

Analisis Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Kasus: Stasiun Tanjung Karang)

Benny Mentiring¹, Devi Oktarina², Karlia Dirangga³

^{1,2,3} Program Studi Teknik Sipil, Universitas Malahayati, Bandar Lampung

Email: bennymentiring@gmail.com; oktarina_sipil@yahoo.co.id; karliadirangga@gmail.com;

ABSTRAK

Kualitas pelayanan Stasiun Tanjung Karang dikatakan baik jika pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden. Kuesioner dibuat dengan pedoman Peraturan Menteri Perhubungan tentang SPM no. 48 tahun 2015. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai faktor yang berkaitan dengan pelayanan stasiun Tanjung Karang digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil analisa kuesioner dengan metode *IPA* disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang paling tinggi adalah faktor (fasilitas) variabel pertanyaan P6, secara keseluruhan fasilitas yang diberikan kereta api memadai (lengkap dan berfungsi dengan baik) yaitu sebesar 121,50%. Variabel pertanyaan ini dianggap sangat memuaskan dikarenakan sudah melebihi presentase > 100%. Sedangkan kualitas pelayanan yang paling rendah adalah faktor (Keamanan) variabel pertanyaan P14 penerangan dalam stasiun 83,97% variabel pertanyaan ini dianggap telah memenuhi tingkat kepuasan dikarenakan sudah melebihi presentase 80-100%. Nilai rata-rata tingkat kepuasan pengguna layanan di stasiun Tanjung Karang sebesar 96,81%, dari nilai tersebut kualitas pelayanan stasiun Tanjung Karang dianggap memuaskan. Dengan nilai kualitas pelayanan yang memuaskan maka kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang.

Kata Kunci: Stasiun Kereta Api Tanjung Karang, Standar Pelayanan Minimum, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan

ABSTRACT

*The service quality of Tanjung Karang Station is said to be good if service users are satisfied with the services obtained as expected. This study aims to identify the level of satisfaction of service users at the Tanjung Karang Railway Station. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. The questionnaire was prepared according to the guidelines of the Minister of Transportation Regulation concerning SPM no.48 of 2015. To measure the level of satisfaction of service users on various factors related to Tanjung Karang station services, the *Importance Performance Analysis (IPA)* method was used. Based on the results of the questionnaire analysis using the *IPA* method, it was concluded that the highest quality of service was the factor (facilities) question variable P6, overall the facilities provided by the train were adequate (complete and functioning properly), namely 121.50% of this question variable was considered very satisfactory because it has exceeded the percentage > 100%. While the lowest service quality is the factor (Security) question variable P14 lighting in the station 83.97% of this question variable is considered to have met the level of satisfaction because it has exceeded the percentage of 80-100%. The average value of service user satisfaction at the Tanjung Karang station is 96.81%, from this value the service quality of the Tanjung Karang station is considered satisfactory. With a satisfactory service quality value, service quality greatly influences service user satisfaction at the Tanjung Karang Railway Station.*

Key words: Tanjung Karang Railway Stations, Minimum Service Standards, *Importance Performance Analysis (IPA)*, Satisfaction of Service Users.

Submitted:	Reviewed:	Revised	Published:
25 Jan 2023	15 Feb 2023	18 Apr 2023	01 August 2023

PENDAHULUAN

Kota Bandar Lampung merupakan ibu-kota Provinsi Lampung yang berada di ujung selatan Pulau Sumatera. Letak yang strategis ini membuat Kota Bandar Lampung menjadi gerbang masuk Pulau Sumatera untuk menuju Provinsi lain yang ada di Sumatera melalui jalur darat dan laut. Selain itu terdapat Stasiun Tanjung Karang yang merupakan stasiun kereta api terbesar di Provinsi Lampung yang dibuka pada tahun 1914, sampai saat ini stasiun tersebut merupakan salah satu stasiun dalam jalur kereta api yang menghubungkan kota Bandar Lampung dengan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Stasiun Tanjung Karang merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe A. Stasiun yang terletak pada ketinggian + 96 m ini merupakan stasiun kereta api utama PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional IV Tanjung Karang.

