

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN  
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU BUKTI DIRI  
(KBD) DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh :**

**INTAN PURNAMA SARI  
NIM. 07011281621060**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Indralaya, Ogan Ilir  
Agustus 2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB KETERLAMBATAN  
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU BUKTI DIRI  
(KBD) DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)  
DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**INTAN PURNAMA SARI  
07011281621060**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, April 2020**

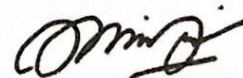
**Pembimbing I**

**Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 195905201985032003**



**Pembimbing II**

**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002**



## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “*Analisis faktor penyebab keterlambatan dalam pelayanan pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang*” telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 9 Juli 2020.

Indralaya, Juli 2020

Ketua:

1. Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 195905201985032003

Anggota

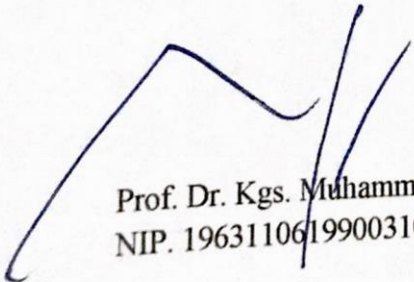
2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

3. Drs. Gatot Budiarto, MS  
NIP. 195806091984031002


4. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

Mengetahui :

Dekan FISIP

  
Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri. M.Sc  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

  
Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## SURAT KETERANGAN PENGECEKAN SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Purnama Sari  
Nim : 07011281621060  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap. Penelitian yang berjudul Analisis faktor penyebab keterlambatan dalam pelayanan pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang adalah 10 %. Dicek oleh operator \*:

1. Dosen Pembimbing
2. UPT Perpustakaan
3. Operatur Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan.

Menyetujui  
Dosen pembimbing,



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA  
NIP: 198108272009121002

Indralaya, Agustus 2020

Yang menyatakan,



Intan Purnama Sari  
NIM: 07011281621060

\*Lingkari salah satu jawaban tempat anda melakukan pengecekan Similarity

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Tindakanmu hari ini akan menentukan  
Masa depanmu"*

*Ku persembahkan skripsi ini untuk:*

- *Kedua orangtuaku Firdaus dan Leni Marlina yang selalu mendoakan dan mendukungku.*
- *Kakakku Nur Indah Sari dan Adikku Inka Rahma Sari yang selalu mendukungku.*
- *Teman dekatku Ahmad Iswahyudhi yang selalu memberiku semangat.*
- *Semua anggota keluargaku*
- *Semua teman dan sahabatku tercinta.*
- *Serta Almamater yang menjadi kebanggaanku.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran ALLAH SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis faktor penyebab keterlambatan dalam pelayanan pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Administrasi Publik. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, atas tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Retno Susilowati, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan masukan dan saran yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan.
6. Staff Karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan banyak bantuan apapun.
7. Dan yang terakhir yakni kedua orang tua, keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan doa, dukungan moril maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna memperbaiki skripsi ini agar menjadi lebih baik kedepannya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Indralaya,      Agustus 2020

Intan Purnama Sari

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis faktor penyebab keterlambatan dalam pelayanan pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional III Palembang. Penelitian ini di latar belakang karena adanya keterlambatan dalam pelayanan pembuatan kartu bukti diri (KBD) yang tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum PT KAI (Persero) sehingga menimbulkan komplain dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor apa yang menjadi penyebab keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan. Penelitian ini di analisis menggunakan teori faktor pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan semestinya yang dikemukakan oleh Moenir (2016:88) dengan menggunakan 6 dimensi yakni faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan faktor sarana pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui cara pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan semestinya. Faktor kunci atau yang sentral menjadi penyebab keterlambatan dalam pelayanan pembuatan kartu bukti diri (KBD) adalah tupoksi, dimana PT KAI (Persero) sebagai perusahaan tidak mengedarkan tupoksi yang jelas yang menyebabkan pelaksana tidak merasa bertanggung jawab akan tugas yang ada, mendahulukan pekerjaan pokok terlebih dahulu dan merasa bingung atau keliru dengan tugas tambahan yang diberikan.

