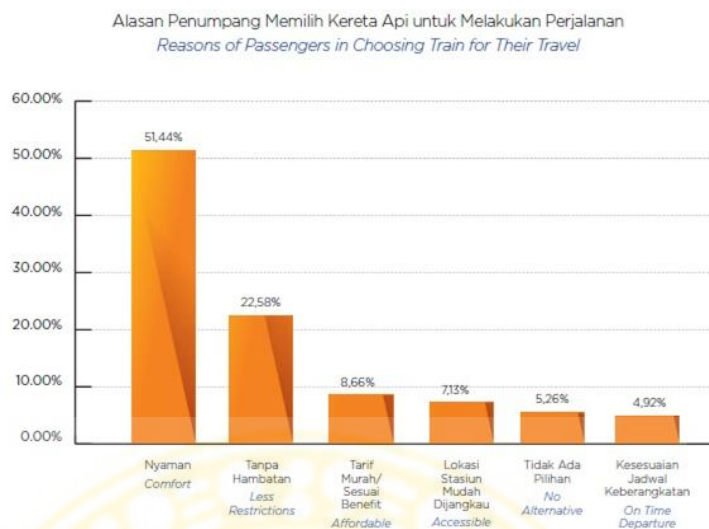
PT KAI merupakan perusahaan yang berbentuk perusahaan perseorangan atau persero sesuai dengan Instruksi Direksi No. 16/OT.203/KA/2010 sejak Mei 10 hingga sekarang. Kereta Api sendiri telah ada di Indonesia sejak 1864 yang ditandai dengan pembangunan rel oleh Pemerintah Hindia Belanda. Seiring perkembangannya, PT KAI dulunya berbentuk DKA, DKA-RI, PNKA, PJKA, Perumka, PT Kereta Api (Persero) hingga saat ini PT Kereta Api Indonesia (PERSERO). Dalam pelaksanaannya PT KAI membagi daerah operasi (daop) di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero) dipimpin oleh seorang Kepala Daerah Operasi (KADAOP) yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direksi PT Kereta Api (Persero). Jumlah Daerah Operasi PT KAI saat ini berjumlah 9 Daerah Operasi. Daop I Jakarta, Daop II Bandung, Daop III Cirebon, Daop IV Semarang, Daop V Purwokerto, Daop VI Yogyakarta, Daop VII Madiun, Daop VIII Surabaya dan Daop IX Jember. Penelitian ini berfokus pada Daop VI Yogyakarta.

Pada tahun 2012, PT KAI dinobatkan sebagai BUMN Inovatif terbaik, yang dilihat tidak hanya dari sisi manajemen saja tetapi juga dilihat dalam skala yang lebih besar (Riyandi 2012). PT KAI sebagai BUMN mempunyai peran strategis sebagai pelaksana pelayanan publik, penyeimbang kekuatan-kekuatan swasta besar, dan turut membantu pengembangan usaha kecil atau koperasi (Wibisono 2007:87).

Tertatanya kebijakan sosial di BUMN ini memang sangat strategis. Terlebih memang BUMN telah dicitrakan sebagai perusahaan “plat merah” sehingga harus menjadi pelopor dan teladan dalam hal kepedulian terhadap masyarakat (Wibisono 2007:90). Namun demikian, bukan berarti tidak ada kekurangan dalam implementasi atau pelaksanaan dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Adanya kekurangan dalam implementasi membuat PT. KAI terus berupaya meningkatkan pelayanan agar penumpang dapat merasa nyaman dan aman baik distasiun maupun di dalam kereta. Hal ini dikarenakan, berdasarkan hasil survey kepuasan penumpang yang dilakukan oleh Dirjen Perkeretaapian tahun 2013, 51,44% responden memilih menggunakan moda kereta api karena alasan kenyamanan dan 22,58% karena alasan kelancaran perjalanan.

Grafik I. 1 Alasan Penumpang Memilih Kereta Api untuk Melakukan Perjalanan



Sumber: PT Kereta Api Persero 2013

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Deny Rizky, mahasiswa Ilmu Hukum Unesa dengan judul Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan No. Pm 9 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pada kereta Api Komuter Sulam. Penelitian tersebut tentang implementasi standar pelayanan minimum yang dilihat dari sisi manajemen PT. KAI. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan standar pelayanan minimum pada kereta Api Komuter Sulam belum optimal dikarenakan kondisi kereta yang sudah tua beserta fasilitas di dalamnya yang belum memadai, seperti pintu, jendela, ketersediaan tempat duduk, kipas angin, fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit, dan lansia, fasilitas kesehatan dan keamanan, informasi gangguan perjalanan kereta api dan keterlambatan jadwal kereta api (Kurniawan 2014). Berbeda dengan penelitian tersebut yang membahas tentang implementasi standar pelayanan dari sisi

manajemen, penelitian ini mendeskripsikan implementasi standar pelayanan minimum dari sikap penumpang. Sikap penumpang yang ditunjukkan melalui sikap positif atau negatif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Peneliti mengumpulkan data dengan memberikan kuesioner kepada penumpang kereta ekonomi jarak jauh Daerah Operasi VI Yogyakarta. Dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui bagaimana sikap penumpang terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta.

I.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah sikap penumpang terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta pada kereta ekonomi jarak jauh Daerah Operasi VI Yogyakarta?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mendeskripsikan sikap penumpang terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta pada kereta ekonomi jarak jauh Daerah Operasi VI Yogyakarta.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan ilmu dan dapat mengaplikasikan teori-teori komunikasi seperti teori stimulus-organisme-respon (yang dalam penelitian ini berfokus pada sikap publik) dan dasar-dasar humas yang telah didapat selama perkuliahan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan tambahan bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti sikap publik lebih mendalam tentang sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta.

