

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI STASIUN MADIUN

Arinda Leliana¹, Hera Widyastuti²

^{1,2}) Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil Lingkungan Dan Kebumihan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya

Jl. Raya ITS, Keputih, Sukolilo, Surabaya 60111

Email: arindaleliana21@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya jumlah penumpang untuk naik moda kereta api maka pemerintah berupaya meningkatkan kapasitas kereta api Indonesia. Rel jalur tunggal saat ini sudah tidak seimbang seiring dengan banyaknya jumlah frekuensi kereta api yang menggunakannya. Pembangunan jalur ganda merupakan upaya perbaikan jalur kereta seta upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada penumpang. Stasiun juga harus mampu menampung kebutuhan pengguna jasa dalam memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik pada penumpang. Studi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik apa saja yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap pelayanan di stasiun Madiun. Analisis data hasil dari kuesioner diolah menggunakan analisis kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara keseluruhan penumpang merasa puas dengan kinerja yang diberikan pihak stasiun. Namun masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya kurang yaitu fasilitas untuk penyandang disabilitas, tinggi peron dan lantai kereta, kurangnya informasi dalam bentuk visual, serta ketersediaan tempat parkir yang kurang luas.

Kata Kunci: Kepuasan penumpang, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Abstract

The high public interest in train transportation mode has caused the government to increase the capacity of railway in Indonesia. The single track rail are currently out of balance along with the train frequencies that use them. The double track construction is an effort to improve the railway track and to improve the service to passengers. The station must be able to accommodate the needs of passengers in providing the best service and facilities to the passengers. This study aims to determine the characteristics that become the consideration of service satisfaction in Madiun station. Data analysis of the questionnaire results were processed using quadrant analysis with Importance Performance Analysis (IPA) method and Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of data analysis show that most passengers are satisfied with the performance of the station. However there are still some attributes that has poor performance that is facilities for disability, the hight platform and train floor, the lack of information in visual from and limited of parking lot.

Keywords: Passenger satisfaction, *Importance Performance Analysis* (IPA), and *Customer Satisfaction Index* (CSI)

PENDAHULUAN

Kinerja stasiun yang optimal akan berdampak pada tingkat pelayanan terhadap pengguna jasa kereta api. Pertumbuhan pengguna jasa kereta api di stasiun Madiun mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Dengan meningkatnya jumlah pengguna jasa menjadikan stasiun harus mampu menampung kebutuhan pengguna jasa kereta api. Hasil observasi di lapangan masih banyak ditemukan keluhan pengguna jasa terhadap pelayanan di stasiun Madiun. Beberapa permasalahan yang ada di stasiun yaitu masih ada calon penumpang yang berdiri untuk mengantri di loket saat pembelian tiket langsung dan saat jam sibuk. Mesin pembelian tiket yang ada di stasiun masih terbatas dan jarang digunakan. Fasilitas naik dan turun penumpang (peron) yang kurang nyaman dan ketersediaan ruang tunggu yang masih kurang memadai. Permasalahan lainnya yaitu daya tampung tempat parkir yang masih kurang apalagi saat libur besar atau libur panjang.

Dengan latar belakang permasalahan tersebut maka perlu adanya analisis mengenai karakteristik apa saja yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap pelayanan di stasiun Madiun. Sasaran penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) melalui perhitungan nilai kinerja dan tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan di stasiun Madiun dengan metode (IPA) *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan analisa kudran/diagram kartesius. Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan (hasil perhitungan IPA) fasilitas stasiun agar kinerja lebih optimal dan memberikan usulan perbaikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada penyedia jasa di stasiun Madiun.

Analisis kuadran adalah analisis deskriptif yang pertama kali disampaikan pada tahun 1977 oleh John A. Martilla dan John James atau juga

disebut sebagai *Important Performance Analysis* (IPA). Menurut Chang Hsil dari IPA dapat membantu menginformasikan mengenai kualitas layanan yang dirasakan, persyaratan yang ditawarkan dengan penumpang dan dengan demikian dapat digunakan sebagai referensi untuk perbaikan kualitas layanan secara terus menerus [1]. Analisis ini juga berfungsi untuk memetakan kepuasan dan harapan dari penumpang di stasiun terhadap beberapa indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 48 tahun 2015 terdapat 6 dimensi kualitas pelayanan meliputi: keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

