

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MASSAL KERETA KOMUTER PT KAI DAOP VIII SURABAYA

Mutiara Wika Pramesti¹, Susi Ratnawati², Heru Irianto³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bhayangkara Surabaya
No hp: 088996926687, e-mail: mutiarawikapramesti@gmail.com

Abstract

Surabaya, as the central development area of Gerbangkertosusila, has a great attraction in the commuter movement, especially from the Sidoarjo region. One of the most effective transportation that used by people from Sidoarjo to Surabaya is a commuter train. But unfortunately, the commuter train is not a top choice by people because of several factors, nescience of information, time constraints, lack of services and other factors. The method of this study is qualitative. This study will be conducted at Surabaya Gubeng train station, based on the train's departure and arrival. The object of the study is direct interaction / interview with the commuter train service provider and also with the use of it. In addition, the study result are also obtained from observations and documents related to the problems. The result of this study is directive improving quality of commuter train Surabaya-Sidoarjo.

Keywords: *Services, Commuter Trains, Quality Improvement*

1. PENDAHULUAN

Kota Surabaya sebagai pusat dari Satuan Wilayah Pembangunan (SWP) Gerbangkertosusila memiliki berbagai kemudahan fasilitas dalam mendapatkan pemenuhan lapangan kerja, fasilitas sosial, pendidikan, perdagangan dan perindustrian sehingga memberi dampak terhadap perkembangan wilayah di sekitarnya. Hal ini mengakibatkan tingginya mobilitas masyarakat yang berada di sekitar Kota Surabaya. Masyarakat memilih bekerja di Kota dengan upah tinggi dan tinggal di pinggiran kota yang harga pemukimannya relatif lebih rendah, salah satunya adalah Kabupaten Sidoarjo sebagai bagian dari Satuan Wilayah Pembangunan Gerbangkertosusila yang saat ini menyediakan alternatif lahan dalam perluasan industri dan pemukiman. Adanya pergerakan pelaku perjalanan dari Kota Surabaya ke Kabupaten Sidoarjo dan sebaliknya yang mayoritas menggunakan kendaraan pribadi berdampak pada kemacetan yang ada di sepanjang jalan perbatasan Surabaya dan Sidoarjo.

Maka, salah satu cara yang paling tepat untuk meminimalisir kemacetan adalah dengan beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi

umum yang difungsikan untuk mengurangi kemacetan yang disebabkan oleh padatnya kendaraan pribadi di perkotaan. Disisi lain transportasi umum juga merupakan faktor strategis dalam perencanaan serta pengembangan dalam suatu wilayah karena memiliki fungsi yang bertujuan untuk menghantarkan manusia atau barang ke tempat yang akan dituju. Pemerataan sarana prasarana transportasi ke berbagai wilayah di Indonesia akan mendorong berkembangnya potensi daerah dan meningkatnya siklus perekonomian di suatu wilayah (Dewantoro dan Widodo, 2015).

Transportasi umum yang tepat untuk pelaku perjalanan dari Kota Surabaya ke Kabupaten Sidoarjo yaitu kereta komuter. Kereta sebagai angkutan darat dengan angkutan penumpang terbanyak memiliki kelebihan dalam ketepatan waktu, minim gangguan dalam perjalanan dan keamanan jika dibandingkan dengan angkutan umum lainnya.

Melihat tingginya mobilitas dari Kota Surabaya ke Kabupaten Sidoarjo dan sebaliknya setiap harinya, Kereta komuter Surabaya-Sidoarjo ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan dengan memaksimalkan standar pelayanan sehingga dapat menarik lebih banyak penumpang dan mengurangi kemacetan.

Namun, adanya keterbatasan frekuensi perjalanan dari kereta komuter Surabaya Sidoarjo yang hanya tiga kali perjalanan pulang-pergi dan minimnya pilihan waktu keberangkatan membuat masyarakat tidak menjadikan kereta api komuter ini sebagai opsi utama dalam melakukan perjalanan. Beberapa faktor seperti kenyamanan, keamanan dan efisiensi disinyalir dapat memengaruhi kurangnya minat masyarakat dalam menggunakan kereta komuter ini.

2. METODE PENELITIAN

Jenis pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek yang akan menjadi fokus pada penelitian ini adalah penyedia jasa layanan kereta Komuter Surabaya Sidoarjo dan pengguna layanan kereta Komuter tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 3, yaitu:

1. Wawancara

Pada penelitian ini, peneliti akan memberikan pertanyaan kepada narasumber secara lisan yang dilakukan secara bertemu dan bertatap muka (open interview) sehingga secara sadar informan mengetahui jika sedang diwawancarai dan paham dengan maksud wawancara tersebut. Wawancara ini dilakukan kepada:

- a) Supervisor Penjualan Angkutan Penumpang PT KAI Daop 8 Surabaya
- b) Kondektur Kereta Komuter Surabaya Sidoarjo
- c) Penumpang Kereta Komuter Surabaya-Sidoarjo

2. Observasi

Observasi dilakukan peneliti secara langsung di kereta komuter Surabaya-Sidoarjo dengan cara pengamatan langsung terhadap proses pelayanan, tanggapan serta respons pegawai di kereta komuter Surabaya-Sidoarjo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi bersumber dari dokumen ataupun arsip yang mendukung atau bahkan berlawanan dengan hasil wawancara. Dokumen maupun arsip tersebut didapatkan dari pihak PT KAI Daop 8 Surabaya, surat kabar, perundang-

undangan dan buku-buku referensi yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemenuhan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada Kereta Komuter

1. Keselamatan

Pengoperasian perkereta api harus memegang prinsip safety first untuk meningkatkan keselamatan dalam setiap penyelenggaraan kereta api nasional. Meskipun telah semaksimal mungkin melakukan pencegahan, jika hal-hal yang tidak diinginkan terjadi, pihak PT KAI telah menyediakan beberapa alternative alat keselamatan yang ada di dalam kereta termasuk pula kereta komuter. Berdasarkan SOP yang ada di dalam kereta komuter, jika ada hal-hal darurat yang terjadi di dalam kereta komuter seperti kecelakaan, melahirkan hingga meninggal dunia, petugas di dalam kereta akan melakukan tindakan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kemudian menurunkan pada stasiun terdekat untuk kemudian membawanya ke klinik atau rumah sakit terdekat. Tentunya, pegawai yang memberikan pertolongan sudah dibekali dengan hal-hal tentang keselamatan sebelumnya.

2. Keamanan

Jika dibandingkan dengan alat transportasi lain, kereta api merupakan salah satu transportasi yang memiliki tingkat keamanan tinggi. menurut Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk angkutan orang dengan kereta api oleh Kementerian Perhubungan telah dijelaskan perihal fasilitas keselamatan dan keamanan yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan pengguna jasa kereta api serta mencegah terjadinya tindak kriminal kepada pengguna jasa kereta. Menurut Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan

orang dengan kereta api dalam Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 disebutkan bahwa fasilitas keamanan yang harus ada pada perjalanan kereta api perkotaan atau biasa disebut dengan kereta komuter adalah adanya petugas keamanan dengan minimal satu petugas menjaga 6 gerbong kereta dan minimal terdapat satu CCTV. Fasilitas-fasilitas tersebut telah tersedia di dalam kereta komuter Surabaya-Sidoarjo.

