



Evaluasi kinerja operasional dan pelayanan stasiun kereta api

Mohamad Irfan Riyadi¹, Yeyet Hidayat²

^{1,2}Institut Teknologi Nasional, Bandung

¹irfanriyadi96@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

5 November 2022

Disetujui :

20 November 2022

Dipublikasikan :

25 November 2022

ABSTRAK

Layanan jasa Kereta Api menjadi alternatif transportasi publik dalam mengurai kemacetan, maka kapasitas pengguna tidak sebanding jumlah Kereta Api yang beroperasi sehingga memengaruhi kualitas pelayanan Stasiun Kereta Api dan perlu ada evaluasi lebih lanjut mengenai kinerja operasional dan pelayanan Stasiun Kereta Api Rancaekek Kabupaten Bandung. Penelitian dilakukan dengan survey kuisioner kepada responden dengan memerhatikan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan analisis menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh indeks kepuasan responden atas kinerja operasional yaitu 65.43% dan indeks kepuasan atas kinerja pelayanan yaitu 61.46%. Kemudian berdasarkan analisis menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) diperlukan perbaikan kinerja operasional dan pelayanan pada informasi keterlambatan kereta api, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir, kemudahan akses sewaktu naik/turun KA dan ketersediaan fasilitas kesehatan. Atribut-atribut yang dianggap penting dilakukan perbaikan oleh responden terdapat pada kuadran I (informasi keterlambatan kereta api, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir, kemudahan akses sewaktu naik/turun KA dan ketersediaan fasilitas kesehatan) dan atribut yang dirasa puas kinerjanya terdapat pada Kuadran II (Informasi mengenai jadwal KA, Informasi waktu penyusulan KA, informasi jika terjadi bahaya, waktu pelayanan dan informasi yang ada di loket.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Kepuasan dan Kepentingan, Operasional dan Pelayanan Stasiun Kereta Api Rancaekek*

ABSTRACT

Train services are an alternative to public transportation in unraveling congestion, so the user capacity is not comparable to the number of trains operating, thus affecting the quality of train station services and there needs to be further evaluation of the operational performance and service of Rancaekek Train Station, Bandung Regency. The study was conducted with a questionnaire survey to respondents by paying attention to the level of importance and the level of satisfaction. using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Based on the analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI), respondents' satisfaction index for operational performance was 65.43% and the satisfaction index for service performance was 61.46%. then based on the analysis using Importance Performance Analysis (IPA) it is necessary to improve operational and service performance on information on train delays, availability of toilets, availability of parking spaces, ease of access when boarding / disembarking the train and availability of health facilities. The attributes that are considered important to be improved by the respondents are contained in quadrant I (information on train delays, availability of toilets, availability of parking spaces, ease of access when going on / off the train and the availability of health facilities) and attributes that are considered satisfied with their performance are found in Quadrant II (Information about train schedules, information on train infiltration time, information in case of danger, service time and information at the counter.

Keywords: *Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Satisfaction and Importance, Operations and Services of Rancaekek Railway Station*



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pentingnya transportasi terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa transportasi umum bagi mobilitas orang atau barang. Kereta Api merupakan jenis transportasi umum yang berada di beberapa wilayah. Hal tersebut menjadi peranan yang penting sebagai alternatif mengurai kemacetan di suatu wilayah dan merupakan salah satu faktor yang turut dalam menentukan perkembangan sosial dan ekonomi di suatu wilayah Kota atau Kabupaten.

Kabupaten Bandung yang terletak di bagian timur dari Kota Bandung Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Stasiun yang tersedia di Kabupaten Bandung khususnya Stasiun Rancaekek memiliki jadwal keberangkatan yang beragam. Pertumbuhan jumlah penduduk berakibat langsung pada meningkatnya permintaan akan jasa perkeretaapian yang tinggi. Menjadikan Stasiun Rancaekek harus mampu untuk menampung kebutuhan tersebut.

Melalui kinerja Stasiun Kereta Api, dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang telah dilakukan oleh sistem di Kabupaten Bandung dalam melayani kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang optimal umumnya menjadi harapan yang diinginkan oleh masyarakat berupa rasa keamanan dan kenyamanan.

Kepuasan penumpang Kereta Api menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan jasa, kepuasan juga mempunyai hubungan dengan kinerja dan harapan masyarakat. Seseorang akan merasa puas jika harapan atas kinerja yang diberikan melebihi dari kinerja yang benar-benar terjadi. Maka konsep kepuasan penumpang mempunyai makna yaitu tingkat kepuasan seseorang penumpang atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan atas kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan dan tanggapannya terhadap jasa tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat dua tujuan studi ini Pertama adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang Stasiun Kereta Api Rancaekek terhadap kinerja operasional. Kedua adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang Stasiun Kereta Api Rancaekek terhadap kinerja pelayanan

METODE PENELITIAN

Customer Satisfaction Index

Analisis *Customer Satisfaction Index* dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Bandung yang menggunakan layanan jasa perkeretaapian dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Secara sederhana, rumus analisis Customer Satisfaction Index dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS} \times 100\% \quad (1)$$

dimana, $\sum_{i=1}^p MIS$ total rata-rata skor kepentingan dari-i ke-p dan HS (*higest scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan.

Importance Performance Analysis

Analisis Importance Performance Analysis dalam penelitian ini memiliki fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen atau pengguna jasa sangat memeengaruhi kepuasan mereka, dan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (*improvement*) karena kondisi saat ini belum memuaskan. Rumus yang digunakan sebagai indikator menggunakan kuadran Cartesius dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^N x}{K}; \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{y}}{K} \quad (2)$$

dimana, Tki Tingkat Kesesuaian responden, Xi Skor penilaian kinerja, Yi Skor penilaian kepentingan dan K Banyaknya atribut.

Analisis Dan Pembahasan

Survei pendahuluan dilakukan pada kawasan Stasiun Rancaekek Kabupaten Bandung mendapatkan data berupa lokasi studi, titik tinjauan, kondisi operasional dan pelayanan. Setelah survei pendahuluan dan diskusi lokasi studi dilakukan, maka selanjutnya dilakukan penyebaran kuisioner kepada responden yang berdomisili di kecamatan Rancaekek dan sebagai pengguna layanan jasa Kereta Api. Pada tahap survei ini, dilakukan untuk mendapatkan data kepuasan dan kepentingan responden terhadap kinerja operasional dan pelayanan.

Karakteristik responden dan atribut pernyataan kuisioner ditentukan setelah survei pendahuluan. Karakteristik dan atribut tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.** dan **Tabel 2.**

Tabel 1 Atribut mengenai kepuasan operasional

No	Pernyataan Kepuasan Tugas dan Kewenangan
1	Informasi mengenai jadwal keberangkatan KA
Perjalanan Kereta Api	
2	Informasi mengenai jadwal kedatangan KA
3	Informasi mengenai Stasiun Keberangkatan
4	Informasi mengenai Stasiun Pemberhentian
5	Informasi mengenai stasiun tujuan
Standar Operasional Prosedur lain-lain	
6	Informasi waktu persilangan antar KA
7	Informasi waktu penyusulan antar KA
Penanganan Kondisi Darurat	
8	Informasi jika terjadi bahaya di Stasiun
9	Informasi keterlambatan Kereta Api
10	Informasi jika terjadi penundaan keberangkatan KA

Tabel 2 Atribut mengenai kepuasan operasional

No	Pernyataan
1	Waktu pelayanan di loket
2	Informasi yang disediakan di loket
3	Kenyamanan ruang tunggu
4	Kebersihan ruang tunggu
5	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu
6	Kondisi tempat Ibadah
7	Ketersediaan Toilet
8	Kenyamanan Toilet
9	Ketersediaan tempat Parkir
10	Kemudahan akses sewaktu naik/turun KA
11	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas
12	Ketersediaan fasilitas kesehatan
13	Ketersediaan fasilitas keamanan

Analisis Kinerja Operasional dan Pelayanan dengan CSI

Survei pendahuluan dilakukan pada wilayah Stasiun Rancaekek Kabupaten Bandung. Terdapat 10 atribut pernyataan mengenai kinerja operasional yang berpedoman pada Peraturan Menteri

Perhubungan Nomor 121 Tahun 2017. Analisis menggunakan metode CSI. Hasil indeks kepuasan responden dapat dilihat pada **Tabel 3.** dan **Tabel 4.**

Tabel 3 Hasil perhitungan CSI kinerja operasional

No.	Atribut	(MISi)	(WF)	(MSSi)	(WS)
1	Informasi mengenai jadwal keberangkatan KA	4.52	10.27	3.58	36.78
2	Informasi mengenai jadwal kedatangan KA	4.6	10.45	3.42	35.75
3	Informasi mengenai Stasiun Keberangkatan	4.46	10.14	3.47	35.17
4	Informasi mengenai Stasiun Pemberhentian	4.45	10.11	3.36	33.98
5	Informasi mengenai stasiun tujuan	4.3	9.77	2.99	29.22
6	Informasi waktu persilangan antar KA	4.27	9.70	2.91	28.24
7	Informasi waktu penyusulan antar KA	4.45	10.11	3.37	34.08
8	Informasi jika terjadi bahaya di Stasiun	4.42	10.05	3.28	32.95
9	Informasi keterlambatan Kereta Api	4.41	10.02	3.15	31.57
10	Informasi jika terjadi penundaan keberangkatan KA	4.12	9.36	3.14	29.40
Jumlah		44	100	32.67	327.15
Nilai CSI = (Weight Score Total : 5) x 100% = 65.43%					

Tabel 4 Hasil perhitungan CSI kinerja pelayanan

No.	Atribut	(MISi)	(WF)	(MSSi)	(WS)
1	Waktu pelayanan di loket	4.48	7.83	3.31	25.92
2	Informasi yang disediakan di loket	4.49	7.85	3.3	25.90
3	Kenyamanan ruang tunggu	4.3	7.52	3.14	23.60
4	Kebersihan ruang tunggu	4.37	7.64	3.14	23.99
5	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu	4.35	7.60	3	22.81
6	Kondisi tempat Ibadah	4.35	7.60	3.26	24.79
7	Ketersediaan Toilet	4.42	7.73	3.07	23.72
8	Kenyamanan Toilet	4.31	7.53	2.96	22.30
9	Ketersediaan tempat Parkir	4.47	7.81	2.89	22.58
10	Kemudahan akses sewaktu naik/turun KA	4.47	7.81	2.9	22.66
11	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	4.39	7.67	2.76	21.18
12	Ketersediaan fasilitas kesehatan	4.42	7.73	2.99	23.10
13	Ketersediaan fasilitas keamanan	4.38	7.66	3.23	24.73
Jumlah Total		57.2	100	39.95	307.323
Nilai CSI = (Weight Score Total : 5) x 100% = 61.46%					

Analisis Kinerja Operasional dan Pelayanan dengan IPA

Survei pendahuluan dilakukan pada wilayah Stasiun Rancaekek Kabupaten Bandung. Terdapat 13 atribut pernyataan mengenai kinerja pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015. Analisis menggunakan metode IPA. Hasil indeks kepuasan responden dapat dilihat pada **Tabel 5**. dan **Tabel 6**.

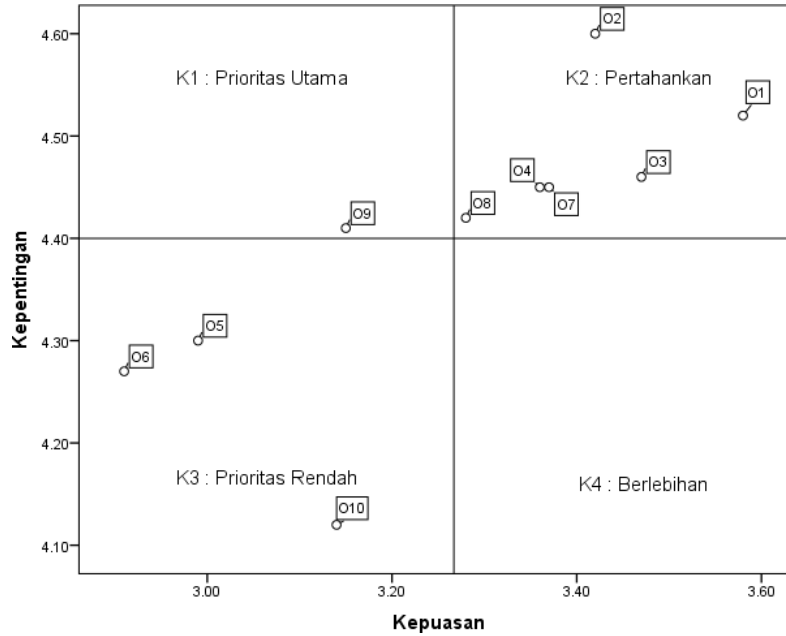
Tabel 5 Hasil perhitungan IPA kinerja operasional

No.	Atribut	Label	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
1	Informasi jadwal keberangkatan KA	O1	4.48	3.58
2	Informasi mengenai jadwal kedatangan KA	O2	4.49	3.42
3	Informasi mengenai Stasiun Keberangkatan	O3	4.3	3.47
4	Informasi mengenai Stasiun Pemberhentian	O4	4.37	3.36
5	Informasi mengenai stasiun tujuan	O5	4.35	2.99
6	Informasi waktu persilangan antar KA	O6	4.35	2.91
7	Informasi waktu penyusulan antar KA	O7	4.42	3.37
8	Informasi jika terjadi bahaya di Stasiun	O8	4.31	3.28
9	Informasi keterlambatan Kereta Api	O9	4.47	3.15
10	Informasi jika terjadi penundaan keberangkatan KA	O10	4.47	3.14
Rata - rata			4.401	3.27

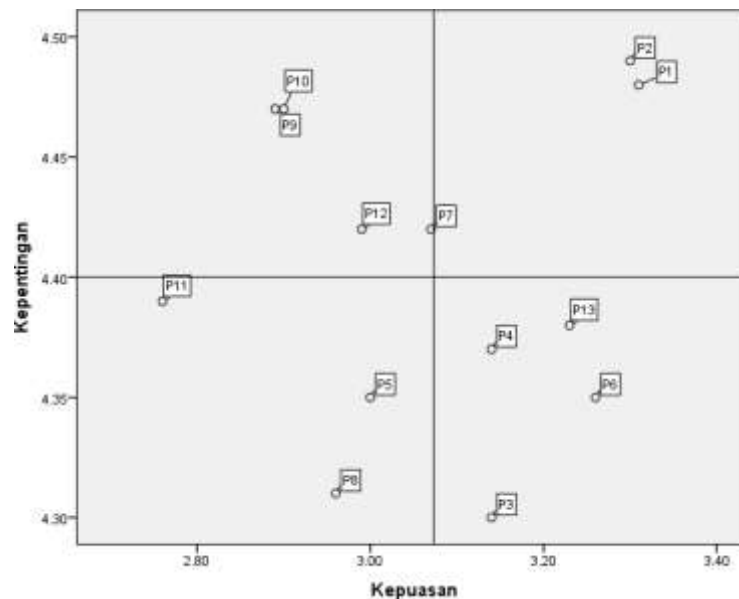
Tabel 6 Hasil perhitungan IPA kinerja pelayanan

No.	Atribut	Label	Rata-rata Kepentingan	Rata-rata Kepuasan
1	Waktu pelayanan di loket	P1	4.48	3.31
2	Informasi yang disediakan di loket	P2	4.49	3.3
3	Kenyamanan ruang tunggu	P3	4.3	3.14
4	Kebersihan ruang tunggu	P4	4.37	3.14
5	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu	P5	4.35	3
6	Kondisi tempat Ibadah	P6	4.35	3.26
7	Ketersediaan Toilet	P7	4.42	3.07
8	Kenyamanan Toilet	P8	4.31	2.96
9	Ketersediaan tempat Parkir	P9	4.47	2.89
10	Kemudahan akses sewaktu naik/turun KA	P10	4.47	2.9
11	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	P11	4.39	2.76
12	Ketersediaan fasilitas kesehatan	P12	4.42	2.99
13	Ketersediaan fasilitas keamanan	P13	4.38	3.23
Rata - rata			4.4	3.07

Tahap setelah melakukan perhitungan rata-rata kembali maka diplot kedalam diagram *cartesius* agar penyebaran atribut dapat diidentifikasi berdasarkan kuadran. Diagram dapat dilihat pada **Gambar 1**. dan **Gambar 2**.



Gambar 1 Diagram kinerja operasional



Gambar 2 Diagram kinerja pelayanan

Persentase Rincian Indeks Kepuasan Csi

Terdapat rincian indeks kepuasan yang dijadikan pedoman penentuan kategori CSI dengan presentase kumulatif. Indeks kepuasan responden berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dengan skala likert sebagai berikut:

- | | | | |
|---|---------------------|---|------------------------|
| 1 | : Sangat Tidak Puas | 1 | : Sangat Tidak Penting |
| 2 | : Tidak Puas | 2 | : Tidak Penting |
| 3 | : Cukup Puas | 3 | : Cukup Penting |
| 4 | : Puas | 4 | : Penting |
| 5 | : Sangat Puas | 4 | : Sangat Penting |

Berikut adalah rincian indeks kepuasan responden dengan nilai CSI kinerja operasional yaitu 65.43% dan kinerja pelayanan yaitu 61.46%. dapat dilihat pada **Tabel 7**.

Tabel 7 Rincian Nilai Indeks CSI

No	Nilai Indeks (100%)	Kriteria
1	$80\% < \textit{satisfaction index} \leq 100\%$	Sangat Puas
2	$60\% < \textit{satisfaction index} \leq 80\%$	Puas
3	$40\% < \textit{satisfaction index} \leq 60\%$	Cukup Puas
4	$20\% < \textit{satisfaction index} \leq 40\%$	Kurang Puas
5	$0\% < \textit{satisfaction index} \leq 20\%$	Tidak Puas

KESIMPULAN

Studi ini mendapatkan beberapa temuan sebagai bukti nyata bahwa kepuasan terhadap kinerja bukan berarti tidak ada aspek yang harus diperbaiki. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Persentase indeks kepuasan responden mengenai kinerja operasional yaitu 65.43% sesuai dengan rincian indeks CSI berada antara 60% dan 80% maka hasilnya responden puas terhadap kinerja operasional kemudian presentase indeks kepuasan responden mengenai kinerja pelayanan yaitu 61.46% berada antara 60% dan 80% maka hasilnya responden juga merasakan puas terhadap kinerja pelayanan Stasiun. Sedangkan analisis kepentingan dan kepuasan menggunakan IPA terdapat atribut yang masuk kedalam kuadran I artinya perlu dilakukan perbaikan segera atau responden merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan pada atribut tersebut, antara lain : Informasi mengenai keterlambatan Kereta Api, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir, kemudahan akses sewaktu naik/turun Kereta Api dan ketersediaan fasilitas Kesehatan. Responden merasakan kepuasan terhadap beberapa atribut yang dirasa perlu dipertahankan kinerjanya karena atribut tersebut berada pada kuadran II artinya responden merasa atribut tersebut penting atau nilai kepentingan atribut tersebut itu tinggi dan kinerja yang diterima oleh responden juga baik sehingga perlu diapresiasi dan dipertahankan kinerjanya. Atribut tersebut antara lain : Informasi jadwal Kereta Api, Informasi waktu penyusulan antar KA, Informasi jika terjadi bahaya di Stasiun, Waktu pelayanan yang cepat dan menyajikan informasi yang tepat di loket.

Terdapat beberapa saran untuk studi selanjutnya. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara offline untuk menghindari ketidakpahaman responden mengenai pernyataan yang ada pada kuisisioner. Kejelasan dan hati-hati membuat kuisisioner agar responden tidak memiliki persepsi lain sehingga penilaiannya tidak mengarah pada tujuan penelitian. Melakukan pertemuan dengan pihak Stasiun Rancaekek membahas mengenai usulan perbaikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 121 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur Perkeretaapian
- Agungbudisantoso.com/cara menghitungtingkat kepuasan pelanggan dengan metode CSI dan multiatribut Fishbein
- Benny Osta Nababan, S.Pi, M.Si. 2018. Panduan Pengolahan Data Service Quality, Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis
- Muhammad Habibie Faizal Dzaky. 2021. Analisis kepuasan pelanggan dengan metode Customer Satisfaction Index dan Competitive zone of tolerance based Importance Performance Analysis

Fauza, D. (2018). Identifikasi *Aggressive Driving* Pada Remaja Pengguna Sepeda Motor (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang). <https://eprints.umm.ac.id/43364/>

Iva Nurdiana Nurfarida. 2015. Pengukuran Indeks kepuasan pelanggan untuk peningkatan kualitas layanan