METODE

Rancangan penelitian untuk jenis data dan analisisnya merupakan analisis data deskriptif kuantitatif. Sampel yang dipilih acak (random sampel) di mana di dalamnya setiap individu dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih [5]. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden yaitu penumpang kereta api di stasiun Madiun. Data sekunder didapatkan instansi terkait yakni PT. Kereta Api Indonesia DAOP 7 Madiun. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan interview atau wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner dimana pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Data yang sudah terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam analisa kepuasan penumpang dapat dibagi dalam beberapa analisis diantaranya:

1. Analisis Responden Secara Umum

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey di stasiun Madiun diperoleh karakteristik dari penumpang secara umum:

Tabel 1 Karakteristik Responden Secara Umum Stasiun Madiun

Karakteristik	Keterangan	Prosentase
Jenis kelamin	Laki-laki	42%
	Perempuan	58%
Usia	<20	21%
	21-30	38%
	31-40	21%
	41-50	9%
	>50	11%
Pendidikan terakhir	SD/SMP	9%
	SMA	44%
	D1/D2/D3	14%
	D4/S1	29%
	S2/S3	4%
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	33%
	PNS/TNI/Polri	8%
	BUMN	7%
	Pegawai swasta	33%
	Wiraswasta/Pengusaha	16%
	Lainnya	3%
Maksud perjalanan	Perjalanan dinas	13%
	Urusan bisnis	6%
	Rekreasi/liburan	10%
	Mengunjungi keluarga	50%
	Kuliah/sekolah	16%
	Lainnya	5%
Frekwensi perjalanan	Seminggu sekali	7%
	Sebulan sekali	14%
	2 bulan sekali	9%
	Setahun sekali	33%
	Setahun 2-6 kali	23%
	Lainnya	14%
Asal perjalanan	Madiun	46%
	Magetan	30%
	Ponorogo	17%
	Pacitan	3%
	Ngawi	2%
	Bojonegoro	1%
	Trenggalek	1%
Tujuan perjalanan	Surabaya	25%
	Malang	7%
	Yogyakarta	17%
	Bandung	6%
	Jakarta	12%
	Jember	8%
	Lainnya	25%

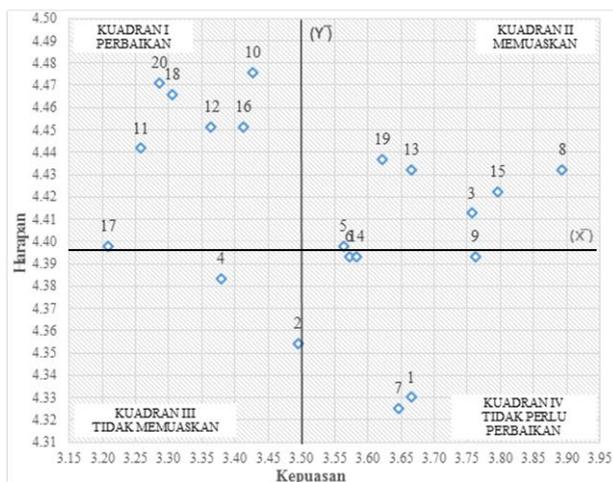
2. Analisis Tingkat Kinerja dan Harapan

Untuk mengetahui harapan dan kepuasan penumpang di stasiun Madiun digunakan diagram kartesius dengan beberapa faktor atau atribut berdasarkan tingkat kinerja dan harapan. Berikut perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan harapan di stasiun Madiun:

Tabel 2 Perhitungan Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja Dan Harapan di Stasiun Madiun

Atribut	Kinerja	Harapan	X	Y
P1	755	892	3,67	4,33
P2	720	897	3,50	4,35
P3	774	909	3,76	4,41
P4	696	903	3,38	4,38
P5	734	906	3,58	4,40
P6	736	905	3,56	4,39
P7	751	891	3,57	4,33
P8	802	913	3,65	4,43
P9	775	905	3,89	4,39
P10	706	922	3,76	4,48
P11	671	915	3,43	4,44
P12	693	917	3,26	4,45
P13	755	913	3,36	4,43
P14	738	905	3,67	4,39
P15	782	911	3,58	4,42
P16	703	917	3,80	4,45
P17	661	906	3,41	4,40
P18	681	920	3,21	4,47
P19	746	914	3,62	4,44
P20	677	921	3,29	4,47
Rata-rata nilai X dan Y			3,50	4,40

Setelah diperoleh nilai rata-rata kinerja dan harapan penumpang selanjutnya nilai rata-rata X dan nilai rata-rata Y digunakan sebagai garis linier sehingga membagi diagram kartesius kedalam 4 kuadran. Sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja dan sumbu Y merupakan nilai rata-rata tingkat harapan. Untuk koordinat masing-masing atribut diperoleh dari hasil rata-rata nilai kinerja (X) sebesar 3,50 dan nilai rata-rata harapan (Y) sebesar 4,40. Setelah diketahui koordinat untuk masing-masing atribut maka dapat ditentukan posisi masing-masing atribut tersebut dalam diagram kartesius.



