

PENILAIAN PELANGGAN MENURUT PERSEPSI KEPUASAN DAN KEPENTINGAN PADA FASILITAS RUANG PUBLIK STASIUN KERTAPATI DAN TANJUNG KARANG

Asrizal Muslim¹⁾, Bambang Utoyo S²⁾, Ika Kustiani³⁾

^{1),3)}Teknik Sipil Universitas Lampung

²⁾Fisip, Universitas Lampung

Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro, BandarLampung, Indonesia, Kode Pos 35145

Email : chaniago.architect@gmail.com¹⁾, bambang6263@gmail.com²⁾, ika.kustiani@eng.unila.ac.id³⁾

ABSTRACT

Kertapati (KPT) and Tanjung Karang(TNK) central stations serve as passengers' arrival, departure points and goods handling facilities. Those facilities should be supported by public service facilities the needs of the users. One method the measure the needs of the users is served on user's survey on. On user's survey on perception on needs. The research measures the indeks of the user's perception on needs and satisfaction at two stations, analysis the gap between satisfaction, needs and ranks the priority of satisfaction and need. The research carry out based on a qualitative descriptive research method in which a Servqual Analysis was utilities measure the users'perspective subsequanley an IPA Analysis are utilited to measure the priority important. Parameters were based on minimum standard level (SPM No.48 Tahun 2015) from Ministry of Transportation that were Safety, Security, Reliability, Comfort, Accessibility and Equality. The respondents was choosen based on accidental sampling whose already experienced and journey with trains. The results are beneficial to get insight about the sustainable improvement as well as to determaine the priority of improvement needed. Result from the stations are good service with several variables being the priority of improvement. Access to disability with gap of -1.13 for KPT and -1.02 for TNK. The stairs go up and down to the train with gap of -1.12 for KPT. The public toilets with gap of -0.93 for KPT and -0.98 for TNK. Disabled facilities with gap of -1.09 for TNK. Toilet for disabled people with a gap of -1.07 for TNK.

Keywords: Perception, Satisfaction, Importance, Servqual, IPA

ABSTRAK

Stasiun Kertapati (KPT) dan Tanjung Karang (TNK) merupakan tempat keberangkatan dan kedatangan penumpang untuk melayani naik-turun penumpang dan, bongkar muat barang. Fasilitas-fasilitas tersebut sekurang-kurangnya harus dilengkapi kedua stasiun tersebut terutama fasilitas publik didalam stasiun yang digunakan pelanggan sebelum keberangkatan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan kedua stasiun itu didasarkan pada persepsi kepuasan dan kepentingan. Mengukur tingkat persepsi kepuasan dan kepentingan dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner dan obeservasi langsung kedua stasiun tersebut. Penelitian ini mengukur indeks kepuasan dan kepentingan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas publik dalam stasiun, mendapatkan masukan dari pelanggan untuk melakukan perbaikan terhadap fasilitas publik stasiun secara berkelanjutan, mengukur gap analisis kepuasan dan kepentingan dari hasil kuisisioner dan membuat urutan tingkat kepuasan dan kepentingan sebagai prioritas perbaikan. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode servqual untuk analisis sisi pelanggan dan metode IPA sebagai alat pengukuran menentukan prioritas perbaikan. Penelitian melakukan kajian dan pembuktian SPM Kementerian Perhubungan No. 48 Tahun 2015, dilihat dari sisi faktor keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Responden yang ditentukan adalah pernah melakukan keberangkatan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kedua stasiun tersebut pelayanannya baik dengan beberapa variabel menjadi prioritas perbaikan. Akses untuk disabel dengan nilai gap -1,13 untuk KPT dan -1,02 untuk TNK pada faktor kesetaraan. Tangga naik turun menuju kereta dengan nilai gap -1,12 untuk KPT pada faktor kemudahan. Toilet umum dengan nilai gap -0,93 untuk KPT dan -0,98 untuk TNK pada faktor kenyamanan. Sarana difabel dengan nilai gap -1,09 untuk TNK pada faktor keselamatan. Toilet untuk orang cacat dengan nilai gap -1,07 untuk TNK pada faktor kenyamanan.

Kata Kunci : Persepsi, Kepuasan, Kepentingan, Servqual, IPA

1. Pendahuluan

Stasiun kereta api salah satu kelengkapan sarana infrastruktur transportasi yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan angkutan massal perkeretaapian untuk orang dan barang, sehingga fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak operator sebuah stasiun harus mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi pengguna jasanya. Stasiun berfungsi sebagai tempat untuk keberangkatan dan kedatangan dalam melayani naik-turun penumpang, bongkar muat barang dan keperluan operasi kereta api. Khusus untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang berdasarkan SPM Kementerian Perhubungan No. 48 tahun 2015 sekurang-kurangnya harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas keamanan, keselamatan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Pengelola stasiun dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan selaku pengguna stasiun terus menerus membenahi dan memberikan harapan yang diinginkan. Keinginan harapan itu berdasarkan persepsi pelanggan selaku pengguna stasiun, seperti;

1) Sarana dan fasilitas publik

Keberadaan fasilitas umum seperti toilet, fasilitas penyandang disabel, kebutuhan lansia, kesejukan ruang dan ruang publik lainnya harus diberikan maksimal secara terus menerus.

2) Implementasi terhadap aturan pelayanan publik

PT. Kereta Api Indonesia (persero) salah satu perusahaan BUMN bidang jasa pelayanan transportasi dan terikat akan aturan penyelenggaraan pelayanan publik (*public service obligation*), sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009, penjelasan pasal 5 ayat b.