3. Kehandalan

Kehandalan atau keteraturan adalah ketika jadwal kereta datang dan berangkat dengan tepat waktu atau ketika kedatangan dan keberangkatan kereta telah sesuai dengan jadwal yang disepakati oleh stakeholder. Berikut adalah jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta komuter Surabaya-Sidoarjo :

Tabel 1.1
Jadwal Keberangkatan Kereta
Komuter Surabaya-Sidoarjo dari Stasiun
Gubeng

Keberangkatan dari Surabaya Gubeng			
No.	Nomor Kereta	Surabaya	Porong
1	275	04.10	04.54
2	277	12.30	14.21
3	279	18.01	19.24

Tabel 1.2
Jadwal Keberangkatan Kereta Komuter
Surabaya-Sidoarjo dari Stasiun Porong
Sumber:

<https://kai.id/schedule>

Keberangkatan dari Porong			
No.	Nomor Kereta	Porong	Surabaya
1	276	05.45	07.05
2	278	15.00	17.01
3	280	19.45	21.05

Dalam beberapa kali observasi di lapangan, penulis mengalami keterlambatan kereta komuter. Namun hal ini adalah hal yang sangat jarang terjadi. Keterlambatan tersebut umumnya terjadi karena adanya persimpangan dengan kereta lain sehingga kereta komuter harus mengalah berhenti dengan waktu yang cukup lama. Persimpangan ini disebabkan karena kereta komuter masih menggunakan jalur yang sama dengan kereta jarak jauh dan kereta barang.

4. Kenyamanan

Meskipun tidak memiliki banyak pilihan terkait sarana transportasi berbasis rel lain kereta komuter Surabaya-Sidoarjo ini tetap dapat menjadi pilihan bagi masyarakat ulang alik karena harganya yang murah dan nyaman. Pihak PT KAI telah berupaya memaksimalkan fasilitas sedemikian rupa sehingga penumpang yang menggunakan kereta komuter merasa nyaman dan tidak beralih menggunakan transportasi lain. Mayoritas penumpang memilih menggunakan kereta komuter sebagai moda transportasi mereka karena kereta komuter ini dirasa lebih nyaman jika dibandingkan dengan transportasi umum lain.

5. Kemudahan

Salah satu jaminan dan kepastian yang harus ditunjukkan oleh penyedia layanan jasa adalah kemudahan layanan yang diberikan perusahaan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan. Bentuk komunikasi ini dapat dilihat dari penginformasian stasiun yang akan disinggahi ataupun dilewat secara berurutan dan saat kereta mengalami kendala atau gangguan dalam perjalanan. Dalam Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan, Pemberian informasi jika kereta mengalami gangguan atau keterlambatan yang isinya terkait dengan hambatan-hambatan dalam perjalanan kereta api mengenai gangguan operasional sarana maupun prasarana perkeretaapian wajib diumumkan maksimal 30 menit setelah gangguan tersebut terjadi dan harus terdengar jelas dengan intensitas suara 10dB lebih besar dari kebisingan yang ada. Namun, informasi yang peneliti dapatkan dari narasumber, seringkali jika ada keterlambatan kereta tidak diinfokan kepada penumpang. Selain itu, tidak adanya pengumuman atau announcer mengenai stasiun yang akan

disinggahi ketika kereta berjalan. Jika mengacu pada Standar Pelayanan Minimum, informasi stasiun yang akan disinggahi harus ada dalam bentuk visual yang ditempel pada tempat strategis yang mudah terlihat serta terbaca.

6. Kesetaraan

Ditengah gencarnya pembangunan transportasi perkeretaapian diperlukan perhatian khusus untuk menyediakan fasilitas yang memadai bagi masyarakat penyandang disabilitas, wanita hamil dan lansia. Perhatian ini penting untuk disediakan karena sejatinya masyarakat disabilitas memiliki hak yang sama dengan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di kereta. Dalam peraturan pemerintah Nomor 61 Tahun 2016 dijelaskan, penyediaan kursi prioritas pada alat transportasi publik ditujukan untuk penyandang disabilitas, ibu hamil, anak usia 5 tahun kebawah, orang sakit dan lansia. Perlakuan yang diberikan petugas kereta komuter kepada penumpang biasa maupun penumpang disabilitas dan prioritas sama. Petugas di kereta komuter selalu sigap membantu penumpang yang mengalami kesulitan ketika menaiki dan menuruni kereta.

Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kualitas Pelayanan

Faktor Internal

1. Kompetensi Pegawai

Sumber daya manusia yang ada di PT. KAI dipersiapkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen, tidak terkecuali pegawai yang bertugas di kereta komuter Surabaya-Sidoarjo. Sumber daya manusia yang telah dibekali dengan pelatihan untuk mengembangkan keahlian yang akan di pakai pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja mereka. Sehingga, pengetahuan serta pengalaman dari sumber daya manusia yang ada di PT KAI lebih siap untuk melayani konsumen. Pendidikan untuk pegawai di PT KAI berbeda-beda sesuai dengan jabatan pekerjaan masing-masing. Untuk pegawai outsourcing dan polsuka pendidikan terakhir adalah SMA sampai Sarjana dan untuk masinis serta pegawai tetap pendidikan minimal adalah D4/Sarjana. Perbedaan tingkat pendidikan tersebut didasari oleh beban tugas yang diemban dan tingkat

tanggung jawab yang berbeda. Selain itu, setiap tupoksi jabatan memiliki skill yang berbeda-beda dan hal tersebut yang menyebabkan tingkat pendidikan dalam suatu perusahaan beragam.

2. Gaji Pegawai

Gaji pada dasarnya merupakan imbalan finansial yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa dari kinerja mereka. Pemberian gaji pada pegawai PT KAI sesuai dengan golongan, jabatan dan beban kerja dimaksudkan agar pegawai dapat bekerja dengan maksimal sehingga pelayanan yang diberikan PT KAI kepada pelanggan pun memuaskan

Gaji merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan internal pada pegawai kereta komuter Surabaya-Sidoarjo. Jika besaran gaji sesuai dengan kesepakatan dan selalu diberikan tepat waktu, maka pegawai akan bekerja semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

3. Sarana Prasarana

Sarana prasarana merupakan suatu alat pemenuhan pelayanan publik sebagai bentuk kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dengan tersedianya perlengkapan serta sarana prasarana fisik perusahaan serta lingkungan sekitarnya. Sarana prasarana yang ada pada kereta komuter ini berfungsi sebagai penunjang dalam kelancaran pengoperasian kereta dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sarana dan prasarana kereta komuter sudah dirasa memadai. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari masyarakat pengguna kereta komuter tersebut. Kelengkapan sarana prasarana yang ada harus selalu dipertahankan untuk mencapai kepuasan konsumen.

Faktor Eksternal

1. Penumpang

Dalam meningkatkan kenyamanan penumpang kereta komuter Surabaya-Sidoarjo, PT KAI telah memberikan beberapa peraturan untuk menjaga ketertiban selama perjalanan kereta. Aturan yg berlaku dalam kereta komuter Surabaya-Sidoarjo adalah larangan seperti merokok didalam gerbong kereta, berjualan didalam kereta serta masuk tanpa tiket. Meskipun sejauh ini belum pernah ada penumpang yang

melanggar peraturan-peraturan tersebut namun, bagi penumpang yang melanggar larangan-larangan tersebut akan diberikan sanksi.

2. Pesaing

Pesaing dalam kegiatan penyediaan jasa transportasi kereta komuter Surabaya-Sidoarjo ini adalah beberapa moda transportasi seperti bus kota dan layanan transportasi berbasis online seperti grab dan gojek yang juga bisa melakukan perjalanan dalam kota maupun antar kota, dan yang terbaru adalah adanya layanan Suroboyo Bus yang memiliki tujuan yang sama dengan kereta api komuter, yaitu untuk mengurangi kemacetan yang ada di Surabaya dan sekitarnya. Meskipun pilihan untuk memilih sarana transportasi adalah mutlak hak penumpang, namun pihak penyedia layanan kereta komuter Surabaya-Sidoarjo selalu berupaya dari PT KAI untuk menyediakan pelayanan maksimal kepada para pengguna

3. Gangguan Perjalanan

Gangguan gangguan ini terjadi dari banyak faktor, yaitu faktor alam dan faktor kelalaian manusia. Faktor yang terjadi akibat alam ada beberapa contohnya seperti banjir di sekitar rel kereta api dan adanya penghalang seperti pohon roboh yang menutupi jalur kereta api. Sedangkan untuk faktor kelalaian manusia adalah tidak tertibnya pada peraturan, seperti menerobos palang pintu kereta yang akan ataupun telah tertutup dan mengakibatkan terjadinya kecelakaan. Beberapa faktor diatas tidak bisa sepenuhnya dikendalikan oleh PT KAI, yang bisa dilakukan hanya mencegah dan mengurangi presentasi terjadinya beberapa faktor diatas.

