

ANALISIS VALUE FOR MONEY DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK PADA STASIUN KERETA API SURABAYA KOTA

Arief Filaili Herawati
Universitas Negeri Surabaya
Email: riefylana@yahoo.com

Abstract

Research aims to determine the influence of value for money in improving the quality of public services at the railway station Surabaya Kota by using the methods of descriptive qualitative. The data type that used is the primary data and secondary data. Primary data in the form of interviews and secondary data in the form of annual report PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2011 period obtained from the official website of PT. Kereta Api Indonesia (Persero). The result showed that there are inter - related relationship between value for money to improve the quality of public services at the railway station Surabaya Kota.

Keywords: Value for money, public services, railway station.

PENDAHULUAN

Sektor publik sering dinilai sebagai sarang inefisiensi, pemborosan, sumber kebocoran dana, dan instansi yang selalu merugi. Tuntutan baru muncul agar organisasi sektor publik memperhatikan *value for money* dalam menjalankan aktivitasnya. *Value for money* merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas (Mardiasmo, 2002:4).

Menurut Anggadini (2012) salah satu upaya yang harus dilakukan yaitu dengan diterapkannya *value for money* dalam menjalankan aktivitas pada pelayanan publik. Pemerintah daerah harus selalu memperhatikan setiap sen/rupiah (uang) yang diperoleh dan dipergunakan. Ekonomi berkaitan dengan pemilihan dan penggunaan

sumber daya dalam jumlah dan kualitas tertentu pada harga yang paling murah. Efisiensi berarti penggunaan dana masyarakat (*public money*) tersebut dapat menghasilkan output yang maksimal (berdaya guna). Efektivitas berarti penggunaan anggaran tersebut yang harus mencapai target-target yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Fenomena mengenai keluhan dan pengaduan dari masyarakat dalam pelayanan publik baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Tata laksana pemerintahan yang baik dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik dasarnya yaitu: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas, serta profesionalisme (Thamrin, 2010) dalam Ain, 2011).

Citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan publik di Indonesia salah satunya disebabkan masih kurangnya profesionalisme petugas pada organisasi pelayanan. Kenyataan ini menyadarkan kita semua akan perlunya perhatian khususnya pada peran petugas langsung dalam pelayanan publik (Bastian, 2001).

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan yang dimiliki dengan (akuntabilitas) tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai negeri sebagai aparat

birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Mulyadi, 2007) dalam Ain, 2011).

Hal ini sesuai dengan penelitian Anggadini (2012) yang menyatakan bahwa *value for money* memiliki peranan penting dalam terwujudnya kualitas pelayanan publik, apabila *value for money* dapat diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik dapat terwujud seiring dengan perkembangan *value for money* itu sendiri, dan begitupun sebaliknya apabila *value for money* tidak diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik pun tidak akan maksimal.

Selanjutnya, penelitian Annisa (2011) yang menyatakan bahwa tingkat ekonomi telah melaksanakan kinerjanya dengan ekonomis, nilai efisiensi pada ketiga Program Dinas Kesehatan Kota Makassar menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini terlihat dari *output* pada setiap program yang penulis teliti, mampu menghasilkan *output* yang maksimal dengan *input* minimal atau *input* yang telah ditentukan. Pengukuran nilai efektivitas, Dinas Kesehatan Kota Makassar belum mencapai hasil maksimal yang dirasakan kurang efektif.

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis *value for money* dalam meningkatkan

mutu pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis *value for money* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang didasarkan pada tiga elemen utama, yaitu: a) Ekonomi, merupakan perbandingan *input* dengan *input value* yang dinyatakan dalam satuan moneter. Ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir *input resources* yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif; b) Efisiensi, merupakan perbandingan output/input yang dikaitkan dengan standart kinerja atau target yang telah ditetapkan; c) Efektivitas, tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan *outcome* dengan *output* (Mardiasmo, 2002:4).

