

# PERSEPSI PENGGUNA KERETA API PENUMPANG TERHADAP LAYANAN KERETA API (STUDI KASUS : STASIUN TANJUNG KARANG – KOTA BUMI)

Fery Hendi Jaya<sup>1\*</sup>, Diana Nur Afni<sup>2</sup>, Sari Utama Dewi<sup>1</sup> dan M. Topik Husen<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Jl. Imam Bonjol No. 468, Bandar Lampung

e-mail: [feryhjaya@gmail.com](mailto:feryhjaya@gmail.com)

<sup>1</sup> Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Jl. Imam Bonjol No. 468, Bandar Lampung

e-mail: [diana.nurafni@gmail.com](mailto:diana.nurafni@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Jl. Imam Bonjol No. 468, Bandar Lampung

e-mail: [saridewi.dewi1981@gmail.com](mailto:saridewi.dewi1981@gmail.com)

<sup>3</sup> Program Studi Teknik Sipil, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Jl. Imam Bonjol No. 468, Bandar Lampung

e-mail: [topikhusen125@gmail.com](mailto:topikhusen125@gmail.com)

## ABSTRAK

Tingkat kualitas pelayanan di rute Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi dinilai baik apabila pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan, sesuai dengan ekspektasi mereka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang disediakan oleh Stasiun Kereta Api Tanjung Karang hingga Stasiun Kota Bumi. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Penyusunan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Metode yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan layanan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yang mengukur tingkat kepentingan dan kinerja terhadap berbagai aspek pelayanan. Berdasarkan hasil analisis IPA, diketahui bahwa aspek pelayanan dengan kualitas tertinggi terdapat pada indikator P9, yaitu sikap petugas kereta api di rute Tanjung Karang – Kota Bumi yang ramah, profesional, dan sigap dalam membantu penumpang, dengan persentase kepuasan sebesar 89,82%. Indikator ini dianggap memuaskan karena berada dalam rentang 80–100%. Sebaliknya, aspek dengan kualitas paling rendah adalah P13 yang berkaitan dengan regulasi atau kebijakan yang diterapkan dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran perjalanan, meskipun masih memperoleh skor 80,70% dan tetap berada dalam kategori memuaskan. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi mencapai 84,80%. Angka ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan telah memuaskan dan berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api.

**Kata kunci:** Stasiun Kereta Api, Standar Pelayanan Minimum, *Importance Performance Analysis* (IPA), Tingkat kepuasan pengguna layanan.

## 1. PENDAHULUAN

Bandar Lampung, ibu kota Provinsi Lampung yang terletak di ujung selatan Pulau Sumatra, memiliki posisi strategis sebagai pintu masuk utama ke wilayah Sumatra. Salah satu sarana transportasi penting di kota ini adalah Stasiun Tanjung Karang, yang telah beroperasi sejak 1914 dan hingga kini berfungsi sebagai penghubung utama jalur kereta api antara Bandar Lampung dan Palembang. Transportasi kereta api berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat karena menawarkan efisiensi waktu, biaya yang relatif terjangkau, serta kapasitas angkut yang besar. Namun, peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan dengan memperhatikan persepsi penumpang terhadap pelayanan dan kondisi prasarana yang tersedia.

Peningkatan jumlah pengguna kereta api penumpang di wilayah Tanjung Karang dan Kota Bumi mencerminkan perubahan signifikan dalam pola mobilitas masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan populasi dan urbanisasi yang pesat, kebutuhan akan transportasi yang efisien dan terjangkau semakin mendesak. Kereta api, sebagai salah satu moda transportasi massal, menawarkan solusi yang tidak hanya mengurangi kemacetan di jalan raya, tetapi juga memberikan alternatif yang lebih ramah lingkungan. Dengan adanya peningkatan frekuensi perjalanan dan perbaikan layanan. *Importance Performance Analysis* (IPA) dan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) digunakan sebagai alat analisis pada penelitian ini dengan tujuan penelitian ini bertujuan untuk Untuk a). mengukur tingkat kepuasan pengguna kereta api penumpang terhadap layanan kereta api yang tersedia di Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi, b). Untuk menganalisis pengaruh layanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna pada Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi. c). Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan kereta api di wilayah Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Persepsi

Orang-orang memberi makna pada lingkungannya dengan mengorganisasikan dan menafsirkan kesan sensorik melalui proses persepsi. Karakteristik pribadi, seperti latar belakang, nilai, minat, dan sikap, sangat memengaruhi proses ini (Bungin, 2008).

Manusia memberi makna pada lingkungan sekitar dengan mengorganisasikan dan menafsirkan kesan sensorik melalui proses persepsi. Berdasarkan latar belakang dan sudut pandangnya, setiap orang dapat mempersepsikan hal atau peristiwa yang sama secara berbeda (Diniarti, Safitri, Sari, & Lestari, 2023).