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Komuter Surabaya-Sidoarjo

1. Uji Kompetensi Pegawai

Untuk menanggulangi tantangan dari faktor internal kompetensi ini PT KAI mempunyai cara penanggulangan yaitu dengan cara diadakan uji kompetensi terhadap tiap tiap pegawai PT KAI. Uji kompetensi yang dilakukan harus secara berjenjang dilakukan, karena untuk menjaga kualitas pekerjaan yang dilakukan dari pegawai PT KAI itu sendiri. Tempat dilaksanakan pengujian kompetensi ini juga berbeda-beda

untuk tiap unitnya. Seperti unit pelayanan akan dilakukan di Pusat Uji Kompetensi di Bandung, sedangkan untuk unit unit yang lain akan ditempatkan di tempat yang berbeda. Akan tetapi untuk waktu dari uji kompetensi ini adalah 1 bulan untuk semua unit yang melakukan uji kompetensi terhadap pegawainya.

2. Pemberian *Reward and Punishment*

Pemberian *reward* dan *punishment* adalah suatu kebijakan yang efektif untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam bentuk motivasi dan rasa takut ketika melakukan hal-hal yang melanggar peraturan perusahaan. Pemberian *punishment* bagi pegawai yang melanggar aturan diberikan secara verbal dan tertulis secara berkala mulai dari sanksi ringan, sedang dan berat berdasarkan kesalahan yang mereka lakukan. hukuman ringan berupa teguran lisan kepada karyawan yang bersangkutan, hukuman sedang berupa penundaan kenaikan gaji atau kenaikan pangkat yang sebelumnya telah direncanakan, hukuman berat berupa penurunan pangkat atau pemutusan hubungan kerja. *Reward* atau penghargaan diberikan ketika hasil pekerjaan karyawan telah memenuhi atau bahkan melebihi standard yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut. Selain itu penghargaan ini juga diberikan kepada pegawai yang pekerjaannya dapat dijadikan teladan oleh pegawai lain. Pemberian *reward* ini terdiri atas Gaji dan bonus yang merupakan komponen *reward* yang sangat penting bagi karyawan meliputi gaji pokok dan tambahan kompensasi keuangan, kesejahteraan pegawai dan pengembangan karir.

3. Perawatan Sarana Prasarana Secara Berkala

Sebagai penyedia layanan transportasi publik, hal yang menjadi krusial bagi PT KAI adalah keadaan dari fasilitas kereta komuter Surabaya-Sidoarjo yang harus selalu prima dan tidak terdapat gangguan untuk penggunaannya. PT KAI khususnya bagian sarana dan prasarana selalu mengadakan daily check setiap selesai dinas. Setelah kereta selesai beroperasi dan kondektur sebagai penanggung jawab menyampaikan kendala dalam perjalanan, kereta akan diberi perawatan untuk digunakan keesokan harinya kembali. Setiap kereta selesai digunakan untuk perjalanan, akan ada teknisi

yang merawat kereta tersebut. Begitupun ketika keesokan harinya kereta akan berangkat, kereta harus dipastikan layak berjalan dulu baru bisa diberangkatkan. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir gangguan dalam perjalanan kereta.

4. Memasang Informasi Visual dan Verbal

Pihak PT KAI telah menyediakan informasi tentang hal-hal apa saja yang dilarang selama kereta komuter Surabaya-Sidoarjo berjalan. Informasi tersebut berbentuk visual dan verbal. Dalam bentuk visual seperti tanda larangan merokok, membawa senjata tajam, larangan duduk di lantai kereta, membawa binatang peliharaan dan lain sebagainya. Kemudian dari informasi verbal dari announcer yang ada didalam kereta ketika kereta akan berhenti pada stasiun tujuan, penumpang dilarang turun sebelum kereta berhenti sempurna. Hal-hal tersebut merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dari PT KAI dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang. Upaya pencegahan yang dilakukan oleh PT KAI di setiap stasiun dan setiap kereta baik kereta jarak jauh maupun kereta lokal sudah sangat maksimal dengan banyak lambang himbauan dan penempatan petugas di area stasiun

5. Penambahan Rute Perjalanan

Untuk meningkatkan pelayanan dan menjadi perbedaan dengan para pesaing ini PT KAI menambahkan rute perjalanan. Seperti yang ditetapkan pada kereta komuter Surabaya-Sidoarjo yang dulu hanya beroperasi hanya sampai stasiun porong, namun sekarang sudah ada kereta komuter yang beroperasi hingga rute Surabaya-Bangil. Akan tetapi kereta juga memiliki beberapa kekurangan yang tidak bisa dihindari yaitu tidak fleksibelnya jarak dan tujuan karena otomatis semua pemberhentian dan pemberangkatan kereta dari stasiun.

6. Pengawasan Pada Jalur Kereta Api

Gangguan perjalanan adalah terjadinya sebuah fenomena yang mengakibatkan perjalanan suatu barang atau suatu alat transportasi terganggu dan mengalami ketidaksesuaian dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Gangguan ini bisa terjadi karena banyak faktor, baik dari faktor teknis dari dalam

atau bisa juga dari lingkungan. Contoh dari gangguan teknis adalah kesalahan komunikasi dan terjadi masalah pada moda transportasi yang digunakan. Sedangkan untuk gangguan dari lingkungan ada berupa pohon tumbang, banjir dan lain lain. hal ini bisa dicegah dengan melakukan pengawasan dari PT KAI dan melakukan pelaporan melalui masyarakat yang mengetahui dan melaporkan kepada petugas yang berwenang. Sedangkan untuk banjir yang bisa terjadi di waktu musim hujan bisa dilakukan pencegahan oleh PT KAI dengan cara membersihkan saluran air yang berada pada sekitar jalur kereta api, atau dengan bekerja sama dengan dinas terkait untuk membersihkan saluran air agar tidak menggenangi jalur kereta api yang mengakibatkan terhambatnya perjalanan kereta dan merugikan banyak pihak, khususnya pengguna layanan kereta api.

4. KESIMPULAN

Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kereta Komuter Surabaya Sidoarjo

1) Keselamatan

PT KAI telah menyediakan fasilitas keselamatan berupa APAR, pemecah kaca, penunjuk jalur evakuasi dan fasilitas kesehatan berupa kotak P3K sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang berlaku.

2) Keamanan

Adanya 2 polsuska pada setiap keberangkatan kereta yang bertugas untuk mengamankan kereta komuter. Selain itu kereta komuter juga telah dilengkapi dengan CCTV dan stiker pengaduan pelayanan sesuai dengan tolok ukur Standar Pelayanan Minimum.

3) Kehandalan

Kereta komuter Surabaya-Sidoarjo jarang sekali mengalami keterlambatan.

4) Kenyamanan

PT KAI telah memenuhi tolok ukur kenyamanan kereta komuter seperti tempat duduk penumpang dengan sandaran, toilet yang bersih dengan ketersediaan air, pengatur sirkulasi udara, pegangan untuk penumpang berdiri, rak bagasi dan kebersihan kereta yang dilakukan oleh petugas kebersihan kereta.

5) Kemudahan

Kemudahan pelayanan yang diberikan oleh

PT KAI berupa informasi stasiun yang dilewati secara berurutan dan gangguan kereta dalam perjalanan.

6) Kesetaraan

Fasilitas untuk penumpang kebutuhan khusus yang telah disediakan oleh PT KAI ini berupa kursi prioritas yang biasanya berada dekat dengan pintu kereta komuter.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor internal:

1) Kompetensi Pegawai

Pendidikan terakhir pegawai berbeda-beda sesuai posisi, maka untuk memaksimalkan kemampuan pegawai tersebut diadakan pelatihan dari PT KAI yang berpusat di Bandung agar pegawai lebih terampil, berkualitas dan berkontribusi pada perusahaan.

2) Gaji Pegawai

Pemberian gaji merupakan salah satu hal yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan dalam faktor internal, sebab jika gaji yang diberikan sesuai maka pegawai akan bekerja secara maksimal begitupun sebaliknya.

3) Sarana Prasarana

Berdasarkan keterangan penyedia layanan, sarana prasarana di kereta komuter sudah terpenuhi secara keseluruhan.

Faktor Eksternal

1) Penumpang

Pihak PT KAI telah memberikan peraturan untuk menunjang kenyamanan di kereta komuter seperti larangan merokok, dilarang masuk tanpa boarding pass, dilarang membawa senjata tajam, dilarang berjualan dan dilarang duduk di lantai untuk kemudian dipatuhi oleh penumpang.

2) Pesaing

Dalam bersaing dengan transportasi massal lain, kereta komuter memiliki kelebihan dalam ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan dan harga yang relative murah. Namun kekurangannya adalah jadwal kereta komuter yang terbatas.

3) Gangguan Perjalanan

Gangguan perjalanan kereta disebabkan karena faktor alam yaitu banjir dan pohon

tumbang serta kelalaian manusia yang menerobos palang pintu kereta. Walaupun gangguan perjalanan jarang terjadi, namun adanya gangguan ini dapat merugikan penumpang sehingga penumpang kurang puas pada kereta komuter ini.

Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Komuter Surabaya-Sidoarjo

1) Uji Kompetensi Pegawai

Untuk menghadapi tantangan dari faktor internal mengenai kompetensi pegawai, pihak pt kai melakukan uji kompetensi pegawai sesuai dengan jenis pekerjaan.

2) Pemberian *Reward* dan *Punishment*

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, PT KAI memberikan reward yang terdiri dari bonus diluar gaji serta kesejahteraan pegawai berupa tunjangan, fasilitas kerja dan rekreasi kepada pegawai yang bekerja dengan baik serta berprestasi dan memberikan punishment kepada pegawai yang melanggar aturan.

3) Perawatan Sarana Prasarana Secara Berkala

Untuk memaksimalkan pelayanan terkait sarana prasarana, pihak PT KAI melakukan pengecekan secara berkala untuk kemudian dilakukan perawatan oleh teknisi.

4) Memasang Informasi Visual dan Verbal

Pemasangan informasi verbal berupa tanda atau symbol himbauan dan informasi verbal berupa himbauan melalui announcer. Pemasangan informasi ini bertujuan agar penumpang dapat mematuhi aturan dalam kereta sehingga kereta komuter lebih tertib dan nyaman.

5) Penambahan Rute Perjalanan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan bersaing dengan moda transportasi lain, PT KAI menambah jalur perjalanan yang dulunya hanya sampai Porong, sekarang ditambah sampai Bangil.

6) Pengawasan Pada Jalur Kereta Api

Pegawasan pada jalur kereta api berupa penjagaan pada perlintasan tanpa palang pintu dan pengecekan terhadap jalur yang akan dilewati kereta api. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir gangguan perjalanan kereta komuter dengan meningkatkan pengawasan pada

jalur perlintasan kereta

5. DAFTAR PUSTAKA

- Dewantoro, D., & Widodo, W. (2015). *Analisis Preferensi Masyarakat terhadap penggunaan Jasa Pelayanan Transportasi Bus AKDP Semarang-Kendal (Studi Kasus: Komuter Semarang-Kendal)*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2016 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.