Di Kota Bandar Lampung, berdasarkan Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bandar Lampung tahun 2011-2031, Kota Bandar Lampung memprioritaskan pengembangan angkutan umum dan terminal melalui pembangunan dan pengembangan kawasan *TOD (Transit Oriented Development)*. Selain dituangkan dalam RTRW, Stasiun Tanjung Karang juga direncanakan pada 1. Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPN) tahun 2018 untuk pengembangan jaringan Kereta Api Trans Sumatera (*Trans Sumatera Railway*) menghubungkan jaringan kereta api yang ada saat ini yaitu dari Bakauheuni hingga Provinsi Aceh. Untuk itu perlu dipersiapkan kembali Stasiun Tanjung Karang untuk mendukung perwujudan 2. rencana RTRW Kota Bandar Lampung dan RIPN tersebut. (Menteri Perhubungan, 2018)

Dari berbagai macam moda transportasi yang ditawarkan, kereta api tetap menjadi pilihan moda transportasi yang efektif bagi masyarakat. Dalam perkembangan moda transportasi, kereta api menjadi solusi alternatif permasalahan yang menyangkut efisiensi waktu, kapasitas angkut dan ketahanan sarana dan prasarana. Kereta api dapat memberikan pelayanan transportasi yang cepat, kapasitas angkut yang besar serta tidak merusak jalan.

Untuk memenuhi kualitas pelayanan yang baik pihak PT KAI berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomer 48 Tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api. Menurut peraturannya standar pelayanan minimum stasiun adalah Tempat Parkir, Fasilitas layanan Penumpang, Loket, Ruang Tunggu, Ruang Boarding, Tempat Ibadah, Ruang ibu menyusui, Toilet, Fasilitas Penyandang disabilitas, Fasilitas

Kesehatan, Keamanan dan Keselamatan (Kementerian Perhubungan RI, 2015).

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan stasiun kereta api tanjung karang, harapannya nanti penelitian ini dapat diimplementasikan untuk perbaikan kualitas pelayanan kedepan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan cara survey langsung pada Stasiun Kereta Api Tanjung Karang Lampung.

Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang. Pelaksanaan penelitian dari Tanggal 3 Agustus – 1 September 2022. Waktu penelitian dilakukan di jam sebelum keberangkatan kereta api di Stasiun Tanjung Karang.

Metode Pengumpulan Data

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Data Primer

Data primer pada penelitian ini antara lain: Tinjauan Lapangan dan hasil penyebaran kuisisioner kepada responden. Pada penelitian ini terdiri dari 2 surveyor, satu bertugas menyebarkan kuisisioner yang dipandu langsung pengisiannya oleh surveyor dan satu surveyor sebagai dokumentasi.

Data sekunder

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data jumlah penumpang kereta api, jumlah stasiun kereta api dari Stasiun Tanjung Karang - Stasiun Kertapati Palembang, dan waktu keberangkatan kereta api.

Analisis Data

1. Indikator Analisis kualitas pelayanan

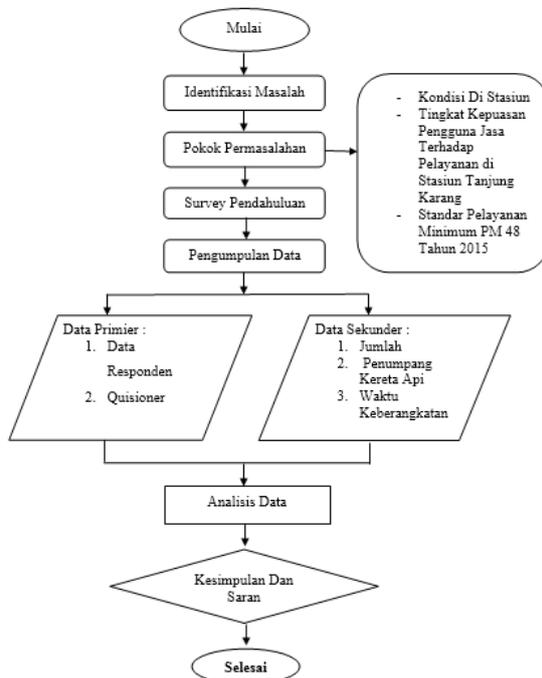
Pada penelitian ini indikator kualitas pelayanan terdapat 8 faktor dan 33 variabel dalam bentuk 33 pertanyaan. Adapun faktor dan variabel tersebut yaitu:

 - a) (Fasilitas) terdiri dari 6 variabel pertanyaan.
 - b) (Keselamatan) terdiri dari 2 variabel pertanyaan.
 - c) (Keamanan) terdiri dari 6 variabel pertanyaan.
 - d) (Kenyamanan) terdiri dari 4 variabel pertanyaan
 - e) (Kebersihan) terdiri dari 4 variabel pertanyaan.