3) Standar pelayanan minimum.

Mengukur penerapan standar pelayanan minimum PT. KAI sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2105 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Kereta Api.

Untuk menjawab semua itu perlu dilakukan penelitian-penelitian lebih mendalam sejauh mana indikator yang dirasakan pelanggan sebagai penumpang yang akan melakukan keberangkatan saat didalam memasuki stasiun. Indikator itu antara lain seberapa besar kepuasan dan kepentingan pelanggan saat sebelum keberangkatan, membuktikan bagian-bagian variabel serta parameter pelayanan yang mempengaruhi persepsi kepuasan dan kepentingan yang belum terpenuhi dalam stasiun tersebut sesuai Permen Perhubungan No. 48 tahun 2015 tentang SPM.

Penelitian ini bertujuan diperolehnya data indeks kepuasan dan kepentingan terhadap fasilitas publik didalam stasiun, mendapatkan umpan balik dari pelanggan berupa masukan/keluhan, mendapatkan nilai *gap* analisis persepsi kepuasan serta kepentingan dan menentukan urutan setiap unsur dalam matriks *Importance* dan *Performance*

Jenis penelitian ini kuantitatif deskriptif dengan tujuan menjelaskan ukuran dengan menggunakan angka-angka yang dikelompokkan secara karakteristik. Menurut Sugiyono (2010) Populasi suatu generalisasi wilayah

terdiri objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan dalam penelitian.

Tahap awal penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan (penumpang) yang sedang menunggu keberangkatan dalam stasiun Kertapati dan Tanjung Karang. Sampel diambil secara *accidental sampling*, dimana metode pengambilan sampel yaitu sampel yang layak (≥ 18 tahun) sedang menunggu di stasiun sebelum keberangkatan. Pemilihan sampel tersebut dilakukan berdasarkan jam-jam tertentu ketika calon sampel (responden) didapat. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2005).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

- n = Hasil jumlah sampel responden
- N = Jumlah populasi (data penumpang).
- e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel dengan toleransi 10%.

2. Pembahasan

A. *Lokasi Penelitian*

Penelitian ini dilakukan pada dua lokasi yaitu Stasiun Kertapati (KPT) dan Stasiun Tanjung Karang (TNK). Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Stasiun Kereta Api, kedua stasiun ini merupakan jenis klasifikasi stasiun besar, terletak di wilayah kota Palembang dan Bandar Lampung. Stasiun KPT masuk dalam wilayah DIVRE III melayani rute keberangkatan Kertapati-Lubuklinggau, Kertapati-Prabumulih, Kertapati-Inderalaya dan Kertapati-Tanjung Karang. Sedangkan stasiun TNK masuk dalam wilayah DIVRE IV melayani rute keberangkatan Tanjung Karang-Kota Bumi-Blambangan Ompu, Tanjung Karang-Martapura-Baturaja dan Tanjung Karang-Kertapati.

B. *Populasi dan Sampel Penelitian.*

Data Angkutan Fasilitas KAI DIVRE III Palembang (2018) jumlah penumpang sebesar 745.148 sedangkan data Angkutan Fasilitas KAI DIVRE IV (2018) jumlah penumpang sebesar 502.666. Penentuan jumlah sampel responden peneliti menggabungkan total keseluruhan populasi (penumpang) kedua stasiun tersebut yaitu berjumlah 1.247.814. Jumlah sampel yang dibutuhkan :

$$n = \frac{1.247.814}{1 + 1.247.814 (10\%)^2} = 99,99 \sim 100 \text{ responden}$$

Penelitian membagi dua sampel setiap stasiun berdasarkan asumsi persentase jumlah penumpang:

1. Stasiun Kertapati (KPT).

$$\frac{745.148}{1.247.814} \times 100 = 59.7 \sim 60\% \times 100 = 60 \text{ sampel}$$
2. Stasiun Tanjung Karang (TNK).

$$\frac{502.666}{1.247.814} \times 100 = 40.28 \sim 40\% \times 100 = 40$$

Jumlah sampel kedua stasiun tersebut sudah memenuhi kriteria untuk dilakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2012) kriteria ukuran pengambilan sampel yang layak dalam penelitian 30-500 sampel.

Hasil penilaian dari kuisioner ini dianalisis dengan analisis statistik yang selanjutnya dideskriptifkan (kuantitatif deskriptif). Tahapan analisisnya adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis *Service Quality*, *Importance Performance Analisis* dan selanjutnya dideskriptifkan.

C. Model *Servqual*.

Menurut Supranto (1997), kualitas jasa suatu produk dapat di indeks berupa kuatnya jawaban kearah setiap bagian dari kepuasan. Tipe *Likert* di rancang memungkinkan *sampling* menjawab beragam tingkatan pada setiap item yang menguraikan suatu produk/jasa.

Menurut Istijanto (2005) Skala *Likert* yang di gunakan, dikembangkan dan dikombinasikan biasanya 5 atau lebeih dari 7 kategori pilihan. Dalam skala *Likert* tingkat kepentingan responden terhadap sesuatu dalam angket pertanyaan diklasifikan dan dengan simbol seperti dalam tabel .

Tabel 1. Tabel Klasifikasi Jawaban dan Simbol

No	Ukuran / Skala Jawaban	Kode
1	Sangat Puas / Penting	SP
2	Puas / Penting	P
3	Cukup Puas/Cukup Puas	CP
4	Tidak Puas/Tidak Penting	TP
5	Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Penting	STP

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 4 kategori pilihan karena ditengah-tengah dianggap punya nilai keragu-raguan. Penggantian huruf pada setiap item pilihan dan nilai/poin yang diberikan pada setiap kategori jawaban dapat dilihat dalam tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Jawaban Kepuasan dan Kepentingan

Skala Kepuasan dan Kode.	Skala kepentingan dan Kode	Poin/ Nilai
Sangat Puas (SP)	Sangat Penting (SP)	4
Puas (P)	Penting (P)	3
Tidak Puas (TP)	Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	Sangat Tidak Penting (STP)	1

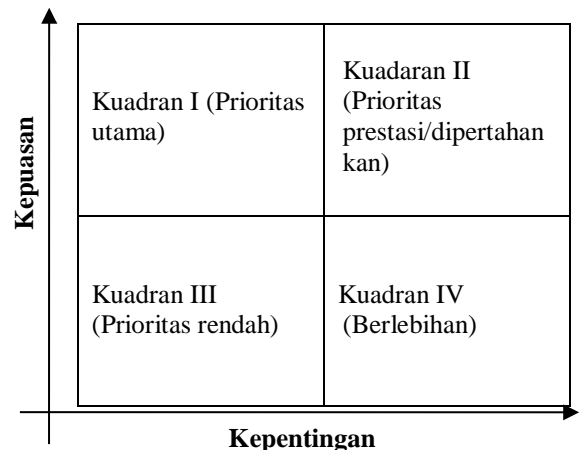
Di dalam model *servqual* terdapat *Gap Analysis* yang mempengaruhi terhadap kualitas jasa, *gap* tersebut terdiri dari lima *gap*, terdiri dari *gap* antara ekspektasi (harapan) dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen, *gap* antara persepsi perusahaan terhadap ekspektasi pelanggan dan spesifikasi kualitas produk, *gap* antara spek kualitas jasa serta penyampaian jasa (*delivery gap*) dan *gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi internal, ekspektasi konsumen seringkali tergodakan

janji pemasaran yang dibuat perusahaan secara *marketing*. Teori dan Model *servqual* dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan (1985) dengan mengemukakan faktor-faktor penyebab *gap* nomor 1 sampai *gap* nomor 4 diatas. Sedangkan *gap* nomor 5 diatas adalah keseluruhan *gap* tersebut.

D. Model IPA dan Diagram Kartesius

Model ini dikemukakan pertama kali oleh John. A. Mortila dan John C. James dalam Nasution (2001), analisis ini responden diminta untuk merangking variabel atribut atau elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut tersebut. Selain itu responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja penyedia jasa dalam masing-masing atribut tersebut. Hidayatullah (2006) mengatakan langkah dalam Model *Importance Performance Analysis* skor pengukuran performasi organisasi = persepsi x tingkat kepentingan. Langkah ini mengimplikasikan bahwa semakin besar skor, semakin utama pula prioritasnya.

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian atau kuadran oleh dua bagian garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y, dimana X adalah bobot rata-rata dari rata-rata skor kepuasan atas seluruh faktor dari atribut. Sedangkan Y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi konsumen seperti dalam gambar 1.



Gambar 1. Diagram Model IPA

E. Karakteristik Responden.

Pengambilan sampel pada stasiun Kertapati dilakukan pukul 18.00 wib- 20.30 wib. Sampel ini diambil berdasarkan arahan pihak pengelola stasiun Kertapati karena saat menunggu keberangkatan penumpang masih mempunyai waktu yang cukup di dalam ruang tunggu saat keberangkatan Kertapati-Lubuklinggau (Sindang Marga) pukul 20.30 wib dan Kertapati-Tanjung Karang (Sriwijaya) pukul 21.00 wib. Sedangkan pengambilan sampel pada stasiunTanjung Karang dilakukan saat siang hari pukul 10.30 wib-an 13.00 wib. Sampel ini diambil berdasarkan arahan pihak pengelola stasiun Tanjung Karang karena saat menunggu keberangkatan penumpang sudah mulai berdatangan pukul 10.30 wib

serta mempunyai waktu yang cukup sebelum masuk dalam gerbong, untuk keberangkatan Tanjung Karang-Baturaja (Kuala Stabas) pukul 11.30 wib dan Tanjung Karang-Kota Bumi (Seminung) pukul 13.30 wib.

Berdasarkan data yang terkumpul maka diperoleh data tentang karakteristik untuk stasiun KPT untuk jenis kelamin didominasi 65% laki-laki. Untuk usia didominasi 21-30 tahun 33.33%, 41-50 tahun 20%, 31-40 tahun 18% dan sisanya bervariasi. Untuk pendidikan S1 40%, SMA 36,67%, S2 15% dan sisanya bervariasi. Untuk pekerjaan karyawan swasta 26.67%, guru/dosen 18.33%, wirausaha serta PNS/Polri/TNI/BUMN/BUMD 16.67% dan sisanya bervariasi. Untuk penghasilan > 5 juta 35%, 2.6-5 juta 26.67% dan sisanya bervariasi. Untuk banyaknya perjalanan >5 kali 53.33% dan sisanya bervariasi.

untuk stasiun TNK untuk jenis kelamin didominasi 57.5% perempuan. Untuk usia didominasi 21-30 tahun serta 41-50 tahun 25% dan 31-40 tahun 17.5% dan sisanya bervariasi. Untuk pendidikan S1 32.50%, SMA 30%, S2 12.50% dan sisanya bervariasi. Untuk pekerjaan, guru/dosen 25%, karyawan swasta 20%, wirausaha dan mahasiswa 15% dan sisanya bervariasi. Untuk penghasilan 2.6 juta-5 juta 35%, 1.1 juta- 2 juta 25%, ≤ 1 juta 22.5% dan sisanya bervariasi. Untuk banyaknya perjalanan 4 kali 35%, 3 kali 25%, ≤2 kali 22.5% dan sisanya bervariasi.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas.

1. Uji Validitas

Pada stasiun KPT nilai r-tabel kepuasan dan kepentingan 1,671. Nilai kepuasan t-hitung terkecil 8,571 dan tertinggi 24,709. Untuk nilai kepentingan t-hitung terkecil 12,643 dan tertinggi 34,293.

Pada stasiun TNK nilai r-tabel kepuasan dan kepentingan 1,685. Nilai kepuasan t-hitung terkecil 8,074 dan tertinggi 13,798. Untuk nilai kepentingan t-hitung terkecil 7,780 dan tertinggi 18,291.

Dari uji validitas kedua stasiun tersebut nilai t-hitung berbanding besar dengan r-tabel maka dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas.

Pada stasiun KPT nilai r-tabel kepuasan dan kepentingan 0,266. Nilai kepuasan t-hitung terkecil 0,579 dan tertinggi 1,501. Untuk nilai kepentingan terkecil 0,724 dan tertinggi 0,879.

Pada stasiun TNK nilai r-tabel kepuasan dan kepentingan 0,334. Nilai kepuasan t-hitung terkecil 0,645 dan tertinggi 0,834. Nilai kepentingan t-hitung terkecil 0,724 dan tertinggi 0,864.

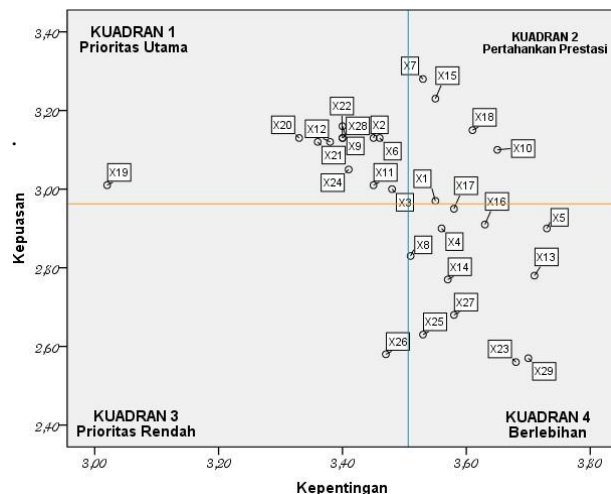
Dari uji reliabilitas kedua stasiun tersebut nilai t-hitung berbanding besar dengan r-tabel maka dikatakan reliabel.

G. Analisis Servqual dan IPA

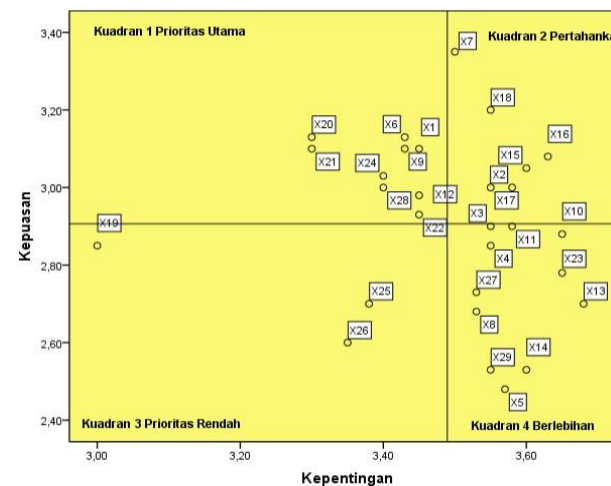
1. Analisis IPA Berdasarkan Variabel Pertanyaan Kepuasan dan Kepentingan stasiun KPT dan TNK.

Penilaian kepuasan dan kepentingan dari 29 variabel untuk dapat menitik beratkan pada usaha-usaha perbaikan yang benar-benar dianggap penting oleh para pengguna Stasiun KPT dan TNK agar dapat memuaskan. Hasil dari hitungan nilai rata-rata kepuasan dan

kepentingan kedalam bagian-bagian kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV gambar dapat dilihat pada gambar 2 dan gambar 3.



Gambar 2. Hasil Dalam Diagram Kartesius Variabel Pertanyaan Stasiun KPT



Gambar 3. Hasil Dalam Diagram Kartesius Variabel Pertanyaan Stasiun TNK

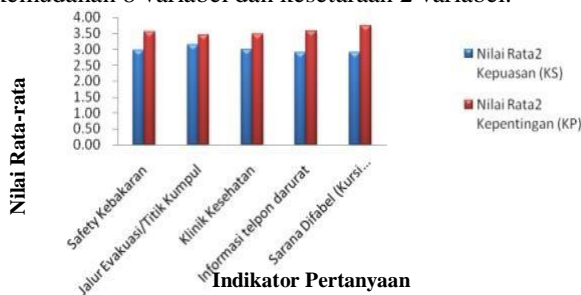
Dalam kuadran I atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun pelayanannya masih rendah. Implikasinya atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus di prioritaskan untuk diperbaiki. Dalam kuadran II atribut-atribut ini merupakan kekuatan atau keunggulan fasilitas di mata responden sehingga perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas atribut-atribut tersebut serta dijaga kualitasnya. Dalam kuadran III atribut-atribut yang ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja/pelayanannya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perlu dilakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I. Dalam kuadran IV atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja/ pelayanan yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden.

