

**KUALITAS PELAYANAN PT. KERETA API INDONESIA DI STASIUN
KABUPATEN BOJONEGORO
(Studi Kasus: Penyandang Disabilitas Sebagai Pengguna Jasa)**

Musta'ana

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro
Jl. Lettu Suyitno, No.2, Kec, Bojonegoro
anarochim@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the service quality of Pt. Indonesian Railways at Bojonegoro Station, which includes special services for people with disabilities. This research method is descriptive qualitative research. Data collection techniques used are observation and interview techniques and documentation. The key informants in this study were the Head of Subursan Station and Commercial Services. Supporting informants were station officers and service users. This study uses data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of the quality of population administration services in the Ledok Wetan sub-district is seen from the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions along with the indicators. The obstacles in serving disabled passengers at Bojonegoro Station are the inadequacy of facilities and the lack of responsiveness of station officers. Keywords: Service Quality, Station Service Quality, Disability Service.

Keywords : Service Quality, Station Service Quality, Disability Service

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Pt. Kereta Api Indonesia di Stasiun Bojonegoro , yang meliputi pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi dan wawancara dan dokumentasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Subursan Pelayanan Stasiun Dan Komersial informan pendukung adalah petugas stasiun dan masyarakat pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan ledok wetan dilihat dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy beserta indikatornya. Adapun kendala dalam pelayanan penumpang disabilitas di Stasiun Bojonegoro adalah belum sesuainya fasilitas dan kurang tanggapnya petugas stasiun. Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Stasiun, Pelayanan Disabilitas.

PENDAHULUAN

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan usaha perkeretapiannya di Indonesia. PT. Kereta Api (Persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 1998 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) menjadi (Persero). Menurut H.M.N Purwosutjipto menyatakan bahwa “Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, yang di mana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/atau orang dari suatu tempat ke tempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan”.

Selaras dengan hal tersebut pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor 26 tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah: “Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan dilindungi Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib memberikan fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak di bawah lima tahun, orang sakit dan orang lanjut usia, tanpa dipungut biaya tambahan (Pasal 131 UUKA 2007). Pelayanan yang diberikan oleh PT. KAI dalam menyelenggarakan pengangkutan orang harus memenuhi standar pelayanan minimum, yang meliputi pelayanan di stasiun keberangkatan, dalam perjalanan dan di stasiun tujuan. Dalam penyelenggaraan pengangkutan orang, penyelenggara Sarana Perkeretaapian wajib untuk :

- a. Mengutamakan keselamatan dan keamanan orang;
- b. Mengutamakan pelayanan kepentingan umum;
- c. Menjaga kelangsungan pelayanan pada lintas yang ditetapkan;
- d. Mengumumkan jadwal perjalanan kereta api dan tarif angkutan kepada masyarakat;
- e. Mematuhi jadwal keberangkatan kereta api.

Stasiun Bojonegoro sebagai lokasi utama dalam penelitian yang penulis sudah menerapkan dan mengimplementasikan pelayanan khusus bagi penumpang penyandang disabilitas seperti hasil observasi awal yang penulis lakukan terlihat di Stasiun Bojonegoro sudah ada beberapa fasilitas khusus bagi penyandang disabilitas namun masih ada yang belum lengkap dan belum maksimal.

Ada beberapa bagian dalam proses pelayanan yang dikeluhkan oleh beberapa penumpang penyandang disabilitas yaitu ibu Lis Muriyati adalah terkait sarana prasarana yang belum sesuai dan bapak Lamin Bahtiar juga mengungkapkan bahwa kesiapan petugas stasiun yang kurang inisiatif dalam membantu penumpang penyandang disabilitas. Hal tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Stasiun Bojonegoro belum mampu memenuhi kepuasan penumpang penyandang disabilitas sebagai pengguna jasa kereta api.

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan-pelayanan di Stasiun Bojonegoro bagi penumpang penyandang disabilitas terutama sarana prasarana khusus dan pelayanan staf karyawan stasiun kepada penumpang penyandang disabilitas. Dan tentunya harus berdasarkan peraturan yang mewajibkan pihak stasiun memberikan keselamatan dan keamanan bagi penumpang.

Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa Pelayanan publik

adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001: 51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat.

