

KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENGECEKAN KARCIS DI STASIUN

Hafiz Bachtiar Ardiantama¹, Anik Cahyani², Isti Anahtul Fitriyah³, Maulida Aprilia
Salmah⁴, Zulfani Widyanni'mah⁵, Novi Trimahyatul Hidayah⁶

Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta

¹hafiz.bachtiar2015@student.uny.ac.id

Abstraksi. PT Kereta Api Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan berada di bawah naungan BUMN. Salah satu bagian penting dalam pelayanan calon penumpang kereta api adalah pengecekan karcis karena terkait kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan petugas pengecekan karcis di stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Penelitian kualitatif dengan studi kasus mengamati dua orang petugas pengecekan karcis berdasarkan aspek pelayanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy yang dilakukan 6 observer. Jenis observasi adalah observasi sistematis dan partisipasi sebagai pengamat. Metode pencatatan data adalah checklist dengan teknik pencatatan narrative description untuk menggambarkan perilaku yang sesuai lembar checklist. Keabsahan data dengan metode cek dan ricek antar observer ($r = 0,742$ dengan $p < 0,05$). Analisis dilakukan secara deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan petugas pengecekan karcis tergolong baik. Dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance tergolong baik. Sementara itu, dimensi empathy merupakan dimensi yang masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: kualitas layanan, petugas karcis, stasiun

PENDAHULUAN

Pada era modern seperti saat ini, setiap orang dituntut untuk mengikuti arus perkembangan yang ada. Mulai dari arus perkembangan teknologi, ekonomi, sosial hingga budaya. Tentu perkembangan ini harus diimbangi dengan adanya fasilitas yang memadai. Salah satu fasilitas yang bisa menunjang arus perkembangan adalah fasilitas transportasi. Dari waktu ke waktu fasilitas transportasi terus mengalami perkembangan, mulai dari alat transportasi darat, laut, hingga udara. Di Indonesia, PT Kereta Api Indonesia (PT KAI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan berada di bawah naungan BUMN. Kereta api menjadi salah satu alat transportasi utama yang digunakan oleh masyarakat untuk bermobilisasi dari satu tempat ke tempat lain. Maka tak mengherankan apabila perusahaan kereta api terus berkembang dengan pesat sesuai dengan

tuntutan kebutuhan masyarakat. Hal itu terlihat dari banyaknya stasiun yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, salah satunya adalah Stasiun Lempuyangan yang terletak di wilayah Yogyakarta.

Dalam melayani masyarakat yang menggunakan alat transportasi kereta, tentunya kualitas pelayanan publik menjadi sangat penting. Hal ini penting karena berhubungan langsung dengan masyarakat yang memang membutuhkan alat transportasi kereta api. Salah satu bagian pelayanan publik yang penting dalam melayani calon penumpang kereta api adalah bagian pengecekan karcis. Bagian pengecekan karcis berfungsi untuk melakukan pengecekan karcis para penumpang sebelum mereka memasuki gerbong. Selain lingkungan dan tempat pengecekan karcis yang harus nyaman, kualitas pelayanan petugas yang berkewajiban untuk mengecek karcis calon penumpang juga

harus diperhatikan. Hal itu menjadi sangat penting karena berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang yang menggunakan alat transportasi kereta api termasuk di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengangkat tema kualitas pelayanan di berbagai sektor publik menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Adawiyah (2015) meneliti mengenai pengukuran kualitas pelayanan di Puskesmas Sedan, Rembang menunjukkan bahwa secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan. Hal ini dikarenakan persediaan obat kurang dan kondisi kamar mandi yang kurang bersih dan kurang terawat.

Menurut penelitian dari Yohanes T Safe, dkk (2015) tentang Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo- Terminal Kupang PP dan Terminal Kupang-Terminal Noelbaki PP menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di tempat tersebut menunjukkan kategori baik. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Styawan (2012) mengenai kualitas pelayanan TransJakarta Busway secara keseluruhan belum memenuhi harapan pelanggan.

Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut menjadi dasar bagi kami untuk melakukan penelitian ini. Peneliti ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan publik di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta yang difokuskan pada bagian pengecekan karcis.

Parasuraman dkk, 1988 dan Kotler, 1997 mendefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai bentuk penilaian konsumen terhadap layanan yang ia terima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Selain itu, Lupiyoadi (2001:148) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas layanan yang diterima. Harapan yang dimiliki konsumen adalah sebuah standar internal yang telah ada sebelum konsumen tersebut mendapat sebuah layanan jasa.