Kata Kunci : Analisis faktor, Faktor penyebab keterlambatan, Pelayanan pembuatan kartu

Pembimbing I

Pembimbing II




Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 195905201985032003



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Juli 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## **ABSTRACT**

*This research named as Analysis of the factors that causing delays in the service of making self-evident card (KBD) at PT Kereta Api Indonesia Regional Division III of Palembang City. This research's background is due to a delay in the service of making self-evident card (KBD) that are not in accordance with the minimum service standards of PT KAI (Persero), that causing complaints from the users. This research aims to analyze the factors that cause delays in the services provided. This research was analyzed using supporting factor theory that can make the service could run properly as it proposed by Moenir (2016: 88) using 6 dimensions namely awareness factors, regulatory factors, organizational factors, income factors, capability factors and service facility factors. The method used in this research is descriptive qualitative analysis techniques through the data collection by conducting observations, interviews and documentations. The results of this research indicate that the services provided have not been running properly. The key factor that causes delays in the service of making self-evident card (KBD) is tupoksi, where PT KAI (Persero) as a company does not circulate clear tupoksi which causes the executor not to feel responsible for the existing tasks, prioritizing the main work first and feeling confused or mistakenly given the additional assignment.*

**Key words:** *Factor analysis, factor that causing delays, card making services*

Pembimbing I



Dra. Retno Susilowati, MM  
NIP. 195905201985032003

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

Indralaya, Juli 2020  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002



## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori .....	13
1. Administrasi .....	13
1.1 Administrasi Publik .....	14
1.2 Perkembangan Paradigma Ilmu Administrasi Publik .....	15
2. Manajemen .....	16
2.1 Manajemen Sektor Publik .....	16
2.2 Karakteristik Manajemen Sektor Publik .....	17
3. Analisis .....	18
4. Keterlambatan dalam Pelayanan Pembuatan Kartu .....	19
4.1 Pelayanan .....	19
4.1.1 Pelayanan Publik .....	20
4.2 Keterlambatan .....	34
5. Kartu Bukti Diri (KBD) .....	35
5.1 Pengertian Kartu Identitas Perusahaan .....	35
B. Penelitian Terdahulu .....	49
C. Teori yang digunakan dalam penelitian ini .....	51
D. Kerangka Pemikiran .....	54

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	56
B. Definisi Konsep .....	57
C. Fokus Penelitian .....	60
D. Unit Analisis Data .....	61
E. Jenis dan Sumber Data .....	61
F. Informan Penelitian .....	61

G. Teknik Pengumpulan Data .....	62
H. Teknik Analisis Data .....	63

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	65
B. Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Bukti Diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang .....	76

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100

#### **BAB VI PENUTUP**

<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>101</b>
-----------------------------	------------

#### **Lampiran**

1. Pedoman Wawancara .....	103
2. Peraturan .....	105
3. Berkas-berkas .....	114

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar penerima fasilitas kartu bukti diri (KBD) .....	2
2. Rekapitulasi pembuatan kartu bukti diri tahun 2019 .....	9
3. Fokus Penelitian .....	60
4. Kelebihan dan kekurangan pegawai dalam menjalankan tugas .....	79
5. Rangkuman komponen KFM yang terpenuhi dan belum terpenuhi .....	89
6. Daftar pegawai unit umum berdasarkan jenjang pendidikan .....	91
7. Pedoman Wawancara .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar form permintaan pembuatan kbd dan hasil kartu kbd (1) .....	7
2. Gambar form permintaan pembuatan kbd dan hasil kartu kbd (2) .....	8
3. Gambar kartu multi fungsi (KMF) .....	36
4. Gambar kartu bukti diri (KBD) kode B.301 .....	40
5. Gambar kartu bukti diri (KBD) kode B.302 .....	41
6. Gambar kartu bukti diri (KBD) kode B.303 .....	43
7. Gambar form permintaan pembuatan kartu bukti diri .....	44
8. Gambar E-office PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	45
9. Gambar proses mencetak kartu bukti diri .....	46
10. Gambar hasil kartu bukti diri yang telah tercetak .....	47
11. Gambar lembar tanda terima kartu bukti diri yang telah diambil .....	48
12. Gambar Bagan Kerangka Pemikiran .....	55
13. Gambar Logo Perusahaan .....	67
14. Gambar Budaya Perusahaan .....	68
15. Gambar Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	73
16. Gambar Struktur Organisasi Unit SDM dan Umum .....	74
17. Gambar Tumpukan Berkas Permohonan Pembuatan KBD .....	77
18. Peraturan disiplin kerja pegawai PT KAI .....	80
19. Keputusan Direksi PT KAI (Persero) .....	80
20. Peraturan Direksi PT KAI (Persero) .....	81
21. Gambar Bukti keterlambatan pembuatan KBD (1) dan (2) .....	83