- f) (Kesetaraan) terdiri dari 2 variabel pertanyaan.
 - g) (Responsif) terdiri dari 4 variabel pertanyaan.
 - h) (Kemudahan) terdiri dari 5 variabel pertanyaan.
2. Kuisisioner digunakan untuk melakukan penilaian tingkat kenyataan dan harapan pada setiap kriteria untuk menentukan tingkat kepuasan pelayanan terhadap pengguna layanan moda transportasi kereta api. Kuisisioner penelitian ini terdiri dari 33 variabel dalam bentuk 33 pertanyaan.
 3. Analisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Diagram Alir Penelitian

Prosedur studi yang dilakukan apabila digambarkan secara bagan alir (*Flow Chart*) adalah seperti terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram alir penelitian
 (sumber : Peneliti, 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan Jumlah Responden

Dalam penelitian ini jumlah pengguna layanan di Stasiun Tanjung Karang pada bulan Juli 2022 sebanyak 72.749 penumpang sehingga untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dapat dicari dengan menggunakan rumus *Slovin*.

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

Dengan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi

E = Kelonggaran Ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. (Konstanta 0,1 atau 10 %)

Jadi, dapat disimpulkan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah:

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

$$n = \frac{72.749 \text{ Penumpang}}{1+72.749 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{72.749 \text{ Penumpang}}{728.49 \text{ Penumpang}}$$

$$n = 99,86 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 99,86 kemudian dibulatkan menjadi 100 Responden.

Karakteristik Responden

1. Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	43	43 %
Perempuan	57	57 %
Total	100	100 %

(sumber: Peneliti, 2022)

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terlihat dari total 100 orang responden, dengan komposisi laki-laki sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 43% dan perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 57%.

2. Berdasarkan usia

Tabel 2. Responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17 – 25 Tahun	37	37 %
2	26 – 35 Tahun	38	38 %
3	36 – 45 Tahun	15	15 %
4	> 45 Tahun	10	10 %

(sumber: Peneliti, 2022)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden pada rentang usia 26-35 tahun memiliki jumlah responden paling banyak yaitu berjumlah 38 orang dengan persentase sebesar 38%.

3. Berdasarkan pekerjaan

Tabel 3. Responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Mahasiswa	38	38 %
2	Pegawai Swasta	5	5 %
3	PNS	18	18 %
4	Wiraswasta	23	23 %
5	TNI/POLRI	3	3 %

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
6	Lainnya	13	13 %

(sumber: Peneliti, 2022)

Berdasarkan Tabel 3 diperlihatkan bahwa Mahasiswa menjadi responden terbanyak berdasarkan karakteristik pekerjaan dengan persentase sebesar 38%, diikuti wiraswasta sebesar 23%.

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Stasiun Kereta Api dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat yang telah diberikan pihak KAI di Stasiun Tanjung Karang dan perhatian apa saja yang perlu dilakukan pihak KAI di Stasiun Tanjung Karang untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pengguna layanan dapat terpenuhi.

- 1) Perhitungan Tingkat Kenyataan dan Harapan Untuk mengukur kenyataan dan harapan pengguna layanan dilakukan dengan menggunakan skala likert, adapun untuk kenyataan dan harapan terdiri dari:
 1. Sangat tidak setuju
 2. Tidak setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju

Tabel 4. Tingkat Kenyataan Oleh Responden

No	Var.	Skor					Bobot
		SS	S	N	TS	STS	
1	P1	42	57	1	-	-	441
2	P2	16	79	5	-	-	411
3	P3	31	66	3	-	-	428
4	P4	29	68	3	-	-	426
5	P5	15	85	-	-	-	415
6	P6	74	25	1	-	-	473
7	P7	70	30	-	-	-	470
8	P8	71	29	-	-	-	471
9	P9	53	46	1	-	-	452
10	P10	28	71	1	-	-	427
11	P11	64	36	-	-	-	464
12	P12	33	66	1	-	-	432
13	P13	80	20	-	-	-	480
14	P14	14	86	-	-	-	414
15	P15	17	83	-	-	-	417
16	P16	37	63	-	-	-	437
17	P17	70	30	-	-	-	470
18	P18	61	38	1	-	-	460
19	P19	83	17	-	-	-	483
20	P20	82	18	-	-	-	482
21	P21	68	32	-	-	-	468
22	P22	83	17	-	-	-	483
23	P23	26	74	-	-	-	426
24	P24	38	62	-	-	-	438
25	P25	61	39	-	-	-	461
26	P26	61	39	-	-	-	461
27	P27	59	41	-	-	-	459
28	P28	61	39	-	-	-	461
29	P29	18	81	1	-	-	417
30	P30	15	84	1	-	-	414

No	Var.	Skor					Bobot
		SS	S	N	TS	STS	
31	P31	62	37	1	-	-	461
32	P32	70	30	-	-	-	470
33	P33	49	50	1	-	-	448

(Sumber: Perhitungan Kuesioner)

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- TS = Tidak Setuju
- N = Netral
- STS = Sangat Tidak Setuju

Berdasarkan Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa:

1. Pada penelitian ini indikator kualitas pelayanan terdapat 8 faktor dan 33 variabel dalam bentuk 33 pertanyaan. Untuk kode P1-P33 merupakan kode pertanyaan 1 - 33. Adapun faktor dan variabel tersebut yaitu:
 - a) (Fasilitas) terdiri dari 6 variabel pertanyaan P1-P6.
 - b) (Keselamatan) terdiri dari 2 variabel pertanyaan P7-P8.
 - c) (Keamanan) terdiri dari 6 variabel pertanyaan P9-P14.
 - d) (Kenyamanan) terdiri dari 4 variabel pertanyaan P15-P18.
 - e) (Kebersihan) terdiri dari 4 variabel pertanyaan P19-P22.
 - f) (Kesetaraan) terdiri dari 2 variabel pertanyaan P23-P24.
 - g) (Responsif) terdiri dari 4 variabel pertanyaan P25-P28.
 - h) (Kemudahan) terdiri dari 5 variabel pertanyaan P29-P33.
- 2) Kolom skor sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju merupakan jumlah respon dari responden untuk masing-masing pertanyaan.
- 3) Kolom bobot merupakan jumlah frekuensi dikalikan dengan nilai tingkat kenyataan.
- 4) Dari hasil perhitungan didapat bobot yang paling besar yaitu (P19 Kebersihan Stasiun Selalu Terjaga dan P22 Kebersihan Mushola adalah 483) kemudian untuk bobot yang paling ke kecil yaitu (P2 Pendingin ruang di stasiun adalah 376).

Tabel 5. Tingkat Harapan Responden

No.	Var.	Skor					Bobot
		SS	S	N	TS	STS	
1	P1	61	39	-	-	-	461
2	P2	59	38	3	-	-	456
3	P3	39	59	2	-	-	496
4	P4	35	62	3	-	-	432
5	P5	61	39	-	-	-	461
6	P6	97	3	-	-	-	497
7	P7	78	22	-	-	-	478
8	P8	79	21	-	-	-	479

9	P9	67	33	-	-	467
10	P10	60	40	-	-	460
11	P11	66	34	-	-	466
12	P12	38	61	1	-	437
13	P13	93	7	-	-	493
14	P14	52	48	-	-	452
15	P15	76	24	-	-	476
16	P16	39	61	-	-	439
17	P17	90	10	-	-	490
18	P18	64	36	-	-	464
19	P19	86	14	-	-	486
20	P20	86	14	-	-	486
21	P21	84	16	-	-	484
22	P22	86	14	-	-	486
23	P23	41	59	-	-	441
24	P24	40	60	-	-	440
25	P25	69	31	-	-	469
26	P26	68	32	-	-	468
27	P27	67	33	-	-	467
28	P28	69	31	-	-	469
29	P29	31	69	-	-	431
30	P30	35	65	-	-	435
31	P31	74	26	-	-	474
32	P32	91	9	-	-	491
33	P33	68	31	1	-	467

(Sumber: Perhitungan Kuesioner Tingkat Harapan Oleh Respondan)

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

STS = Sangat Tidak Setuju

Dari hasil perhitungan didapat bobot yang paling besar yaitu P6 dengan bobot 497 (Secara Keseluruhan Fasilitas yang diberikan kereta Api memadai) kemudian untuk bobot yang paling ke kecil yaitu P29 dengan bobot 431 (Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio baik).