Menurut Anggadini (2012) *Value for money* adalah konsep pencairan dana penggunaan dan pemerintah daerah yang menetapkan prinsip ekonomi, efisiensi dan efektivitas, artinya pemerintah daerah harus selalu memperhatikan setiap sen/rupee (uang) yang diperoleh dan dipergunakan. *Value for money* diterapkan tiga prinsip dalam proses pengelolaan organisasi yaitu ekonomi, efisiensi dan efektivitas. Ekonomi berkaitan dengan pemilihan dan penggunaan sumber daya dalam jumlah dan kualitas tertentu pada harga yang paling murah. Efisiensi berarti bahwa penggunaan dana masyarakat (*public money*) tersebut dapat menghasilkan *output* yang maksimal (berdaya guna). Efektivitas berarti bahwa penggunaan anggaran tersebut harus mencapai target-target yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Pengukuran ekonomi hanya mempertimbangkan masukan yang dipergunakan, ekonomi merupakan ukuran relatif. Pengukuran efektivitas hanya memperhatikan keluaran yang didapat, efisiensi merupakan hal penting dari ketiga pokok elemen *value for money*. Pengukuran kinerja *value for money*, efisiensi dapat dibagi menjadi dua: (a) Efisiensi alokasi (efisiensi 1) efisiensi alokasi terkait dengan kemampuan untuk mendayagunakan sumber daya input pada tingkat kapasitas normal; dan (b) Efisiensi teknis atau manajerial (efisiensi 2) efisiensi teknis (manajerial) terkait dengan kemampuan mendayagunakan sumber daya input pada tingkat output tertentu (Mardiasmo, 2002:133).

Pengukuran efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi telah berjalan dengan efektif. Pengukuran *outcome* adalah dampak suatu program atau kegiatan terhadap masyarakat. *Outcome* lebih tinggi nilainya daripada output, karena output hanya mengukur hasil tanpa mengukur dampaknya terhadap masyarakat, sedangkan *outcome* mengukur kualitas *output* dan dampak yang dihasilkan (Smith, 1996). Pengukuran *outcome* memiliki dua peran, yaitu peran retrospektif dan prospektif. Peran retrospektif terkait dengan penilaian kinerja masa lalu, sedangkan peran prospektif terkait dengan perencanaan kinerja di masa yang akan datang. Peran prospektif, pengukuran *outcome* digunakan untuk mengarahkan keputusan alokasi sumber daya publik. Analisis retrospektif memberikan bukti terhadap praktik yang baik (*good management*). Bukti tersebut dapat menjadi dasar untuk menetapkan target di masa yang akan datang dan mendorong menggunakan

praktik yang terbaik serta digunakan untuk membantu pembuat keputusan dalam menentukan program mana yang perlu dilaksanakan dan metode terbaik mana yang perlu digunakan untuk melaksanakan program tersebut (Mardiasmo, 2002:136).

Value for Money dapat tercapai apabila organisasi telah menggunakan biaya *input* paling kecil untuk mencapai *output* yang optimum dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Implementasi konsep *value for money* dapat memperbaiki akuntabilitas sektor publik dan memperbaiki kinerja sektor publik. Manfaat implementasi konsep *value for money* pada organisasi sektor publik antara lain: a) Meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan publik yang diberikan tepat sasaran; b) Meningkatkan mutu pelayanan publik; c) Menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisiensi dan terjadinya penghematan dalam penggunaan *input*; d) Alokasi belanja yang lebih berorientasi pada kepentingan publik; e) Meningkatkan kesadaran akan uang publik (*public costs awareness*) sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik (Mardiasmo, 2002:7).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan

keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen (Kotler, 2002:83).

Definisi kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Tjiptono, 2001).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001:60). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2008:5).

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Hakekat pelayanan publik atau pelayanan umum (pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas) antara lain: a) Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum; b) Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna; c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Ibrahim, 2008:19).

Klasifikasi pelayanan publik menurut Trilestari (2006) meliputi: a) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik; b) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik; c) Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik; dan d) Pelayanan regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kenyamanan, keamanan,

tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan *value for money* sangat baik. Baiknya penilaian disebabkan oleh beberapa hal penting yang harus diperhatikan yaitu terpenuhinya tujuan dari kualitas pelayanan publik itu sendiri antara lain: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi (Narimawati, 2007).

Penelitian terdahulu terkait dengan *value for money* terhadap pelayanan publik ditunjukkan dalam penelitian Anggadini (2012) dengan judul “Pengaruh *Value For Money* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik” yang menyatakan bahwa konsep *value for money* yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang memberikan tepat sasaran, meningkatkan mutu pelayanan publik, dan meningkatkan kesadaran akan uang publik sebagai akar pelaksanaan akuntabilitas publik. *Value for money* memiliki peranan penting dalam terwujudnya kualitas pelayanan publik, apabila *value for money* dapat diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik dapat terwujud seiring dengan perkembangan *value for money* itu sendiri, dan begitupun sebaliknya apabila

value for money tidak diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik tidak akan maksimal.