I.5 Kerangka Teori

I.5.1 Sikap Sebagai Efek Komunikasi

Harold Lasswell mendefinisikan komunikasi berdasarkan konsep “*Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*” Atau Siapa Mengatakan Apa Dengan Saluran Apa Kepada Siapa Dengan Pengaruh Bagaimana? (Mulyana, 2010:69).

Peneliti menyimpulkan bahwa berdasarkan definisi Lasswell (dalam Mulyana, 2010:69-73) tersebut dapat diturunkan lima unsur komunikasi yang saling bergantung satu sama lain, yaitu:

Pertama, sumber (*source*), sering disebut juga pengirim (*sender*), penyandi (*encoder*), komunikator (*communicator*), pembicara (*speaker*) atau *originator*. Sumber adalah pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa jadi seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara. Kebutuhan tersebut bervariasi, untuk memelihara hubungan yang sudah dibangun, menyampaikan informasi, menghibur, hingga kebutuhan untuk mengubah ideologi, keyakinan agama dan perilaku pihak lain. Untuk menyampaikan perasaan atau pikirannya, sumber harus mengubah perasaan atau pikiran tersebut ke dalam seperangkat symbol verbal atau nonverbal yang idealnya dipahami oleh penerima pesan.

Kedua, pesan, yaitu apa saja yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber.

Ketiga, saluran atau media, yakni alat atau wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesannya kepada penerima.

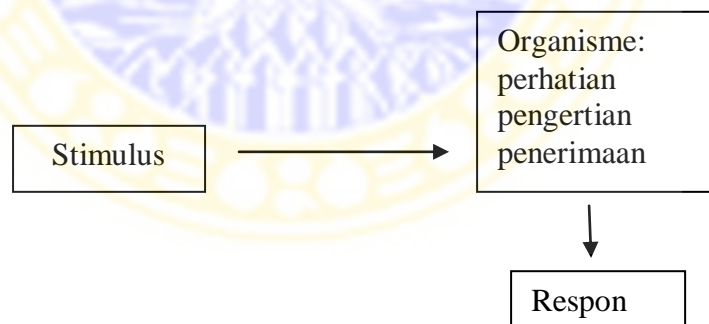
Keempat, penerima (*receiver*), sering juga disebut sasaran/tujuan (*destination*), komunikate (*communicate*), penyandi-balik (*decoder*) atau khalayak (*audience*), pendengar (*listener*), penafsir (*interpreter*), yakni orang yang menerima pesan dari sumber.

Kelima, efek, yaitu apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut, misalnya penambahan pengetahuan (dari tidak tahu menjadi tahu), terhibur, perubahan sikap, perubahan keyakinan, perubahan perilaku dan sebagainya.

Mengutip pendapat Hovland, Janis dan Kelley (dalam Effendy, 2000:255) yang menyatakan bahwa dalam menelaah sikap ada tiga variabel penting, yaitu:

- a. perhatian
- b. pengertian
- c. penerimaan

Bagan I.1 Teori S-O-R



Sumber: Effendy, 2000:255

Penelitian ini melihat proses komunikasi berdasarkan teori S-O-R yang merupakan kependekan dari stimulus-organisme-respon. Ini dikarenakan objek dari penelitian ini adalah manusia yang jiwanya

meliputi komponen sikap, opini, perilaku, afeksi dan konasi (Effendy, 2003:254). Penelitian ini berfokus pada sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta Daop VI Yogyakarta. Menurut Lummos (2007:35), sikap merupakan respons individu terhadap suatu objek. Respons yang diberikan tentunya dapat menerima atau menolak, dapat positif atau negatif terhadap objek tersebut. Dalam hal ini sikap memiliki peranan penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Karena sikap publik dapat memunculkan dukungan publik kepada sebuah perusahaan.

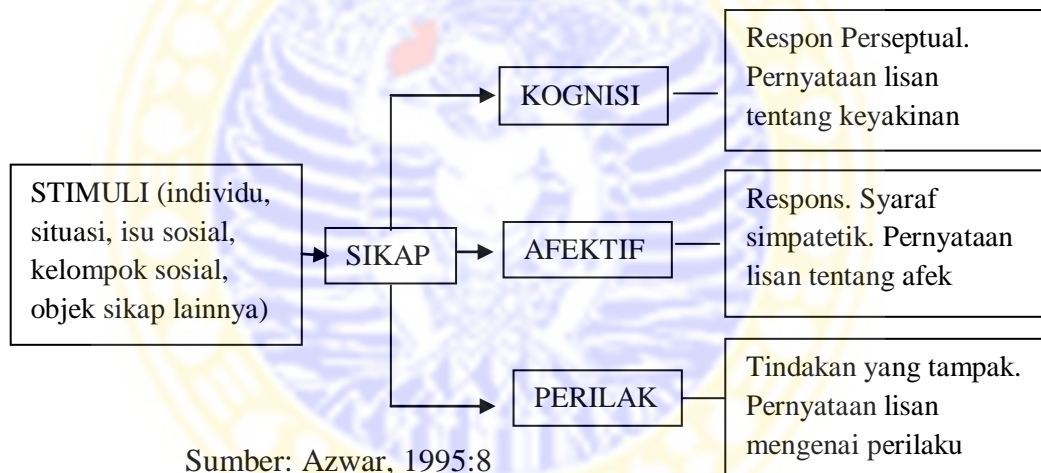
Sikap pada dasarnya merupakan efek atau tanggapan yang diberikan komunikan kepada komunikator atas pesan yang disampaikan oleh komunikator. Peneliti berasumsi bahwa dalam implementasi standar pelayanan minimum, terdapat sikap penumpang yang terjadi akibat suatu peristiwa komunikasi yaitu aktivitas pelayanan yang diberikan PT. KAI kepada penumpang.