2 Analisis IPA Berdasarkan Faktor-faktor Kepuasan dan Kepentingan stasiun KPT dan TNK.

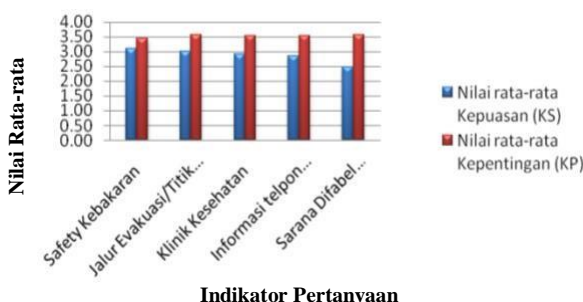
Dalam I menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada kedua stasiun ini yang diberikan oleh penyedia jasa fasilitas stasiun penanganannya perlu diprioritaskan, karena dinilai sangat penting untuk dipenuhi, dan sejauh tingkat pelayanan sudah cukup baik, faktor-faktor tersebut keamanan dan keandalan untuk stasiun KPT serta faktor keamanan stasiun TNK. Dalam kuadran II menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kedua stasiun ini yang diberikan oleh penyedia jasa fasilitas stasiun penanganannya perlu dipertahankan oleh penyedia jasa, karena dari hasil penilaian kualitas pelayanan sudah memberikan kepuasan pelanggan/pengguna. Faktor-faktor tersebut kenyamanan untuk KPT serta kemudahan dan keselamatan untuk TNK. Dalam kuadran III menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna stasiun yang diberikan oleh penyedia jasa penanganannya dianggap kurang penting bagi pelanggan/pengguna stasiun, sedangkan kualitas pelayanan kurang baik kecuali untuk stasiun TNK, faktor kenyamanan pada stasiun KPT. Dalam kuadran IV menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada kedua stasiun ini diberikan oleh penyedia jasa, penanganannya dianggap berlebihan dalam kinerjanya, sedangkan kualitas pelayanan untuk faktor ini harus ditingkatkan lagi berdasarkan penilaian responden. Faktor-faktor untuk stasiun KPT keselamatan dan kesetaraan sedangkan untuk stasiun TNK keselamatan, kesetaraan dan keandalan.

3. Analisis Servqual Berdasarkan Faktor-faktor Kepuasan dan Kepentingan stasiun KPT dan TNK.

Dari enam faktor yang ada terdapat total 29 variabel pertanyaan. Faktor keselamatan ada 5 variabel, keamanan 2 variabel, keandalan 2 variabel, kenyamanan 10 variabel, kemudahan 8 variabel dan kesetaraan 2 variabel.



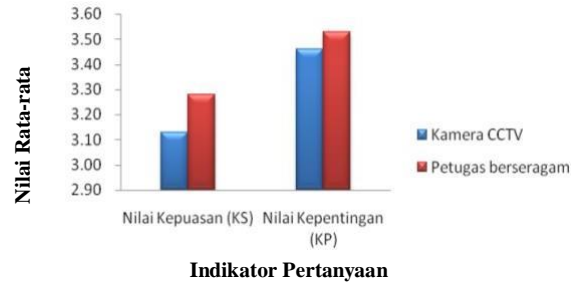
Gambar 4. Analisis servqual faktor keselamatan stasiun KPT



Gambar 5. Analisis servqual faktor keselamatan stasiun TNK

stasiun TNK

Hasil faktor keselamatan dapat dilihat pada gambar 4 dan gambar 5. Stasiun KPT Safety Kebakaran sebesar -0.58, Jalur Evakuasi/Titik Kumpul sebesar -0.32, Klinik Kesehatan sebesar -0.48, Informasi telpon darurat sebesar -0.66 dan Sarana Difabel (Kursi Roda) untuk lansia -0.83. Stasiun TNK Safety Kebakaran sebesar -0,35, Jalur Evakuasi/Titik Kumpul sebesar -0,58, Klinik Kesehatan sebesar -0,65, Informasi telpon darurat sebesar -0,70 dan Sarana Difabel (Kursi Roda) untuk lansia -1,09.

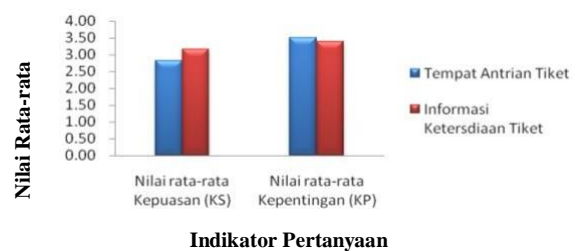


Gambar 6. Analisis servqual faktor keamanan stasiun KPT

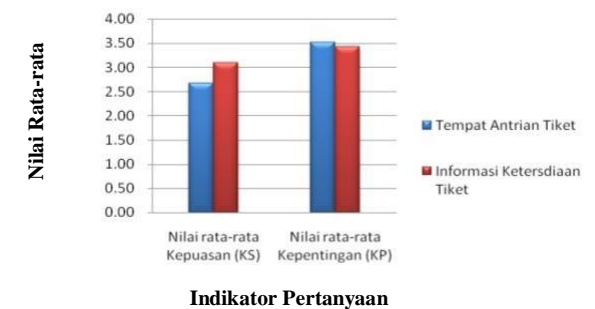


Gambar 7. Analisis servqual faktor keamanan stasiun TNK

Hasil faktor keamanan dapat dilihat pada gambar 6 dan gambar 7. Stasiun KPT kamera CCTV sebesar -0,33 dan petugas berseragam sebesar -0,25. Untuk stasiun TNK kamera CCTV sebesar -0,30 dan petugas berseragam sebesar -0,15.