Menurut Fitzsimons dalam Sinambela (2006:7) menjelaskan bahwa terdapat lima indikator Pelayanan publik yaitu:

1. Reliability yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. Tangibles yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. Assurance yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empathy yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiono, penelitian kualitatif merupakan penelitian di mana peneliti ditempatkan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiono, 2010 : 9). Dasar pemikiran dari metode ini karena penelitian ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah, bukan dalam kondisi yang terkendali, eksperimen atau labolatoris. Selain itu, karena peneliti perlu untuk langsung terjun ke lapangan bersama objek penelitian sehingga jenis penelitian deskriptif kualitatif kiranya lebih tepat digunakan.

Focus penelitian ini adalah 5 dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) menurut Zeithaml et.al (1990 : 26) dkk dalam Hardiyansyah (2018 : 42) yaitu :

1. *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;*
2. *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;*
3. *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;*
4. *Assurance. Knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence; and*
5. *Empathy. The firm provides care and individualized attention to its customers”.*

Teknik penentuan informan penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu tehnik yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel dan *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu atau ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai hubungan dengan objek penelitian untuk menjamin bahwa unsur yang diteliti masuk dalam kategori tersebut.

Pihak-pihak yang dijadikan sebagai narasumber diantaranya :

1. Kepala Subursan Pelayanan Stasiun Dan Komersial Stasiun Bojonegoro
2. Petugas Pelayanan Penumpang Stasiun Bojonegoro
3. Masyarakat difabel pengguna layanan kereta api

Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan teknik analisis data menggunakan teknik analisis Miles dan Huberman. Dimana ada 3 tahap yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkumpulan Disabilitas Kabupaten Bojonegoro (PDKB) memiliki visi yaitu terwujudnya partisipasi penuh dan kesamaan kesempatan penyandang disabilitas dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan dan adapun misi dari organisasi ini antara lain, Melakukan koordinasi dan konsultasi tentang semua hal yang berkaitan dengan disabilitas, melakukan advokasi terhadap perjuangan hak dan peningkatan kesejahteraan penyandang disabilitas, menyeimbangkan antara kewajiban dan hak penyandang disabilitas sebagai warga negara, mengupayakan keterpaduan langkah, potensi penyandang disabilitas dalam rangka peningkatan kualitas, efektifitas, efisiensi, dan relevansi atas kemitraan yang saling menguntungkan dan bermartabat, memberdayakan penyandang disabilitas agar turut berperan serta sebagai pelaku pembangunan yang mandiri, produktif, dan bermartabat, melakukan kampanye kepedulian dan kesadaran publik sebagai media sosialisasi dan informasi tentang penyandang disabilitas kepada masyarakat.

Maka kualitas pelayanan PT. KAI pada disabilitas ini akan diuraikan dalam 5 dimensi sebagai berikut :

1. Tangible

Pada penelitian ini, aspek tangible ditentukan oleh instrumen-instrumen yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di stasiun Bojonegoro sudah menerapkan aspek Tangible namun belum sepenuhnya sesuai dengan instrumennya.

Penilaian pelayanan yang sudah diterapkan pada aspek ini berupa sarana dan prasarana khusus bagi penyandang disabilitas, namun belum sepenuhnya sesuai bahkan ada sarana yang belum tersedia. Sarana fasilitas khusus yang belum sesuai seperti terdapat dua kursi roda yang tidak dioperasikan sepenuhnya karena

salah satu kursi roda tersebut ada yang rusak, tempat loket yang belum ramah disabilitas karena posisi loket terlalu tinggi untuk pengguna kursi roda, hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan yang didapat penumpang.

Untuk penampilan petugas dirasa sudah baik dengan memakai seragam dinas yang sesuai dan rapi, tidak ada masalah terkait hal tersebut karena tidak adanya keluhan dari penumpang.

Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan karena jika pengguna pelayanan sudah merasa nyaman dengan apa yang disediakan maka akan berpengaruh baik untuk penyedia layanan. Sebaliknya jika pengguna layanan belum merasa nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia pelayanan.

2. Kehandalan (Reliability)

Dimensi reliability menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan petugas itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerjanya baik maka akan mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sesuai dengan teori, kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam melayani, kemampuan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.

Kehandalan dan kemampuan petugas stasiun Bojonegoro harus selalu ditingkatkan demi membuat penumpang kereta api merasa puas dalam hal kualitas pelayanan. Petugas stasiun Bojonegoro sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan instrument Reliability, petugas mampu menerangkan dan

membantu dengan baik dan sesuai setiap ada penumpang yang memiliki masalah dalam hal pelayanan.