Teori yang digunakan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan ini yaitu model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap 6 sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. Riset yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 menyederhanakan SERVQUAL menjadi lima dimensi pokok, yaitu *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Lima dimensi tersebut yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and tangibles* (Parasuraman, et al, 1988). Berikut penjelasannya :

a. Bukti Fisik (*tangibles*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, teknologi serta peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam melayani konsumen serta penampilan pegawai. Secara singkat dimensi *tangibles* dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil serta materi komunikasi.

b. Reliabilitas (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, yaitu secara akurat dan terpercaya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan konsumen berarti kinerja yang dilakukan harus tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik serta dengan akurasi yang tinggi. Secara singkat dimensi *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.

- c. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Berkaitan dengan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam hal kualitas pelayanan. Secara singkat dimensi *responsiveness* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*)
Berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan pemberi jasa untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan. Dimensi *assurance* terdiri dari beberapa komponen, yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dimensi *assurance* dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmatan pegawai perusahaan serta kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini oleh konsumen.
- e. Empati (*emphaty*)
Berkaitan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada konsumen. Dalam hal ini pegawai berupaya untuk memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, mengetahui kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi konsumen. Secara singkat dimensi *emphaty* dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara pribadi atau individual.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini kami akan memfokuskan amatan pada keadaan lingkungan pengecekan karcis dan kualitas

pelayanan petugas pengecekan karcis yang dikaitkan dengan teori yang relevan di Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta.

Penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan termasuk kualitas pelayanan petugas pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta ini tentu akan memberikan manfaat bagi perusahaan jasa dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap konsumen agar memberikan kepuasan bagi para konsumen yang menggunakan jasanya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, yaitu studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, serta menyertakan berbagai sumber informasi. Penelitian studi kasus dibatasi oleh waktu dan tempat, kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas atau individu.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi. Informasi yang dapat diperoleh dengan metode observasi yaitu berupa ruang atau tempat, aktor atau pelaku, perilaku serta kejadian atau peristiwa. Alasan peneliti menggunakan teknik pengambilan data dengan observasi yaitu untuk mengetahui dan menyajikan gambaran realistik mengenai perilaku atau kejadian, memahami perilaku manusia serta mengevaluasi dari perilaku yang muncul. Lebih tepat lagi, peneliti menggunakan jenis observasi sistematis dan partisipasi. Observasi sistematis merupakan observasi yang terdapat kerangka yang memuat faktor-faktor dan ciri-ciri khusus dari setiap faktor yang diamati. Sedangkan observasi partisipasi sebagai pengamat adalah observasi dengan observer yang turut ambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang diobservasi sebagai pengamat observee. Observer memilih jenis observasi sistematis dengan alasan isi dan luas observasi terbatas dan sesuai dengan rumusan tertentu, yaitu observer lebih memfokuskan kepada perilaku yang menjadi indikator pegawai pelayanan

publik yang baik. Sedangkan alasan observer memilih jenis observasi partisipasi sebagai pengamat yaitu karena tujuan dari observasi ini adalah untuk menyelidiki perilaku individu dalam berhubungan dengan lingkungan sosial dan mencegah kecurigaan terhadap observer yang sedang mengamati individu tersebut.

Metode pencatatan data yang digunakan adalah *checklist* dan *narrative description*. Teknik pencatatan *checklist* berisi mengenai jenis tingkah laku yang akan muncul (Kusdiantio dan Fahmi, 2015:89-90). Penggunaan teknik pencatatan data *checklist* dalam pelaksanaan observasi di lapangan hanya memberikan tanda check pada list faktor-faktor sesuai perilaku subjek yang muncul, sehingga memungkinkan observer dapat melakukan tugasnya dengan cepat dan objektive. *Checklist* merupakan suatu pencatatan data yang bersifat sangat selektif, karena berisi suatu daftar kriteria yang spesifik dan dibatasi pada hal-hal yang bersifat observable (dapat diamati tingkah lakunya) dan harus dijawab dengan “YA” atau “TIDAK” (Kusdiantio dan Fahmi, 2015:91). Selain dengan teknik *checklist*, peneliti juga menggunakan teknik pencatatan *narrative description* untuk menggambarkan perilaku yang muncul secara lebih spesifik yang sesuai dengan lembar *checklist*. Teknik pencatatan *narrative description*, yaitu mencatat tingkah laku secara apa adanya dalam suatu konteks tertentu.

