

PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PENUMPANG KA PENATARAN

PERFORMANCE IMPROVEMENT OF PENATARAN TRAIN PASSENGER SERVICES

Abdul Hafiz A¹, Nico D. Djajasinga², Adi Susanto³

¹Taruna Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No.89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

²Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD
Jalan Raya Setu No.89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

³Dosen Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD
Jalan Raya Setu No.89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

E-mail: abdulhafiza021@gmail.com

Abstract

The passengers of the Penataran Train at Sidoarjo Station and Malang Station are relatively high compared to other stations on the Penataran train service line as well as the safety and comfort factor of passengers on the train considering the relatively long route of the Penataran train. This study was conducted to provide suggestions for improving the performance of passenger service facilities in the Penataran Train and at Sidoarjo Station and Malang Station based on the level of passenger interest in the level of service performance using the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) methods. The performance of the Penataran train service based on the results of the IPA analysis shows that the performance of some service facilities is not in accordance with the high level of importance. Based on the results of the CSI obtained a value of 0.64 which means the value of the passenger satisfaction index is in the criteria of being quite satisfied. The service performance of Sidoarjo Station and Malang Station based on the results of IPA shows that the performance of some station service facilities is not in accordance with the high level of importance. Based on CSI obtained a value of 0.62 at Sidoarjo Station, which means the value of the passenger satisfaction index is in the quite satisfied criteria and a value of 0.66 is obtained at Malang Station which means the value of the passenger satisfaction index is in the satisfied criteria. Recommendations for improving the service performance of the Penataran train, namely: Provision of first aid kits on every train, improvement of staff service for patience and friendliness to passengers, repair of damaged or not cold air conditioning facilities, provision of led displays on each train, provision of ramps at train doors. At Sidoarjo Station, namely: providing a set of fire extinguishers, increasing the platform to a high platform with a length of 235 meters, adding a waiting room with an area of 134 meters, separating the waiting room with access to the station, adding ticket counters or vending machines to 8 units, provision of a ramp with a slope of 10 degrees. At Malang Station, namely: upgrading the platform to a high platform, separating entry access for local train passengers from long-distance train passengers, repairing toilet facilities such as closets and water faucets and maintaining the cleanliness of toilets, adding ticket booths or vending machines to 11 units, providing special platform stairs and disabled passenger ramp.

Keywords: Performance, Service, Train, Upgrade, Passenger, Station Facilities.

Abstrak

Penumpang KA Penataran pada Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang yang tergolong tinggi dibandingkan dengan stasiun lain di lintas pelayanan KA Penataran serta Factor Keamanan dan kenyamanan penumpang di dalam kereta mengingat rute KA Penataran yang relatif panjang. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan usulan peningkatan kinerja fasilitas pelayanan penumpang didalam KA Penataran serta di Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang berdasarkan tingkat kepentingan penumpang terhadap tingkat kinerja pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Kinerja pelayanan KA Penataran berdasarkan hasil analisis IPA diketahui bahwa kinerja beberapa fasilitas pelayanan belum sesuai dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Berdasarkan hasil CSI didapat nilai 0,64 yang berarti nilai indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria cukup puas. Kinerja pelayanan Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang berdasarkan hasil IPA diketahui bahwa kinerja beberapa fasilitas pelayanan stasiun belum sesuai dengan tingkat kepentingan yang tinggi. Berdasarkan CSI didapat nilai 0,62 pada Stasiun Sidoarjo yang berarti nilai indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria cukup puas dan didapat nilai 0,66 pada Stasiun Malang yang berarti nilai indeks kepuasan penumpang berada pada kriteria puas. Rekomendasi usulan peningkatan kinerja pelayanan KA Penataran, yaitu: Penyediaan perlengkapan P3K

disetiap kereta, peningkatan pelayanan petugas terhadap kesabaran dan keramahan terhadap penumpang, perbaikan fasilitas ac yang rusak atau kurang dingin, penyediaan led display di setiap kereta, penyediaan ramp di pintu kereta. Pada Stasiun Sidoarjo, yaitu: penyediaan perlengkapan satu set alat pemadam kebakaran, meningkatkan peron menjadi peron tinggi dengan panjang 235 meter, penambahan ruang tunggu dengan luas 134 meter, memisahkan ruang tunggu dengan akses masuk stasiun, menambah loket tiket atau vending machine jadi 8 unit, penyediaan ramp dengan kemiringan 10 derajat. Pada Stasiun Malang, yaitu: meningkatkan peron menjadi peron tinggi, memisahkan akses masuk bagi penumpang KA Lokal dengan penumpang KA Jarak Jauh, perbaikan fasilitas toilet seperti kloset dan keran air dan menjaga kebersihan toilet, menambah loket tiket atau vending machine jadi 11 unit, penyediaan tangga platform khusus dan ramp penumpang difasilitas