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi meliputi:

- 1) Stimulus adalah segala bentuk rangsangan yang diterima oleh indera manusia dan memicu proses persepsi. Stimulus bisa berupa objek fisik, suara, bau, rasa, atau pengalaman yang datang dari lingkungan sekitar. Dalam proses persepsi, stimulus berperan sebagai input awal yang kemudian diproses oleh sistem sensorik dan kognitif seseorang untuk membentuk pemahaman atau makna terhadap apa yang diamati.
- 2) Kondisi lingkungan: waktu, tempat, dan situasi saat persepsi terbentuk
- 3) Faktor individu: pengalaman masa lalu, kebutuhan, harapan, dan kondisi emosional

### Pengertian Kereta Api

Kereta api digunakan untuk angkutan massal. Kereta api menawarkan kualitas dan manfaat khusus, termasuk kapasitas untuk mengangkut orang dan barang dalam jumlah besar. Rencana pemerintah Indonesia saat ini memasukkan kereta api sebagai megaproyek. Di sejumlah daerah di Indonesia, rel kereta api sedang dibangun sebagai infrastruktur perkeretaapian. Desain geometrik jalur kereta api merupakan salah satu prasyarat perencanaan perkeretaapian (Faqih Rafsyah Firdaus Ramadhan, 2022).

Dalam konteks perjalanan kereta api, kereta api adalah kendaraan rel apa pun dengan energi kinetik yang dapat bergerak di atas rel, baik secara mandiri maupun bersama-sama dengan kendaraan rel lainnya. Di sisi lain, perkeretaapian merupakan satu kesatuan sistem yang mencakup sarana, prasarana, dan sumber daya manusia, di samping standar, aturan, dan pedoman penyelenggaraan transportasi kereta api (Menteri Perhubungan RI, 2015).

Kereta api adalah moda transportasi berbasis rel yang digunakan untuk mengangkut batu bara, penumpang, dan kargo antarlokasi. Kereta api biasanya berjalan di atas rel yang dirancang khusus, yang dikenal sebagai rel kereta api, dan digerakkan oleh lokomotif atau sistem penggerak sendiri (gerbong kereta).

### Kualitas Layanan Dalam Konteks Transportasi

Tingkat pemenuhan atau bahkan melampaui harapan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan oleh penyedia transportasi disebut kualitas layanan dalam konteks transportasi. Kualitas layanan ini mencakup sejumlah elemen yang memengaruhi pengalaman pengguna di setiap tahap perjalanan, mulai dari pemesanan hingga mencapai tujuan. Kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi penyedia layanan, semuanya dapat meningkat dengan layanan berkualitas tinggi (Syarif, 2024).

Komponen Kualitas Layanan dalam Transportasi

#### 1) Keandalan (*Reliability*)

Kapasitas untuk menyediakan layanan sesuai kesepakatan Contoh: Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, serta konsistensi dalam jadwal layanan.

#### 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kapasitas penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat waktu dan efektif.

Contoh: Kecepatan dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan pengguna, serta kemudahan dalam proses pemesanan dan pembatalan.

#### 3) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, keterampilan dan sikap petugas yang memberikan rasa aman dan percaya kepada pengguna.

Contoh: Kualitas pelatihan petugas, sikap ramah, serta kemampuan dalam menangani situasi darurat atau masalah yang mungkin timbul selama perjalanan.

#### 4) Empati (*Empathy*)

Perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka.

Contoh: Pelayanan yang personal, perhatian terhadap kebutuhan khusus pengguna, seperti penumpang dengan disabilitas atau lansia.

#### 5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Aspek fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pengguna, termasuk fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam layanan. Contoh: Kebersihan dan kenyamanan kendaraan, kondisi stasiun, serta ketersediaan fasilitas seperti toilet, tempat duduk, dan area tunggu.

#### 6) Kenyamanan (*Comfort*)

Tingkat kenyamanan yang dirasakan pengguna selama perjalanan, termasuk ruang, suhu, dan suasana di dalam kendaraan.

Contoh: Ketersediaan tempat duduk yang nyaman, suhu yang sesuai, dan kebisingan yang minimal selama perjalanan.

#### 7) Aksesibilitas (*Accessibility*)

Kemudahan pengguna dalam mengakses layanan transportasi, termasuk lokasi stasiun dan ketersediaan transportasi lanjutan.

Contoh: Jarak dari tempat tinggal ke stasiun, ketersediaan parkir, dan konektivitas dengan moda transportasi lain.

#### 8) Harga (*Price*)

Persepsi pengguna terhadap nilai yang diberikan oleh layanan dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

Contoh: Kesesuaian antara harga tiket dengan kualitas layanan yang diterima, serta adanya diskon atau promosi yang menarik.

### Analisis Faktor Internal dan Eksternal Pengguna Kereta Api

Faktor internal dan eksternal memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan kereta api sebagai moda transportasi. Faktor Internal merujuk pada elemen-elemen yang berasal dari dalam sistem kereta api itu sendiri, yang mencakup kualitas layanan, keandalan operasional, fasilitas dan infrastruktur, harga tiket, serta inovasi dan teknologi. Kualitas layanan yang baik, seperti kenyamanan dan kebersihan, serta keandalan dalam hal ketepatan waktu, dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong mereka untuk terus menggunakan kereta api. Selain itu, fasilitas yang memadai dan harga tiket yang kompetitif juga menjadi pertimbangan penting bagi pengguna. Inovasi dalam teknologi, seperti sistem pemesanan yang efisien, dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan menarik lebih banyak penumpang (Ormanovic, 2017).

Faktor Eksternal, di sisi lain, mencakup elemen-elemen yang berasal dari luar sistem kereta api, seperti persaingan dengan moda transportasi lain, kondisi ekonomi, kebijakan pemerintah, kesadaran lingkungan, perubahan sosial dan budaya, serta tren teknologi. Persaingan dengan moda transportasi lain dapat mempengaruhi keputusan pengguna, terutama jika alternatif tersebut menawarkan harga yang lebih murah atau waktu perjalanan yang lebih cepat. Selain itu, kondisi ekonomi yang mempengaruhi daya beli masyarakat, serta kebijakan pemerintah yang mendukung transportasi umum (Kadir Abdul, 2006).

### Populasi dan Sampel

Istilah populasi berasal dari bahasa Inggris, "*population*" yang berarti jumlah keseluruhan individu yang tinggal di suatu wilayah. Dalam metode penelitian, istilah ini digunakan untuk menggambarkan keseluruhan kumpulan objek yang menjadi fokus kajian. Populasi penelitian mencakup semua objek yang diteliti, seperti manusia, hewan, tumbuhan, udara, fenomena, nilai-nilai, peristiwa, gaya hidup, dan lain sebagainya. Dengan demikian, semua objek tersebut dapat dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian (Bungin, 2008).

Jenis populasi terbagi dua, yaitu:

- 1) Populasi finit, artinya jumlah individu ditentukan.
- 2) Populasi infinit, artinya jumlah individu tidak terhingga atau tidak diketahui dengan pasti.

Populasi adalah kategori luas yang terdiri dari item atau individu dengan atribut dan sifat tertentu yang dipilih oleh penelitian untuk diperiksa dan ditarik kesimpulannya (Afni, 2024). 50 orang merupakan populasi penelitian, menurut statistik dari Stasiun Tanjung Karang dan Stasiun Kota Bumi.

Untuk memastikan sifat dan karakteristik populasi yang diinginkan, pengambilan sampel adalah teknik pengumpulan data dengan hanya mengambil sebagian dari populasi. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel atau jumlah responden berdasarkan hasil berikut (Diniarti et al., 2023):

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel

### Teknis Analisis Data

#### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menilai dan memastikan validitas kuesioner. Peneliti dapat menggunakan uji validitas ini untuk memastikan apakah variabel-variabel dalam kuesioner secara

akurat mencerminkan subjek penelitian (Landunau & Frans, 2019).

$$Y = \frac{N(\Sigma XY) - (\Sigma X \Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X - (\Sigma X)^2][N \Sigma Y - (\Sigma Y)^2]}} \quad (2)$$

Keterangan :

- R = Korelasi product momen
- N = Jumlah responden
- X = Skor pertanyaan (jawaban responden)
- Y = Skor total seluruh pertanyaan
- XY = Skor pertanyaan dikali skor total

Perbandingan hasil kuesioner yang dianggap valid atau tidaknya dapat diketahui dari hal berikut :

1. Perbandingan R hitung dan R tabel
  - a. Jika nilai R hitung lebih besar dari R tabel kuesioner dinyatakan valid.
  - b. Jika nilai R hitung lebih kecil dari R tabel kuesioner dinyatakan tidak valid.
2. Perbandingan nilai Sig. (2- tailed) dengan probabilitas 0,05
  - a. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan korelasi bernilai positif, dinyatakan valid.
  - b. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan korelasi bernilai negatif, maka hasil kuesioner dinyatakan tidak valid.
  - c. Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05, maka hasil kuesioner dinyatakan tidak valid

Uji Reliabilitas untuk memastikan keandalan kuesioner dan mampu mengungkapkan informasi yang benar di lapangan, dilakukan *uji reliabilitas* (Landunau & Frans, 2019). Kuesioner dianggap reliabel jika respons responden tetap konstan sepanjang waktu. Oleh karena itu, tingkat konsistensi akan digunakan untuk menilai reliabilitas penelitian. Metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk menguji reliabilitas data penelitian, khususnya:

- a. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60, maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

### Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Kinerja organisasi dapat diperiksa menggunakan model *multi-atribut* yang dikenal sebagai metode Analisis Penting- Kinerja (IPA). Model IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan atau diterima oleh klien.

Sebagai alat *diagnostik*, tujuan utama IPA adalah memudahkan identifikasi karakteristik berdasarkan relevansi relatifnya untuk menilai apakah suatu layanan atau produk berkinerja terlalu baik atau terlalu buruk. Untuk mencapai hal ini, grafik (skala Cartesian) dengan empat kuadran, yaitu kuadran 1, 2, 3, dan 4, digunakan untuk menginterpretasikan kinerja produk atau layanan.