Azwar (2010:7-8) mengutip pernyataan Rosenberg dan Hovland menyatakan bahwa sikap diklasifikasikan dalam tiga bentuk. Yang pertama, sikap kognitif yang merupakan sikap perceptual dan pernyataan mengenai apa yang diyakini. Kedua, sikap afektif, yaitu suatu bentuk sikap syaraf simpatetik dan pernyataan afeksi. Ketiga adalah sikap konatif (perilaku), merupakan bentuk sikap berupa tindakan dan pernyataan mengenai perilaku.

Ruslan (2010:116) berpendapat bahwa kognisi merupakan tahap transfer informasi pengetahuan tertentu yang akan mengubah sikap publik dari tidak tahu menjadi tahu (*learn*), afektif adalah tahap yang berbicara senang atau tidak senang (*feel*) dan konatif atau perilaku yang terdapat perubahan dari hal negatif menjadi perilaku yang lebih positif (*do*).

Konsepsi Skematik Rosenberg & Hovland mengenai sikap. Dikutip oleh Azwar (1995:8).

Bagan I.3 Konsepsi Skematik Sikap Rosenberg & Hovland



Untuk memahami dan mengetahui sikap diperlukan sebuah pengukuran. Berbagai teknik telah dikembangkan untuk dapat mengukur sikap. Metode pengukuran sikap yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan Skala Sikap. Skala Sikap merupakan metode pengungkapan dalam bentuk *self-report* yang hingga kini dianggap sebagai paling dapat diandalkan adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan yang harus dijawab individu (Azwar, 1995:90).

Penelitian ini tentang implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta Daop VI Yogyakarta. Publik yang dalam penelitian ini adalah penumpang kereta Bogowonto dan kereta Progo yang telah merasakan implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh oleh PT. KAI Daop VI sehingga memiliki sikap setuju atau tidak setuju terhadap implementasi pelayanan minimum penumpang orang dengan kereta tersebut. Karena berbicara tentang senang atau tidak senang maka penelitian ini berfokus pada komponen afektif.

I.5.2 Standar Pelayanan Minimum untuk Mencapai Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pelayanan prima atau *excellent service* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya agar pelanggan selalu loyal kepada perusahaan (Barata, 2003:27).

Menurut Barata (2003:26) didalam definisi layanan prima tersebut harus ada minimal tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Dalam mewujudkan pelayanan prima PT. KAI berorientasi pada standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta.

Tujuan dari pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan, menurut Ruslan (2010:228) adalah:

- a. dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada konsumennya
- b. tetap menjaga (maintenance) agar konsumen merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya

c. upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

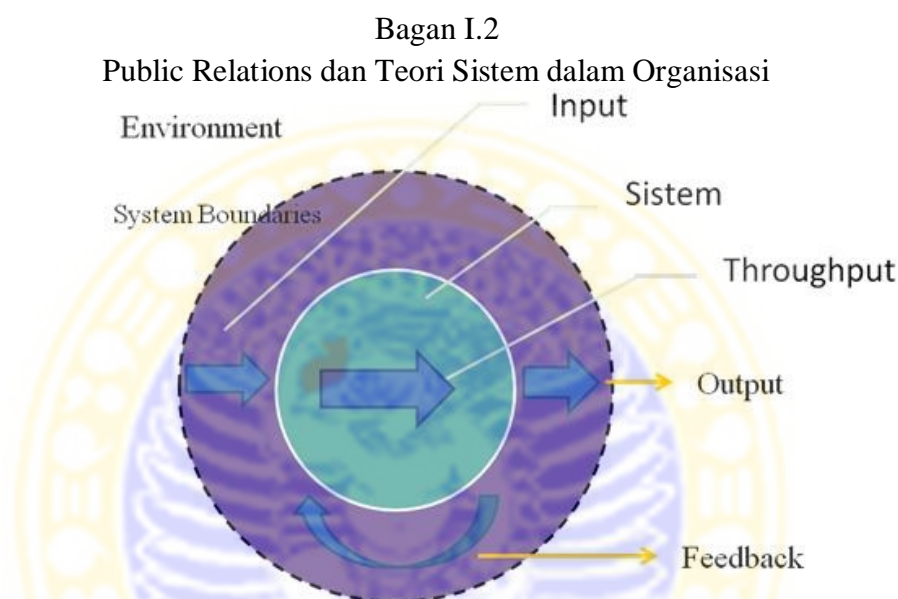
Pelayanan prima tidak dapat terwujud tanpa adanya standar pelayanan minimum. Dalam Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:7) standar pelayanan ini setidaknya-tidaknyanya berisi tentang: dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan dan jaminan pelayanan.

I.5.3 Tujuan, Fungsi dan Peranan Humas dalam Perusahaan

Menurut Charles S. Steinberg (dalam Suhandang, 2004:53) *public relations* atau humas memiliki tujuan untuk menciptakan sikap dari publik yang menyenangkan tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh badan atau perusahaan yang bersangkutan. Sedangkan fungsi *Public Relations* menurut Bertrand R. Canfield (dalam Suhandang, 2004:54) adalah : *It should serve the public interest, Maintain good communication and Stress good morals and manners.* Berdasarkan fungsi tersebut kegiatan *public relations* bertujuan untuk mempengaruhi pendapat, sikap, sifat dan tingkah laku publik dengan jalan menumbuhkan penerimaan dan pengertian dari publik. *Public relations* sebagai abdi masyarakat harus selalu mengutamakan kepentingan publik atau masyarakat umumnya,

menggunakan moral atau kebiasaan yang baik, guna terpeliharanya komunikasi yang menyenangkan di dalam masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan teori *public relations* dan teori sistem dibawah ini:



Sumber: Teori PR Dasar-dasar Humas, 2011.