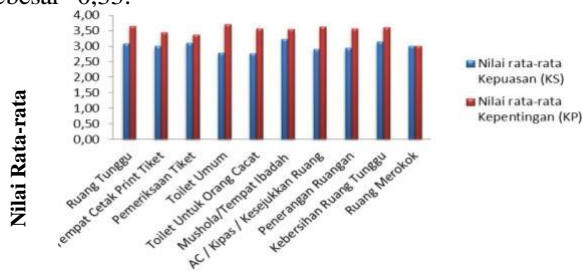


Gambar 8. Analisis servqual faktor keandalan stasiun KPT



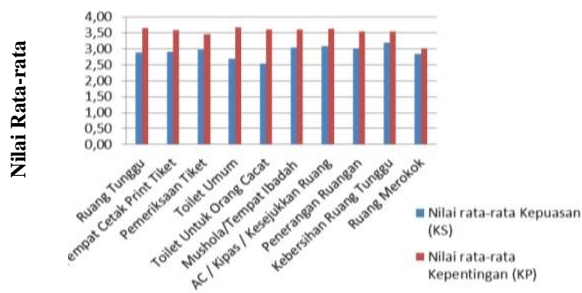
Gambar 9. Analisis servqual faktor keandalan stasiun TNK

Hasil faktor keandalan dapat dilihat pada gambar 8 dan gambar. Stasiun KPT antrian tiket sebesar -0,68 dan informasi ketersediaan tiket sebesar -0,24. Stasiun TNK antrian tiket sebesar -0,85 dan informasi ketersediaan tiket sebesar -0,33.



Indikator Pertanyaan

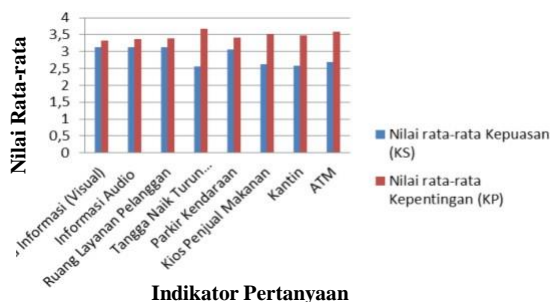
Gambar 10. Analisis servqual faktor kenyamanan stasiun KPT



Indikator Pertanyaan

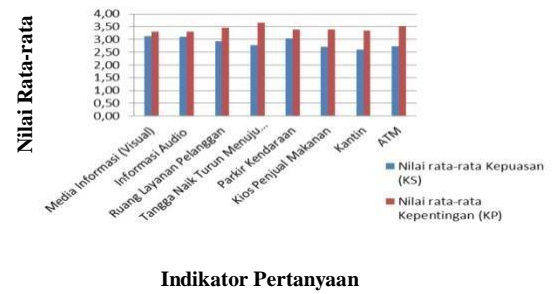
Gambar 11. Analisis servqual faktor kenyamanan stasiun TNK

Hasil faktor kenyamanan dapat dilihat pada gambar 10 dan gambar 11. Stasiun KPT ruang tunggu sebesar -0.55, tempat cetak/print tiket sebesar-0.44, pemeriksaan tiket sebesar-0.26, toilet umum sebesar-0.93, toilet untuk orang cacat sebesar -0.80, mushola/tempat Ibadah sebesar -0.32, AC / kipas / kesejukan ruang sebesar -0.72, penerangan ruangan sebesar -0.63, kebersihan ruang tunggu sebesar -0.46 dan ruang merokok sebesar -0.01. Stasiun TNK ruang tunggu sebesar -0,77, tempat cetak /print tiket sebesar -0,68, pemeriksaan tiket sebesar-0,47, toilet umum sebesar -0,98, toilet untuk orang cacat sebesar -1,07, mushola/tempat ibadah sebesar -0,55, AC / kipas / kesejukan ruang sebesar -0,55, penerangan ruangan sebesar -0,55, kebersihan ruang tunggu sebesar -0,35 dan ruang merokok sebesar -0,15.



Indikator Pertanyaan

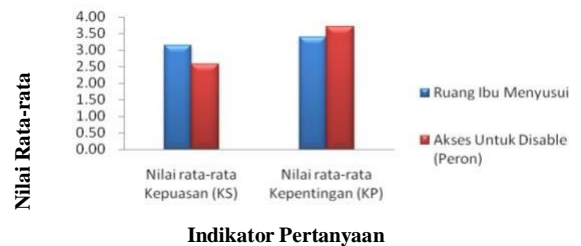
Gambar 12. Analisis servqual faktor kemudahan stasiun KPT



Indikator Pertanyaan

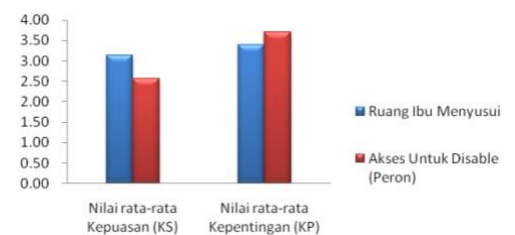
Gambar 13. Analisis servqual faktor kemudahan stasiun TNK

Hasil faktor kemudahan dapat dilihat pada gambar 12 dan gambar 13. Stasiun KPT media informasi (visual) sebesar -0.20, informasi audio sebesar -0.24, ruang layanan pelanggan sebesar -0.27, tangga naik turun menuju kereta sebesar -1.12, parkir kendaraan sebesar -0.36, kios penjual makanan sebesar -0.90, kantin sebesar -0.89 dan ATM sebesar -0.90. Stasiun TNK media informasi (visual) sebesar -0.17, informasi audio sebesar -0.20, ruang layanan pelanggan sebesar -0.52, tangga naik turun menuju kereta sebesar -0.87, parkir kendaraan sebesar -0.37, kios penjual makanan sebesar -0.68, kantin sebesar -0.75 dan ATM sebesar -0.80.