Dalam aspek ini kehandalan petugas stasiun Bojonegoro mampu memenuhi kepuasan pelayanan penumpang kereta api yang naik atau turun di stasiun Bojonegoro.

3. Ketanggapan (Responsiviness)

Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan menyampaikan informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas.

Pelayanan yang responsif atau tanggap juga sangat dipengaruhi oleh sikap petugas. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan sebagai pengguna layanan.

Pelayanan di Stasiun Bojonegoro sudah menerapkan aspek Responsiviness hal tersebut terbukti dari asas-asas kesigapan, seperti cepat menangani tiap ada penumpang yang butuh bantuan, merespon secara langsung apabila masalah yang dikeluhkan oleh penumpang tidak terlalu besar dan apabila keluhan penumpang tidak memungkinkan diselesaikan saat itu juga petugas akan memberikan pengertian bagi penumpang terkait keluhannya yang tidak bisa ditangani secara langsung. Namun masih kurang pada inisiatif petugas dalam menawarkan fasilitas dan bantuan bagi kemudahan penumpang disabilitas. Penempatan alat bantu sarana khusus disabilitas yang diletakkan terlalu jauh dari tempat singgah penumpang mengakibatkan kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan.

4. Jaminan (Assurance)

Aspek ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu kemampuan dan ketepatan waktu para petugas pelayanan dan jaminan keamanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas

pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja petugas pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi petugas sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan di stasiun Bojonegoro sudah menerapkan aspek ini dengan baik dan sesuai. Penumpang tidak disulitkan dengan prosedur pengaduan masalah yang ribet dan lama, pengaduan masalah di stasiun di berikan opsi terbaik dengan dua jenis layanan pengaduan. Penilaian penumpang pada aspek ini juga terlihat dari keramahan petugas pelayanan. Petugas pelayanan selalu memberi pengertian dengan baik dan senyum kepada penumpang.

5. Empati (Emphaty)

Aspek ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara petugas pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik. Pelayanan di stasiun Bojonegoro sudah menerapkan aspek emphaty dalam pelaksanaan pelayanan. Instrument aspek emphaty yang sudah berjalan di stasiun Bojonegoro adalah adanya prioritas bagi penumpang difabel dibanding penumpang umum lainnya, keramahan terhadap penumpang, dan menghargai setiap pengguna layanan.

Petugas stasiun pada dasarnya memberikan pelayanan yang sama pada semua penumpang agar semua penumpang puas, namun apabila ada penumpang berkebutuhan khusus atau memiliki urgensi yang harus di dahulukan pihak stasiun akan memberikan toleransi. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada penumpang diperlukan adanya rasa empati sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima

layanan. Menyapa dengan senyuman juga menjadi aspek penting dalam menilai suatu layanan, tersenyum saat memberi pelayanan dapat mensugesti pengguna pelayanan menjadi lebih nyaman. Terdapat beberapa kendala dalam melaksanakan pelayanan bagi penyandang disabilitas di stasiun Bojonegoro, salah satunya dari segi fasilitas sarana yang diberikan kepada penumpang disabilitas, sarana bagi penyandang disabilitas di stasiun Bojonegoro belum maksimal. Tersedianya sarana khusus bagi penyandang disabilitas merupakan hal wajib bagi penyelenggara pelayanan publik karena pelayanan tersebutlah yang terlihat pertama kali saat masuk kedalam ruang pelayanan publik.

Dari pihak stasiun juga sudah mengkonfirmasi bahwa penambahan fasilitas sedang dilakukan secara berkala di tiap tahunnya demi terciptanya pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan. Kendala lain yang peneliti temukan dalam proses pelayanan bagi penumpang disabilitas adalah ketanggapan petugas dalam membantu penumpang, ketanggapan merupakan aspek penting dalam memberikan penilaian bagi sebuah pelayanan. Petugas stasiun memang sudah ramah dalam memberi pelayanan bagi penumpang disabilitas namun masih kurang dalam hal inisiatif. Petugas baru memberi bantuan saat penumpang meminta bantuan seharusnya petugas langsung menawarkan bantuan tanpa harus diminta terlebih dahulu.

Karena penumpang difabel adalah yang perlu diprioritaskan. Dari beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, pengelola stasiun Bojonegoro sudah melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut secara berkala antara lain dengan penambahan fasilitas-fasilitas inventaris di area stasiun secara berkala setiap tahunnya. Fasilitas yang lengkap dan berfungsi baik merupakan hak yang harus terpenuhi untuk pengguna layanan serta dapat tercapainya

pelayanan yang sesuai bagi para pengguna layanan.

Kantor stasiun Bojonegoro sebagai pelaksana pelayanan melakukan upaya untuk memaksimalkan layanan tersebut dengan mengajukan usulan pengadaan sarana prasarana ke kantor pusat PT. KAI (Persero). Selain itu juga PT. KAI mengadakan pelatihan kecakapan bagi para petugas perkeretaapian demi para petugas bisa memberikan pelayanan yang maksimal bagi para pelanggan layanan. Setelah pelatihan selesai petugas akan mendapat sertifikat kecakapan yang berlaku selama tiga bulan, apabila masa berlakunya habis petugas harus melakukan pelatihan lagi dan lagi. Kegunaan pelatihan tersebut agar para petugas tetap disiplin pada tugasnya dan tetap mengingat kewajibannya dalam memberi pelayanan yang baik bagi penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan penumpang di Stasiun Bojonegoro bagi penumpang penyandang disabilitas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (tangible) Stasiun Bojonegoro Berdasarkan sudah terdapat beberapa sarana khusus untuk difabel seperti toilet difabel, kursi prioritas, kursi roda, dan akses jalan yang ramah disabilitas. Namun masih ada juga sarana khusus difabel yang belum tersedia atau belum sesuai seperti loket yang terlalu tinggi sehingga pengguna kursi roda tidak bisa menjangkau, ruang ibu menyusui yang tidak lagi beroperasi, terdapat 2 kursi roda bagi penumpang difabel tetapi hanya 1 yang berfungsi. Para petugas stasiun secara keseluruhan sudah berpakaian rapi dan sopan karena ada seragam khusus untuk setiap posisi. Dengan kekurangan dari segi sarana prasarana tersebut tentunya

- menghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Dalam aspek kehandalan (reliability), dari hasil penelitian terlihat tidak ada masalah dalam aspek ini pelanggan secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. , petugas secara baik dalam mengoperasikan alat bantu yang dipakai oleh petugas. Tidak jarang juga ada penumpang yang terkena kendala maka petugas stasiun langsung membantu penumpang tersebut. Jumlah petugas juga sudah lumayan cukup untuk menangani penumpang di stasiun Bojonegoro. Petugas sudah terlatih dan sudah paham dengan setiap fungsi sarana prasarana khusus disabilitas sehingga petugas secara baik bisa mengoperasikan sarana dan alat tersebut dan para petugas juga memiliki kecermatan dalam memberi solusi untuk penumpang yang terkena masalah.
 3. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness), berdasarkan penelitian yang dilakukan terlihat petugas kurang tanggap dalam menawarkan bantuan kepada penumpang disabilitas, para petugas tidak inisiatif langsung menawarkan bantuan namun menanyai penumpang terlebih dahulu apakah butuh bantuan apa tidak, alangkah lebih baiknya petugas langsung menawarkan bantuan tanpa diminta dan menemani penumpang difabel tersebut dari depan stasiun sampai masuk kedalam kereta.
 4. aspek jaminan (Assurance) sudah dijalankan dengan sangat baik pada pelayanan di stasiun bojonegoro. Hal tersebut dibuktikan dengan tersedianya dua opsi pengaduan masalah yang disediakan oleh pihak stasiun dan pihak PT. KAI. Tentunya dengan adanya banyak opsi pengaduan para penumpang lebih mendapat kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh stasiun. Dari segi keramahan juga petugas di stasiun Bojonegoro terlihat ramah saat melayani penumpang. Terutama bagi penumpang

difabel petugas berlaku dengan ramah dan selalu menampilkan senyum dengan memberi pengertian terhadap keperluan penumpang secara baik.

5. Dilihat dari Aspek empati (empathy) khususnya bagi penumpang penyandang disabilitas, petugas stasiun bojonegoro memberika perlakuan khusus demi kemudahan aksesibilitas. Hal tersebut juga berlaku bagi penumpang yang mempunyai urgensi.