Bagan diatas menunjukkan Public Relations dan Teori Sistem dalam Organisasi. Prinsip-prinsip dasar dari teori ini adalah metafora mesin dan organisme, lingkungan, sistem berusaha mencapai equilibrium, *input-throughput-output*, *feedback*, struktur hierarki dan sistem terbuka dan tertutup. Bagan tersebut melihat organisasi sebagai sebuah sistem dan *public relations* adalah salah satu fungsi yang ada di dalam organisasi. *Public relations* dan fungsi-fungsi dalam organisasi membantu pencapaian tujuan organisasi. Organisasi berhubungan dengan lingkungan baik eksternal maupun internal. Oleh karena itu, organisasi harus mampu

membaca *feedback* / respon dari publik yang akan menjadi input bagi organisasi. *Feedback* yang kemudian diolah tersebut menjadi *throughput* dan *output* yang sesuai dengan harapan publik. *Feedback* dalam penelitian ini berupa sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta.

Perusahaan harus dapat beradaptasi dengan lingkungan yang semakin kompleks dan dinamis. Seperti dengan hadirnya produk baru, *merger* dan akuisisi perusahaan, *layoff*, perkara hukum dan teknologi baru. *Public relations* membantu perusahaan dalam menghadapi lingkungan yang kompleks ini, serta memastikan bahwa usaha *public relations* ini harus mendukung pencapaian misi dan visi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti, membantu perusahaan dalam mengantisipasi serta beradaptasi dengan tuntutan dan tren masyarakat, menciptakan citra dan reputasi positif pada perusahaan, serta sesuatu yang dapat meningkatkan operasional perusahaan, yang pada ujungnya dapat membawa pada peningkatan penjualan perusahaan. (Lattimore dkk, 2010:402).

Tugas humas atau *public relations* adalah sinkronisasi antara informasi dari perusahaan dengan reaksi dan tanggapan publik sehingga mencapai suasana akrab, saling mengerti, dan muncul suasana yang menyenangkan dalam interaksi perusahaan dengan publik (Suhandang, 2004:73).

Sedangkan peranan Humas menurut Dozier & Broom (dalam Ruslan, 2005:20) salah satunya adalah sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*). Praktisi Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya serta mampu menjelaskan keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi dua arah tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

I.6 Hipotesis

Menurut Soeratno (dalam Ruslan, 2010:171) hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara. Dalam suatu kegiatan penelitian hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap perumusan masalah dalam suatu penelitian. Penelitian ini mengenai sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh di Daop VI Yogyakarta. Standar pelayanan minimum tersebut berlaku sejak Februari 2011.

Sejak dua tahun terakhir pemerintah telah memberikan (*Public Service Obligation*) atau subsidi untuk kereta ekonomi jarak jauh. Hal ini diharapkan dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada publik seperti, penambahan frekuensi, jumlah tempat duduk, penambahan fasilitas dan pengurangan tarif. Jumlah anggaran subsidi tersebut terus meningkat. Pada tahun 2013 anggaran

PSO kereta ekonomi jarak jauh sebesar 700 miliar rupiah, anggaran ini kemudian meningkat menjadi 1,2 triliun pada tahun 2014 (Anam 2014). Meskipun demikian data selama beberapa tahun terakhir menunjukkan serapan penumpang kereta ekonomi jarak jauh menurun (Yuniar 2014). Dengan demikian penting untuk melihat sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta dikarenakan adanya peningkatan anggaran PSO yang diimbangi dengan peningkatan standar pelayanan, namun jumlah pengguna jasa kereta ekonomi jarak jauh masih mengalami penurunan.

Berdasarkan data diatas hipotesis dari penelitian ini adalah publik memiliki sikap yang negatif terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta.

I.7 Metodologi

I.7.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Riset kuantitatif dipilih karena riset ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan (Kriyantono, 2009:55). Fokus penelitian ini ditujukan agar ruang lingkup penelitian dapat menjadi lebih jelas, terarah dan spesifik, sehingga tidak mengaburkan penelitian. Adapun fokus masalah yang akan diteliti adalah sikap publik terhadap standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta.

I.7.2 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif yaitu untuk mendapatkan deskripsi atau gambaran secara lengkap sikap publik terhadap standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta ekonomi jarak jauh Daop VI Yogyakarta. Tipe penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena tipe penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif menghasilkan penelitian yang tarafnya memberikan penjelasan mengenai gambaran tentang ciri-ciri suatu gejala yang diteliti (Maryati & Suryawati, 2011:104)

I.7.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Effendy & Tukiran (2012:3) penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Metode penelitian survei dipilih karena dapat digunakan untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, untuk mengukur secara cermat suatu fenomena sosial tertentu. Survei deskriptif digunakan untuk menggambarkan populasi yang sedang diteliti (Kriyantono, 2010:59). Hal ini sesuai dengan pendekatan tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian mengenai kecenderungan sikap publik terhadap standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta Daop VI Yogyakarta.