Gambar 1 Diagram Kartesius Pada Stasiun Madiun

Atribut pada kuadran tersebut memiliki makna yang berbeda. Penjelasan mengenai kuadran-kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

- **Kuadran I Perbaikan (prioritas utama)**

Kuadran I menunjukkan atribut yang memiliki kinerja rendah namun harapan yang diinginkan konsumen sangat tinggi. Atribut yang ada merupakan atribut yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai harapan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran I tersebut meliputi:

- (atribut 10) Terdapat kemiringan ramp dan akses jalan penyambung antar peron, fasilitas peribadatan/mushola, toilet, serta WC untuk penyandang disabilitas
- (atribut 11) Tempat naik dan turun penumpang tinggi peron dan lantai kereta tidak lebih dari 20cm
- (atribut 12) Tersedianya fasilitas kesehatan (seperti perlengkapan P3K, kursi roda, tandu)
- (atribut 16) Terdapat tempat mesin anjungan tunai mandiri/ATM corner
- (atribut 17) Tersedianya ruang untuk ibu hamil menyusui dan ruang anak-anak
- (atribut 18) Tersedianya informasi dalam bentuk visual untuk pelayanan ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api, nama stasiun asal-tujuan,

nama kereta api, beserta jadwal waktunya, serta audio yang terdengar dengan jelas

g. (atribut 20) Tempat parkir kendaraan pribadi nyaman dan keluar masuk kendaraan lancar

- **Kuadran II Memuaskan (pertahankan prestasi)**

Atribut yang berada di kuadran II merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan sesuai dengan keinginan penumpang. Atribut yang ada merupakan atribut yang harus dipertahankan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran II tersebut meliputi:

- (Atribut 3) Pelayanan di loket penjualan tiket terlayani dengan cepat dan teratur
- (atribut 5) Terdapat pos dan petugas keamanan serta terdapat fasilitas keselamatan dalam stasiun seperti alat pemadam api kebakaran (APAR) serta nomor-nomor darurat
- (atribut 8) Ruang tunggu luas, bersih, terawat, tidak berbau serta dilengkapi tempat duduk
- (atribut 13) Tersedia fasilitas peribadatan/mushola, toilet, WC, wastafel, tempat makan/coffe shop/toko, smoking room/area merokok
- (atribut 15) Terdapat fasilitas check-in mandiri untuk pencetakan boarding pass
- (atribut 19) Terdapat informasi angkutan lanjutan (lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan)

- **Kuadran III Tidak memuaskan (prioritas rendah)**

Atribut yang berada di kuadran III merupakan atribut yang memiliki kinerja yang rendah dan harapan dari penumpang juga rendah. Atribut yang ada merupakan atribut yang tidak terlalu diprioritaskan. Atribut yang termasuk dalam kuadran III tersebut meliputi:

- a. (atribut 2) Terdapat petugas yang cakap berbahasa daerah/asing/inggris
 - b. (atribut 4) Informasi gangguan perjalanan kereta api diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan
 - Kuadran IV Tidak perlu perbaikan (berlebihan)
 Atribut yang berada di kuadran IV merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun harapan dari penumpang tidak tinggi. Atribut yang ada merupakan atribut yang berlebihan. Atribut yang termasuk dalam kuadran IV tersebut meliputi:
 - a. (atribut 1) Terdapat kantor penyelenggara stasiun dan tersedianya petugas operasional yang mengatur operasional stasiun
 - b. (atribut 6) Tersedia CCTV di dalam dan luar stasiun
 - c. (atribut 7) Terdapat petunjuk berupa stiker pemberitahuan jalur evakuasi serta tempat titik kumpul yang mudah terlihat dan mudah terbaca
 - d. (atribut 9) Terdapat fasilitas pengatur sirkulasi udara (ac/kipas angin) dan lampu penerangan ruangan di dalam stasiun dan berfungsi dengan baik
 - e. (atribut 14) Tersedia fasilitas telekomunikasi (tempat charge) dan area dengan jaringan internet (wifi)
3. Analisis Kepuasan Pelayanan Di Stasiun Madiun
- Untuk mengetahui hasil perhitungan nilai indeks kepuasan pelayanan di stasiun Madiun maka dilakukan pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran pengukuran kepuasan. Nilai indeks kepuasan pengguna jasa yaitu: rentang 0,00-0,34 “tidak puas” 0,36-0,50 “kurang puas” 0,51-0,65 “cukup puas” 0,66-0,80 “puas” 0,81-1,00 “sangat puas” [3].