22. Gambar Bukti keterlambatan pembuatan KBD (3) dan (4) .....	84
23. Gambar Tumpukan tugas pokok dan tugas pembuatan KBD .....	87
24. Gambar Kebersamaan Pegawai .....	93
25. Gambar Suasana meja kerja pembuatan KBD (1) .....	94
26. Gambar Suasana meja kerja pembuatan KBD (2) .....	95
27. Gambar Suasana meja kerja pembuatan KBD (3) .....	97
28. Peraturan BUMN .....	105
29. Keputusan Direksi tentang disiplin .....	109
30. Keputusan Direksi tentang syarat-syarat tarif .....	111
31. Peraturan Direksi tentang kartu bukti diri .....	113

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara .....	103
2. Peraturan .....	105
3. Berkas-berkas .....	114

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

BUMN adalah sebuah perusahaan negara telah menempatkannya sebagai badan usaha yang mempunyai karakteristik khusus. Disamping tuntutan untuk menghasilkan keuntungan serta mempunyai nilai profit bagi negara, juga melekat fungsi dalam mengemban tujuan kesejahteraan masyarakat atau rakyat yang menjadi tujuan negara. BUMN sebagai salah satu bentuk usaha ditetapkan untuk dikelola berdasarkan mekanisme yang telah diatur dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas, namun modal pembentukan BUMN yang berasal dari kekayaan negara.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu salah satu penggerak utama dalam pertumbuhan ekonomi nasional, tentu saja tidak hanya mendorong pengembangan BUMN itu sendiri, tetapi juga menjadikan BUMN sebagai salah satu pondasi penting dalam pembangunan nasional. Peran penting BUMN bukan hanya diharapkan sebagai penyumbang terbesar dalam perekonomian nasional tetapi juga diharapkan dapat menjadi pengemban kepentingan dalam pelayanan serta pemenuhan kebutuhan rakyat yang berlandaskan pada Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara. Dalam Undang - Undang tersebut berisikan bahwa Badan Usaha Milik Negara merupakan pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi dan BUMN mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat atau rakyat dan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat atau rakyat yang belum optimal.



Dalam Undang-Undang Dasar 1945 mengenai kesejahteraan masyarakat dimana diantaranya memiliki pekerjaan dan penghidupan yang layak, dalam hal ini para pegawai BUMN pun termasuk untuk diberikan kehidupan yang layak atau disejahterahkan. PT KAI (Persero) salah satu BUMN yang telah menerapkan standar pelayanan minimum.

Standar pelayanan minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji perusahaan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar tersebut menjadi acuan PT KAI (Persero) untuk memberikan suatu upaya untuk kesejahteraan pegawai. Salah satu upayanya adalah dengan memberikan fasilitas atau sarana berupa kartu bukti diri (KBD) untuk mereduksi tarif angkutan kereta api. Berikut ini yang berhak menerima fasilitas kartu bukti diri (KBD).

Tabel 1.1 Daftar penerima fasilitas kartu bukti diri

No.	ORANG YANG BERHAK MENERIMA	MASA BERLAKU
1	Calon Pegawai	Sampai menerima kartu multi fungsi
2	Pekerja PKWT	5 Tahun
3	Keluarga Dewan Komisaris	5 Tahun
4	Keluarga Direksi	5 Tahun
5	Keluarga Pekerja	5 Tahun
6	Keluarga Pekerja yang diperbantukan	5 Tahun
7	Pensiunan Pekerja	Seumur Hidup
8	Keluarga Pensiunan	5 Tahun
9	Orangtua Pekerja	5 Tahun

Sumber : PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang

Fasilitas yang diberikan kepada pegawai bertujuan untuk menunjang keberhasilan atas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, yang didasari atas kinerja yang baik serta ketaatan kepada instansi, profesional dan sikap disiplin yang tinggi.