I.7.4 Operasionalisasi Konsep

I.7.4.1 Publik dari Implementasi Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta

Yang menjadi publik dari implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta adalah penumpang kereta ekonomi jarak jauh (Kereta Bogowonto dan Kereta Progo) Daerah Operasi VI Yogyakarta. Penumpang merupakan publik yang secara langsung bersinggungan dengan implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta, selain itu mereka merupakan *stakeholder* primer yang keberadaannya sangat penting bagi perusahaan (Moore, 2000:146). Penumpang kereta yang dimaksud utamanya memiliki pengalaman menggunakan jasa kereta api sejak standar pelayanan minimum kereta api dilaksanakan atau pada tahun 2011. Wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta dipilih karena Daerah Operasi VI Yogyakarta adalah kota tujuan wisata yang okupansi keretanya cukup tinggi (Dewi 2014). Penelitian ini berfokus pada wilayah Daop VI Yogyakarta juga dikarenakan adanya Rencana operasionalisasi Kereta Rel Listrik (KRL) di wilayah Daop VI Yogyakarta pada tahun 2015, sebagai bentuk peningkatan pelayanan PT. KAI (Widiyanto 2014). Dengan adanya peningkatan pelayanan yang terus dilakukan PT. KAI, sehingga penting untuk melihat sikap publik terhadap

implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta.

I.7.4.2 Sikap Publik

Dalam penelitian ini sikap dari responden diperoleh dari kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam empat kategori jawaban., yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Skor dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

- | | | |
|----|---------------------|-----|
| 1. | Sangat Setuju | : 4 |
| 2. | Setuju | : 3 |
| 3. | Tidak Setuju | : 2 |
| 4. | Sangat Tidak Setuju | : 1 |

Dalam penelitian ini sikap publik digolongkan ke dalam dua kategori sebagai berikut:

1. Sikap Positif

Sikap positif ditandai dengan responden memiliki pengetahuan serta pemberian reaksi secara menyenangkan terhadap implementasi standar pelayanan minimum.

2. Sikap Negatif

Sikap negatif terjadi apabila individu tidak memiliki pengetahuan serta memberi suatu sikap yang tidak menyenangkan mengenai implementasi standar pelayanan minimum.

Sikap publik dapat diketahui melalui penggolongan kedalam sikap positif dan sikap negatif. Penggolongan tersebut berdasarkan jenjang skor yang diperoleh melalui rumus berikut:

$$Range = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{jenjang\ yang\ diharapkan}$$

I.7.4.3 Sikap publik tentang implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta kepada penumpang kereta ekonomi jarak jauh di Daerah Operasi VI Yogyakarta

Sikap tentang implementasi standar pelayanan minimum oleh PT. KAI kepada penumpang kereta ekonomi jarak jauh di Daerah Operasi VI Yogyakarta meliputi sikap terhadap sejumlah item yang berkaitan dengan implementasi standar pelayanan minimum, yaitu:

1. Sikap tentang implementasi standar pelayanan minimum di stasiun

Yang dimaksud tentang implementasi standar pelayanan minimum distasiun disini adalah poin-poin jenis layanan yang meliputi:

- a. Informasi (nama dan nomor KA, jadwal keberangkatan dan kedatangan, tariff KA, Stasiun keberangkatan, Stasiun Pemberhentian dan Stasiun tujuan, Kelas Pelayanan dan peta jaringan jalur KA) diletakkan ditempat yang strategis yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa.

- b. Antrian untuk pembelian karcis maksimum 30 detik per penumpang
- c. Tersedia informasi ketersediaan tempat duduk untuk kelas eksekutif dan bisnis
- d. Terdapat tempat duduk yang ditempatkan di peron stasiun sebagai ruang tunggu
- e. Terdapat tempat ibadah yang minimum mampu digunakan untuk 4 orang laki-laki dan 4 orang perempuan
- f. Terdapat toilet yang dapat digunakan untuk 6 orang laki-laki, 6 orang perempuan, dan 1 penyandang cacat
- g. Terdapat tempat parkir roda dua dan roda empat yang memungkinkan kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar
- h. Untuk naik turun penumpang, tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta
- i. Kemiringan ramp untuk penyandang cacat maksimum 20%
- j. Tersedianya fasilitas pertolongan pertama kesehatan penumpang
- k. Terdapat peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal.

Penggolongan sikap dalam item ini ditentukan berdasarkan jenjang skor yang diperoleh melalui rumus berikut:

$$Range = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{jenjang\ yang\ diharapkan}$$

$$= \frac{(jumlah\ pernyataan\ x\ nilai\ tertinggi) - (jumlah\ pernyataan\ x\ nilai\ terendah)}{2}$$

Dari hasil perhitungan diatas, selanjutnya nilai total responden pada item ini dibagi kedalam kategori berikut:

1. Kategori positif: apabila nilainya berada pada range 10 – 16
2. Kategori negatif: apabila nilainya berada pada range 4 – 9

2. Sikap tentang implementasi standar pelayanan minimum di perjalanan

Yang dimaksud tentang implementasi standar pelayanan minimum di perjalanan disini adalah poin-poin jenis layanan yang meliputi:

- a. Sebanyak 95% pintu dapat berfungsi sebagai naik turun penumpang atau penghubung dari satu kereta ke kereta yang lain
- b. Sebanyak 95% jendela dapat berfungsi sebagai sirkulasi udara dan penerangan pada siang hari
- c. Tempat duduk dengan konstruksi tetap dan memiliki sandaran serta nomor kereta
- d. Toilet dengan persediaan air yang cukup selama perjalanan
- e. Terdapat lampu penerangan didalam kereta

- f. Terdapat kipas angin atau ac untuk sirkulasi udara didalam kereta
- g. Terdapat rak bagasi yang bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan didalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang
- h. Terdapat restorasi, yang menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum
- i. Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan. (Apabila menggunakan audio, suara yang dihasilkan harus jelas. Apabila informasi dalam bentuk visual harus ditempatkan ditempat yang strategis, mudah dibaca dan dilihat)
- j. Terdapat fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit dan lansia.
- k. Terdapat fasilitas kesehatan (P3K) yang digunakan untuk pertolongan darurat dalam penanganan kecelakaan diatas kereta.
- l. Terdapat fasilitas agar memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dan mencegah terjadinya tindak criminal kepada pengguna jasa KA alam bentuk pemadam kebakaran, alat pemecah kaca dan petugas keamanan
- m. Ketersediaan nama dan nomor urut kereta untuk mempermudah penumpang mengetahui nama dan nomor urut kereta

- n. Informasi tentang gangguan perjalanan kereta api disampaikan dengan segera oleh petugas
- o. Memberikan ketepatan dan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA.
- p. Fasilitas pegangan untuk penumpang berdiri dalam kereta perkotaan

Penggolongan sikap dalam item ini ditentukan berdasarkan jenjang skor yang diperoleh melalui rumus berikut:

$$Range = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{jenjang\ yang\ diharapkan}$$

$$= \frac{(jumlah\ pernyataan\ x\ nilai\ tertinggi) - (jumlah\ pernyataan\ x\ nilai\ terendah)}{2}$$

Dari hasil perhitungan diatas, selanjutnya nilai total responden pada item ini dibagi kedalam kategori berikut:

1. Kategori positif: apabila nilainya berada pada range 10–16
2. Kategori negatif: apabila nilainya berada pada range 4–9

I.7.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

I.7.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat keabsahan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun, 1989:124). Suatu kusioner memerlukan uji validitas untuk mengukur

apakah kuesioner yang telah dibuat sudah benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur.

Untuk uji coba, sangat disarankan agar jumlah responden minimal 30 orang. Dengan jumlah minimal 30 orang ini maka distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurve normal. Asumsi kurve normal ini sangat diperlukan di dalam perhitungan statistic (Ancok dalam Singarimbun, 1989:137).

Penelitian ini menggunakan skala ordinal untuk mengukur tiap variabel. Oleh karena itu, uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi “*product moment*” yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

di mana:

- r = korelasi antara masing-masing pernyataan
- N = jumlah responden
- X = skor pernyataan 1, 2, 3, 4 . . . N
- Y = skor total

Untuk melakukan uji validitas, peneliti dibantu oleh Program SPSS 20.0 dalam penghitungannya. Berikut ini adalah hasil uji validitas dari masing-masing pernyataan:

Tabel I.1
Hasil Uji Validitas

No.	Item	Koefisien	Alpha	Nilai r	Signifikansi	Ket
1	Pernyataan 1	0,545	1%	0,463	Siginifikan	Valid
2	Pernyataan 2	0,455	5%	0,361	Siginifikan	Valid
3	Pernyataan 3	0,598	1%	0,463	Siginifikan	Valid
4	Pernyataan 4	0,054	5%	0,361	Tidak Siginifikan	Tidak Valid
5	Pernyataan 5	0,612	1%	0,463	Siginifikan	Valid
6	Pernyataan 6	0,532	1%	0,463	Siginifikan	Valid
7	Pernyataan 7	0,633	1%	0,463	Siginifikan	Valid
8	Pernyataan 8	0,516	1%	0,463	Siginifikan	Valid
9	Pernyataan 9	0,434	5%	0,361	Siginifikan	Valid
10	Pernyataan 10	0,596	1%	0,463	Siginifikan	Valid
11	Pernyataan 11	0,405	5%	0,361	Siginifikan	Valid
12	Pernyataan 12	0,437	5%	0,361	Siginifikan	Valid
13	Pernyataan 13	0,493	1%	0,463	Siginifikan	Valid
14	Pernyataan 14	0,438	5%	0,361	Siginifikan	Valid
15	Pernyataan 15	0,671	1%	0,463	Siginifikan	Valid
16	Pernyataan 16	0,558	1%	0,463	Siginifikan	Valid
17	Pernyataan 17	0,673	1%	0,463	Siginifikan	Valid
18	Pernyataan 18	0,399	5%	0,361	Siginifikan	Valid
19	Pernyataan 19	0,465	1%	0,463	Siginifikan	Valid
20	Pernyataan 20	0,608	1%	0,463	Siginifikan	Valid
21	Pernyataan 21	0,641	1%	0,463	Siginifikan	Valid
22	Pernyataan 22	0,694	1%	0,463	Siginifikan	Valid
23	Pernyataan 23	0,689	1%	0,463	Siginifikan	Valid
24	Pernyataan 24	0,430	5%	0,361	Siginifikan	Valid
25	Pernyataan 25	0,473	1%	0,463	Siginifikan	Valid
26	Pernyataan 26	0,095	5%	0,361	Tidak Siginifikan	Tidak Valid
27	Pernyataan 27	0,552	1%	0,463	Siginifikan	Valid
28	Pernyataan 28	0,496	1%	0,463	Siginifikan	Valid
29	Pernyataan 29	0,558	1%	0,463	Siginifikan	Valid
30	Pernyataan 30	0,565	1%	0,463	Siginifikan	Valid
31	Pernyataan 31	0,410	5%	0,361	Siginifikan	Valid
32	Pernyataan 32	0,540	1%	0,463	Siginifikan	Valid
33	Pernyataan 33	0,636	1%	0,463	Siginifikan	Valid
34	Pernyataan 34	0,431	1%	0,463	Siginifikan	Valid

Sumber : SPSS 20.0

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh dari uji validitas yang dilakukan peneliti harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . Cara melihat angka kritik adalah dengan melihat baris $N-2$. Karena uji validitas ini menggunakan 30 orang maka baris derajat kebebasan (df) yang dilihat dalam tabel adalah baris $30 - 2 = 28$. Tabel korelasi nilai r menunjukkan bahwa untuk taraf signifikansi 1% angka kritiknya adalah 0,463. Sedangkan untuk taraf signifikansi 5% angka kritiknya adalah 0,361. Hasil pengukuran di atas menunjukkan bahwa angka korelasi yang diperoleh dari pernyataan nomor 1 sampai dengan 34, kecuali nomor 4 dan nomor 26 adalah di atas angka kritik, maka pernyataan tersebut signifikan.