Penelitian ini dilakukan oleh 6 orang peneliti dengan menggunakan acuan teori SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Keabsahan data diuji dengan metode cek dan ricek antar observer dengan menggunakan analisis product-moment menggunakan SPSS.

Subjek dalam penelitian ini adalah dua orang petugas pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan. Pengambilan data dilakukan sebanyak 2 kali selama 2 minggu pada hari

dan jam yang sama di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. Proses pengambilan data dilakukan selama 2 jam setiap sesi pengambilan data lapangan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara deskriptif-kualitatif. Menurut Sugiyono (2005), metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak untuk digunakan untuk kesimpulan yang lebih luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan amatan yang dilakukan oleh observer terhadap kualitas pelayanan bagian pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan, hasil data yang diperoleh berupa catatan perilaku non-verbal, video perilaku non-verbal, dan tabel *checklist* yang diisi oleh keenam observer tentang perilaku non-verbal subjek serta keadaan dan fasilitas fisik bagian pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta. Observer melakukan pengamatan pada subjek amatan (petugas pengecekan karcis) yang berbeda dalam dua tahap observasi. Dalam observasi ini antara kedua subjek tersebut menunjukkan banyak kesamaan perilaku dalam hal melayani konsumen atau calon penumpang. Berikut adalah hasil tabulasi data *check list* yang telah observer buat selama proses observasi :

Table 1.
Subject's Background

| | Subject 1 | Subject 2 |
|-----------------|-----------|-----------|
| Initials | X | Y |
| Age (years old) | 25 | 25 |
| Sex | F | F |

Subjek merupakan dua orang petugas pengecekan karcis yang berusia 25 tahun. Keduanya berjenis kelamin perempuan.

**Perbandingan Prosentase Antara Tahap I
dan II**

| NO | DIMENSI | TAHAP I | TAHAP II |
|-------------------|-------------------------------------|-------------|-------------------|
| 1 | <i>Tangible</i> (berwujud) | 20 % | 20 % |
| 2 | <i>Reliability</i> (keandalan) | 20 % | 16 % |
| 3 | <i>Responsiveness</i> (kepekaan) | 16 % | 16 % |
| 4 | <i>Assurance</i> (jaminan) | 16 % | 13 % |
| 5 | <i>Emphaty</i> (empati) | 10% | 6 % |
| JUMLAH | | 82 % | 71 % |
| KETERANGAN | | Baik | Cukup Baik |

Kategori Kualitas Pelayanan

| PROSENTASE | KETERANGAN |
|------------|-------------|
| 0% - 25% | Buruk |
| 26% - 50% | Kurang Baik |
| 51% - 75% | Cukup Baik |
| 76% - 100% | Baik |

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada tahap pertama menunjukkan kategori baik, sedangkan pada tahap kedua termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini terjadi karena subjek amatan pada tahap pertama berbeda dengan tahap kedua dimana subjek pada tahap pertama menunjukkan kualitas yang lebih baik dibandingkan subjek pada tahap kedua. Hal itu terlihat dari penilaian observer dengan menggunakan indikator yang terdapat pada tabel *check list*.

**Analisis SPSS
Correlations**

| | | Tahap I | Tahap II |
|----------|---------------------|---------|----------|
| Tahap I | Pearson Correlation | 1 | .742** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 30 | 30 |
| Tahap II | Pearson Correlation | .742** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan analisis product-moment menggunakan SPSS, di dapat nilai r sebesar 0,742 atau ($r = 0,742$) yang berarti bahwa pengamatan memiliki reliabilitas yang sangat signifikan.

Berdasarkan data hasil observasi, subjek menunjukkan kualitas pelayanan yang menunjukkan kategori baik pada tahap pertama dan kategori cukup baik pada tahap kedua. Hal ini terjadi karena subjek amatan pada tahap pertama berbeda dengan tahap kedua. Secara keseluruhan kedua subjek memunculkan perilaku pelayanan yang hampir sama meskipun bentuk yang dimunculkan sedikit berbeda. Subjek pertama memunculkan perilaku yang sangat baik dengan prosentase 82% untuk keseluruhan dimensi. Sedangkan pada tahap kedua subjek memunculkan perilaku yang cukup baik dengan prosentase sebesar 71 %, sehingga terjadi penurunan sebesar 11 %. Penurunan tersebut terdapat pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*.