5) Analisis *Importance Performance* dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kenyataan (X) dan Harapan (Y).

Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk dapat menghitung *Importance Performance*, dan TKI (Tingkat Kesesuaian) (Nasution, 2010):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \dots (2)$$

$$Xi = \frac{\sum X}{N} \quad \dots (3)$$

$$Yi = \frac{\sum Y}{N} \quad \dots (4)$$

Dimana :

- Tk = Tingkat kesesuaian responden.
- X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kepuasan).
- Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa.
- Σx = Bobot tingkat kualitas pelayanan jasa (kenyataan).
- Σy = Bobot tingkat kepentingan pengguna jasa (harapan)
- N = Jumlah Responden

Lodhita (2014), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dianggap telah memenuhi kepuasan jika mendapat presentase 80-100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

Tabel 6. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kenyataan dan Harapan

No	Pertanyaan	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
A. FASILITAS				
1	Ketersediaan lahan parkir yang memadai	4,41	4,61	95,66%
2	Pendingin ruang di stasiun	4,11	4,56	90,13%
3	Tersedia papan informasi rute perjalanan kereta api	4,28	3,86	88,06%
4	Tersedia informasi tata tertib penumpang kereta api	4,26	4,96	85,88%
5	Tersedia ruang khusus perokok	4,15	4,32	96,06%
6	Secara Keseluruhan Fasilitas yang diberikan kereta api memadai (Lengkap Dan berfungsi dengan Baik)	4,73	3,89	121,50%
B. KESELAMATAN				
7	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR dan petunjuk jalur evakuasi	4,70	4,97	94,56%
8	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K	4,71	4,78	98,53%
C. KEAMANAN				

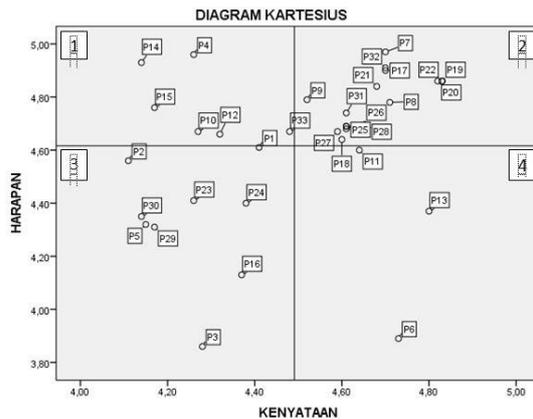
No	Pertanyaan	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
9	Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV	4,52	4,79	94,36%
10	Area Parkir di Stasiun Aman	4,27	4,67	91,43%
11	Ketersediaan petugas keamanan	4,64	4,60	100,86%
12	Tersedianya informasi gangguan keamanandan pos pelayanan pengaduan	4,32	4,66	92,70%
13	Penumpang Merasa aman ketika berada di stasiun kereta api	4,80	4,37	109,83%
14	Penerangan di dalam stasiun	4,14	4,93	83,97%
D. KENYAMANAN				
15	Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta tidak berbau	4,17	4,76	87,60%
16	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	4,37	4,13	105,81%
17	kenyamanan saat berada di stasiun	4,70	4,90	95,91%
18	Adanya pemeriksaan protokol kesehatan di stasiun dan di dalam kereta api	4,60	4,64	99,13%
E. KEBERSIHAN				
19	Kebersihan Stasiun selalu Terjaga	4,83	4,86	99,32%
20	Kebersihan ruang tunggu	4,82	4,86	99,17%
21	Kebersihan toilet	4,68	4,84	96,69%
22	Kebersihan mushola	4,83	4,86	99,38%
F. KESETARAAN				
23	Ketersediaan fasilitas bagi penumpang <i>difable</i> (Tempat duduk, Toilet)	4,26	4,41	96,59%
24	Tersedia Ruang Ibu menyusui	4,38	4,40	99,54%
G. RESPONSIF				
25	Petugas di Stasiun Ramah	4,61	4,69	98,29%
26	Kemudahan menjumpai petugas	4,61	4,68	98,50%
27	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan Pengguna Layanan	4,59	4,67	98,28%
28	Petugas Kereta Api terlihat tanggap dalam bekerja	4,61	4,69	98,29%
H. KEMUDAHAN				
29	Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio	4,17	4,31	96,75%
30	Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan)	4,14	4,35	95,17%
31	Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api	4,61	4,74	97,25%
32	Kemudahan dalam sistem pembelian tiket	4,70	4,91	95,72%
33	Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat	4,48	4,67	95,93%
TOTAL		148,2	152,34	3196,85%
RATA-RATA		4,49	4,61	96,87%