Masing-masing kuadran menunjukkan tingkat produk atau jasa yang dinilai :

- 1) Kuadran 1 menunjukkan bahwa pengguna layanan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap atribut ini karena mereka menghargainya. Namun, untuk atribut ini, penyedia layanan tidak menawarkan layanan yang baik. Berdasarkan Kuadran 1 penyedia layanan harus memprioritaskan peningkatan tingkat layanan untuk atribut ini.
- 2) Kuadran 2 menunjukkan karakteristik yang dihargai oleh pelanggan layanan, tetapi penyedia layanan sudah memberikan dukungan yang memadai untuk karakteristik tersebut. Oleh karena itu, layanan yang ditawarkan untuk karakteristik di kuadran 2 (mempertahankan kinerja) perlu dipertahankan.
- 3) Menurut Kuadran 3 model IPA, penyedia layanan memberikan layanan yang rendah kepada pengguna layanan untuk karakteristik yang dianggap tidak signifikan oleh pengguna layanan. Akibatnya, penyedia layanan kurang memperhatikan karakteristik tersebut.
- 4) Kuadran 4 menunjukkan wilayah dimana penyedia layanan memberikan layanan yang baik kepada pengguna layanan tetapi karakteristik tersebut tidak penting bagi pengguna layanan, Oleh karena itu, Sugiyono (2019) menyebut wilayah ini sebagai wilayah yang terlayani secara berlebihan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan terhadap atribut layanan diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik ini melibatkan perhitungan tingkat kesesuaian penilaian kepentingan dan kepuasan ke dalam diagram Kartesius, yaitu *grafik* dengan sumbu X dan Y yang sejajar.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3)$$

$$X = \frac{\Sigma X}{N} \quad (4)$$

$$Y = \frac{\sum Y}{N} \quad (5)$$

Dimana :

- Tk = Tingkat kesesuaian responden  
 X = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kepuasan)  
 Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa  
 $\Sigma$  = Skor rata - rata tingkat kualitas pelayanan jasa (kepuasan)  
 $\Sigma$  = Skor rata - rata tingkat kepentingan pengguna jasa  
 N = Jumlah responden

*Metode Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna. Tahap pertama dalam teknik IPA adalah mencari skor keseluruhan untuk setiap item kuesioner. Rumus IPA, SUM (Rata-rata (Realitas atau Harapan) / Jumlah Responden), kemudian digunakan untuk menentukan nilai X (Realitas) dan Y (Harapan) dari total skor ini. Koordinat setiap instrumen kuesioner diidentifikasi setelah nilai X dan Y ditentukan. Metode IPA kemudian digunakan untuk memetakan koordinat ini ke dalam diagram Kartesius.

Dengan memprioritaskan perbaikan, temuan riset dapat memberikan wawasan tentang karakteristik layanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan. Diagram Kartesius empat kuadran pada gambar terlampir dijelaskan sebagai berikut. Empat kuadran dibentuk dari nilai-nilai yang diperoleh dari analisis diagram Kartesius. Skor implementasi/tingkat ditampilkan pada sumbu x horizontal, sedangkan skor tingkat kepentingan/harapan ditampilkan pada sumbu y. Empat kuadran kemudian akan dibentuk dari hasil tersebut.

Tabel 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kepentingan/Harapan	Sangat Penting	Kuadran : 1	Kuadran : 2
		<i>Concentrate Here</i>	<i>Keep Up The Good Work</i>
		-Kepentingan : sangat penting	-Kepentingan : sangat penting
		-Tingkat : Rendah	-Tingkat : Tinggi
	Kurang Penting	Kuadran : 3	Kuadran : 3
		<i>Low Priority</i>	<i>Possible Overkill</i>
-Kepentingan: Kurang penting		-Kepentingan: Kurang penting	
-Tingkat : Rendah		-Tingkat : Tinggi	
		Rendah	Tinggi
		Tingkat/Kenyataan	

Sumber : (Immanuel & Setiawan, 2020)

Tabel di atas merupakan diagram kartesius dimana terdapat empat kuadran untuk menganalisa kepentingan dan tingkat.

a. Kuadran 1

Meskipun konsumen jasa menghargai beberapa dimensi jasa, dimensi jasa ini mendapatkan prioritas utama karena penyedia jasa menawarkan jasa yang di bawah standar.

b. Kuadran 2

Dimensi jasa ini harus dipertahankan karena merupakan salah satu yang dihargai oleh pengguna jasa dan penyedia jasa telah memberikan jasa berkualitas tinggi.

c. Kuadran 3

Dimensi jasa ini memiliki prioritas rendah karena dianggap kurang signifikan oleh pengguna jasa dan penyedia jasa berkualitas buruk

d. Kuadran 4

Meskipun pengguna layanan mungkin tidak terlalu memikirkan beberapa dimensi layanan, penyedia layanan atau penyelenggara layanan mungkin menawarkan layanan berkualitas tinggi, sehingga menjadikan faktor ini berlebihan.