Pada tahap kedua didapatkan prosentase dimensi *reliability* sebesar 16 %, turun sebesar 4 % dibandingkan dengan tahap kedua. Petugas pengecekan karcis pada tahap kedua menunjukkan perilaku yang kurang ramah dibandingkan petugas yang kami amati di tahap pertama. Pada dimensi *assurance*, tahap kedua terjadi penurunan sebesar 3 %. Hal ini terjadi karena subjek pada tahap

kedua terlihat kurang senyum saat melayani konsumen dibandingkan dengan subjek pada tahap pertama. Justru subjek lebih banyak tersenyum kepada teman kerja disebelahnya. Pada dimensi *emphaty*, tahap kedua terjadi penurunan sebesar 4 %. Hal ini dikarenakan pada tahap pertama subjek selalu berada di tempat, sedangkan subjek pada tahap kedua terlihat meninggalkan meja kerjanya selama kurang lebih 5 menit. Selain itu, saat subjek meninggalkan tempat duduknya tidak terlihat ada seseorang yang menggantikan posisinya. Dimensi yang paling banyak prosentasinya yaitu dimensi *tangible* yaitu sebesar 20 % ditahap pertama dan tahap kedua. Hal itu menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah baik. Sedangkan, dimensi yang paling sedikit prosentasinya yaitu dimensi *emphaty* pada tahap pertama 10 %, pada tahap kedua 6 %. Hal itu menunjukkan bahwa petugas pengecekan karcis perlu meningkatkan rasa empati terhadap calon penumpang seperti menawarkan bantuan kepada calon penumpang, selalu berada di tempat pengecekan jika tidak ada petugas lain yang menggantikan posisinya serta lebih menunjukkan perilaku yang ramah kepada konsumen.

Dari hasil analisis data terlihat bahwa petugas pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan memiliki kualitas pelayanan yang tergolong baik pada tahap I dan cukup baik pada tahap kedua ditinjau dari dimensi pelayanan-pelayanan berikut :

a. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Untuk dimensi keberwujudan area di sekitar pengecekan karcis, dari segi kebersihannya, bagian pengecekan karcis bersih dari sampah dan terdapat petugas kebersihan yang bertugas di sekitar pengecekan karcis. Dari segi kelengkapan peralatan, di area pengecekan karcis terdapat tempat untuk mengantri, sarana pengecekan karcis yang berupa komputer/ laptop dan alat scanner juga tersedia serta terdapat meja dan kursi petugas. Dari segi

kerapian petugas, petugas menggunakan seragam resmi PT KAI.

b. Dimensi Reliability (keandalan)

Untuk dimensi reliabilitas, petugas pengecekan karcis mampu melayani calon penumpang dengan tanggap dan sesuai prosedur serta tidak berbelit-belit, yakni ketika calon penumpang datang dan memberikan karcisnya, petugas langsung mengambil dan meletakkannya di depan alat scanner untuk di periksa. Petugas mampu melayani calon penumpang dengan cepat, dibuktikan dengan durasi waktu untuk mengecek karcis yang kurang dari satu menit, kecuali ada calon penumpang yang bertanya mengenai masalahnya. Pada hari pertama, petugas mampu memberikan informasi terkait jam keberangkatan dan nomer tempat duduk serta gerbongnya dengan ramah. Namun, pada hari kedua petugas tidak memberikan informasi dengan ramah kepada calon penumpang, hal ini dibuktikan dengan perilaku petugas yang tidak tersenyum saat memberikan informasi. Dalam dua hari pengamatan, tidak ada calon penumpang yang komplain atas kinerja dari petugas pengecekan karcis.

c. Dimensi Responsiveness (kepekaan)

Untuk dimensi kepekaan, pada hari pertama dan kedua, saat berinteraksi dengan calon penumpang, petugas tidak mempersilahkan penumpang jika ada hal-hal yang ingin ditanyakan. Namun, petugas pengecekan karcis menunjukkan perilaku yang reponsif dengan menjawab pertanyaan dari calon penumpang. Selain itu petugas menunjukkan perilaku tanggap dalam menangani keluhan calon penumpang, dibuktikan dengan memberikan informasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan/keluhan dari penumpang.

d. Dimensi Assurance (jaminan)