Selanjutnya, penelitian Annisa (2011) dengan judul “Evaluasi Kinerja Keuangan Dinas Kesehatan Kota Makassar Melalui Pendekatan *Value For Money*” yang menyatakan bahwa tingkat ekonomi dari kinerja Dinas Kesehatan menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan telah melaksanakan kinerjanya dengan ekonomis, nilai efisiensi pada ketiga Program Dinas Kesehatan Kota Makassar menunjukkan hasil yang sangat baik. Hal ini terlihat dari *output* pada setiap program yang penulis teliti, mampu menghasilkan *output* yang maksimal dengan *input* minimal atau *input* yang telah ditentukan. Pengukuran nilai efektivitas, Dinas Kesehatan Kota Makassar belum mencapai hasil maksimal yang dirasakan kurang efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh *value for money* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berusaha mendefinisikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi ataupun mengambil masalah-masalah atau memutuskan perhatian kepada masalah-masalah yang aktual sebagaimana adanya saat penelitian yang berlangsung dilaksanakan. Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis deskriptif karena hasil dari penelitian ini berupa data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati serta hal-hal lain yang terkait dengan masalah yang diteliti (Sudjana *et al.* 1989:64).

Jenis data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder. Data primer berupa hasil wawancara kepada petugas Stasiun Kereta Api Surabaya Kota tentang daftar harga tiket mulai dari kelas bisnis dan eksekutif dari masing-masing kereta api. Data sekunder berupa laporan tahunan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) periode 2011 yang diperoleh dari situs resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dan wawancara. Langkah-langkah analisis data yang dilakukan antara lain: a) Mengidentifikasi kualitas kereta api sesuai dengan kelas bisnis dan eksekutif pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota; b) Menganalisis mutu pelayanan publik Stasiun Kereta Api Surabaya Kota dengan menggunakan pendekatan *value for money*; c) Menarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data berupa tarif harga tiket mulai dari kelas bisnis dan eksekutif pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. Daftar harga tiket Stasiun Kereta Api Surabaya Kota, sebagaimana disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Harga Tiket Stasiun Kereta Api Surabaya Periode 2011-2012

No.	Nama KA	Tujuan	Kelas	
			Bisnis	Eksekutif
1	Mutiara Selatan	Surabaya-Bandung	Rp 175.000	-
2	Turangga	Surabaya-Bandung	-	Rp 250.000
3	Sancaka	Surabaya-Solo-Yogyakarta	Rp 85.000	Rp 110.000
4	Mutiara Timur	Surabaya-Jember- Banyuwangi	Rp 85.000	Rp 110.000
6.	Gumarang	Surabaya-Semarang-Jakarta	Rp 165.000	Rp 255.000
Rata-Rata			Rp 127.500	Rp 181.250

Sumber: Diolah Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik pada Stasiun KA Surabaya Kota dengan menggunakan *value for money*. Pengukuran pelayanan publik terhadap kelas bisnis dan eksekutif, disajikan dalam tabel 2.

Tabel 2. Pengukuran Pelayanan Publik Terhadap Kelas Bisnis dan Eksekutif pada Stasiun Kereta Api

No.	Pengukuran Pelayanan Publik	Kelas	
		BISNIS	EKSEKUTIF
1	Kepastian waktu dan akurasi	Pemberangkatan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, tetapi kedatangannya tidak tepat waktu.	Pemberangkatan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, dan kedatangannya tepat waktu
2	Keamanan	Cukup rawan karena orang-orang yang berjualan masih bisa masuk pada waktu kereta berhenti di suatu stasiun.	Terjamin, karena selain penumpang dan petugas kereta api dilarang masuk ke gerbong kereta.
3	Kelengkapan sarana dan prasarana	Cukup lengkap, karena fasilitas yang disediakan berupa kipas angin.	Lengkap, karena fasilitas yang disediakan berupa ac dan stop kontak
4	Kemudahan akses	Tiketnya cukup sulit untuk didapatkan, karena penumpang harus memesan satu minggu sebelum keberangkatan kereta.	Tiket yang didapatkan lebih sulit, karena harus memesan satu minggu bahkan satu bulan sebelum keberangkatan kereta.
5	Kedisiplinan	Cukup disiplin, karena pada saat pemeriksaan karcis terkadang petugas sering terlambat.	Sangat disiplin, karena pada saat keberangkatan petugas langsung memeriksa karcis masing-masing penumpang dan dilakukan hingga berulang kali.
6	Kesopanan dan keramahan	Petugas kereta api cukup sopan dan ramah untuk melayani penumpang dalam hal penyampaian informasi dan pelayanan.	Petugas kereta api sangat sopan dan ramah untuk melayani penumpang dalam hal penyampaian informasi dan pelayanan.
7	Kenyamanan	Cukup nyaman, karena sudah tersedia kipas angin dan bantal serta orang-orang berjualan hanya dibolehkan masuk pada waktu kereta berhenti di suatu stasiun.	Sangat nyaman, karena sudah tersedia AC, tv, bantal, selimut, tempat duduknya lebih nyaman, dan ada tempat tersendiri untuk kaki bersandar

