

# **EVALUASI KINERJA PELAYANAN KERETA API DI STASIUN GUBENG KOTA SURABAYA PADA ERA NEW NORMAL**

**Bella Putri Cahyani Priyono, V Rudy Handoko, Joko Widodo**

Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[rudy@untag-sby.ac.id](mailto:rudy@untag-sby.ac.id)

## **ABSTRAK**

Kereta Api merupakan salah satu moda transportasi darat yang banyak diminati oleh masyarakat. Karena harganya yang terjangkau membuat moda transportasi ini bisa digunakan oleh berbagai kalangan. Selain diterapkannya penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng, maka penting untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal*. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini memberikan data yang menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal* sudah amat cukup baik. Peneliti menggunakan teori dari Lupiyoadi yang menggunakan 5 indikator Kinerja Pelayanan. Dari hasil penyajian data dan juga pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal* sudah cukup baik dengan memperhatikan protokol kesehatan yang sangat ketat.

**KATA KUNCI : PELAYANAN PUBLIK, KINERJA, KERETA API.**

## **ABSTRACT**

Train is one of the modes of land transportation that is in great demand by the public. Because the price is affordable, this mode of transportation can be used by various groups. In addition to the implementation of the *New Normal* at Gubeng Station, it is important to know the evaluation of the performance of train services at Gubeng Station, Surabaya City in the *New Normal* era. The aim of this research is to know the evaluation of the performance of the train service at Gubeng Station, Surabaya City in the *New Normal* era. The type of research used in this research is descriptive with a qualitative approach. The results of this study provide data showing that the performance of the train service at Gubeng Station in Surabaya City in the *New Normal* era was very good. The researcher uses Lupiyoadi's theory which uses 5 service performance indicators. From the results of the presentation of the data and also the discussion, it can be concluded that the Performance Evaluation of the Gubeng Station Railway

Service in the City of Surabaya in the New Normal era is quite good with regard to very strict health protocols.

**KEYWORDS : PUBLIC SERVICE, PERFORMANCE, TRAIN.**

## PENDAHULUAN

Kereta Api merupakan salah satu moda transportasi darat yang banyak diminati oleh masyarakat. Karena harganya yang terjangkau membuat moda transportasi ini bisa digunakan oleh berbagai kalangan.

Pandemi adalah suatu kondisi dimana jenis penyakit tertentu yang terjadi lebih dari satu negara. Pandemi ini telah menyebar hampir ke seluruh belahan dunia. Kondisi tersebut menggambarkan situasi dimana penyebaran penyakit yang tidak terkendali. Penyebaran *Coronavirus Disease 2019* atau Covid-19 melebihi kapasitas pandemi. Situasi ini menjadikan status penyebaran Covid-19 sebagai pandemi (Almi, 2020).

Virus *Coronavirus Disease 2019* atau Covid-19 memberikan dampak yang luar biasa pada aspek transportasi, khususnya kereta api di Stasiun Gubeng. Adanya virus Covid-19 mengakibatkan penurunan jumlah penumpang kereta api di Stasiun Gubeng sebagai himbauan pemerintah untuk mengurangi aktivitas di luar rumah. PT. Kereta Api Indonesia membatasi penumpang dengan jumlah penumpang hingga 50% dari kapasitas yang seharusnya. Pembatasan penumpang tersebut disesuaikan dengan Surat Edaran Gugus Tugas Nomor 4 tentang Kriteria Pembatasan Perjalanan Orang dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Penumpang**

| No | Tahun | Jumlah Penumpang |
|----|-------|------------------|
| 1  | 2019  | 633,356          |
| 2  | 2020  | 1,029,048        |
| 3  | 2021  | 427,194          |

Sumber : PT. KAI Daop 8 Surabaya

Selain diterapkannya penerapan *New Normal* di Stasiun Gubeng, maka penting untuk mengetahui evaluasi kinerja pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal*. Pada dasarnya evaluasi kinerja pelayanan merupakan salah satu hal penting pada suatu instansi. Karena untuk mengukur tercapai atau tidaknya tujuan dari instansi tersebut.

Evaluasi merupakan suatu proses menilai, mengukur, mengoreksi dan perbaikan pada suatu kegiatan yang diselenggarakan dengan membandingkan proses rencana dengan hasil yang dicapai. Evaluasi berfungsi untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program, termasuk metode yang dipakai, penggunaan sarana, dan pencapaian tujuan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan mengenai kinerja pelayanan Kereta Api di Stasiun Gubeng yang merupakan salah satu lintas yang padat sehingga perlu dilakukan evaluasi kinerja pada pelayanan tersebut agar diketahui tingkat pelayanan terhadap perjalanan kereta api.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono dalam (Sugiyono, 2018, p. 11) menyebutkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lain. Penetapan fokus dalam penelitian ini memberikan Batasan dalam pengumpulan data, sehingga penulis dapat lebih fokus pada masalah yang menjadi tujuan penulis. Dengan mengacu pada kinerja pelayanan berdasarkan (Lupiyoadi), dengan menyesuaikan faktor-faktor kinerja pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **a. Reliability (keandalan)**

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan penerima layanan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Melihat hasil data yang telah dikumpulkan, pada faktor reliability atau keandalan menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam kinerja pelayanan kereta api di Stasiun Gubeng. Mengingat bahwa pelayanan terhadap penumpang adalah hal terpenting yang harus dilakukan pihak Stasiun Gubeng guna memperoleh kepuasan dari penumpang.

### **b. Responsiveness (ketanggapan)**

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada penerima layanan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Melihat hasil penelitian, responsiveness atau ketanggapan yang dilakukan petugas di Stasiun Gubeng merupakan hal yang seharusnya dilakukan. Dalam pemberian pelayanan petugas diharuskan membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada penumpang dan dengan penyampaian informasi yang jelas.

### **c. Assurance (jaminan)**

Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para penerima layanan kepada perusahaan.

Melihat dari hasil data yang telah dikumpulkan, pada faktor assurance atau jaminan yang berkenaan dengan kemampuan Stasiun Gubeng Kota Surabaya memberikan kepastian meliputi keamanan, pengetahuan dan kesopansantunan agar pelanggan menumbuhkan rasa percaya kepada penyedia layanan.

d. Empathy (empati)

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para penerima layanan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang penerima layanan, memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman.

Menurut hasil penelitian, empathy atau empati berkenaan dengan berkenaan dengan membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam proses pelayanan secara profesional serta memahami apa yang diinginkan oleh penumpang.

e. Tangible (bukti fisik)

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Melihat hasil data yang telah dikumpulkan, tangible atau bukti fisik berkenaan dengan penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik PT. Kai Stasiun Gubeng Kota Surabaya dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Gubeng Kota Surabaya. Mengingat bahwa tangible atau bukti fisik adalah hal terpenting dalam melakukan pelayanan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Evaluasi, dalam kinerja pelayanan yang berada di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era New Normal adalah sebagai tolak ukur penilaian kinerja petugas terhadap pelayanan yang dilakukan untuk penumpang. Menurut Lupiyoadi Kinerja Pelayanan merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan.

Dari hasil penyajian data dan juga analisis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era *New Normal* sudah cukup baik dan berhasil dengan memperhatikan protokol kesehatan yang sangat ketat.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada terhadap evaluasi kinerja pelayanan kereta api di Stasiun Gubeng Kota Surabaya pada era New Normal. Saran yang dapat diberikan peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan kebersihan dalam toilet di Stasiun Gubeng Kota Surabaya.

2. Perlu adanya kesigapan petugas dalam mengganti nama kereta pada pintu boarding pass.
3. Perlu adanya pendampingan pembelian tiket kepada penumpang yang lanjut usia.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chairi, M., Purba, W., & Putri, V. N. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Simpang Haru, Kota Padang. *Civil Engineering Collaboration*, 32-45.
- Dimiyati, Mudjiono, (2006). Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- El Hafizah, N., Putra, K. H., & Rahayu, F. M. (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Kereta Komuter Surabaya-Bangil. *Jurnal Teknik Sipil*, 3(1), 48-57.
- Listifadah, L. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Kereta Api Bandara Manggarai-Soekarno Hatta Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 22(2), 180-193.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- MARDHIKA, L. (2019). *EVALUASI KINERJA STASIUN KEBAYORAN JAKARTA SELATAN* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Mahmudi.2007. Manajemen Kinerja Sektor publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- M. Iqbal Hasan, 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta