

Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Mudik-Balik Gratis Moda Kereta Api di Jawa Timur

I Nyoman Susipta

Universitas Gajayana, Jl. Mertojoyo, Blok L, Merjosari, Malang.

E-mail : lancereltec@yahoo.com

Abstrak. Tradisi mudik mejadi sangat fenomenal karena dilakukan oleh ribuan orang bahkan jutaan masyarakat indonesia. Untuk melakukan perjalanan mudik dibutuhkan biaya yang tidak sedikit khususnya untuk transportasi. Pada musim mudik-balik tahun 2015 Pemerintah provinsi Jawa timur menyediakan mudik gratis dengan angkutan kereta api, sebanyak 14 rangkaian kereta untuk mengangkut 89.943 penumpang dengan jurusan Surabaya-Madiun, Surabaya-Bojonegoro, Surabaya-Banyuwangi, Surabaya-Malang-Blitar. Minat masyarakat yang menggunakan sarana angkutan tersebut cukup besar, sehingga perlu dilayani dengan baik. Evaluasi pelayanan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan persepsi masyarakat pengguna angkutan mudik balik gratis dengan metode deskriptif kuantitatif. Dengan 5 indikator yaitu prosedur pendaftaran, Keselamatan dan keamanan perjalanan, ketepatan waktu perjalanan, Kenyamanan perjalanan, dan tingkat polusi yang dihasilkan. Hasil evaluasi kinerja pelayanan Nilai Indikator Prosedur pendaftaran sebesar 4.3, keselamatan dan keamanan sebesar 3.72, ketepatan waktu perjalanan sebesar 3.89, dan Kenyamanan sebesar 3.69. dan polusi yang dihasilkan sebesar 4.4. dengan demikian pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda Kereta Api di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 terindikasi cukup baik sehingga diharapkan kinerja pelayanan tahun ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam pelaksanaan mudik gratis di tahun berikutnya.

Kata Kunci: Angkutan mudik Balik Gratis, Kinerja Pelayanan, Moda Kereta Api

1. Pendahuluan

Mudik adalah salah satu tradisi dalam lebaran, yaitu kegiatan pulang kampung kaum urban ke kota asal mereka [1]. Beberapa tahun belakangan ini, mudik menjadi satu fenomena sosial-keagamaan yang menarik untuk diperbincangkan, karena telah menjadi tradisi yang fenomenal di lingkungan umat Islam Indonesia, terutama pada hari-hari lebaran. Perbincangan terhadap fenomena ini menjadi penting karena nuansa yang terkandung di dalamnya yang dapat dianalisis dari berbagai pendekatan; baik teologis, sosiologis, maupun ekonomis.

Untuk melakukan perjalanan mudik dibutuhkan sarana transportasi salah satu contohnya adalah moda transportasi kereta api yang banyak digunakan oleh pemudik. Namun demikian biaya transport tersebut seringkali memberatkan pemudik, khususnya kalangan menengah kebawah. Dalam rangka membantu meringankan beban biaya transportasi pemudik tersebut, pada musim mudik-balik tahun 2015 Pemerintah provinsi Jawa timur menyediakan mudik gratis dengan angkutan kereta api, sebanyak 14 rangkaian kereta untuk mengangkut 89.943 penumpang dengan jurusan Surabaya-Madiun, Surabaya-Bojonegoro, Surabaya-Banyuwangi, Surabaya-Malang-Blitar. Meskipun pemudik tidak perlu membayar dalam menggunakan angkutan Kereta api yang disediakan, pemerintah prov. Jawa Timur tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemudik

2. Kualitas Pelayanan Mudik Balik Gratis Moda Kereta Api

Jasa transportasi angkutan Kereta Api menjadi sektor yang menarik untuk diamati karena sebagian besar masyarakat menggunakan transportasi ini untuk berbagai keperluan dan kepentingan. Kereta api memiliki karakteristik dan keunggulan yang lebih dibanding rivalnya yaitu bus dan angkutan umum dimana kereta memiliki karakteristik dan keunggulan khusus, terutama dalam kemampuannya untuk mengangkut, baik orang maupun barang secara masal, menghemat energi, menghemat pengguna

ruang, memiliki tingkat pencemaran yang rendah, dan yang terpenting adalah kecepatannya yang dapat menghemat waktu perjalanan.

Proses pelayanan mudik balik gratis dimulai dari pelayanan pendaftaran, pelayanan pada saat pemberangkatan, dan pelayanan selama diperjalanan. Dengan demikian dalam penelitian criteria pelayanan yang dinilai adalah: 1) kemudahan prosedur pendaftaran, 2) Keselamatan dan keamanan perjalanan, 3) ketepatan waktu perjalanan, 4) Kenyamanan perjalanan, dan 5) tingkat polusi yang dihasilkan

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang cara menanamkan kualitas pelayanan pada setiap fase penyelenggaraan jasa dan melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, khususnya dalam industri jasa yang memerlukan suatu tingkat keunggulan melalui peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan [2].

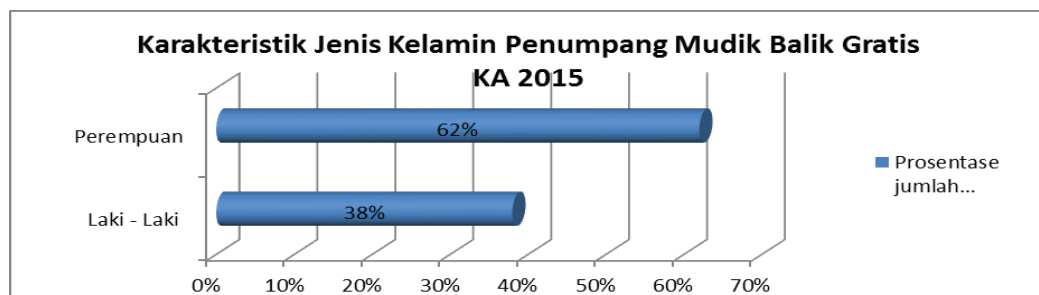
Kepuasan penumpang adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan telah dipenuhi dengan baik. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif [3]. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini tentu sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

3. Metodologi

Metode yang digunakan untuk evaluasi pelayanan adalah analisis deskriptif kuantitatif [4]. dengan data hasil survey lapangan berupa wawancara dan kuesioner kepada 100 responden penumpang mudik balik gratis moda KA tahun 2015

4. Evaluasi Pelayanan Mudik Balik Gratis Moda Kereta Api (KA)

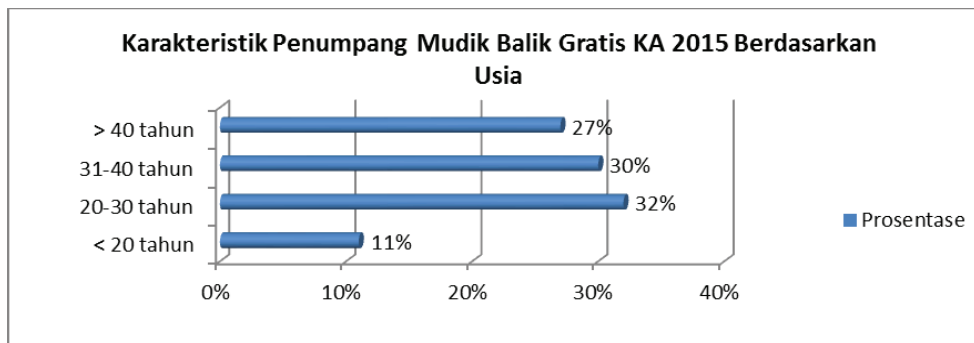
Bagian awal evaluasi pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda KA di Jawa Timur tahun 2015 adalah mengetahui Karakteristik Penumpang yang dianalisis berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan, usia dan kepemilikan kendaraan. Berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 62% penumpang berjenis kelamin perempuan sedangkan sisanya sebanyak 38% berjenis kelamin laki-laki. Gambar berikut menunjukkan karakteristik penumpang berdasarkan jenis kelamin



Sumber: diolah dari data primer, 2015

Gambar 1. Karakteristik Penumpang Mudik dan Balik Gratis Moda KA, tahun 2015 Berdasarkan Jenis Kelamin

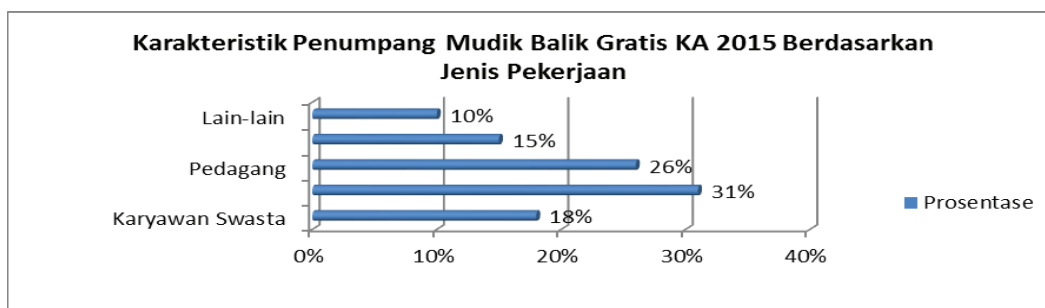
Karakteristik pemudik berdasarkan usia dibedakan menjadi 4 kelompok yaitu pemudik dengan usia dibawah 20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun, dan diatas 40 tahun. diketahui pemudik dengan usia dibawah 20 tahun sebanyak 6%, 20-30 tahun sebanyak 29 %, 31-40 tahun sebanyak 33 %, dan diatas 40 tahun sebanyak 32%. Dapat disimpulkan bahwa kegiatan mudik balik gratis moda KA di Jawa timur tahun 2015 didominasi oleh pemudik berusia 31-40 tahun sebanyak 33%. Gambar berikut menunjukkan Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia



Sumber: diolah dari data primer, 2015

Gambar 2. Karakteristik Penumpang Mudik dan Balik Gratis Moda KA, tahun 2015 Berdasarkan Usia

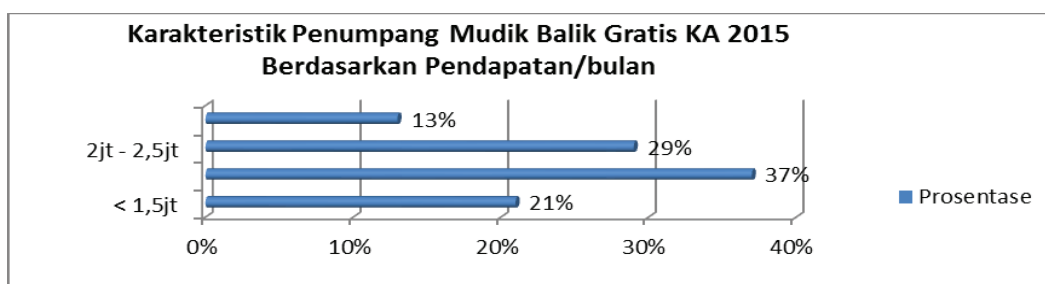
Karakteristik penumpang berdasarkan jenis pekerjaan dibedakan menjadi 5 yaitu karyawan swasta, buruh, pedagang, pelajar/mahasiswa, dan lain-lain. Pemudik yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 18%, buruh sebanyak 31%, pedagang sebanyak 26%, pelajar/mahasiswa sebanyak 15% dan lain-lain sebanyak 10%. Pekerjaan lain-lain didominasi dengan ibu rumah tangga. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa kegiatan mudik balik gratis moda bus terbesar berdasarkan mata pencaharian adalah buruh sebanyak 31% sedangkan pengguna jasa kegiatan mudik balik gratis moda bus terkecil berdasarkan mata pencaharian adalah lain-lain sebesar 10%. Prosentase penumpang berdasarkan mata pencaharian pada ditunjukkan pada gambar berikut.



Sumber: diolah dari data primer, 2015

Gambar 3. Prosentase penumpang Berdasarkan Jenis pekerjaan

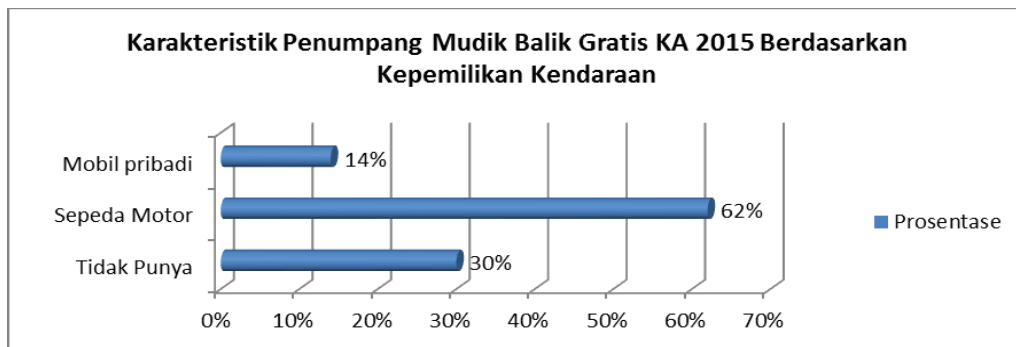
Kegiatan mudik balik gratis moda bus di Jawa Timur tahun 2015 disediakan bagi kalangan masyarakat menengah ke bawah. Karakteristik berdasarkan jumlah penghasilan dibedakan menjadi kurang dari 1,5 juta, 1-5 juta – 2 juta, 2 juta-2,5 juta dan lebih dari 2,5 juta. Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui jumlah pemudik yang memiliki penghasilan kurang dari 1,5 juta sebanyak 21%, penghasilan 1,5 - 2 juta sebanyak 37%, penghasilan 2 - 2,5 juta sebanyak 29%, dan penghasilan lebih besar dari 2,5 juta sebanyak 1 orang. Dapat disimpulkan bahwa pemudik terbesar memiliki penghasilan kurang dari 1,5 juta sebanyak 45%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemudik terbesar merupakan masyarakat menengah ke bawah.



Sumber: diolah dari data primer, 2015

Gambar 4. Prosentase penumpang Berdasarkan Pendapatan/bulan

Berdasarkan kepemilikan kendaraan, responden yang memiliki kendaraan berupa Mobil pribadi sebanyak 8%, Sepeda motor sebanyak 62% dan tidak memiliki kendaraan sebanyak 30%.



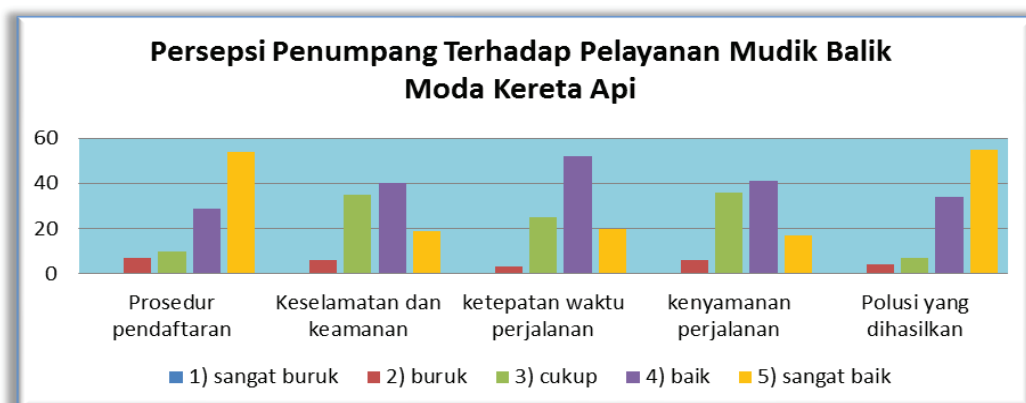
Sumber: diolah dari data primer, 2015

Gambar 5. Prosentase penumpang Berdasarkan Kepemilikan kendaraan

Evaluasi kinerja pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda bus di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 dinilai dari 5 indikator yaitu prosedur pendaftaran, Keselamatan dan keamanan perjalanan, ketepatan waktu perjalanan, Kenyamanan perjalanan, dan tingkat polusi yang dihasilkan. Skala penilaian yang digunakan adalah sebagai berikut: 1) sangat buruk; 2) buruk; 3) cukup; 4) baik; dan 5) sangat baik. Berdasarkan hasil penilaian persepsi penumpang Nilai rata-rata indikator pelayanan mudik balik gratis moda KA tahun 2015 adalah sebagai berikut:

- 1) Indikator Prosedur pendaftaran sebesar 4,3 yang menandakan lebih besar dari baik kurang dari sangat baik.
- 2) Indikator keselamatan dan keamanan sebesar 3.72 yang menandakan lebih besar dari cukup tetapi kurang dari baik.
- 3) Indikator ketepatan waktu perjalanan sebesar 3.89 yang menandakan lebih besar dari cukup tetapi kurang dari baik.
- 4) Indikator kenyamanan sebesar 3.69 yang menandakan lebih besar dari cukup tetapi kurang dari baik.
- 5) Indikator polusi yang dihasilkan 4.4 yang menandakan lebih besar dari baik kurang dari sangat baik.

Gambar berikut menunjukkan kinerja pelayanan mudik – balik gratis Moda KA menurut persepsi penumpang.



Sumber: diolah dari data primer, 2015

Gambar 6. Persepsi Penumpang Terhadap Indikator Pelayanan Mudik Balik Gratis KA 2015

5. Kesimpulan

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan kegiatan mudik balik gratis moda Kereta Api di Provinsi Jawa Timur tahun 2015 terindikasi cukup baik sehingga diharapkan kinerja pelayanan tahun ini dapat dipertahankan dan ditingkatkan dalam pelaksanaan mudik gratis di tahun berikutnya.

6. Daftar Referensi

- [1] Mutyarin, Diah, Mudik dan Peak Season, Kedaulatan Rakyat tanggal 21 Agustus 2012.
- [2] Kotler, Philip. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Controlling. New Jersey : Prentice-Hall, Inc. 1997.
- [3] Vincent, Gasperz.. Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997.
- [4] Hadi, Sutrisno. Metodologi Penelitian *Research*, Jilid I, Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fak. Psikologi UGM. 1987.