### Standar Layanan Minimum

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan, sebagaimana tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Publik Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berikut ini merupakan dasar perhitungan indeks kepuasan publik yang ditetapkan dalam keputusan ini:

- a. Proses Pelayanan: Kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan, dilihat dari kesederhanaan prosedur yang diterapkan.
- b. Persyaratan Pelayanan: Ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat agar dapat menerima layanan.
- c. Kejelasan Petugas: Mengacu pada keterbukaan informasi mengenai siapa petugas yang bertanggung jawab, meliputi nama, jabatan, serta wewenang yang dimiliki.
- d. Kedisiplinan Petugas: Tingkat keseriusan dan konsistensi petugas dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan jam kerja yang berlaku.
- e. Tanggung Jawab Petugas: Sejauh mana petugas memahami dan menjalankan tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki dalam menyelesaikan proses pelayanan.
- f. Kompetensi Petugas: Kualitas keterampilan dan pengetahuan petugas dalam menyampaikan dan menyelesaikan layanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan Layanan: Kemampuan penyedia layanan menyelesaikan proses pelayanan dalam rentang waktu yang telah ditentukan.
- h. Keadilan Pelayanan: Kesetaraan dalam memberikan layanan tanpa diskriminasi terhadap status sosial maupun latar belakang masyarakat.
- i. Etika dan Keramahan Petugas: Cara petugas berinteraksi dengan masyarakat secara sopan, menghargai, dan penuh hormat.
- j. Kewajaran Biaya: Tingkat keterjangkauan biaya layanan yang dibebankan kepada masyarakat.
- k. Kepastian Biaya: Ketegasan informasi terkait biaya yang harus dibayar oleh masyarakat, sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan.
- l. Ketepatan Jadwal Layanan: Kepastian waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang berlaku.
- m. Kenyamanan Fasilitas: Kualitas sarana dan prasarana layanan yang bersih, tertata, dan mendukung kenyamanan masyarakat.
- n. Keamanan Pelayanan: Tingkat perlindungan dan keselamatan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses pelayanan, termasuk lingkungan dan fasilitasnya. Pelayanan publik wajib mematuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publik dan menjamin setiap orang memiliki akses terhadap pelayanan yang bermutu dan berkeadilan. (PM 63, 2019) tentang Standar Pelayanan Minimal untuk Transportasi Perkeretaapian memuat uraian terkait.

### Variabel Penelitian

Kualitas, sifat, atau nilai seseorang merupakan variabel penelitian. Peneliti memilih item atau aktivitas dengan perubahan spesifik untuk diteliti, yang kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Variabel independen dan dependen merupakan dua kategori variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2012), variabel independen adalah variabel yang memengaruhi, menghasilkan, atau memunculkan variabel dependen. Faktor-faktor independen dalam penelitian ini meliputi kenyamanan (X3), keamanan (X2), dan fasilitas (X).

Menurut Sugiyono (2011), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau dipengaruhi oleh variabel independen. Kepuasan pelanggan (Y) merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.

## 3. HASIL PENELITIAN

### Arakteristik Responden

Penulis terlebih dahulu menghitung jumlah responden yang dibutuhkan sebagai sampel penelitian sebelum mengirimkan kuesioner. Berdasarkan penelitian ini, terdapat 1.915 penumpang yang menggunakan layanan di Stasiun Tanjung Karang-Stasiun Kota Bumi pada bulan Juni 2025. Dengan demikian, rumus Slovin dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan.

Tabel 2. Data Volume Penumpang Kereta Api di Bulan Juni 2025 Stasiun Tanjung Karang

No. KA	Nama KA	Total Penumpang
S4	Kuala Stabas	300
S6	Kuala Stabas	314
S8	Rajabasa	421
	Total	1.035

Stasiun Kota Bumi		
No. KA	Nama KA	Total Penumpang
S3	Kuala Stabas	127
S4	Kuala Stabas	170
S5	Kuala Stabas	126
S6	Kuala Stabas	177
S7	Rajabasa	105
S8	Rajabasa	175
Total		880

*Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner*

Perhitungan sampel ini dalam penelitian ini menggunakan teknik dan rumus sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1.915 \text{ Penumpang}}{1 + 1.915 \cdot (0.05)^2}$$

$$n = \frac{1.915 \text{ Penumpang}}{4.797 \text{ Penumpang}}$$

**$n = 39.92$  (Dibulatkan menjadi 50 orang responden)**

Tabel 3. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	44.0%
	Perempuan	28	56.0%
Usia	15 – 25 Tahun	13	26.0%
	26 – 35 Tahun	22	44.0%
	36 – 45 Tahun	9	18.0%
	46 – 55 Tahun	6	12.0%
Pekerjaan	Karyawan Swasta	12	24.0%
	Pelajar/Mahasiswa	8	16.0%
	PNS	7	14.0%
	Perawat	3	6.0%
	Guru	2	4.0%
	Wiraswasta	3	6.0%
	Lain-lain	15	30.0%
Total Responden		50	100.0%

*Sumber : Hasil Penyebaran Kuesioner*

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 26 dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika nilai  $r - \text{hitung} > r - \text{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai  $r - \text{hitung} < r - \text{tabel}$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hasil hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk derajat kebebasan ( $df$ ) =  $n-2$  untuk menyederhanakan perhitungan dan mempercepat pengujian. Dalam hal ini, 50 adalah ukuran sampel ( $n$ ), dan  $50-2=48$  adalah nilai  $df$ . Nilai  $r$  tabel, pada signifikansi 10%, adalah 0,235. Dari hasil Uji menggunakan SPSS didapatkan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Aspek	Hasil	Keterangan
Uji Validitas – Kenyataan	20 item valid ( $r\text{-hitung} > 0,235$ )	Semua butir pertanyaan dinyatakan <b>valid</b>
Uji Validitas – Harapan	20 item valid ( $r\text{-hitung} > 0,235$ )	Semua butir pertanyaan dinyatakan <b>valid</b>
Uji Reliabilitas – Kenyataan	Cronbach's Alpha = 0,846	Reliabel (kategori reliabel, 0,81–1,00)
Uji Reliabilitas – Harapan	Cronbach's Alpha = 0,803	Reliabel (kategori reliabel, 0,81–1,00)
Kesimpulan	Instrumen valid & reliabel	Dapat digunakan untuk penelitian

Sumber : Data Analisis SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh butir pertanyaan pada instrumen kuesioner kenyataan maupun harapan dinyatakan valid karena nilai  $r\text{-hitung}$  lebih besar dari  $r\text{-tabel}$ . Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,846 untuk kenyataan dan 0,803 untuk harapan, keduanya berada pada kategori reliabel. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dipercaya dan layak digunakan.

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

Tabel 5. Perhitungan Tingkat Kenyataan dan Harapan

Tabel 5: Perhitungan Tingkat Kelayakan dan Harapan							
		Skor					
No.	Variabel	Sangat	Setuju	Netral	Tidak	Sangat	Bobot
		Setuju			Setuju	Setuju	
1	P1	10	26	13	1		195
2	P2	12	26	10	2		198
3	P3	10	21	17	2		189
4	P4	6	24	20			186
5	P5	13	26	9	2		200
6	P6	12	24	12	2		196
7	P7	11	22	15	2		188
8	P8	11	18	19	2		188
9	P9	13	29	16	2		203
10	P10	11	20	17	1	1	184
11	P11	13	10	19	8		178
12	P12	14	18	16	2		194
13	P13	5	30	19	1		184
14	P14	5	23	18	3	1	190
15	P15	13	23	13	1		198
16	P16	12	25	12	1		198
17	P17	11	32	5	2		201
18	P18	9	27	12	2		193
19	P19	9	25	15	1		192
20	P20	14	26	8	2		162

Sumber : Perhitungan Kuesioner Tingkat Kenyataan Oleh Responden

Tabel 6. Tingkat Harapan oleh Responden

		Skor					
No.	Variabel	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Bobot
1	P1	36	12	2	-		234
2	P2	28	18	3	-	-	221
3	P3	31	16	3	-	-	236
4	P4	26	24		-	-	226



5	P5	34	15	1	-	-	233
6	P6	33	15	2	-	-	231
7	P7	27	22	1	-	-	229
8	P8	27	20	3	-	-	224
9	P9	27	22	1	-	-	226
10	P10	27	21	2	-	-	225
11	P11	20	28	2	-	-	210
12	P12	24	22	4	-	-	220
13	P13	30	18	2	-	-	228
14	P14	25	21	4	-	-	221
15	P15	31	17	2	-	-	229
16	P16	25	23	2	-	-	236
17	P17	35	14	1	-	-	234
18	P18	30	18	2	-	-	228
19	P19	30	20		-	-	230
20	P20	31	17	2	-		229

*Sumber : Perhitungan Kuesioner Tingkat Kenyataan Oleh Responden*

Tabel 7. Analisis Importance, Performance dan Tingkat Kesesuaian (Tki) Antara Kenyataan ( X ) dan Harapan ( Y )

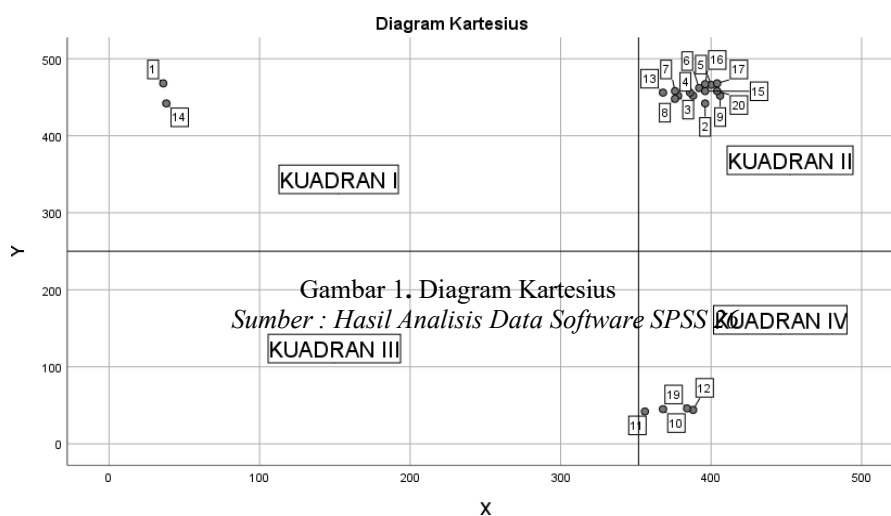
No	Atribut	Kenyataan (X)	Harapan (Y)	Kesesuaian (%)
<b>A. INFRASTRUKTUR</b>				
P1		0,166667	0,213889	83.33%
P2		0,191667	04.42	89.59%
P3		0,179167	04.52	83.62%
P4		0,186111	04.52	82.30%
<b>B. OPERASIONAL</b>				
P5		04.00	0,2125	85.83%
P6		0,188889	0,209722	84.84%
P7		0,177778	04.58	82.09%
P8		0,177778	04.48	83.92%
<b>C. PELAYANAN</b>				
P9		04.06	04.52	89.82%
P10		0,172222	04.50	81.77%
P11		03.56	04.20	84.76%
P12		0,186111	04.40	88.00%
<b>D. FAKTOR EKSTERNAL</b>				
P13		0,172222	04.56	80.70%
P14		0,180556	04.42	85.59%
P15		0,191667	04.58	86.46%
P16		0,191667	0,213194	83.89%
<b>E. KEAMANAN DAN KEBERSIHAN</b>				
P17		04.04	0,213889	86.32%
P18		0,184722	04.56	84.64%
P19		0,183333	0,208333	83.47%
P20		04.04	04.58	88.20%

<b>TOTAL</b>	<b>77.02.00</b>	<b>90.75</b>	<b>10567.41%</b>
<b>RATA-RATA</b>	<b>0,184028</b>	<b>04.54</b>	<b>84.80%</b>

*Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian 2025.*

### Diagram Kartesius

Pemetaan nilai aktual (X) dan nilai harapan (Y) yang diperoleh dari rata-rata skor aktual dan harapan disajikan dalam *diagram Kartesius*. Hasilnya, PT. KAI DIVRE IV menghasilkan matriks dengan empat kuadran, yang masing-masing menunjukkan skala prioritas untuk pengambilan kebijakan, baik untuk mempertahankan maupun meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.



Gambar 1. Diagram Kartesius  
*Sumber : Hasil Analisis Data Software SPSS*

Dari Gambar 1 maka dapat kita interpretasikan sebagai berikut :

#### Kuadran 1

Meskipun konsumen jasa menghargai dimensi layanan tertentu, kualitas layanan Stasiun Tanjung Karang yang kurang baik menjadikan dimensi layanan ini prioritas tinggi. Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut:

**P1.** (Infrastruktur Jalan Rel) Kondisi jalan rel dari Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi sangat baik digunakan.

**P14.** (Faktor Eksternal) Kondisi cuaca dan lingkungan sepanjang jalur kereta api Tanjung Karang – Kota Bumi tidak terlalu mengganggu kelancaran perjalanan kereta api.

#### Kuadran II

Karena Stasiun Tanjung Karang telah memberikan layanan berkualitas tinggi dan dimensi layanan ini dihargai oleh pengguna jasa, dimensi tersebut harus dipertahankan. Kuadran ini berisi variabel-variabel berikut:

**P2.** (Infrastruktur Jalan Rel) Sarana dan Prasarana pendukung kereta api penumpang sudah layak bagi penumpang stasiun.

**P3.** (Infrastruktur Jalan Rel) Stasiun kereta api sangat layak untuk berinteraksi dengan penumpang dalam pergerakan menuju tujuan.

**P4.** (Infrastruktur Jalan Rel) persinyalan jalan kereta api dari Stasiun Tanjung Karang - Stasiun Kota Bumi sudah layak dan cukup untuk membantu perjalanan kereta api

**P5** (Operasional) kereta api pada rute Tanjung Karang – Kota Bumi selalu beroperasi dengan ketepatan waktu yang baik sesuai jadwal yang ditentukan

**P6** (Operasional) kualitas layanan petugas di dalam kereta api rute Tanjung Karang – Kota Bumi sudah memadai dan memberikan kenyamanan kepada penumpang

**P7** (Operasional) pengaturan lalu lintas kereta api pada jalur Tanjung Karang – Kota Bumi telah dilakukan dengan baik sehingga perjalanan berjalan lancar dan aman

**P8** (Operasional) jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api pada rute Tanjung Karang – Kota Bumi sudah sesuai dengan kebutuhan dan mudah diakses oleh penumpang

**P9.** (Pelayanan) petugas kereta api pada rute Tanjung Karang – Kota Bumi bersikap ramah, profesional, dan siap membantu penumpang

**P13** (Faktor Eksternal) regulasi atau kebijakan yang diterapkan oleh pihak terkait sudah mendukung

kelancaran dan kenyamanan perjalanan kereta api rute Tanjung Karang– Kotabumi

**P15** (Faktor Eksternal) akses menuju dan dari stasiun kereta api (seperti transportasi umum, parkir, dan fasilitas pejalan kaki) sudah memadai dan mudah dijangkau oleh penumpang **P17** (Keamanan dan Kebersihan) protokol keamanan di dalam kereta api rute Tanjung Karang – Kotabumi telah diterapkan dengan baik untuk menjamin keselamatan penumpang

**P16** (Faktor Eksternal) keberadaan dan operasional kereta api pada jalur Tanjung Karang – Kotabumi memberikan dampak sosial yang positif bagi masyarakat sekitar

**P20** (Keamanan dan Kebersihan) pengawasan terhadap keamanan dan kebersihan selama perjalanan telah dilakukan secara rutin dan efektif oleh petugas

### **Kuadran III**

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. Tidak terdapat pada kuadran ini

### **Kuadran IV**

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:

**P10** (Pelayanan) fasilitas di dalam kereta api (seperti tempat duduk, pendingin udara, kebersihan, dan keamanan) sudah layak dan nyaman digunakan

**P11** (Pelayanan) proses pembelian tiket kereta api untuk rute Tanjung Karang – Kotabumi mudah dilakukan dan harga tiket sesuai dengan layanan yang diberikan

**P12** (Pelayanan) petugas dan sistem pelayanan kereta api tanggap dalam menanggapi keluhan atau kebutuhan penumpang selama perjalanan

**P19** (Keamanan dan Kebersihan)

Faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dapat dilihat pada diagram kartesius kuadran I. Tingkat kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin baik suatu pelayanan yang diberikan penyedia jasa maka secara otomatis tingkat kepuasan pengguna layanan akan meningkat. Sehingga kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaan layanan.

## **4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Tingkat kepuasan pengguna layanan di Stasiun Kereta Api Tanjung Karang mencapai 84,80%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari Stasiun Tanjung Karang hingga Stasiun Kota Bumi dinilai memuaskan oleh para pengguna.
- 2) Dengan capaian tingkat kualitas pelayanan yang dinyatakan memuaskan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa mutu layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di jalur Stasiun Kereta Api Tanjung Karang – Kota Bumi.
- 3) Berdasarkan hasil analisis kuesioner menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), diketahui bahwa aspek pelayanan dengan skor tertinggi terdapat pada indikator P9, yaitu sikap petugas kereta api pada rute Tanjung Karang – Kota Bumi yang ramah, profesional, serta siap memberikan bantuan kepada penumpang, dengan nilai sebesar 89,82%. Nilai tersebut berada dalam kategori memuaskan karena telah melampaui rentang persentase 80–100%. Sebaliknya, indikator dengan nilai paling rendah terdapat pada aspek eksternal, yaitu P13 mengenai regulasi atau kebijakan yang mendukung kelancaran dan kenyamanan perjalanan, yang memperoleh nilai 80,70%. Meskipun paling rendah, nilai ini tetap berada dalam kategori memuaskan. Rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di Stasiun Tanjung Karang – Stasiun Kota Bumi tercatat sebesar 84,80%.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afni, D. N. (2024). Analisis Faktor Pemilihan Moda Transportasi Kereta Api dan Kendaraan Pribadi (Studi Kasus Rute Tanjung Karang-Palembang). *Teknika Sains: Jurnal Ilmu Teknik*, 9(1), 85–96. <https://doi.org/10.24967/teksis.v9i1.3049>
- Bungin, B. (2008). *Ringkasan Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Diniarti, G. P., Safitri, T. D., Sari, R. I. M., & Lestari, P. D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Kai Access Menggunakan Metode Tam Lingkup Jawa Timur Analysis of Kai Access User Satisfaction Levels Using the. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (SITASI) Surabaya*, (September), 6–7.
- Faqih Rafsyah Firdaus Ramadhan. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Barang Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 5 Purwokerto .... *Academia.Edu*, (5193036). Retrieved

from

[https://www.academia.edu/download/91971103/Faqih\\_Rafsyah\\_FR\\_5193036\\_D3AL3B\\_Hilman\\_Setiadi.pdf](https://www.academia.edu/download/91971103/Faqih_Rafsyah_FR_5193036_D3AL3B_Hilman_Setiadi.pdf)

- Kadir Abdul. (2006). Transportasi: Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Transportasi Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*, 1, 121–131.
- Landunau, W. T., & Frans, J. H. (2019). Pemilihan Moda Transportasi Kupang-Soe Menggunakan Metode Stated Preference. *Jurnal Teknik Sipil*, VIII(2), 205–214.
- Menteri Perhubungan RI. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 48. , Peraturan (2015).
- Ormanovic, S. (2017). IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS : DIFFERENT APPROACHES. *Acta Kinesiologica* 11, (December), 58–66.
- PM 63, 2019. (2019). Peraturan Menteri No 63 Th 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019*, 151(2), 10–17.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Syarif, D. A. (2024). *Analisis Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Angkutan Umum Kereta Rel Listrik Commuter Line (Studi Kasus : Rute Cawang - Bogor)*.