Pernyataan nomor 4 dan 26 tidak signifikan, karena angka korelasi yang diperoleh di bawah angka kritik. Oleh karena itu, pernyataan nomor 4 dan 26 tidak valid. Dengan kata lain, pernyataan tersebut tidak konsisten dengan pernyataan yang lain, dan tidak mengukur aspek yang sama dengan yang diukur oleh pernyataan lain yang telah valid. Oleh karena itu, pernyataan nomor 4 dan 26 harus dihapus dari daftar pernyataan.

I.7.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat ukur dipakai dua kali, untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel

(Ancok dalam Singarimbun, 1989:140). Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

Terdapat beberapa teknik untuk menghitung indeks reliabilitas. Pengukuran ini menggunakan teknik *one shot* atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Teknik *one shot* dalam penelitian ini menggunakan uji statistik Cronbach's Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70 (Nunnally dalam Ghozali, 2006:14).

Growth dan Marnat 2008, menyebutkan bahwa konsistensi internal melalui reliabilitas koefisien alpha merupakan teknik terbaik untuk menentukan reliabilitas sebuah ciri-sifat dengan derajat fluktuasi yang tinggi. Karena tes diberikan hanya satu kali, maka pertanyaan-pertanyaan dikorelasikan satu sama lain, dan tidak ada kemungkinan pengaruh waktu untuk mengintervensi seperti yang terjadi pada metode *test-retest*.

Dalam pengujian reliabilitas, peneliti dibantu oleh Program SPSS 20.0 dalam penghitungannya. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari korelasi masing-masing pernyataan:

Tabel I.2
 Nilai Cronbach Alpha
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	34

Sumber: SPSS 20.0

Dari tabel hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,905 dan lebih besar dari 0,70. Maka instrumen dalam penelitian ini dinyatakan *reliabel*.

I.7.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji (Harinaldi, 2005:2). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang kereta ekonomi jarak jauh kereta Bogowonto dan Progo di wilayah Daerah Operasi VI Yogyakarta periode Oktober 2014. Selama periode Januari-Oktober 2014, jumlah penumpang kereta api oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) mencapai 226,9 juta orang, atau mengalami kenaikan sebesar 29,89 persen jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2013 lalu, di mana pengguna tercatat sebanyak 174,6 juta orang. Selain itu, pada bulan Oktober terjadi kenaikan penumpang dari pada bulan September. Data di Badan Pusat Statistik (BPS) menyebut, pada Oktober 2014 lalu jumlah penumpang kereta api

mencapai 24,9 juta orang, naik sebesar 5,64 persen dibandingkan dengan September yang sebanyak 23,6 juta orang (*Kabarbisnis.com* 2014).

Tabel di bawah ini merupakan volume penumpang Kereta Bogowonto dan Progo dari Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Yogyakarta pada bulan Oktober 2014 berdasarkan data dari Bagian Pemasaran Angkutan Daop VI Yogyakarta.

Tabel I.3
Volume penumpang Kereta Bogowonto dan Progo dari Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Yogyakarta pada bulan Oktober 2014

Nama KA	Vol. Penumpang St. Lempuyangan	Vol. Penumpang St. Yogyakarta	Total
KA. Bogowonto	4.221 orang	4.489 orang	8.710 orang
KA. Progo	10.511 orang	1.771 orang	12.282 orang
Total	14.732 orang	6.260 orang	20.992 orang

Sumber: Data Bagian Pemasaran Angkutan Daop VI Yogyakarta

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability purposive sampling*. Meski tidak mewakili semua pemakai kereta, survey diharapkan dapat menggambarkan persoalan sesungguhnya yang dihadapi oleh pemakai kereta. *Purposive sampling* didefinisikan sebagai tipe penarikan sampel nonprobabilitas yang mana unit yang hendak diamati atau diteliti dipilih berdasarkan pertimbangan peneliti dalam hal unit yang mana dianggap paling bermanfaat dan representatif (Babbie dalam Morissan, 2012:117). Dalam penelitian ini,

sampel disebarakan secara acak kepada penumpang kereta Bogowonto dan kereta Progo.

Pertimbangan penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Penumpang kereta ekonomi jarak jauh Kereta Bogowonto dan Kereta Progo yang naik melalui Stasiun Tugu dan Lempuyangan. Kereta tersebut merupakan kereta milik Daop VI Yogyakarta. Karena penelitian dilakukan di Daop VI Yogyakarta maka peneliti memilih kereta ekonomi milik Daop VI Yogyakarta untuk diteliti. Sedangkan, Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Tugu merupakan stasiun besar keberangkatan pertama dengan jumlah volume penumpang tertinggi dibandingkan dengan stasiun-stasiun lainnya.
2. Menggunakan jasa kereta api setelah implementasi standar pelayanan minimum pada Februari 2011.
3. Telah mengetahui atau pernah merasakan implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta.

Jumlah total responden ditentukan berdasarkan rumus Taro Yamane atau Slovin. agar sampel bisa menyebar ke pemakai kereta Daerah Operasi VI Yogyakarta maka dalam menentukan sampel peneliti juga memperhatikan jumlah penumpang di masing-masing kereta dan stasiun agar sampel menyebar sesuai dengan prosentase penumpang dimasing-masing kereta dan stasiun.

Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin menurut Suwarno (2009:254) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

d^2 = Presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{20992}{20992 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{20992}{209,92 + 1}$$

$$n = \frac{20992}{210,92}$$

$$n = 99,525 = 100 \text{ responden}$$

Dari 100 responden tersebut kemudian ditentukan jumlah masing masing sampel tiap kereta, dengan rumus:

$$ni = \frac{Ni}{N} \cdot n$$

Dimana : ni = jumlah sampel masing-masing kereta

n = jumlah sampel seluruhnya

N_i = jumlah populasi masing-masing kereta

N = jumlah populasi seluruhnya

Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel penumpang kereta di tiap-tiap stasiun menggunakan rumus :

$$n_s = \frac{v}{v_{total}} \times n_i$$

Dimana :

- n_s = jumlah sampel dimasing-masing stasiun
- v = volume penumpang dimasing-masing stasiun
- v_{total} = volume penumpang diseluruh stasiun
- n_i = jumlah sampel masing-masing kereta

a. Kereta Bogowonto = $8710 / 20992 \times 100 = 37,88 = 41$ responden

Distasiun Lempuyangan = $4221 / 8710 \times 41 = 19,8 = 20$ responden

Distasiun Yogyakarta = $4489 / 8710 \times 41 = 21,13 = 21$ responden

b. Kereta Progo = $12282 / 20992 \times 100 = 58,50 = 59$ responden

Distasiun Lempuyangan = $10511 / 12282 \times 59 = 50,49 = 51$ responden

Distasiun Yogyakarta = $1711 / 12282 \times 59 = 8,21 = 8$ responden

Berdasarkan perhitungan diatas dirangkum sebagai berikut:

Tabel I.4
Jumlah Sampel di Tiap Kereta dan Stasiun

Nama KA	Jumlah sampel di Stasiun Lempuyangan	Jumlah sampel di Stasiun Yogyakarta	Total
KA Bogowonto	20 orang	21 orang	41 orang
KA Progo	51 orang	8 orang	59 orang
Total	71 orang	29 orang	100 orang

Sumber: Data Perhitungan Sampel oleh Peneliti

I.6.7 Unit Analisis

Unit analisis merupakan satuan penelitian (Maryati & Suryawati, 2011:111). Unit analisis penelitian ini adalah individu pengguna jasa kereta di Daerah Operasi Vi Yogyakarta. Karena penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability purposive sampling*, maka telah ditentukan bahwa jumlah responden adalah 100 orang yang terbagi dalam 2 stasiun dan 2 kereta yaitu Stasiun Yogyakarta dan Stasiun Lempuyangan serta Kereta Bogowonto dan Kereta Progo.

I.7.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan instrumen (alat pengumpul data) berupa kuesioner. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan terbuka atau tertutup, dapat diberikan

kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2010:142). Alternatif jawaban yang dihasilkan dalam kuesioner ini akan menghasilkan data dengan skala Likert. Model skala Likert memiliki reliabilitas tinggi dalam mengurutkan intensitas manusia terhadap suatu hal (Nasution, 1995:63).

Penskalaan model ini, responden diminta untuk menyatakan kesetujuan atau ketidasetujuannya terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam empat kategori jawaban, yaitu Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, sangat Tidak Setuju (Hadi, 1994:20). Dalam kategorisasi ini pilihan jawaban Ragu-ragu ditiadakan, dengan alasan:

1. kategori ini memiliki arti ganda belum memiliki jawaban, netral atau ragu-ragu
2. adanya jawaban tersebut menyebabkan pengurangan terhadap informasi yang mungkin diperoleh dari responden
3. adanya jawaban tersebut akan membuat responden condong untuk memilih jawaban netral (Sari, 2008:37).

Dalam penelitian ini, kuesioner yang telah dibagikan pada responden, kemudian dikumpulkan kembali untuk selanjutnya dilakukan pengkodean sehingga diperoleh data yang dibutuhkan.

Sedangkan untuk data sekunder, peneliti mengumpulkannya dari buku, jurnal maupun artikel. Data sekunder ini digunakan untuk mendukung data-data primer yang ditemukan peneliti.

I.7.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa tahapan analisis data. Yang pertama peneliti melakukan proses observasi sebelum melakukan survei. Observasi merupakan dasar yang fundamental dari semua metode riset, baik digunakan secara sistematis untuk mendukung metode riset lain, maupun sebagai teknik riset utama dalam sebuah riset (Daymon & Holloway, 2008:320). Pada proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti. Setelah tempat penelitian teridentifikasi, peneliti akan melakukan pemetaan sehingga diperoleh gambaran umum tentang sasaran penelitian. Kemudian peneliti menentukan siapa yang akan diobservasi, kapan dan bagaimana.

Setelah melakukan observasi, peneliti akan melakukan survei kepada responden. Survei ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen dan dilakukan untuk mendapatkan data sikap publik terhadap implementasi standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta di Daop VI Yogyakarta.

Setelah observasi dan survey, peneliti melakukan analisis data. Data dianalisis melalui analisis statistik. Pengukuran sikap publik dilakukan dengan menggunakan penskalaan model likert. Kemudian

jawaban berupa skor di koding. Setelah di koding, data yang diperoleh akan dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk mengolah temuan data dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Artinya, setelah dilakukan perhitungan data dari lapangan, data tersebut akan diolah dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang agar lebih mudah dipahami. Analisis kualitatif digunakan untuk menerjemahkan data yang didapat dari responden yang kemudian dijelaskan dalam kata-kata yang lebih mudah dipahami, untuk selanjutnya data tersebut akan dihubungkan dengan kerangka teori.

Setelah tahap analisis data, peneliti melaporkan hasil analisis ke dalam bentuk laporan hasil.