Kendala yang dapat mengurangi kualitas layanan di Stasiun Bojonegoro antara lain :

- a. Suatu pelayanan publik sangat perlu sarana yang baik dan berfungsi dengan benar demi kepuasan pelanggan itu sendiri dan reputasi pelayanan. Dari segi sarana prasarana yang disediakan oleh stasiun Bojonegoro bagi penumpang difabel masih belum dimaksimalkan, masih ada beberapa sarana yang tidak berfungsi dengan baik seperti salah satu dari dua kursi roda yang disiapkan kondisinya rusak dan tidak bisa digunakan jadi hanya satu kursi roda yang dipakai untuk melayani penumpang difabel. Selain itu loket yang belum ramah disabilitas juga menjadi kendala sendiri bagi kenyamanan penumpang. Dengan keadaan tersebut tentunya pelayanan kurang berjalan maksimal.
- b. Ketanggapan petugas juga masih kurang maksimal, pelayanan ini masuk pada aspek Daya Tanggap (Responsiveness) yang merupakan aspek penting dalam sebuah layanan publik. Petugas stasiun harus lebih tanggap dalam melayani penumpang difabel yang notabeneanya memerlukan perlakuan khusus disbanding penumpang pada umumnya. Perlu pendidikan dan pengajaran lagi yang lebih intensif demi kepuasan penumpang.

Upaya Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan bagi

penumpang penyandang disabilitas di Stasiun Bojonegoro antara lain :

- a. Memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana
- b. Memberikan pelatihan kepada petugas Stasiun.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- A . Pasuraman, Valerie A. Zeithaml, And Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple Item Scal For Measuring Cunsomer Perceptions Of Service Quality". *Journal Of Retailing*. Vol 64 (1) Pp 12-37
- Agus, Dwiyanto. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Arief, Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Bayumedia, Malang, 2007
- Brady and Cronin. "Some new thoughts on conseptualizing perceived service quality: A Hierarchical Approach", *Journal Of Marketing*, Vol.65 (July), Pp. 32-46, 2001
- Danang, Sunyoto. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Seru, Jakarta 2012
- Hardiyansyah. *Kualitas pelayanan publik,konsep,dimensi,indikator dan implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005
- Jonathan Sarwono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2006
- Kotler, P. *Marketing*, 6 Ed, Frechs Forest, NSW, Pearson Education Australia, Australia, 2004
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2015
- Moleong, J. L.. *Metode penelitian kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2011

Nasution, M. N. *Manajemen Jasa Terpadu*,Ghalia Indonesia, Jakarta, 2004.

Scifman, L.G. & L.L, Kanuk. *Consumer Behavior*, Prentice Hall Incorporation, New Jersey, 1987

Sinambela, Lukman. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2014

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2009

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2010

Sumaryadi, I Nyoman., *Sosiologi Pemerintahan*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 1996

Zeithaml, VA Bitner. *Delivering And Performing Service. Part Five, Service Marketing*, The McFraw-Hill Companies, Inc, Intenational Ed, 1996

Jurnal :

- Sugi Rahayu, Utami Dewi, M. A. (2013). *Pelayanan Publik Bidang Transportasi bagi Difabel di Daerah Istimewa Yogyakarta*. *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 108–119.
- Dylan Trotsek. (2017). *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Cabang Yogyakarta*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Sidoarjo, U. M., & By, C. C. (2017). *Kualitas Pelayanan Transportasi Di Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Sidoarjo*. 5(1), 125–140
- Stefani, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta)*. 53(9), 1689–1699.
- Wasistya, D. O., Kesejahteraan, Y., Dan, P., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Ilmu, P., & Negara, A. (2013). *Pelayanan Transportasi Umum Bus Damri Khusus Wanita di Kota Surabaya* (

Studi Kasus di Terminal Purabaya
Kota Surabaya).

Peraturan-peraturan :

Pasal 131 UUKA 2007

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007
tentang perkeretaapian.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007
tentang Hak dan Wewenang
Penyelenggaraan Prasarana
Perkeretaapian.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM
48 Tahun 2015 tentang Standar
Pelayanan Minimum Untuk Angkutan
Orang Dengan Kereta Api.

Undang-Undang No 4 tahun 1997 tentang
Penyandang Cacat, Pengertian Difabel.
PP No. 43 Tahun 1998 tentang Upaya
Peningkatan Kesejahteraan Sosial
Penyandang Cacat