Sumber: Diolah Penulis

PEMBAHASAN

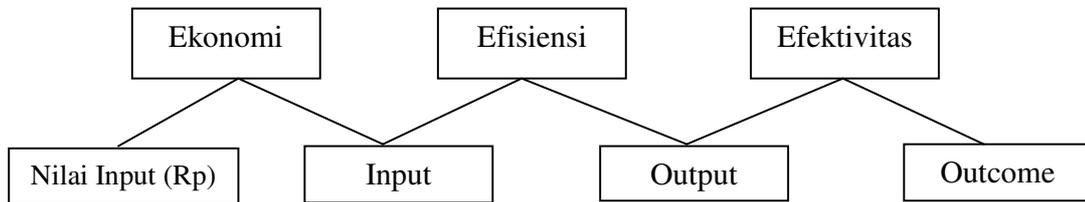
PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Visi adalah menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*. Misi adalah menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan empat pilar utama: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

Kebijakan mutu adalah menyelenggarakan perkeretaapian yang berpegang teguh pada empat pilar: keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan dengan perbaikan yang berkelanjutan. Tujuan perusahaan adalah melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang transportasi, dengan menyediakan barang-jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk dapat melakukan ekspansi baik di pasar domestik maupun internasional di bidang perkeretaapian, yang meliputi usaha pengangkutan orang dan barang dengan kereta api, kegiatan perawatan dan pengusahaan prasarana perkeretaapian, pengusaha bisnis properti secara professional, serta pengusahaan bisnis penumpang prasarana dan sarana kereta api secara efektif untuk kemanfaatan umum.

Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu: ekonomi, efisiensi, dan efektivitas.

Skema *value for money* disajikan dalam gambar 1.



Sumber: Mardiasmo, 2002

Gambar 1. Skema *value for money*

Value for money menjelaskan hubungan yang optimal antara biaya/sumber daya serta manfaat/hasil yang disampaikan melalui proses yang mengubah *input* melalui aktivitas kegiatan menjadi *output* yang diperlukan untuk memicu hasil (*outcome*) yang baik. Peneliti menggunakan pendekatan *value for money* untuk meningkatkan mutu pelayanan publik pada Stasiun KA Surabaya Kota, meliputi:

a. Input

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa rata-rata harga tiket kereta api kelas bisnis lebih rendah daripada kelas eksekutif. Hal tersebut dapat terlihat dari harga tiket kelas bisnis sebesar Rp 127.500,00 dan kelas eksekutif sebesar Rp 181.250,00 sehingga terdapat selisih harga tiket kereta api antara kelas bisnis dan eksekutif sebesar Rp 53.750,00. Perbedaan harga tiket kereta api kelas bisnis dan eksekutif disebabkan karena adanya perbedaan pelayanan publik untuk penumpang kereta api.

b. Output

Output yang dihasilkan Stasiun Kereta Api Surabaya Kota, yaitu tercapainya target jumlah penumpang yang menggunakan jasa kereta api Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. Hal ini dapat terlihat pada Laporan Tahunan 2011 PT. Kereta Api

Indonesia (Persero) yang menyatakan bahwa penumpang yang menggunakan jasa kereta api selama tahun 2011 sebesar 191.686.591 orang atau 92,95% dari target 206.214.873 orang, dengan pendapatan sebesar Rp 2.945.448.669.517 atau 94,31% dari target Rp 3.123.276.599.580.

c. Outcome

Outcome yang diharapkan guna meningkatkan mutu pelayanan publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota adalah kepuasan penumpang terhadap pelayanan Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, upaya-upaya yang harus dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero), meliputi: a) Perbaikan sarana dan prasarana; b) Peningkatan jaminan keselamatan dan kualitas pelayanan; c) Implementasi sistem manajemen berbasis pelanggan (*customer driven*); d) melanjutkan penataan SDM; e) Intensifikasi pasar yang sudah ada; f) Pengembangan sistem informasi yang terpadu; g) Peningkatan peran bisnis non angkutan seperti properti dengan pengelolaan secara professional.

