EVALUASI KINERJA OPERASIONAL KA BUKIT SERELO DAN PELAYANAN STASIUN

EVALUATION OF OPERATIONAL PERFORMANCE THE BUKIT SERELO RAILWAY AND SERVICE STATION

Dania Sahfira, Bambang Drajat, Utut Widyanto
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Tranposrtasi Darat Indonesia-STTD, Indonesia
Jalan Raya Setu Km 3,5 Cibitung, Bekasi Jawa Barat
niezaynia@gmail.com

Abstract
This thesis is the observation in the form of analysis of the operational performance of the railway department Kertapati-Lubuklinggau, case study on railway Bukit Serelo 1 and railway Bukit Serelo 2. The method used to obtain primary data is through observation and questionnaires. While comparative data or secondary data obtained from PT.KAI DIVRE III Palembang and of the journals or sources other reference. The results of the analysis of the travel time of the actual average for the train Bukit Serelo 1 is 6 hours 55 minutes. As for the travel time of the train Bukit Serelo 2 is 6 hours and 45 minutes. Downtime actual train Bukit Serelo 1 is 2-10 minutes and the train Bukit Serelo 2 is 2-11 minutes.The level of satisfaction of passenger trains Bukit Serelo based on the analysis of the CSI at the Station Kertapati and at the Station Lubuklinggau is already quite satisfied with the average of 0.59 ST. LLG and 0,61 ST. ID.

Keywords : *Operational Performance, Kereta Api Bukit Serelo, Travel Time, downtime, Number of Comfort and Analysis of Passenger Satisfaction.*

Abstrak
Tugas akhir ini adalah pengamatan berupa analisis kinerja operasional kereta api jurusan Kertapati-Lubuklinggau, studi kasus pada kereta api Bukit Serelo 1 dan kereta api Bukit Serelo 2. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah melalui pengamatan dan penyebaran kuesioner. Sedangkan untuk data pembanding atau data sekunder diperoleh dari PT.KAI DIVRE III Palembang dan dari jurnal-jurnal atau sumber-sumber referensi lainnya. Hasil analisa waktu tempuh actual rata-rata untuk kereta api Bukit Serelo 1 adalah 6 jam 55 menit. Sedangkan untuk waktu tempuh kereta api Bukit Serelo 2 adalah 6 jam 45 menit. Waktu henti actual kereta api Bukit Serelo 1 adalah 2-10 menit dan kereta api Bukit Serelo 2 adalah 2-11 menit.Tingkat kepuasan penumpang kereta api Bukit Serelo berdasarkan analisa CSI di Stasiun Kertapati dan di Stasiun Lubuklinggau adalah sudah cukup puas dengan rata-rata 0,59 ST. LLG dan 0,61 ST. KTP.

Kata Kunci : Kinerja Operasional, Kereta Api Bukit Serelo, Waktu Tempuh, Waktu Henti, Angka Kenyamanan dan Analisa Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang memiliki karakteristik dan keunggulan khusus terutama dalam kemampuan untuk mengangkut baik penumpang maupun barang secara masal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang, mempunyai faktor keamanan yang tinggi, dan tingkat pencemaran yang rendah serta lebih efisien dibanding dengan moda transportasi jalan untuk angkutan jarak jauh dan untuk daerah yang padat lalu lintas.

Prasarana perkeretaapian salah satunya adalah stasiun sebagai terminal pemberangkatan dan menurunkan penumpang, serta dalam proses interaksi dan aktivitas bagi pengguna transportasi kereta api yang menunggu jadwal keberangkatannya (Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian).

Stasiun Lubuklinggau (LLG) adalah stasiun kereta api kelas besar yang terletak di Pasar Permiri, Lubuklinggau Barat II, Lubuklinggau. Stasiun yang terletak pada ketinggian +130 m ini merupakan stasiun kereta api yang letaknya paling utara dan barat di Divisi Regional III Palembang sekaligus stasiun yang terletak pada ketinggian tertinggi di Divre III serta merupakan satu-satunya stasiun kereta api di Kota Lubuklinggau. Stasiun ini memiliki empat jalur kereta api dengan jalur 2 sebagai sepur lurus. Jalur 1 terhubung dengan sepur badug yang menuju ke arah UPT Crew KA di selatan bangunan utama stasiun. Di sebelah timur stasiun terdapat subdepo lokomotif yang melayani pengecekan dan perawatan lokomotif, khususnya milik Divre III Palembang itu sendiri. Stasiun ini dapat dianggap sebagai stasiun terminus, yang berarti sudah tidak memiliki kelanjutan jalur lagi. Terdapat kelanjutan jalur menuju depot minyak Pertamina di sebelah utara stasiun.

Stasiun Kertapati (KTP) adalah stasiun kereta api kelas besar yang terletak di Kertapati, Palembang dengan ketinggian +2 meter ini merupakan stasiun terbesar yang berada dalam pengelolaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api terbesar di Palembang dan di Sumatera Selatan serta merupakan stasiun keberangkatan utama KA dari Kota Palembang (PT. KAI DIVRE III Palembang, 2021) Stasiun Kertapati dipilih menjadi objek penelitian karena Stasiun Kertapati merupakan stasiun terbesar di Palembang dan di Sumatera Selatan yang memiliki tarikan terbesar pula dengan jumlah penumpang ± 5.000 orang setiap harinya, sehingga perlu dikaji kinerja pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasanpenumpang.

Stasiun Lubuklinggau dipilih menjadi objek penelitian karena merupakan stasiun kelas besar yang terletak di wilayah rencana peningkatan jalur kereta api R.42. Kota Lubuklinggau sebagai daerah otonom dan kota besar kedua setelah Kota Palembang pastinya memiliki tarikan yang besar dari berbagai kota dan kabupaten di sekitarnya sehingga jumlah penumpang kereta api di Stasiun Lubuklinggau terus meningkat setiap tahunnya. Karena itu selain Stasiun Kertapati, Stasiun Lubuklinggau juga perlu dievaluasi mengenai kinerja pelayanannya.

Kereta api Serelo atau Bukit Serelo merupakan kereta api kelas ekonomi yang melayani koridor Kertapati-Lubuklinggau, Sumatra Selatan. Sebelum KA Serelo dioperasikan, pernah ada KA kelas campuran eksekutif, bisnis dan ekonomi dengan nama KA Bukit Sulap yang berjalan pada siang hari. Namun, pelayanan KA Bukit Sulap dipecah menjadi KA Serelo untuk kelas ekonomi yang berjalan pada siang hari dan KA Sindang Marga untuk kelas eksekutif dan bisnis yang berjalan di malam hari.
Angkutan ini menjadi penunjang aktivitas sehari-hari bagi masyarakat seperti bekerja, bersekolah, kuliah, serta bertamasya. Oleh karenanya, KA Bukit Serelo sangat diminati oleh masyarakat. Hal ini dapat terjadi lantaran kereta api ini dapat mengangkut penumpang dan barang secara massal, dengan waktu tempuh yang relatif singkat serta tarif yang cukup terjangkau. Untuk mengetahui bagaimana baik buruknya kinerja operasional Kereta Api Bukit Serelo sehingga dapat dirumuskan alternatif peningkatannya.

METODOLOGI PENELITIAN

Langkah awal dalam rencana penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer. Selanjutnya identifikasi masalah, rumusan masalah, pengolahan data, analisa dengan data yang sudah di dapat yaitu analisa kinerja operasional ka Bukit Serelo dan analisa pelayanan stasiun Kertapati dan Stasiun Lubuklinggau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis terhadap kinerja pelayanan Stasiun Lubuklinggau yaitu dilakukan skoring terhadap masing-masing variabel dan sub variabel dengan indikator yang telah ditentukan. Skoring terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di Stasiun Lubuklinggau memiliki rentang nilai 1 sampai 5 dimana nilai 1 merupakan nilai paling rendah yang berarti paling buruk dan 5 adalah nilai paling tinggi yang berarti paling baik. Untuk rekomendasi perbaikan fasilitas di Stasiun Lubuklinggau diprioritaskan pada fasilitas yang memiliki skor 1, 2 dan 3.

1. Fasilitas-fasilitas yang memiliki skor 1 adalah sebagai berikut:
a. Perlengkapan P3K
b. Kanopi peron
c. Himbauan dilarang merokok
d. Akses khusus pejalan kaki
e. Loket penyandang disabilitas

2. Fasilitas-fasilitas yang memiliki skor 2 adalah sebagai berikut:
a. Alat pemadam kebakaran
b. Petugas keamanan
c. Area boarding
d. Toilet

3. Fasilitas-fasilitas yang memiliki skor 3 adalah sebagai berikut:
a. Tabung oksigen
b. Ruang kesehatan
c. Peron
d. Tempat parkir
e. Kebersihan Stasiun

Analisis terhadap kinerja pelayanan Stasiun Kertapati yaitu dilakukan skoring terhadap masing-masing variabel dan sub variabel dengan indikator yang telah ditentukan. Skoring terhadap fasilitas-fasilitas yang ada di Stasiun Kertapati memiliki rentang nilai 1 sampai 5 dimana nilai 1 merupakan nilai paling rendah yang berarti paling buruk dan 5 adalah nilai paling tinggi yang berarti paling baik. Untuk rekomendasi perbaikan fasilitas di Stasiun Kertapati diprioritaskan pada fasilitas yang memiliki skor 1, 2 dan 3.
1. Fasilitas-fasilitas yang memiliki skor 1 adalah sebagai berikut:
a. Akses khusus pejalan kaki dengan kebutuhan khusus
b. Loket penyandang disabilitas

2. Fasilitas-fasilitas yang memiliki skor 2 adalah sebagai berikut:
a. Alat pemdam kebakaran
b. Petugas keamanan
c. Area boarding

3. Fasilitas-fasilitas yang memiliki skor 3 adalah sebagai berikut:
a. Peron

Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan dan kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Lubuklinggau

NO	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN	RATA-RATA	
		KEPENTINGAN	KEPUASAN
KEANDALAN (*REALIBILITY*)			
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	4,04	2,3
2	Ketersediaan Informasi Di Stasiun	4,11	3,87
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket	3,87	2,56
KETANGGAPAN (*RESPONSIVENESS*)			
4	Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi	3,2	3,56
JAMINAN (*ASSURANCE*)			
5	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun	4,08	3,86
6	Tersedia Petugas Keamanan	4,01	3,8
7	Tersedia CCTV	2,4	1,79
EMPATI (*EMPATHY*)			
8	Keramahan Dan Kesopanan Petugas	3,93	3,9
BERWUJUD (*TANGIBLE*)			
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet	3,97	3,72
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah	4,09	2,55
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (*Hall)*	4,09	2,06
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding	3,64	2,44
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)	4,15	2,4
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	2,73	2,59
15	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Difabilitas	4,02	2,38
RATA-RATA		3,75	2,92

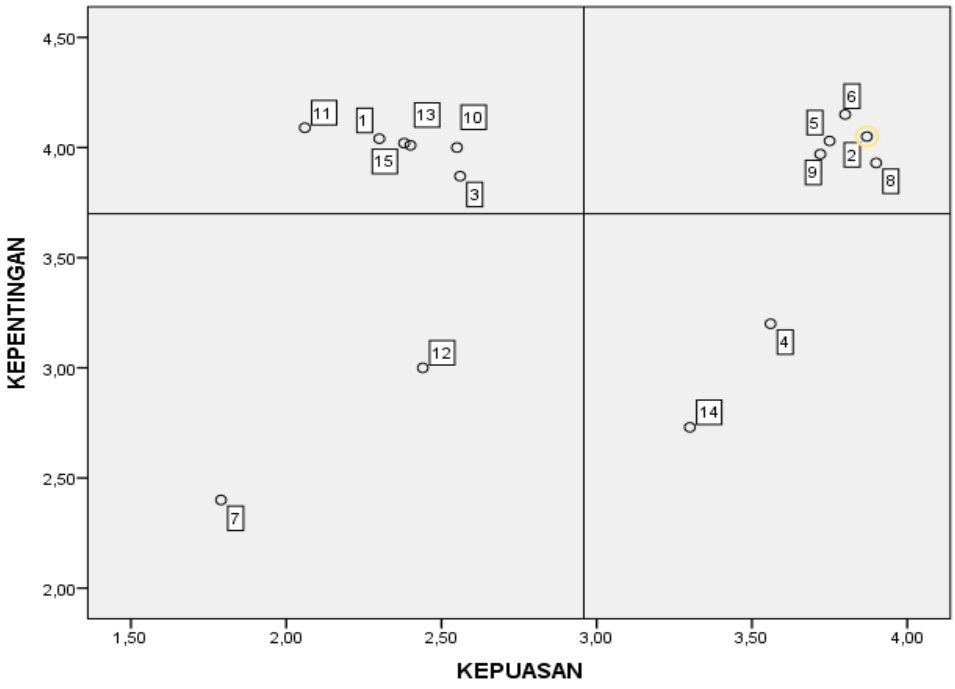
Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan dan kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Kertapati

NO	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN	RATA-RATA	
		KEPENTINGAN	KEPUASAN
KEANDALAN (*REALIBILITY*)			
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	4,01	2,6
2	Ketersediaan Informasi Di Stasiun	4,05	2,4
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket	4,09	2,6
KETANGGAPAN (*RESPONSIVENESS*)			
4	Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi	3,15	3,56
JAMINAN (*ASSURANCE*)			
5	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun	4,13	3,22
6	Tersedia Petugas Keamanan	4,01	3,11
7	Tersedia CCTV	2,1	1,9
EMPATI (*EMPATHY*)			
8	Keramahan Dan Kesopanan Petugas	4,05	4,03
BERWUJUD (*TANGIBLE*)			
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet	4,12	4,1
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah	4,19	4,25
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (*Hall)*	4,09	4,43
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding	4,13	2,44
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)	4,08	2,6
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	2,82	2,44
15	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Difabilitas	4,06	2,12
RATA-RATA		3,80	3,05

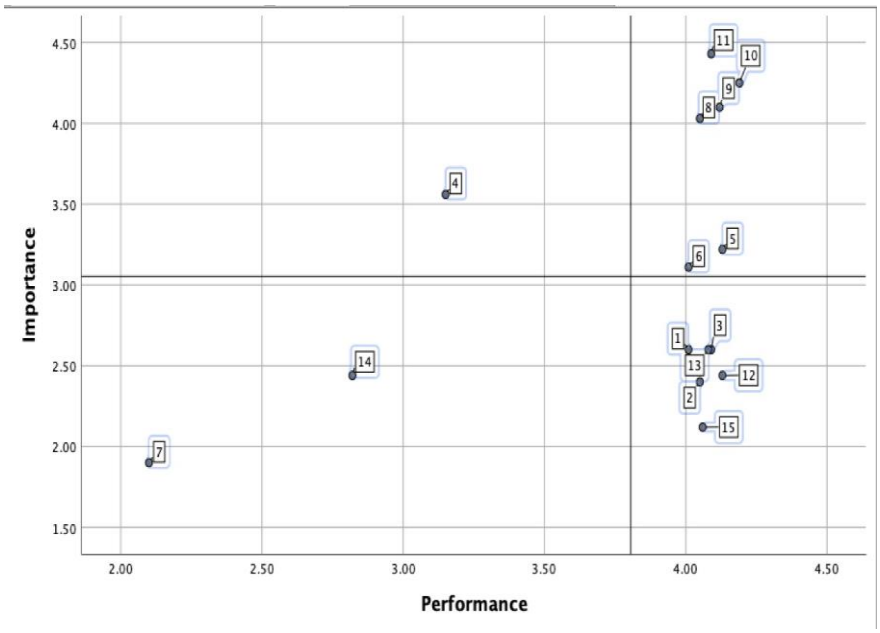
Berdasarkan data di dalam tabel di atas diketahui hasil perhitungan rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api di stasiun Lubuklinggau dan stasiun Kertapati. Di dalam tabel tersebut dapat diketahui tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Lubuklinggau yang memiliki skor nilai tertinggi yaitu fasilitas naik turun penumpang dengan rata-rata sebesar 4,15, sedangkan yang mendapat skor nilai terendah adalah indikator pelayanan nomor 7 yaitu tersedia CCTV dengan rata-rata sebesar 2,4. Kemudian untuk tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Kertapati yang memiliki skor nilai tertinggi yaitu fasilitas ruang ibadah dengan rata-rata sebesar 4,19, sedangkan yang mendapat skor nilai terendah adalah indikator pelayanan nomor 7 yaitu tersedia CCTV dengan rata-rata sebesar 2,1.

Kondisi fasilitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan yang memiliki skor nilai tertinggi adalah indikator pada fasilitas ketersediaan informasi di stasiun Lubuklinggau dengan nilai rata-rata 3,87. Jumlah rata-rata keseluruhan tiap indikator untuk penilaian kepuasan terhadap kinerja fasilitas pelayanan yaitu sebesar 2,92. Kemudian untuk kondisi fasilitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan yang memiliki skor nilai tertinggi adalah indikator pada fasilitas ketersediaan informasi di stasiun Kertapati dengan nilai rata-rata 3,80. Jumlah rata-rata keseluruhan tiap indikator untuk penilaian kepuasan terhadap kinerja fasilitas pelayanan yaitu sebesar 3,05.

Pengukuran IPA dijabarkan di dalam diagram cartesius yang tersaji di dalam gambar berikut ini. Dimana sumbu X merupakan nilai rataan tingkat kepuasan kinerja fasilitas dan sumbu Y merupakan rataan tingkat kepentingan kinerja fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Lubuklinggau. Untuk mengetahui secara jelas penempatan 15 atribut kualitas fasilitas pelayanan, maka 15 atribut tersebut dikelompokan dalam 4 kuadran.



Hasil Diagram kartesius fasilitas pelayanan stasiun Lubuklinggau



Hasil Diagram kartesius fasilitas pelayanan stasiun Kertapati

Menentukan nilai *Custamer Satisfaction Index* (CSI) dihitung dengan membagi jumlah skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan.

Rumus untuk menghitung CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Nilai WS}}{\text{Skala Maksimum Yang Digunakan}}$$

$$CSI = \frac{2,95}{5}$$

CSI = 0,59 ST. LLG

$$CSI = \frac{3,06}{5}$$

CSI = 0,61 ST. KTP

Nilai Kategori

0,00 – 0,34 Tidak puas

0,35 – 0,50 Kurang puas

0,51 – 0,65 Cukup puas

0,66 – 0,80 Puas

0,81 – 1,00 Sangat puas

Hasil analisis kinerja operasional Kereta Api Bukit Serelo

STASIUN	DATANG	BERANGKAT	HENTI	TEMPUH
LUBUKLINGGAU		09.00		
KOTA PADANG	09.28	09.30	2 Menit	28 Menit
TEBING TINGGI	10.04	10.08	4 Menit	34 menit
LAHAT	11.32	11.43	11 Menit	84 menit
MUARA ENIM	12.28	12.35	7 Menit	45 menit
PRABUMULIH	14.00	14.10	10 Menit	85 menit
PAYAKABUNG	15.01	15.07	6 Menit	51 menit
KERTAPATI	15.45	-		38 Menit
Travel Time	6 jam 45 menit			
Waktu Tunda	-			
Kecepatan	47,28 km/jam			

STASIUN	DATANG	BERANGKAT	HENTI	TEMPUH
KERTAPATI	-	09.30		
PAYAKABUNG	10.03	10.05	2 Menit	33 menit
PRABUMULIH	10.50	11.00	10 Menit	45 Menit
MUARA ENIM	12.33	12.40	7 Menit	93 menit
LAHAT	13.22	13.32	10 Menit	42 menit
TEBING TINGGI	14.55	14.59	4 Menit	83 menit
KOTA PADANG	15.43	15.53	10 Menit	44 menit
LUBUKLINGGAU	16.25			32 menit
Travel Time	6 jam 55 menit			
Waktu Tunda	-			
Kecepatan	46,56 km/jam			

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

a. Kinerja Pelayanan Stasiun Lubuklinggau

Kinerja pelayanan pada stasiun Lubuklinggau berdasarkan analisis SPM, fasilitas-fasilitas di stasiun yang belum memenuhi standar adalah Perlengkapan P3K, Kanopi peron, Himbauan dilarang merokok, Akses khusus pejalan kaki dan Loket penyandang disabilitas.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis IPA dan CSI fasilitas-fasilitas yang perlu dirumuskan arahan pengembangannya adalah pada kuadran III dan kuadran I yaitu Tersedia CCTV, Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding, Akses Keluar Masuk Stasiun, Kemudahan Dalam Membeli Tiket, Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah, Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (*Hall*), Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron) dan Ketersediaan fasilitas penyandang difabilitas.

b. Kinerja Pelayanan Stasiun Kertapati

Kinerja pelayanan pada stasiun Kertapati berdasarkan analisis SPM, fasilitas-fasilitas di stasiun yang belum memenuhi standar adalah Akses khusus pejalan kaki dengan kebutuhan khusus dan Loket penyandang disabilitas.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis IPA dan CSI fasilitas-fasilitas yang perlu dirumuskan arahan pengembangannya adalah pada Kuadran III dan Kuadran I yaitu : Tersedia CCTV, Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir, Kecepatan dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi.

c. Kinerja Operasional Kereta Api Bukit Serelo

Berdasarkan hasil penelitian kinerja operasional kereta api Bukit Serelo 2 dan kereta api bukit serelo 1 yang telah sesuai dengan standar adalah waktu tempu dan waktu tunda dengan nilai waktu tempuh 6 jam 45 menit dan 6 jam 55 menit. Sedangkan untuk kinerja operasional kereta api Bukit Serelo yang tidak sesuai dengan standar adalah waktu henti dan kecepatan (2-11 menit dan 2-10 menit) (46,56 km/jam dan 47,28 km/jam).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa hal yang disarannkan dalam pengembangan kinerja operasional dan kinerja pelayanan stasiun Lubuklinggau dan Stasiun Kertapati sebagai berikut :

1. Untuk instansi terkait :

a. PT.KAI DIVRE III Palembang

Hendaknya PT.KAI dapat meningkatkan kinerja operasional Kereta Api Bukit Serelo dan kinerja pelayanan stasiun lubuklinggau dan stasiun Kertapati sehingga peningkatan kinerja operasional dan pelayanan tersebut dapat menarik minat masyarakat menggunakan jasa angkutan umum terutama kereta api. Hal-hal yang harus di perbaiki dalam kinerja operasional Kereta Api Bukit Serelo adalah waktu henti dan kecepatan. Alternatif untuk waktu henti dengan peningkatan kecepatan menjadi 60 km/jam. Untuk peningkatan kecepatan dibarengi dengan perbaikan dan perawatan berkala pada kereta api.

b. Pemerintah

Pemerintah diharapkan dapat mendukung PT.KAI DIVRE III Palembang dalam upaya peningkatan pelayanan bukan hanya di kereta api namun juga di stasiun beskala besar maupun kecil. Pemerintah juga dapat melakukan evaluasi berkala pada fasilitas-fasilitas kereta api dan stasiun agar jika terdapat ketidaksesuaian dengan standar yang ada, fasilitas-fasilitas tersebut dapat segera diperbaiki dan ditingkatkan pelayanannya demi kepuasan pengguna.

c. Masyarakat

Masyarakat diharapkan mampu menjaga fasilitas-fasilitas yang telah ada di Stasiun Lubuklinggau dan Stasiun Kertapati dengan tidak merusak dan menjaga kebersihan agar tercipta kenyamanan bagi sesama pengguna. Selain itu perlu adanya kesadaran dari masyarakat dalam penggunaan tempat duduk khusus difabel agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

DAFTAR PUSTAKA

_____,(2007). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23tahun 2007 tentang Perkeretaapian,Jakarta, 2007.

_____ ,(2009). Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009Tentang PenyelenggaraPerkeretaapian

_____ ,(2019). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, Nomer 72 tahun 2019 Tentang Lalu lintas dan Angkutan kereta Api, Jakarta.

_____,(2011).Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 Tentang jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun.

_____ ,(2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomer 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Jakarta.

_____ ,(2016). Pedoman Ejaan Umum Bahasa Indonesia. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan

Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Survei Pada Konsumen *the Little a Coffee Shop* Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis, 51, 1-7.

Andika, W., & Osly, P.J. (2018). *Analisis Kinerja Operasional Kereta Api Jurusan Jakarta-Purwakarta*.

Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association , NewYork.

Hidayat, S., Wahyudi, T., & Anggela, P. (2020). *Usulan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada jasa bus pt. Xyz dengan metode service quality, customer satisfaction index dan importance performance analysis.* Jurnal TIN Universitas Tanjungpura, 4(2), 182-190.