(sumber: Perhitungan tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan)

Untuk tingkat kesesuaian rata-rata dari keseluruhan indikator antara kenyataan dan harapan adalah T_{ki} total = 96,87%. Berdasarkan Tabel 6 Kualitas pelayanan yang paling tinggi adalah faktor (fasilitas) variabel pertanyaan P6. Sedangkan kualitas pelayanan yang paling rendah adalah faktor (Keamanan) variabel pertanyaan P14 penerangan dalam stasiun yaitu sebesar 83,97%.

6) Diagram Kartesius

Diagram kartesius membahas mengenai pemetaan dari nilai kenyataan (X) dengan batas nilai = 4,49 dan harapan (Y) dengan batas nilai = 4,61 batas nilai didapatkan dari hasil rata-rata skor kenyataan dan harapan. Berikut merupakan diagram kartesius *importance performance analysis*:



Gambar 2. Diagram Kartesius
 (sumber : Peneliti, 2022)

Dari gambar 2 Maka dapat kita interpretasikan sebagai berikut:

- a) Kuadran 1, Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi Stasiun Tanjung Karang memberikan pelayanan dengan kualitas yang buruk, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas utama. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
 - a. P4 (Fasilitas) Tersedia informasi tata tertib penumpang kereta api.
 - b. P10 (Keamanan) Area Parkir di Stasiun Aman
 - c. P12 (Keamanan) Tersedianya informasi gangguan keamanan dan pos pelayanan pengaduan
 - d. P14 (Keamanan) Penerangan di dalam stasiun
 - e. P15 (Kenyamanan) Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau
 - f. P33 (Kemudahan) Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat
- b) Kuadran 2, Dimensi pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, dan Stasiun Tanjung Karang telah memberikan pelayanan dengan kualitas baik, sehingga dimensi pelayanan ini harus dipertahankan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
 - a. P7 (Keselamatan) Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR dan petunjuk jalur evakuasi
 - b. P8 (Keselamatan) Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K
 - c. P9 (Keamanan) Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV
- c) Kuadran 3, dimensi pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan Stasiun Tanjung Karang memberikan pelayanan dengan kualitas rendah, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi prioritas rendah. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
 - a. P2 (Fasilitas) Pendingin ruang di stasiun
 - b. P3 (Fasilitas) Tersedia papan informasi rute perjalanan kereta api
 - c. P5 (Fasilitas) Tersedia ruang khusus perokok
 - d. P16 (Kenyamanan) Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran
 - e. P23 (Kesetaraan) Ketersediaan fasilitas bagi penumpang difable (Tempat duduk, Toilet)
 - f. P24 (Kesetaraan) Tersedia Ruang Ibu menyusui
 - g. P29 (kemudahan) Terdapat informasi pelayanan seperti denah stasiun, tarif dan jadwal kereta dalam bentuk visual maupun audio.
 - h. P30 (Kemudahan) Terdapat informasi gangguan perjalanan kereta (maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan)
- d) Kuadran 4, dimensi pelayanan yang dianggap tidak penting oleh pengguna layanan, tetapi Stasiun Tanjung Karang memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, sehingga dimensi pelayanan ini menjadi berlebih. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak ada. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini adalah:
 - d. P17 (Kenyamanan) kenyamanan saat berada di stasiun
 - e. P18 (Kenyamanan) Adanya pemeriksaan protokol kesehatan di stasiun dan di dalam kereta api
 - f. P19 (Kebersihan) Kebersihan Stasiun Selalu Terjaga
 - g. P20 (Kebersihan) Kebersihan ruang tunggu
 - h. P22 (Kebersihan) Kebersihan musholah
 - i. P25 (Responsif) Petugas Di Stasiun Ramah
 - j. P26 (Responsif) Kemudahan menjumpai petugas
 - k. P27 (Responsif) Kecepatan Dan ketepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan Pengguna Layanan
 - l. P28 (Responsif) Petugas Kereta Api terlihat tanggap dalam bekerja
 - m. P31 (Kemudahan) Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api