Disiplin adalah perasaan ketaatan dan kepatuhan kepada nilai-nilai yang dipercaya termasuk dalam melakukan pekerjaan atau tugas tertentu yang dirasakan menjadi tanggungjawab. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, disiplin adalah ketaatan (kepatuhan) kepada peraturan (tata tertib). Menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya manajemen sumber daya manusia (2001:193), disiplin merupakan suatu bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang menaati akan semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Kesadaran merupakan bentuk sikap seseorang yang dengan secara sukarela menaati atau mematuhi semua peraturan dan sadar akan pekerjaan atau tugas dan tanggung jawabnya, selanjutnya, kesediaan merupakan suatu tingkah laku seseorang dalam melaksanakan aturan perusahaan, baik tertulis maupun tidak tertulis.

Kedisiplinan adalah sesuatu komposisi penting yang harus ada pada setiap pekerja atau pelaksana. Disiplin juga sebagai salah satu faktor yang dapat membuat suatu instansi berjalan dengan baik, ada banyak sekali contoh disiplin, salah satunya yakni dalam menjalankan tugas. Seorang pekerja di suatu instansi harus mentaati segala peraturan yang ada didalam instansi. Pekerja harus tunduk dan patuh dalam rangka untuk mewujudkan pegawai atau pekerja yang handal dan profesional. Pegawai juga dituntut untuk dapat bersikap disiplin, adil, transparan, jujur dan akuntabel dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan dengan keputusan direksi PT KERETA API Indonesia (PERSERO) Nomor : KEP.U/KP.408/V/1/KA-2012 tentang peraturan disiplin pegawai PT KERETA API Indonesia (Persero) dalam pasal 3 point g yakni setiap pegawai atau pelaksana wajib memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan/atau pegawai menurut bidang tugasnya masing-masing serta pada point k yakni mematuhi instruksi direksi/pejabat lainnya yang berwenang/ atasannya masing-masing baik lisan maupun tulisan.

Pendisiplinan pekerja sangat berpengaruh terhadap citra, kesan dan kinerja pegawai. Suatu bentuk disiplin pegawai yakni memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya yang gunanya untuk mempermudah dalam memuaskan konsumen sehingga tidak terjadinya komplain.

Suatu perusahaan harus memberikan pelayanan berupa fasilitas yang baik terhadap pegawai. Perusahaan juga harus meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui program pemberian fasilitas sarana yang memadai dan berstandar dalam perusahaan. Menurut Tjiptono dalam bukunya pemasaran jasa (2014:317), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan atau diberikan kepada konsumen. Fasilitas juga adalah suatu hal yang penting untuk diperhatikan terutama yang berkenaan dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung. Persepsi atau pemikiran yang diperoleh dari interaksi langsung terhadap pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dipandangan pelanggan.

Pernyataan diatas diperkuat dalam penelitian terdahulu Moh. Farhan Maulana yang berjudul analisis pengaruh gaji, tunjangan, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pabrik roti universal (bayu bagus) baron nganjuk tahun 2016, ia menyebutkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, secara parsial hal ini telah terbukti dengan hasil nilai uji t 4,817, diperjelas oleh hasil analisis regresi linier berganda.

Analisis regresi linier berganda juga menyatakan bahwa setiap kenaikan akan satu satuan fasilitas kerja maka kinerja juga akan meningkat sebesar 0.365. Berarti semakin besar fasilitas kerja yang diberikan, maka semakin baik juga kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang pernah ada dari pendapat Welli (2014) bahwa fasilitas kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja pekerja. Selanjutnya dalam hal ini PT KAI (Persero) Divisi Regional III telah menerapkan dengan memberikan pelayanan berupa sarana fasilitas kartu bukti diri (KBD).

Pelayanan berupa sarana fasilitas KBD ini ditugaskan kepada bagian unit SDM dan UMUM, dalam hal ini Manajer SDM dan UMUM memberikan amanat secara lisan kepada pegawai unit umum untuk melaksanakan pemberian pelayanan dengan secepatnya dengan mengacu kepada keputusan direksi PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 tentang syarat - syarat dan tarif angkutan kereta api penumpang dalam pasal 1 point g yakni standar pelayanan minimum atau (SPM) ialah sebagai ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dalam memberikan pelayanan, pelaksana unit umum tidak dipertugaskan secara khusus atau menggunakan surat keputusan berupa tugas pokok pegawai, karena memang pada dasarnya tupoksi pegawai tidak dirumuskan dalam bentuk surat keputusan, melainkan pegawai terbagi menjadi pelaksana SDM dan UMUM. Pelaksana membuat kerangka sendiri mengenai tugas yang telah dibagi di unit masing-masing. Dalam pembuatan KBD ini pelaksana dalam memberikan pelayanan yang ditunjuk Manajer terhadap satu orang tetapi, pelaksana dalam hal ini diberi tugas tambahan untuk menyelesaikannya.

Sesuai dengan peraturan direksi PT KERETA API (Persero) nomor: PER.U/KH.201/VII/1/KA-2018 tentang kartu identitas perusahaan. Kartu bukti diri (KBD) berupa fasilitas atau sarana yang dapat membantu dan memberikan kenyamanan kepada pensiunan dan keluarga pekerja untuk menggunakan kereta api dengan biaya yang telah direduksi 50%.

Pelayanan berupa fasilitas itu telah lama diberlakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Fasilitas itu diberlakukan hingga 5 tahun untuk keluarga pekerja, 1 tahun untuk anak pensiunan, sedangkan untuk pensiunan seumur hidup. Proses pembuatan kartu ini paling lama hanya 2 hari, tetapi menyesuaikan manajer ada ditempat atau tidak atau jika semua persyaratan user telah dipenuhi secara lengkap.

Pada dasarnya dalam pembuatan kartu bukti diri ini tidak ada peraturan atau SOP untuk batas waktu dalam menyelesaikannya, namun sesuai dengan intruksi Manajer untuk memberikan pelayanan dengan secepatnya dan merujuk terhadap standar pelayanan minimum yang menjadi tolak ukur pelaksana dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, serta permintaan konsumen menuntut untuk dilayani dengan cepat. Namun kenyataan dilapangan, masih banyak ditemukan komplain dari konsumen dalam pembuatan KBD yang lama yakni mencapai 1 sampai 4 bulan. Kebanyakan orang menanyakan kapan KBD itu selesai padahal ia sudah lama mengajukan dan telah membutuhkan kartu tersebut.

Berikut ini beberapa contoh permintaan pembuatan kartu bukti yang terlihat pada tanggal pengajuan di form permintaan kartu bukti diri kapan konsumen mengajukan dan kapan pelaksana membuat kartu tersebut terlihat pada KBD yang telah dicetak yakni terdapat tanggal pelaksana membuat kartu tersebut.

1. Pada kertas putih yakni form permintaan KBD, konsumen mengajukan pada tanggal 11 Februari 2019, dan pada KBD yang telah dibuat dan dicetak pelaksana pada tanggal 21 Mei 2019. Dalam hal ini proses waktu yang digunakan mencapai 3 bulan.

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Nama: IJA MAHARANI (LP\*)  
 Tanggal lahir: 19-06-1988, Hb: Kit (ISTRI)  
 Nama pegawai: ALEX SUSANTO / NIPP: 47274  
 Pangkat: P1 NATA MUDA (PND)  
 Tempat kedudukan: Manajer Utama UPT Crew KA TMB PALEMBANG 21-05-2019

PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)

Nama: BIMA ARDHANI (LP\*)  
 Tanggal lahir: 19-06-2015, Hb: M ANAK  
 Nama pegawai: ALEX SUSANTO / NIPP: 47274  
 Pangkat: P1 NATA MUDA (PND) / A  
 Tempat kedudukan: Manajer Utama UPT Crew KA TMB PALEMBANG 21-05-2019

No	Nama	NIPP
1	ALEX SUSANTO	47274

2. Terlampir dikirimkan :

- ..... Helai pas foto.
- ..... Helai kbd lama yang telah tidak berlaku.
- ..... Sehelai surat keterangan yang telah diketahui Camat.
- ..... Helai foto copy KTP a/n pemohon & orang tua pemohon.
- ..... Sehelai surat keterangan kehilangan KBD.
- ..... Sehelai foto copy surat kelahiran.
- ..... Sehelai foto copy surat nikah.
- ..... Sehelai foto copy surat keputusan kenaikan pangkat ke .... No ....
- ..... Sehelai foto copy surat keputusan pengangkatan sebagai calon / pegawai perusahaan, Sk. No .....

Tanjung Enim, 11 FEBRUARI 2019  
Pemohon

ALEX SUSANTO  
NIPP : 47274

Mengetahui,  
KAI Crew KA TMB  
SLAMET RIYADI  
NIPP : 44414

Gambar 1.1 Form permintaan pembuatan kbd dan hasil kbd yang telah tercetak Sumber Data: PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang

2. Pada kertas putih yakni form permintaan KBD, konsumen mengajukan pada tanggal 08 Januari 2019, dan pada KBD yang telah dibuat dan dicetak pelaksana pada tanggal 14 Mei 2019. Dalam hal ini proses waktu yang digunakan mencapai 4 bulan.

The image shows a form for PT Kereta Api Indonesia (Persero) titled 'KARTU BUKTI DIRI PENSUNAN'. It contains two main sections: a request form and a printed result form.

**Request Form (Left):**

- Company: PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
- Employee Name: SAIFUL AMFI
- NIP: 38802
- Date of Birth: 14-05-2019
- Position: PENATA MUDA PERUSAHAAN
- Division: DIVRE III PALEMBANG

**Printed Result Form (Right):**

- Company: PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
- Employee Name: MASJIWATI
- NIP: 38802
- Date of Birth: 21-05-2019
- Position: PENATA MUDA PERUSAHAAN
- Division: DIVRE III PALEMBANG

**Required Documents List:**

- Sehelai surat keterangan yang telah diketahui Camat
- Sehelai foto copy KK / KTP atas nama pemohon dan orang tua pemohon
- Sehelai surat keterangan tentang kehilangan KBD
- Sehelai foto copy surat kelahiran
- Sehelai foto copy surat nikah
- Sehelai foto copy surat keputusan kenaikan pangkat ke No. ....
- Sehelai foto copy Surat keputusan pengangkatan sebagai Calon / Pegawai Perusahaan, SK. No. ....

**Signature and Date:**

Polewali, 08-01-2019  
Pemohon,  
SAIFUL AMFI  
NIPP. 38802

Gambar 1.2 Form permintaan pembuatan kbd dan hasil kbd yang telah tercetak  
Sumber Data : PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang

Gambar 1.1 dan gambar 1.2 menjelaskan bahwa masih ada ditemukan terlalu lama proses dalam pembuatan kartu bukti diri (KBD). Untuk memperjelas gambar diatas, berikut laporan rekapan pembuatan kartu yang mengalami keterlambatan dalam proses pembuatan kartu bukti diri (KBD) pada tahun 2019.

Tabel 1.2 Rekap pembuatan kartu bukti diri tahun 2019

NO	NAMA	TEMPAT KEDUDUKAN	HUBUNGAN	TANGGAL PENGAJUAN	TANGGAL PEMBUATAN
1	Indah Atika	Ruas Los TMB	Istri	09-10-2018	03-01-2019
2	M. Dylan	Ruas QC TMB	Anak	20-11-2018	28-01-2019
3	Gita Rosdelima	Pelaksana Daily Check TMB	Istri	31-10-2018	01-02-2019
4	Shelfiana	Petugas UPT Resor ME	Istri	25-02-2019	25-03-2019
5	Anindita Khalisah N	Pelaksana Ruas Los TMB	Anak	28-02-2019	25-03-2019
6	Alfian Alamsyah	Pelaksana Akuntansi DIVRE III PG	SUAMI	28-02-2019	26-03-2019
7	Rizka Nabilah	Pelaksana Penagihan Aset	Anak	25-01-2019	25-02-2019
8	Zurtini	Pelayanan Kebersihan Diatas KA	Istri	10-01-2019	25-02-2019
9	Winda khoiriah Astin	PPJ UPT RESOR MRL	Istri	01-03-2019	01-04-2019
10	Tera Monica Sari	Paramedis Pos Kesehatan LLG	Istri	04-01-2019	08-05-2019
11	M. Abidzar Alghifari	Masinis Muda KA LLG	Anak	25-02-2019	08-05-2019
12	Annisa Ulya Khairina	Penyelia Dinasan LLG	Anak	26-02-2019	08-05-2019
13	M. Qodri Rizky A	Masinis Muda UPT LLG	Anak	20-03-2019	09-05-2019
14	Lutfi Fadhil Abqory	Masinis Pertama TMB	Anak	28-02-2019	09-05-2019
15	Abimasya Ghifari	Calon Masinis UPT TMB	Anak	05-01-2019	09-05-2019
16	Leni Marlina	Satuan Kerja Resor JR SN	Istri	29-03-2019	14-05-2019
17	Nurmansyah	Paramedis Klinik KPT	Suami	19-03-2019	14-05-2019
18	Althafariz Bilfaqih	Juru Langsir Stasiun KPT	Anak	20-03-2019	14-05-2019



Lanjutan Tabel 1.2

19	Arum Puspa Sari	Masinis UPT LLG	Istri	21-03-2019	21-05-2019
20	Trilisetyo W	Calon Masinis UPT LLG	Istri	21-03-2019	21-05-2019
21	Siti Masithoh	Pengatur Perjalanan TTR	Istri	14-03-2019	22-05-2019
22	Heny Puspita	Teknisi KPT	Istri	18-02-2019	21-05-2019
23	Muhammad Zain H	Pelaksana ADM BIB	Anak	02-04-2019	14-05-2019
24	Amelya Yunita	Pelaksana Ruas KPT	Istri	19-02-2019	22-05-2019
25	Sultan Aqsal Safatullah	JM Perawatan Gerbong Kereta	Anak	22-04-2019	11-06-2019
26	Ratna Juwita	Ruas Los KPT	Anak	04-05-2019	17-06-2019
27	Sulimah	Kepala Rs LLG	Istri	04-06-2019	04-07-2019
28	Novita Sari	Kepala Rs Jalan Rel Simpang	Istri	08-06-2019	07-07-2019
29	Suyati	UPT Crew LLG	Istri	12-05-2019	22-08-2019
30	Ramiana	Upt Rs Rel LT	Istri	28-05-2019	06-08-2019
31	Alseva Raiswan	Dipo LOK KPT DIVRE III PG	Anak	18-04-2019	22-09-2019
32	Putri Wulandari	Pengawas Check TMB	Istri	26-07-2019	11-09-2019
33	Abdullah Yunus	Pelaksana Ruas Los UPT KPT	Anak	05-08-2019	14-10-2019
34	Mitra Pertiwi	Calon Masinis UPT TMB	Istri	05-09-2019	07-10-2019
35	Adibah Qiana K	Schowing Urusan LLG	Anak	22-09-2019	14-11-2019
36	Eni Suryani	Ahli Persinyalan & Telkom PLG	Istri	23-09-2019	17-11-2019
37	Herdaliana	Pengawas Peron UPT SB C ME	Istri	04-10-2019	01-12-2019
38	Putri Anita Sari	Pelaksana Quality Control	Istri	16-11-2019	01-12-2019

Sumber Data: PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang

Dengan melihat rekapan pada tabel 1.2 bahwa pada tahun 2019 masih banyak ditemukan pembuatan kartu bukti diri (KBD) yang sangat lama yaitu mencapai waktu 1-4 bulan. Dengan demikian, perlu diteliti dan di perdalam kembali hal atau faktor permasalahan apa yang menjadi penyebab sehingga pegawai mengalami keterlambatan dalam pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, dirumuskan permasalahan penelitian yaitu apa faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Kota Palembang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari skripsi ini yaitu untuk mengetahui faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan kartu bukti diri (KBD) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III kota Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diharapkan dapat memberikan banyak manfaat antara lain:

### 1. Secara Teoritis

Hasil skripsi ini dapat menjadi referensi bagi pembaharuan Ilmu Administrasi publik khususnya Manajemen sektor publik dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

### 2. Secara Praktis

#### A. Bagi Penulis

- a. Dapat menambah dan memperluas wawasan yang berhubungan dengan pengetahuan dalam mengerjakan skripsi dengan judul yang di teliti.

- b. Dapat memberikan gambaran bagi penulis dalam penulisan skripsi dan mencari titik terang dalam permasalahan yang ditemukan di lapangan yang berhubungan dengan kendala ataupun penghambat dalam pelaksanaan program yang belum tercapai dengan baik.

#### B. Bagi Instansi

- a. Penelitian demikian diharapkan dapat memberikan saran ataupun masukan bagi kantor PT KAI (Persero) Divisi Regional III Kota Palembang sehingga dapat mengambil langkah yang ideal dalam melaksanakan program yang ingin di maksimalkan.
- b. Diperolehnya teknik dalam merencanakan, merumuskan dan melaksanakan berbagai program yang kreatif dan inovatif di lingkungan instansi dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan dan keinginan mereka melalui kemampuan Ilmu pengetahuan dan Teknologi yang dikuasai oleh mahasiswa.

#### C. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Melalui mahasiswa dan dosen, diharapkan dapat memperoleh umpan balik sebagai ilmu perkuliahan dalam penyempurnaan kurikulum dan sumber inspiratif bagi suatu rancangan untuk pengabdian kepada masyarakat atau rakyat yang disebut dengan penelitian.
- b. Diperolehnya komposisi masukan untuk meningkatkan atau memperluas kerjasama dengan *stakeholders* (perusahaan, dan pemerintahan daerah setempat).

#### D. Bagi Peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya untuk melakukan perbandingan

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.
- Siagian, Sondang. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syofian, Siregar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Thoha, Miftah. 1997. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Winardi, J. 2014. *Teori Organisasi & Pengorganisasian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wiratna, Sujarweni V. 2018. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

### B. Undang-Undang atau Peraturan

- Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/KP.408/V/1/KA-2012 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : KEP.U/LL.003/XI/1/KA-2015 Tentang Syarat-syarat dan Tarif Angkutan Kereta Api Penumpang.
- Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor : PER.U/KH.201/VII/1/KA-2018 Tentang Kartu Identitas Perusahaan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.

### C. Makalah, Jurnal dan Hasil Penelitian

- Denhardt dan Denhardt. 2003. *The new public service: Serving, Not Steering*. Jurnal. New York: M.E.Sharpe, Inc.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jurnal. Yogyakarta. Andy Offset.
- Katrina. 2017. *Efektivitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Tana Toraja*, (Online), (<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/23550/SKRIPSI%20LENGKAP-KATRINA.pdf?sequence=1>), Diakses pada 5 November 2019 pukul 14.20 wib).
- Maulana, Moh Farhan. 2016. *Analisis pengaruh gaji, tunjangan, dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pabrik roti universal (bayu bagus) baron nganjuk*, (Online), ([simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file\\_artikel/2016/12.1.02.02.0354.PDF](http://simki.unpkediri.ac.id/mahasiswa/file_artikel/2016/12.1.02.02.0354.PDF)), Diakses pada 13 Juli 2019 pukul 20.00 wib).
- Ott, Steven J dkk. 1991. *Public Management : Essential Readings*. Jurnal. Chicago: Nelson-Hall Publishers.
- Stoner & Wankel. 1996. *Perencanaan & Pengambilan Keputusan Dalam Manajemen*. Perpustakaan Bappenas.
- Tanpa Nama. 2014. *Efektivitas Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo*, (Online), (<http://repository.untag-sby.ac.id/1040/5/BAB%20II.pdf>), Diakses pada 5 November 2019 pukul 14.20 wib).
- Tanpa Nama. 2017. *Manajemen Publik*. Makalah disajikan dalam Blog. Jakarta, 04 Januari.
- Wulandari, Risa. 2019. *Analisis faktor penghambat pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Area Pekanbaru Rayon Bangkinang Kabupaten Kampar*. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.