Tabel 3 Nilai Indeks Kepuasan (CSI)

Atribut	Rata-rata kinerja X	Rata-rata harapan Y	Weighted factor (wf) %	Weighting score (ws)
P1	3,67	4,33	4,90	0,18
P2	3,50	4,35	4,90	0,17
P3	3,76	4,41	5,00	0,19
P4	3,38	4,38	5,00	0,17
P5	3,58	4,40	5,00	0,18
P6	3,56	4,39	5,00	0,18
P7	3,57	4,33	4,90	0,18
P8	3,65	4,43	5,00	0,20
P9	3,89	4,39	5,00	0,19
P10	3,76	4,48	5,10	0,17
P11	3,43	4,44	5,00	0,16
P12	3,26	4,45	5,00	0,17
P13	3,36	4,43	5,00	0,18
P14	3,67	4,39	5,00	0,18
P15	3,58	4,42	5,00	0,19
P16	3,80	4,45	5,00	0,17
P17	3,41	4,40	5,00	0,16
P18	3,21	4,47	5,10	0,17
P19	3,62	4,44	5,00	0,18
P20	3,29	4,47	5,10	0,17
Total	70,66	88,26	100	3,35
Customer Satisfaction Index (CSI)				0,71

Setelah dilakukan perhitungan nilai rata-rata kinerja dan harapan, hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 0,71 termasuk dalam rentang 0,66-0,80 dan masuk dalam kategori puas. Penumpang puas terhadap kinerja pelayanan yang ada di stasiun Madiun secara keseluruhan dengan pelayanan yang diberikan selama ini. Kinerja yang telah ada atau yang sudah baik perlu dipertahankan namun juga membutuhkan beberapa perbaikan pelayanan dan kinerja kedepannya agar menjadi lebih baik sehingga membuat penumpang lebih nyaman, aman, dan dapat menarik penumpang lebih banyak lagi.

PENUTUP

Simpulan

Tingkat kepuasan dan harapan penumpang terhadap pelayanan stasiun kereta api Madiun sebesar 0,71 penumpang “puas” terhadap kinerja pelayanan yang ada di stasiun Madiun. Karakteristik yang menjadi pertimbangan

kepuasan terhadap pelayanan di stasiun yang perlu diprioritaskan penanganannya yaitu:

- a. Kemiringan ramp dan akses jalan penyambung antar peron, fasilitas peribadatan/mushola, toilet, serta WC untuk penyandang disabilitas
- b. Tempat naik dan turun penumpang tinggi peron dan lantai kereta tidak lebih dari 20cm
- c. Fasilitas kesehatan (seperti perlengkapan P3K, kursi roda, tandu)
- d. Tempat mesin anjungan tunai mandiri/ATM corner
- e. Ruang untuk ibu hamil menyusui dan ruang anak-anak
- f. Informasi dalam bentuk visual untuk pelayanan ada atau tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas kereta api, nama stasiun asal-tujuan, nama kereta api, beserta jadwal waktunya, serta audio yang terdengar dengan jelas
- g. Tempat parkir kendaraan pribadi nyaman dan keluar masuk kendaraan lancar

Keseluruhan atribut tersebut berada pada kuaadran I maka untuk penanganannya perlu diprioritaskan karena atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa namun kinerjanya masih belum memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chang, Yu-Chun. (2013), "*Factors Affecting Airport Access Mode Chice for Elderly Air Passengers*", Elsevier Transportation Research Part E 57 (2013), hal 105-112.
- [2] J. Martilla., J. James. (1977), *Importance-Performaance Analysis*, Journal of Marketing, vol. 41, no.1, pp. 77-79.
- [3] Nurhidayat, dkk. *Analysis Of Modal Transportation Performance And Satisfaction Level Of Krd Jenggala (Sidoarjo-Mojokerto)*. *International Symposium on Transportation Studies in*

Developing Countries Hasanuddin University. Makassar. 2017.

- [4] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor: PM. 48 Tahun 2015, *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.
- [5] Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung.