

OPTIMALISASI KINERJA LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK STASIUN KERETA API LAMPUNG UTARA MELALUI PENDEKATAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Amelia Oktavia^{1}, Rina Febrina² dan Weka Indra Dharmawan³*

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, Universitas Malahayati, Jalan Pramuka No.27 Bandar Lampung, Lampung
e-mail: amelia.oktavia2810@gmail.com

ABSTRAK

Stasiun Kereta Api Kotabumi merupakan stasiun besar yang berada di Kabupaten Lampung Utara. Stasiun ini melayani penumpang kereta api dengan berbagai tujuan. Dalam melayani berbagai penumpang tentunya stasiun kereta api kotabumi memiliki berbagai macam layanan dan fasilitas. Dari hal tersebut dilakukan penelitian kinerja pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan indikator Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum. Indikator tersebut meliputi aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, kehandalan, kemudahan dan kesetaraan yang kemudian diolah menggunakan kuesioner dan dibagikan kepada 100 responden. Hasil dari penelitian didapatkan bahwa tingkat kepuasan penumpang tertinggi yaitu terhadap fasilitas pelayanan terhadap penumpang atau *customer service* yang berada pada diagram II dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99,07%. Terdapat 12 layanan dan fasilitas lainnya yang berada pada diagram II yang harus dipertahankan dan 12 atribut layanan dan fasilitas yang harus diperbaiki serta ditingkatkan kembali. Perbaikan serta peningkatan harus tetap dilakukan untuk mendapatkan kategori sangat memuaskan penumpang dimana nilai tingkat kesesuaian harus berada pada > 100% dengan dan seluruh atribut berada pada diagram II.

Kata kunci: Stasiun Kereta Api, Kinerja Pelayanan, Metode Importance Performance Analysis

1. PENDAHULUAN

Sarana transportasi massal yang terdiri dari lokomotif dan rangkaian gerbong merupakan kereta api. Kereta api memiliki karakteristik dimana kereta api beroperasi stasiun ke stasiun lainnya sehingga para penumpang kereta api harus pergi ke stasiun sebagai titik awal keberangkatan. Stasiun kereta api merupakan tempat naik dan turun para penumpang kereta api. Peran stasiun kereta api sangatlah penting dalam moda transportasi kereta api, jika tidak ada stasiun kereta api maka kereta api tidak akan bisa melakukan perjalanan sebagaimana mestinya. Stasiun Kereta Api Kotabumi merupakan stasiun kereta api yang berada di Desa Cempedak, Kecamatan Kotabumi, Kabupaten Lampung Utara. Stasiun Kereta Api ini melayani aktivitas penumpang dari menaikkan penumpang hingga menurunkan penumpang baik tujuan maupun transit. Terdapat dua kereta api penumpang yang melintasi Stasiun Kereta Api Kotabumi yaitu Kereta Api Kuala Stabas dan Kereta Api Rajabasa. Kereta api penumpang saat ini sangat digemari di Kabupaten Lampung Utara. Hal ini dibuktikan dengan jumlah penumpang Stasiun Kereta Api Kotabumi pada tahun 2022 sebanyak 136.733 orang dan harga tiket yang sangat ekonomis dari moda transportasi lainnya membuat moda transportasi ini sangat digemari. Dengan banyaknya penumpang yang menggunakan moda transportasi kereta api melalui Stasiun Kereta Api Kotabumi tentu harus memiliki kinerja pelayanan sesuai standar pelayanan minimum yang berlaku yang telah ditetapkan. Perlu dilakukan Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku untuk mengetahui sejauh mana kondisi tingkat kepuasan dan tingkat kinerja pelayanan di Stasiun Kereta Api Kotabumi kepada para penumpang.

Hal ini sebagai standar acuan Stasiun Kereta Api Kotabumi untuk mengevaluasi kemudian melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas agar menjadi stasiun kereta api yang memenuhi standar pelayanan minimum serta menjadi stasiun kereta api penumpang yang memiliki tingkat kepuasan yang sangat memuaskan dalam pelayanan.

2. LANDASAN TEORI

Kereta api

Kereta api terdiri atas lokomotif serta gerbong. Karakteristik operasional kereta api yaitu kereta api berjalan dari stasiun dari titik asal atau stasiun dan diakhiri di titik tujuan tertentu yang tentunya berupa stasiun kemudian kereta api yang sedang berjalan dapat dikendalikan atau dihentikan bahkan oleh masinis selaku pengemudi kereta api maka

dapat dikatakan transportasi yang sangat terkendali, memiliki rute sendiri dan bersifat terjadwal dari moda transportasi lainnya.

Stasiun kereta api kotabumi

Stasiun Kereta Api Kotabumi didirikan pada 2 Januari 1921 merupakan stasiun kereta api yang berada di Desa Cempedak, Kecamatan Kotabumi Utara, Kabupaten Lampung Utara yang. Stasiun ini terdiri Kereta Api Kuala Stabas dengan rute Bandar Lampung-Baturaja pulang pergi dan Kereta Api Rajabasa rute Stasiun Kereta Api Bandar Lampung-Stasiun Kereta Api Keretapati pulang pergi.

Standar pelayanan minimum

Standar pelayanan minimum (SPM) merupakan suatu ketentuan yang berlaku. SPM difungsikan tolak ukur pertanyaan yang akan diberikan kepada penumpang untuk melakukan survey terhadap tingkat kepuasan penumpang dengan mengikuti Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum. Tolak ukur pertanyaan yang digunakan yaitu:

Tabel 1. Tolok Ukur Pertanyaan Pelayanan Minimum

No.	Aspek	Pertanyaan
1.	Keselamatan	Alat pemadam kebakaran
2.		Jalur evakuasi
3.		Nomor telepon darurat
4.		Klinik kesehatan
5.		Fasilitas klinik kesehatan
6.		Sarana diperuntukan oleh difabel dan lansia
7.		Keadaan peron
1.	Keamanan	Petugas keamanan
2.		CCTV
1.	Kehandalan	Informasi kedatangan kereta api serta jadwal pengoperasian kereta api
2.		Informasi terkait tiket kereta api
1.	Kenyamanan	Area tunggu stasiun
2.		Kamar mandi
3.		Mushola
4.		Kebersihan serta kenyamanan di stasiun
5.		Peringatan agar tidak merokok
6.		Kesejukan ruangan
1.	Kemudahan	Media informasi stasiun
2.		Informasi terkait transportasi lanjutan
3.		Fasilitas pelayanan terhadap penumpang
4.		Kantin makanan
5.		Wilayah parkir
1.	Kesetaraan	Fasilitas pengguna disabilitas
2.		Ruangan ibu menyusui

Metode Slovin

Perhitungan jumlah sampel data menggunakan rumus yaitu:

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

dengan :

N = Total populasi

e = Error tolerance (10%)

n = Total minimal sampel pada responden

Dimana nilai *error tolerance* ditetapkan bahwa 1% digunakan pada penelitian kesehatan kemudian untuk 5% untuk penelitian pendidikan dan ekonomi 10% untuk penelitian sosial. Maka pada penelitian ini menggunakan *error tolerance* 10%. (Amaliyah, 2019).

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji seberapa benar atau tidak data yang diperoleh dari suatu kuesioner jawaban penumpang seberapa jauh valid jawaban yang diberikan dari responden yang diberikan pada sebuah penelitian jika pada koefisien yang digunakan korelasinya $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. (Fathimah, 2017). Penggunaan uji validitas digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

dengan :

r_{hitung} = Koefisien pada uji validitas

n = Total responden kuesioner

x = Total pada pernyataan yang akan dipilih

y = Total angka pada seluruh item

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kuesioner yang diukur menjadi indikator dari variabel yang berlaku. Konsistensi data yang didapatkan diuji melalui reliabilitas dengan ketentuan *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60 maka dapat dibuktikan data yang difungsikan dapat dipercaya dengan benar. Pengerjaan uji reliabilitas menggunakan rumus sebagai berikut (Kurniawan dan Putra, 2021).

$$Cr_{Alpha} = \left[\frac{K}{(K - 1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sum \sigma t^2} \right]$$

dengan :

Cr_{Alpha} = Reliabilitas

K = Total pada butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Total pada varians butir

$\sum \sigma t^2$ = Jumlah pada varians total

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu cara memiliki tujuan sebagai mengukur hubungan antara persepsi pengguna jasa dan tingkat layanan kualitas jasa. Kemudian diukur melalui kinerja serta kepentingan dimana analisis kepentingan dan kinerja digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja penggunaan jasa yang dirasakan oleh pengguna jasa yang dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Maka pada setiap faktor yang dapat mempengaruhi sebuah kepuasan yang menggunakan perhitungan untuk kinerja yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

dengan :

$\bar{X}$: Angka berupa rata-rata tingkat kualitas layanan stasiun

$\bar{Y}$: Angka berupa rata-rata tingkat kepentingan

n : Total responden

Kemudian perhitungan kepentingan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

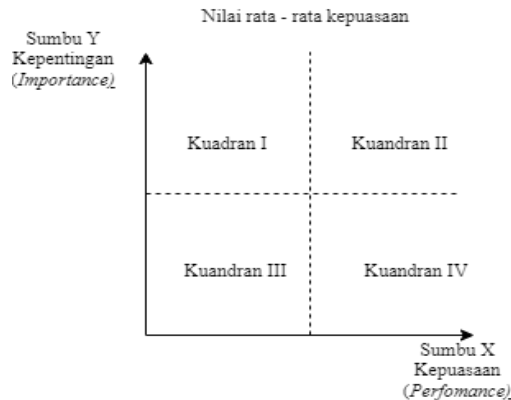
dengan :

$\bar{X}$: Angka berupa rata-rata tingkat kualitas layanan stasiun

$\bar{Y}$: Angka berupa rata-rata tingkat kepentingan

n : Total responden

Berdasarkan perhitungan tersebut maka selanjutnya analisis sebuah tingkat kepentingan dan kepuasan para pengguna jasa menghasilkan sebuah diagram kartesius dimana dapat memperlihatkan unsur yang dikaitkan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Diagram kartesius dalam penggunaan metode IPA dibagi menjadi empat kuadran dengan penjabaran sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA (Kitcharoen, 2004)

Berdasarkan penjelasan terkait diagram kartesius pada metode IPA dijabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 wilayah yang dianggap berpengaruh penting bagi pengguna jasa layanan akan tetapi kepuasan dinilai yang diperoleh dapat dikatakan sangat rendah;
2. Kuadran 2 wilayah yang dianggap penting bagi pengguna jasa layanan dan dinilai dengan kepuasan pengguna jasa relatif lebih tinggi;
3. Kuadran 3 wilayah yang dianggap minim kepentingan bagi pengguna jasa layanan dan dinilai dengan kinerja yang tidak terlalu memuaskan;
4. Kuadran 4 wilayah yang dianggap minim kepentingan bagi pengguna jasa layanan dan dinilai dengan dirasakan terlalu berlebihan.

Penentuan kuadran pada diagram kartesius digunakan perhitungan kinerja sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k}$$

dengan :

$\bar{X}$: Rata-rata dari hasil skor rata-rata kinerja

$\bar{Y}$: Rata-rata dari hasil skor rata-rata kepentingan

k : Banyak atribut yang digunakan pengaruh dalam kepuasan pengguna jasa

Kemudian untuk perhitungan kepentingan digunakan dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

dengan :

$\bar{X}$: Rata-rata dari hasil skor rata-rata kinerja

$\bar{Y}$: Rata-rata dari hasil skor rata-rata Kepentingan

k : Banyak atribut yang digunakan pengaruh dalam kepuasan pengguna jasa

Kemudian untuk menganalisis kesesuaian pengguna jasa data yang diperoleh maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

dengan :

Tki : Tingkat kesamaan pada responden

X_i : Skor pada penilaian kepuasan atau pelaksanaan stasiun

Y_i : Skor pada penilaian kepentingan atau harapan bagi kepuasan penumpang kereta api

3. METODE PENELITIAN

Adapun langkah untuk mengukur kinerja pelayanan dilakukan dengan analisis untuk data ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat pertanyaan dengan tolak ukur SPM yang berlaku dengan pembagian fungsional dan disfungsional;
2. Menghitung sampel dari populasi jumlah penumpang dalam kurung waktu periode 1 tahun yang dihitung menggunakan metode slovin;

3. Melakukan pembagian kuesioner terkait kepuasan pelayanan Stasiun Kotabumi secara offline;
4. Melakukan perhitungan metode slovin untuk mendapatkan kebutuhan sampel yang diperlukan kemudian dilanjutkan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner dan wawancara agar menjadi data yang benar dan berlaku sehingga dapat diolah dalam metode selanjutnya;
5. Melakukan perhitungan uji validitas untuk mengetahui kebenaran para responden mengisi kuesioner;
6. Melakukan perhitungan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi para responden dalam mengisi kuesioner yang dibagikan;
7. Mengolah data kuesioner dengan metode IPA;
8. Menganalisis hasil kesimpulan tingkat kepuasan penumpang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode Slovin

Menghitung Sampel Responden

$N = 136733$ Orang

$e = 0,1$

Sehingga didapatkan perhitungan :

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

$$n = \frac{136733}{1 + 136733 (0,1)^2}$$

$$n = 99,92 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Maka didapatkan hasil perhitungan jumlah sampel responden menggunakan metode slovin yang dapat mewakili total seluruh populasi penumpang pada Stasiun Kereta Api Kotabumi adalah sebanyak 100 orang.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan valid atau tidak untuk digunakan dalam perhitungan metode selanjutnya.

Setelah para penumpang melakukan pengisian kuesioner maka didapatkan data yang diolah agar mengetahui apakah data yang digunakan dapat diputuskan bahwa valid atau tidak. r hitung harus lebih besar dari r tabel yang ada yaitu sebesar 0,196. Sehingga didapatkan pengujian validitas dengan perhitungan sebagai berikut:

Mencari nilai r_{hitung}

$$\begin{array}{llll} n & = & 100 & \sum y_i & = & 9443 & \sum x_i^2 & = & 1652 \\ \sum x_i & = & 398 & \sum y_i^2 & = & 9443 & \sum x_i y_i & = & 38057 \end{array}$$

Sehingga didapatkan perhitungan :

$$r_{hitung} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

$$r_{hitung} = \frac{100 \times 38057 - (398)(9443)}{\sqrt{(100 (1652) - (398)^2) ((100 \times 904151 - (9443)^2)}}$$

$$r_{hitung} = 0,515$$

Tabel 2. Uji Validitas Fungsional

No.	Atribut	r hitung	Keputusan
1.	Alat pemadam kebakaran	0,400	Valid
2.	Jalur evakuasi	0,333	Valid
3.	Nomor telepon darurat	0,227	Valid
4.	Klinik kesehatan	0,415	Valid
5.	Fasilitas klinik kesehatan	0,563	Valid
6.	Sarana difabel dan lansia	0,487	Valid

7.	Keadaan peron	0,199	Valid
8.	Petugas keamanan	0,521	Valid
9.	CCTV	0,456	Valid
10.	Informasi kedatangan kereta api serta jadwal pengoperasian kereta api	0,589	Valid
11.	Informasi terkait tiket kereta api	0,586	Valid
12.	Area tunggu stasiun	0,569	Valid
13.	Kamar mandi	0,522	Valid
14.	Mushola	0,586	Valid
15.	Kebersihan serta kenyamanan stasiun	0,568	Valid
16.	Peringatan agar tidak merokok	0,522	Valid
17.	Kesejukan ruangan	0,511	Valid
18.	Media informasi stasiun	0,614	Valid
19.	Informasi terkait transportasi lanjutan	0,622	Valid
20.	Kesejukan ruangan	0,654	Valid
21.	Kantin makan	0,661	Valid
22.	Wilayah parkir	0,626	Valid
23.	Fasilitas pengguna disabilitas	0,640	Valid
24.	Ruang menyusui	0,660	Valid

Berdasarkan hasil tersebut didapatkan bahwa $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan diperhitungan berikutnya.

Tabel 3. Uji Validitas Disfungsional

No.	Atribut	r hitung	Keputusan
1.	Alat pemadam kebakaran	0,600	Valid
2.	Jalur evakuasi	0,653	Valid
3.	Nomor telepon darurat	0,630	Valid
4.	Klinik kesehatan	0,670	Valid
5.	Fasilitas klinik kesehatan	0,617	Valid
6.	Sarana difabel dan lansia	0,660	Valid
7.	Keadaan peron	0,446	Valid
8.	Petugas keamanan	0,655	Valid
9.	CCTV	0,681	Valid
10.	Informasi kedatangan kereta api serta jadwal pengoperasian kereta api	0,367	Valid
11.	Informasi terkait tiket kereta api	0,604	Valid
12.	Area tunggu stasiun	0,642	Valid
13.	Kamar mandi	0,557	Valid
14.	Mushola	0,611	Valid
15.	Kebersihan serta kenyamanan stasiun	0,456	Valid
16.	Peringatan agar tidak merokok	0,561	Valid
17.	Kesejukan ruangan	0,628	Valid
18.	Media informasi stasiun	0,527	Valid
19.	Informasi terkait transportasi lanjutan	0,662	Valid
20.	Kesejukan ruangan	0,638	Valid
21.	Kantin makan	0,612	Valid
22.	Wilayah parkir	0,611	Valid
23.	Fasilitas pengguna disabilitas	0,671	Valid
24.	Ruang menyusui	0,658	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang sangat penting dalam mengolah hasil jawaban kuesioner yang sudah diisi para

responden. Uji reliabilitas dilakukan agar dapat memastikan seberapa konsisten para responden dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan. Perhitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan ketentuan yang berlaku menggunakan *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60.

Mencari nilai Cr_{Alpha} Kinerja

$$K = 24$$

$$\sum \sigma b^2 = 19,633$$

$$\sum \sigma t^2 = 125,74$$

Sehingga didapatkan perhitungan :

$$Cr_{Alpha} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sum \sigma t^2} \right]$$

$$Cr_{Alpha} = \left[\frac{24}{(24-1)} \right] \left[1 - \frac{19,633}{125,74} \right]$$

$$Cr_{Alpha} = 0,881$$

Tabel 4. Uji Reliabilitas

CrAlpha	Fungsional	Disfungsional
	0,873	1,174
	0,6	0,6
Keputusan	Reliabilitas	Reliabilitas

Maka dapat diketahui bahwa hasil responden pada pertanyaan fungsional didapatkan hasil sebesar 0,873 dan disfungsional sebesar 0,921 nilai tersebut lebih besar dari 0,6. Dapat disimpulkan bahwa hasil penilai responden dapat digunakan karena jawaban para responden konsisten dan benar.

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Diagram Kartesius

Pengerjaan dalam menentukan diagram kartesius dilakukan dengan beberapa langkah. Langkah pertama dalam menentukan diagram kartesius pada metode IPA dengan cara mencari rata-rata atribut pada setiap kinerja dan kepentingan yang telah didapatkan untuk menentukan masing-masing titik koordinat pada kuadran diagram kartesius. Menghitung rata-rata

$$\sum Xi = 398$$

$$n = 24$$

Sehingga didapatkan perhitungan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{398}{24}$$

$$\bar{X} = 3,98 \text{ (Titik pada koordinat X)}$$

Pekerjaan perhitungan di atas berlaku juga terhadap langkah perhitungan selanjutnya baik titik koordinat sumbu x dan y. Setelah melakukan perhitungan tersebut dilakukan perhitungan kembali untuk mencari titik koordinat awal sebagai acuan menentukan kuadran dalam diagram kartesius yang didapatkan dari mencari rata-rata titik koordinat sumbu x dan sumbu y.

Menghitung titik acuan diagram kartesius

$$\bar{X}i = 94,43$$

$$k = 24$$

$$n = 100$$

Sehingga didapatkan perhitungan:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}i}{k}$$

$$\bar{X} = \frac{94,43}{24}$$

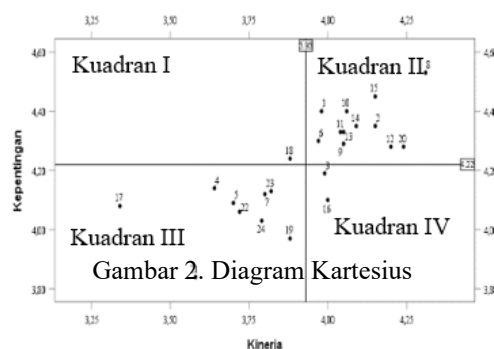
$$\bar{X} = 3,93$$

Didapatkan titik acuan koordinat pada sumbu x diagram kartesius adalah sebesar 3,93 dan pada sumbu y adalah sebesar 4,22. Setelah mendapatkan nilai tersebut maka rata-rata jumlah sebelumnya menjadi titik koordinat dari setiap atribut kinerja pelayanan yang dihasilkan. Maka hasil semua perhitungan dari atribut-atribut didapatkan hasil perhitungan yang dijabarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 5. Titik Kordinat Diagram Kartesius

No.	Atribut	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Alat pemadam kebakaran	3,98	4,4
2	Jalur evakuasi	4,15	4,35
3	Nomor telepon darurat	3,99	4,19
4	Klinik kesehatan	3,64	4,14
5	Fasilitas klinik kesehatan	3,7	4,09
6	Sarana difabel dan lansia	3,97	4,3
7	Keadaan peron	3,8	4,12
8	Petugas keamanan	4,31	4,53
9	CCTV	4,05	4,29
10	Informasi kedatangan kereta api serta jadwal pengoperasian kereta api	4,06	4,4
11	Informasi terkait tiket kereta api	4,04	4,33
12	Area tunggu stasiun	4,2	4,28
13	Kamar mandi	4,05	4,33
14	Mushola	4,09	4,35
15	Kebersihan serta kenyamanan stasiun	4,15	4,45
16	Peringatan agar tidak merokok	4	4,1
17	Kesejukan ruangan	3,34	4,08
18	Media informasi stasiun	3,88	4,24
19	Informasi terkait transportasi lanjutan	3,88	3,97
20	Fasilitas pelayanan terhadap penumpang (<i>customer service</i>)	4,24	4,28
21	Kantin makan	3,58	3,84
22	Wilayah parkir	3,72	4,06
23	Fasilitas pengguna disabilitas	3,82	4,13
24	Ruang menyusui	3,79	4,03
Rata-rata ($\bar{X}, \bar{Y}$)		3,93	4,22

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka dapat dilakukan pembagian pengelompokan atribut-atribut berdasarkan kuadran diagram kartesius.



Hasil dari atribut-atribut tersebut kemudian digolongkan dengan penjabaran yang dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I

Media informasi stasiun.

Hal ini menunjukkan bahwa atribut berpengaruh penting bagi penumpang sebagai pengguna jasa akan tetapi nilai kepuasan dan harapan yang diperoleh dapat dikatakan rendah.

b. Kuadran II

1. Alat pemadam kebakaran;
2. Petunjuk jalur evakuasi;
3. Sarana diperuntukkan oleh difabel dan lansia;
4. Petugas keamanan;
5. CCTV;
6. Informasi kedatangan kereta api serta jadwal pengoperasian kereta api;
7. Informasi terkait kedatangan kereta api;
8. Area tunggu;
9. Kamar mandi;
10. Mushola.

Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut di Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut di atas minim akan kepentingan dan kinerja oleh pengguna jasa dan kinerja pada atribut tersebut belum memuaskan para penumpang. Sehingga perlu tinjau kembali kinerja dan kepentingan atribut tersebut lalu diprioritaskan penangannya.

c. Kuadran III

1. Klinik kesehatan;
2. Fasilitas klinik kesehatan;
3. Keadaan peron;
4. Kesejukan ruangan;
5. Informasi terkait transportasi lanjutan;
6. Kantin makanan atau penjual makanan;
7. Wilayah parkir;
8. Fasilitas pengguna disabilitas;
9. Ruangan ibu menyusui.

Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut di atas minim akan kepentingan dan kinerja oleh pengguna jasa dan kinerja pada atribut tersebut belum memuaskan para penumpang. Sehingga perlu tinjau kembali kinerja dan kepentingan atribut tersebut lalu diprioritaskan penangannya.

d. Kuadran IV

1. Informasi terkait nomor telepon darurat;
2. Peringatan tidak merokok.

Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut di atas minim kepentingan bagi pengguna jasa akan tetapi kinerja nilai dengan dirasakan lebih dari kinerja yang ada.

Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan merupakan langkah untuk dapat mengetahui nilai kinerja dan kepentingan. Kepentingan dikategorikan memuaskan jika berada didalam nilai 80%-100% dan sangat memuaskan jika berada >100%. Perhitungan dilakukan dengan menghitung cara rata-rata per atribut kinerja (X_i) yaitu sebesar 3,98 dibagi dengan rata-rata per atribut kepentingan (Y_i) yaitu sebesar 4,4 kemudian dikali 100%. Menghitung tingkat kesesuaian dilakukan dengan langkah sebagai cara berikut :

Perhitungan Tingkat Kesesuaian

$$X_i = 3,98$$

$$Y_i = 4,4$$

Sehingga didapatkan perhitungan :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$Tki = \frac{3,98}{4,4} \times 100\%$$

$$Tki = 90,45 \%$$

Perhitungan di atas dilakukan pada atribut-atribut selanjutnya sehingga didapat hasil perhitungan di bawah ini :

Tabel 6. Nilai Tingkat Kesesuaian (TKI)

No.	Atribut	Nilai TKI	Hasil
1.	Alat pemadam kebakaran	90,45	22
2.	Jalur evakuasi	95,40	5
3.	Nomor telepon darurat	95,23	6
4.	Klinik kesehatan	87,92	23
5.	Fasilitas klinik kesehatan	90,46	21
6.	Sarana difabel dan lansia	92,33	16
7.	Keadaan peron	92,23	18
8.	Petugas keamanan	95,14	7
9.	CCTV	94,41	8
10.	Informasi kedatangan kereta api serta jadwal pengoperasian kereta api	92,27	17
11.	Informasi terkait tiket kereta api	93,30	12
12.	Area tunggu stasiun	98,13	2
13.	Kamar mandi	93,53	11
14.	Mushola	94,02	10
15.	Kebersihan serta kenyamanan stasiun	93,26	13
16.	Peringatan agar tidak merokok	97,56	4
17.	Kesejukan ruangan	81,86	24
18.	Media informasi stasiun	91,51	20
19.	Informasi terkait transportasi lanjutan	97,73	3
20.	Fasilitas pelayanan terhadap penumpang (<i>customer service</i>)	99,07	1
21.	Kantin makan	93,23	14
22.	Wilayah parkir	91,63	19
23.	Fasilitas pengguna disabilitas	92,49	15
24.	Ruang menyusui	94,04	9
Rata-rata		93,24	

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa para penumpang atau pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Kotabumi mengalami kepuasan pada peringkat pertama fasilitas pelayanan penumpang (*customer service*) hal tersebut terjadi karena nilai didapatkan sebesar 99,07%. Kemudian berdasarkan nilai tingkat kesesuaian terendah terdapat pada dua atribut yang masih berada di bawah 90% yang harus ditinjau kembali kinerja dan kepentingannya yaitu kesejukan ruangan sebesar 81,86% dan klinik kesehatan 87,92% hal ini menunjukkan penumpang belum mengalami kepuasan yang tinggi terhadap dua atribut tersebut. Stasiun Kereta Api Kotabumi sehingga perlu adanya penambahan pendingin ruangan sebagai solusi untuk memperbaiki suhu ruangan agar meningkatkan kepuasan penumpang serta informasi lebih lanjut klinik kesehatan yang ada.

Kemudian dapat diketahui secara keseluruhan tiap atribut dari rata-rata nilai tingkat kesesuaian yang didapatkan 93,24% yang artinya perlu dilakukan peningkatan serta perbaikan lagi terhadap layanan di Stasiun Kereta Api Kotabumi dimana nilai tingkat kesesuaian rata-rata harus berada pada >100% yang menghasilkan nilai yang sangat memuaskan dan sesuai harapan para penumpang sebagai pengguna jasa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Metode analisis *Importance Performance Analysis* menghasilkan 10 atribut berada pada diagram II yang harus dipertahankan. Terdapat 9 atribut yang harus ditinjau kembali untuk melakukan perbaikan dan peningkatan karena terdapat pada diagram III. Serta terdapat 2 atribut pada diagram IV dimana kinerja yang didapat sangat tinggi akan tetapi kepentingan terlalu kecil. Lalu terdapat 1 atribut pada diagram I yang dimana kepentingan sangat tinggi tetapi kinerja masih dikatakan rendah.
2. Tingkat kesesuaian atribut pada posisi peringkat satu adalah kinerja terhadap fasilitas pelayanan bagi penumpang atau bisa disebut dengan *customer service*. Kinerja pelayanan tersebut berada pada diagram II dengan nilai tingkat

kesesuaian kepuasan sebesar 99% sedangkan atribut terendah pada suhu ruangan dengan nilai tingkat kesesuaian kepuasan sebesar 81% berada pada diagram III.

3. Maka pada rata-rata tingkat kesesuaian seluruh atribut didapat kepuasan penumpang sebesar 93,24% dimana harus dilakukan peningkatan kembali agar mendapatkan nilai kepuasan penumpang dengan rata-rata > 100% sangat memuaskan dan atribut pada diagram kartesius harus berada pada diagram II.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini didapatkan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Atribut yang berada pada Diagram I menunjukkan tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki kinerja yang rendah. Oleh karena itu, pihak pengelola stasiun perlu memfokuskan upaya peningkatan terhadap atribut ini dengan segera. Peningkatan dapat dilakukan melalui evaluasi sistem pelayanan, pelatihan petugas, serta perbaikan fasilitas yang langsung berhubungan dengan kenyamanan dan kebutuhan utama penumpang;
2. Sepuluh atribut yang berada pada Diagram II perlu dipertahankan dan dijaga konsistensinya, karena menunjukkan kinerja yang sudah sejalan dengan tingkat kepentingan penumpang. Pengelola dapat melakukan monitoring berkala dan evaluasi rutin untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga dan tidak mengalami penurunan kualitas.
3. Sembilan atribut yang berada pada Diagram III memerlukan peninjauan dan perbaikan strategis, karena kinerjanya masih belum memenuhi harapan penumpang. Misalnya, pada atribut suhu ruangan yang memiliki nilai kesesuaian terendah (81%), perlu dilakukan peningkatan sistem ventilasi atau pendingin ruangan, agar kenyamanan pengguna stasiun dapat meningkat.
4. Dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 93,24%, pengelola stasiun disarankan untuk menetapkan target peningkatan hingga mencapai nilai di atas 100%. Langkah ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, modernisasi fasilitas, serta penerapan sistem survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui perubahan persepsi pengguna layanan.
5. Disarankan agar metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan secara berkelanjutan sebagai alat evaluasi rutin kinerja pelayanan stasiun. Dengan demikian, pihak pengelola dapat menilai efektivitas perbaikan yang telah dilakukan dan menyesuaikan strategi pelayanan berdasarkan kebutuhan dan ekspektasi penumpang yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA DAN PENULISAN PUSTAKA

- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Pengguna Metode Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Ilmiah SANTIKA*.
- Ferro, A. M., & Dewi, A. W. (2022). Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Teknik Sipil*, 331 - 336.
- Intari, D. E., Suryani, I., & Septya, I. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor di Kota Bogor Jawa Barat. *Jurnal Fondasi*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tentang Standar Pelayanan Minimum*.
- Kitacharoen, K. (2004). *The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. *ABAC Journal*, 40 - 46.
- Kurniawan, W. D., & Putra, K. H. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidorjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan IPA (*Importance Performance Analysis*).
- Rachman, G., Sarma, M., & Rachmina, D. (2021). *Strategi Perbaikan Penyerapan Anggaran Belanja Pemerintah Kota Bogor*. IPB University.
- Sholihah, N. M. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Berdasarkan Model *Importance Performance Analysis* (IPA dan Kano).