Berdasarkan nilai *input*, *output*, dan *outcome* diatas, maka diperoleh tiga elemen penting dalam *value for money* guna meningkatkan mutu pelayanan publik, yaitu:

a. Ekonomi

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan pelayanan jasa sebagai alat transportasi umum untuk masyarakat dengan harga tiket yang terbilang relatif rendah sesuai pada kelas dan kualitas pada kereta api tersebut. Hal tersebut dapat

terlihat dari harga tiket kereta api kelas bisnis lebih rendah daripada kelas eksekutif. Perbedaan harga tiket kereta api kelas bisnis dan kelas eksekutif dikarenakan pelayanan yang diperoleh pada kelas eksekutif jauh lebih baik daripada kelas bisnis. Dengan adanya hal tersebut, maka kereta api adalah salah satu alat transportasi umum yang cukup ekonomis untuk berbagai kalangan masyarakat.

b. Efisiensi

Meningkatnya jumlah penumpang kereta api yang diperoleh dari data Laporan Tahunan PT. Kereta Api Indonesia (Persero), sehingga diperoleh data bahwa penumpang yang menggunakan jasa kereta api selama tahun 2011 mencapai target sebesar 92,95%. Hal ini disebabkan karena kesadaran masyarakat terhadap faktor ekonomisnya harga tiket kereta api dengan pelayanan yang memuaskan penumpang.

c. Efektifitas

Meningkatnya akses dan mutu pelayanan kereta api terhadap penumpang dengan melakukan berbagai upaya-upaya guna meningkatkan pelayanan Stasiun Kereta Api Surabaya Kota sehingga diperoleh kepuasan penumpang yang maksimum.

Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang saling terkait antara *value for money* terhadap peningkatan mutu pelayanan publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. Adanya tiga elemen penting *value for money* yaitu ekonomi, efisien, dan efektifitas yang diterapkan dalam Stasiun Kereta Api Surabaya Kota

maka hasilnya akan lebih komprehensif, baik untuk kepentingan jangka pendek maupun jangka panjang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Anggadini (2012) yang menyatakan bahwa konsep *value for money* dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, dalam arti pelayanan yang diberikan tepat sasaran, dan dapat meningkatkan mutu pelayanan public serta dapat terwujud seiring dengan perkembangan *value for money* itu sendiri, dan begitupun sebaliknya apabila *value for money* tidak diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik pun tidak akan maksimal. Selanjutnya, hasil penelitian Narimawati (2007) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dengan pendekatan *value for money* sangat baik. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Annisa (2011) yang menyatakan bahwa tingkat ekonomi, efisiensi mendapatkan hasil yang sangat baik, tetapi pada efektivitas belum mencapai hasil yang maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang saling terkait antara *value for money* terhadap peningkatan mutu pelayanan publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. Adanya tiga elemen penting *value for money* yaitu ekonomi, efisien, dan efektifitas yang diterapkan dalam Stasiun Kereta Api Surabaya Kota maka hasilnya akan lebih komprehensif, baik untuk kepentingan jangka pendek maupun jangka panjang. Hal tersebut dapat terlihat dari peningkatan target penumpang dan pendapatan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan meningkatnya akses dan mutu pelayanan kereta api

terhadap penumpang dengan melakukan berbagai upaya-upaya guna meningkatkan pelayanan Stasiun Kereta Api Surabaya Kota sehingga diperoleh kepuasan penumpang yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ain, Milla Qurratul. 2011. Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Uppd Provinsi Wilayah Xii Subang). *Karya Ilmiah Tidak Dipublikasikan*. Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Anggadini, Sri Dewi. 2012. Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Annisa, Dian. 2011. Evaluasi Kinerja Keuangan Dinas Kesehatan Kota Makassar Melalui Pendekatan Value For Money. *Karya Ilmiah Tidak Dipublikasikan*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Bastian, Indra. 2002. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta: BPFPE.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Narimawati, Umi. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, Peter (Editor) (1996) *Measuring Outcome In The Public Sector*. London: Taylor & Francis.
- Sudjana, Nana dkk. 1989. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Trilestari, Endang Wirjatmi. 2006, viewed 9 Agustus 2012, <<http://www.docstoc.com/docs/102378611/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>>

Widodo, Joko. 2001. *Good governance: Akuntabilitas dan kontrol birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia.

www.kereta-api.co.id/images/annual/annual_report_2011.pdf. *Laporan Tahunan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Periode 2011*. Diakses tanggal 2 Agustus 2012