Indikator Pertanyaan

Gambar 14. Analisis servqual faktor kesetaraan stasiun KPT



Gambar 15. Analisis servqual faktor kesetaraan stasiun TNK

Hasil faktor kesetaraan dilihat pada gambar 14 dan gambar 15. Stasiun KPT ruang ibu menyusui sebesar -0,27 dan akses untuk disable (peron) sebesar -1,13. Stasiun TNK ruang ibu menyusui sebesar -0,40 dan akses untuk disable (peron) sebesar -1,02.

H. Penilaian Tingkat Kesesuaian (TK)

Menurut Sugiyono (2015) untuk melihat seberapa kekuatan hubungan setiap faktor tersebut di atas, maka dapat di interpretasikan pada pedoman kriteria korelasi seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Interpretasi Korelasi

Angka Interpretasi	Tingkat Hubungan
0 - 0,199	Sangat Lemah
0.20 - 0.399	Rendah
0.40 - 0.599	Sedang
0.60 - 0.799	Kuat
0.80 - 1.000	Sangat Kuat

1. Penilaian TK Stasiun KPT

Faktor Keselamatan, rata-rata tingkat kesesuaian 83,85% dimana kelima indikator tersebut tertinggi 90,72% untuk petunjuk jalur evakuasi/titik kumpul dan variabel terendah 77,75% sarana difabel (kursi roda) lansia. Faktor Keamanan, rata-rata tingkat kesesuaian 91,70% dimana dalam kedua variabel kamera CCTV 90,46% dan petugas berseragam 92,92%. Faktor Keandalan, rata-rata tingkat kesesuaian 86,69% dimana dalam kedua variabel tempat antiran tiket 80,63% dan informasi ketersediaan tiket daiatas 92,94%. Faktor Kenyamanan, rata-rata tingkat kesesuaian 85,43% dimana kesepuluh variabel tersebut tertinggi 99,67% untuk ruang merokok dan terendah 74,93% untuk toilet umum. Faktor Kemudahan, rata-rata tingkat kesesuaian 82,42% dimana kedelapan variabel tersebut tertinggi 93,99% untuk media informasi (visual) dan terendah 69,57% untuk tangga naik turun menuju kereta. Faktor Kesetaraan, rata-rata tingkat kesesuaian 80,28% dimana kedua variabel tersebut tertinggi 92,06% untuk ruang ibu menyusui dan terendah 69,46% untuk akses disabilitas(peron).

Dari keenam faktor tersebut penilaian tingkat kesesuaian stasiun Kertapati yang paling tinggi untuk Faktor Keamanan 91,70% dan paling rendah untuk Faktor Kesetaraan 82,28%. dapat dilihat pada gambar 16



Gambar 16. Persentase Nilai Tingkat Kesesuaian Stasiun KPT.

2. Penilaian TK Stasiun TNK.

Faktor Keselamatan, rata-rata tingkat kesesuaian 80,965% dimana kelima variabel tersebut tertinggi 89,86% untuk *safety* kebakaran dan variabel terendah 69,47% untuk sarana difabel (kursi roda) lansia. Faktor Keamanan, rata-rata tingkat kesesuaian 91,70% dimana dalam kedua variabel kamera CCTV 91,25% dan petugas berseragam 95,71%. Faktor Keandalan, rata-rata tingkat kesesuaian 86,69% dimana dalam kedua variabel tempat antiran tiket dan informasi ketersediaan tiket daiatas 80%. Faktor Kenyamanan, rata-rata tingkat kesesuaian 82,66% dimana kesepuluh variabel tersebut tertinggi 95% untuk

ruang merokok dan terendah 70,28% untuk toilet orang cacat. Faktor Kemudahan, rata-rata tingkat kesesuaian 84,062% dimana kedelapan variabel tersebut tertinggi 94,85% untuk media informasi (visual) dan terendah 76,16% untuk tangga naik turun menuju kereta. Faktor Kesetaraan, rata-rata tingkat kesesuaian 79,57% dimana kedua variabel tersebut tertinggi 88,24% untuk ruang ibu menyusui dan terendah 71,27% untuk akses disabilitas (peron).

Dari keenam faktor tersebut penilaian tingkat kesesuaian stasiun Kertapati yang paling tinggi untuk Faktor Keamanan 93,51% dan paling rendah untuk Faktor Kesetaraan 79,57%, dapat dilihat pada gambar 17.



Gambar 17. Persentase Nilai Tingkat Kesesuaian Stasiun TNK.

3. Kesimpulan

Dari enam faktor dan duapuluh sembilan variabel pada stasiun KPT penilaian ≥ -0.90 dan ≥ -1.00 serta opini responden yang perlu menjadi perhatian untuk diperbaiki. Akses untuk disable (peron), pada faktor kesetaraan dengan nilai *gap* -1,13. Kondisi fisik variabel ini penghubung (penyambung) peron satu dengan peron lainnya terdapat ramp dengan kemiringan lebih dari 15°. Peneliti juga menganggap perlu ditambahkan (*sign*) pada lantai (*tac tile*) yang mengarahkan penyandang tuna netra dapat mengakses menuju gerbong kereta. Tangga naik turun menuju kereta, pada faktor kemudahan dengan nilai *gap* -1,12. Dari kondisi fisik lantai peron yang bervariasi ketinggian khususnya dengan ketinggian lebih dari 50cm, pihak pengelola KAI menempatkan tangga tambahan (mobile) dari besi yang menurut peneliti belum representatif dan nyaman. Toilet umum, pada faktor kenyamanan dengan nilai *gap* -0,93. Dari kondisi fisik toilet umum dalam stasiun secara umum baik, tetapi dengan kondisi yang ada toilet pria hanya terdapat 3 buah *urinoir*, 2 bilik toilet dan 1 wastafel. Sedangkan untuk toilet perempuan hanya terdapat 3 bilik toilet dan 1 wastafel. Peneliti menganggap kebutuhan itu belum terpenuhi secara jumlah dan secara arsitektural dimensi ruang yang tidak cukup.

Dari enam faktor dan duapuluh sembilan variabel pada stasiun TNK penilaian ≥ -0.90 sampai dengan ≥ -1.00 serta opini responden yang perlu menjadi perhatian untuk diperbaiki adalah sarana difabel (kursi roda) untuk lansia, faktor keselamatan dengan nilai *gap* -1,09. Kondisi fisik sekarang untuk variabel ini sarana itu tetap ada dipersiapkan KAI akan tetapi akses menuju ke peron dan

dan dalam gerbong alat bantu kursi roda harus melintasi rel-rel yang ada dalam stasiun. Toilet untuk orang cacat, faktor kenyamanan dengan nilai *gap* -1,07. Secara keberadaan fisik untuk variabel ini sudah dicukupi tetapi tidak memenuhi kebutuhan yang cukup bagi penyandang disabilitas serta posisi (zona) yang cukup jauh dari zona ruang tunggu. Akses untuk disable, faktor kesetaraan dengan nilai *gap* -1,02. Kondisi fisik variabel ini, penghubung (penyambung) peron satu dengan peron lainnya terdapat *ramp* dengan kemiringan lebih dari 15°. Peneliti juga menganggap perlu ditambahkan (*sign*) pada lantai (*tac tile*) yang mengarahkan penyandang tuna netra dapat mengakses menuju gerbong kereta. Toilet umum pada faktor kenyamanan dengan nilai *gap* -0,98. Dari kondisi fisik toilet umum dalam stasiun secara umum baik, tetapi keberadaan toilet yang dibagi dua zona dalam stasiun satu zona dekat dengan ruang tunggu di satu zona lainnya cukup jauh. Zona dekat dengan ruang tunggu hanya terdapat 2 bilik toilet untuk umum laki-laki dan perempuan. Pada zona yang jauh dari ruang tunggu bilik toilet perempuan, laki-laki dan penyandang disable terpisah. Toilet pria terdapat 2 bilik, 2 urinoir dan 1 wastafel sedangkan kan toilet perempuan 2 bilik dan 1 wastafel. peneliti menganggap dalam aksesnya pelanggan sebagai penumpang dalam stasiun harus lebih mudah dalam pencapaiannya.

Secara umum dari 29 variabel yang terdapat dalam kedua stasiun tersebut hanya beberapa variabel saja yang belum memenuhi aturan secara pelayanan minimum. Beberapa variabel kesimpulan *servqual* dan *IPA* kepuasan dan kepentingan diatas, pelayanan minimum yang diberikan PT. KAI sebagai pengelola kedua stasiun tersebut terdapat perbedaan tolok ukur yang terdapat dalam SPM No. 48 tahun 2015.

Didalam tolok ukur ketentuan SPM No. 48 tahun 2015 perbedaan tinggi lantai peron dengan lantai peron satunya dibuat kemiringan *ramp* maksimal 10°. Sedangkan kondisi sekarang *ramp* tersebut lebih dari 15°. Peneliti juga menganggap perlu ditambahkan (*sign*) pada lantai (*tac tile*) yang mengarahkan penyandang tuna netra dapat mengakses menuju gerbong kereta. Ketinggian lantai peron dengan lantai dalam gerbong maksimal ketinggian 20cm. Peneliti menganggap jika ketinggian tersebut tidak terpenuhi PT. KAI hendaknya menyiapkan tangga *mobile* yang aman dan nyaman bagi pelanggan. Tolok ukur untuk toilet umum, toilet pria yang harus dipersiapkan 3 bilik toilet, 4 urinoir dan 2 wastafel. Sedangkan untuk toilet perempuan 6 bilik toilet dan 2 wastafel. Toilet untuk penyandang disabilitas aksesibilitas dari ruang tunggu tidak begitu jauh seperti distasiun Tanjung Karang. Toilet untuk penyandang disabilitas peneliti menganggap standar dimensi ruang, aksesories penunjang dalam toilet, berat pintu dan lain-lain harus menjadi pertimbangan PT.KAI dengan mengikuti SNI atau standar internasional.

DaftarPustaka

Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring*

Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 64 (spring) 12-40.

Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, V.A. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015, *Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014, *Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011 *Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Stasiun Kereta Api*.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, J. 1997. *Statistis, Teori Dan Aplikasi*. Jakarta.

Singgih, S. 2005. *Menguasai Statistik di Era Informasi Dengan SPSS 13*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Pemasaran*, edisi millennium. PT. Prenhallindo, Jakarta.

Ulrich, K.T., Steven D.E. 2001. *Perancangan dan Pengembangan Produk*. Salemba Teknika. Jakarta.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.