Dalam dimensi jaminan, di area sekitar pengecekan karcis terdapat petugas

keamanan yang berjaga. Selain itu jarak antara petugas pengecekan karcis dengan konsumen yang tergolong dekat yakni kurang dari satu meter untuk memudahkan dalam berinteraksi. Petugas juga mampu menjaga sopan santun kepada calon penumpang dibuktikan dengan nada bicara yang tidak tinggi dalam berinteraksi. Pada hari pertama, komunikasi antara petugas dengan calon penumpang baik, yakni dengan perilaku petugas yang tersenyum saat berkomunikasi dengan calon penumpang. Namun pada hari kedua, petugas tidak tersenyum saat berkomunikasi dengan calon penumpang. Dan pada hari pertama dan kedua petugas tidak menyapacalon penumpang sebelum menunjukkan karcisnya tapi langsung mengambil karcis dan meletakkannya di depan alat scanner.

e. Dimensi Emphaty (empati)

Dalam dimensi empati pada awal berinteraksi, petugas pengecekan karcis tidak menawarkan bantuan terlebih dahulu kepada calon penumpang. Namun, petugas menunjukkan perilaku empati dengan mendengarkan keluhan dari calon penumpang. Selain itu, petugas juga menggunakan tangan kanan saat menerima karcis dari calon penumpang dan mengeceknya. Sedangkan perilaku petugas pengecekan karcis terhadap calon penumpang lanjut usia maupun berkebutuhan khusus (cacat fisik) tidak diketahui, karena dalam observasi yang dilakukan selama dua hari, observer tidak melihat adanya penumpang lanjut usia maupun cacat fisik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dikaitkan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramyastiwati, dkk (2013) di PT. KAI daerah operasi 8 Surabaya dengan hasil bahwa pelayanan PT. KAI semakin membaik, sesuai dengan temuan yang didapat oleh peneliti.

Pelayanan petugas karcis yang merupakan salah satu komponen SDM pelayanan publik meskipun berada di daerah operasional yang berbeda, namun pelayanan dengan kategori baik yang ditunjukkan oleh subjek di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta sesuai dengan penelitian tersebut.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan petugas pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta tergolong baik. Lingkungan sekitar pengecekan bersih dan petugas berpenampilan rapi dengan menggunakan seragam PT KAI. Petugas mampu melayani calon penumpang dengan cepat, tanggap dan sesuai prosedur serta tidak berbelit-belit. Selain itu, petugas responsif terhadap keluhan maupun pertanyaan yang diajukan oleh calon penumpang.

Dalam segi jaminan, di area sekitar pengecekan karcis terdapat petugas keamanan yang berjaga. Selain itu jarak antara petugas pengecekan karcis dengan konsumen yang tergolong dekat yakni kurang dari satu meter untuk memudahkan dalam berinteraksi. Petugas juga mampu menjaga sopan santun kepada calon penumpang yang ditunjukkan dengan nada bicara yang tidak tinggi dalam berinteraksi. Sementara itu, empati merupakan dimensi dengan presentasi terendah, sehingga dimensi empati yang dimiliki oleh petugas pengecekan karcis di Stasiun Lempuyangan Yogyakarta ini masih perlu ditingkatkan.

Petugas pengecekan karcis sebaiknya mampu mempertahankan kemampuan melayani calon penumpang secara cepat, tanggap, tidak berbelit dan responsif terhadap keluhan calon penumpang. Namun, petugas pengecekan karcis masih perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari dimensi empati karena dimensi ini berada dalam presentasi terendah dengan cara membiasakan untuk menawarkan bantuan atau pengajuan pertanyaan terlebih dahulu kepada calon penumpang, membiasakan untuk menyapa dan tersenyum kepada calon penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyvah, Rizqiana. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. 2015.
- Haryono, Sigit. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 7(1). 3&13.
- Kurniasari, dkk. (2012). Penelitian Kualitas Pelayanan Jasa oleh Konsumen Bengkel Resmi Sepeda Motor Honda AHASS UD Ramayana Motor Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. 1(02). 73.
- Kusdiyati, Sulisworo dan Irfan Fahmi. (2015). *Observasi Psikologi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nissak, Khoirun, dkk. (2013) Efektivitas Pelayanan di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 1(3). 111-114.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. 64(1). 12-40.
- Pramyastiwi, Deasy E., dkk. (2013) Perkembangan Kualitas Pelayanan Perkeretaapian sebagai Angkutan Publik dalam Rangka Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 1(3). 61-69.
- Safe, Yohanes T, dkk. (2015). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo-Terminal Kupang PP dan Terminal Kupang-Terminal Noelbaki PP*. *Jurnal Teknik Sipil*. 4(1). 77.
- Setyawan, Henri. “Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus TransJakarta Busway di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta).” Tesis S2 Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Universitas Indonesia, 2012.