- a. P6 (Fasilitas) Secara Keseluruhan Fasilitas yang diberikan kereta api memadai (Lengkap Dan berfungsi dengan Baik)
- b. P11 (Keamanan) Ketersediaan petugas keamanan
- c. P13 (Keamanan) Tersedianya informasi gangguan keamanan dan pos pelayanan pengaduan

Secara keseluruhan fasilitas yang diberikan kereta api memadai (lengkap dan berfungsi dengan baik) yaitu sebesar 121,50% variabel pertanyaan ini dianggap sangat memuaskan dikarenakan sudah melebihi presentase > 100 %.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Tingkat kepuasan pengguna layanan di stasiun kereta api Tanjung Karang sebesar 96,81%, dari nilai tersebut kualitas pelayanan Stasiun Tanjung Karang dianggap memuaskan.
- b. Faktor yang harus ditingkatkan yaitu faktor-faktor yang berada pada kuadran 1, yaitu:
 - 1) P4 (Fasilitas) Tersedia informasi tata tertib penumpang kereta api.
 - 2) P10 (Keamanan) Area Parkir di Stasiun Aman
 - 3) P12 (Keamanan) Tersedianya informasi gangguan keamanan dan pos pelayanan pengaduan
 - 4) P14 (Keamanan) Penerangan di dalam stasiun
 - 5) P15 (Kenyamanan) Toilet dilengkapi dengan air dan berfungsi dengan baik serta bersih dan tidak berbau.
 - 6) P33 (Kemudahan) Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat
- c. Sedangkan yang harus dipertahankan yaitu faktor-faktor yang berada pada kuadran 2, yaitu:
 - 1) P7 (Keselamatan) Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat seperti APAR dan petunjuk jalur evakuasi
 - 2) P8 (Keselamatan) Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat seperti perlengkapan P3K
 - 3) P9 (Keamanan) Ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV
 - 4) P17 (Kenyamanan) kenyamanan saat berada di stasiun

- 5) P18 (Kenyamanan) Adanya pemeriksaan protokol kesehatan di stasiun dan di dalam kereta api
- 6) P19 (Kebersihan) Kebersihan Stasiun Selalu Terjaga
- 7) P20 (Kebersihan) Kebersihan ruang tunggu
- 8) P22 (Kebersihan) Kebersihan musholah
- 9) P25 (Responsif) Petugas di Stasiun Ramah
- 10) P26 (Responsif) Kemudahan menjumpai petugas
- 11) P27 (Responsif) Kecepatan Dan ketepatan dalam memberikan informasi yang di butuhkan Pengguna Layanan
- 12) P28 (Resfonsif) Petugas Kereta Api terlihat tanggap dalam bekerja
- 13) P31 (Kemudahan) Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. (2004). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Radja Grafindo.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, hal 35 – 43.
- Immanuel, G. A., & Setiawan, R. (2020). Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik. *Kurawal Jurnal Teknologi, Informasi Dan Industri*, 3(2), 181–190.
- Lodhita, H. E. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) dan CSI (Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang. *Skripsi Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya*.
- Likert RA. 1932. Technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140 pp: 1-55
- Nasution. (2010). *Importance Performance Analisis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia (2015). PM No. 45 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Kementrian Perhubungan Republik Indonesia (2018). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KP 2128 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Perkeretaapian Nasional*. Jakarta: Menhub RI.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung (2011). Nomor 10 Tahun 2011. *Rencana Tata Ruang Wilayah Tahun 2011-2030*, 38, 1–65.

Parasuraman, A. Valerie, (2001). (diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Pres, New York.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, S. (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.