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan, Kereta Api, Peningkatan, Penumpang, Fasilitas Stasiun

PENDAHULUAN

KA Penataran sebagai moda transportasi kereta api ekonomi yang dioperasikan oleh Daerah Operasi 8 Surabaya melayani Stasiun Surabaya Kota sampai Stasiun Blitar dengan lintas layanan sepanjang 180,640 km dan melawati 23 stasiun, kereta api ini berhenti di tiap stasiun sepanjang lintas yang dilaluinya. Berdasarkan data dari unit angkutan penumpang Daerah Operasi 8 Surabaya KA Penataran menunjukkan rata-rata jumlah penumpang yang tinggi dibandingkan kereta api ekonomi lain yang dioperasikan oleh Daerah Operasi 8 Surabaya, serta volume naik turun penumpang KA Penataran pada stasiun Sidoarjo dan stasiun Malang yang tergolong tinggi dibandingkan dengan stasiun lain yang di lintas pelayanan KA Penataran

Berdasarkan hasil observasi kondisi dilapangan diketahui tingginya jumlah penumpang dan minat masyarakat menggunakan KA penataran sebagai moda transportasi dalam melakukan perjalanan menyebabkan banyak penumpang yang tidak mendapatkan tiket dan terdapat penumpang yang berdiri, serta tidak tersedianya fasilitas hand grip pada kereta membuat beberapa penumpang mengisi ruang sambungan antara kereta atau bordes yang dapat membahayakan dan mengurangi kenyamanan penumpang, serta kondisi fasilitas naik turun penumpang di emplasemen stasiun khususnya pada Stasiun Sidoarjo (SDA) dan Stasiun Malang (ML) adalah peron rendah-sedang yang masih menggunakan bantuan tangga kecil atau bancik yang mengurangi kemudahan naik turun bagi penumpang.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang di yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi pelayanan penumpang di KA Penataran, Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang?
2. Bagaimana karakteristik penumpang KA Penataran berdasarkan sosial ekonomi dan atribut perjalanan?
3. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang di dalam perjalanan kereta berdasarkan persepsi penumpang?
4. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang berdasarkan persepsi penumpang?
5. Bagaimana rencana peningkatan kinerja pelayanan KA Penataran, Stasiun Sidoarjo dan Stasiun

Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan kereta api agar tercapainya tujuan pelayanan penumpang kereta api yang aman, tepat, dan nyaman berdasarkan persepsi penumpang dan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan adalah Sebagai berikut:

1. Mengevaluasi kondisi pelayanan penumpang di KA Penataran, Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 tahun 2019

2. Menganalisis karakteristik penumpang KA Penataran berdasarkan sosial ekonomi dan atribut perjalanannya.
3. Mengevaluasi kinerja pelayanan penumpang didalam perjalanan KA Penataran berdasarkan persepsi penumpang untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap fasilitas pelayanan di KA Penataran
4. Mengevaluasi kinerja pelayanan penumpang KA Penataran di stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang berdasarkan persepsi penumpang untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun.
5. Merekomendasikan usulan peningkatan kinerja pelayanan penumpang di kereta dan di stasiun berdasarkan kepentingan dan kepuasan penumpang

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan usulan peningkatan kinerja pelayanan dan fasilitas pelayanan penumpang didalam KA Penataran serta di Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang berdasarkan tingkat kepentingan penumpang terhadap tingkat kinerja pelayanan. sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini menggunakan pendekatan jenis penelitian kualitatif dan kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan melalui metode pengamatan dan survey.

Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini yaitu dalam penentuan sampel serta melakukan survei wawancara yang hasilnya di olah dalam aplikasi SPSS dan Microsoft Excel.

Penelitian kualitatif yang digunakan yaitu dengan membandingkan kondisi eksisting fasilitas pelayanan dengan berlandaskan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Tujuan menggunakan kedua metode ini dimaksudkan supaya memperkuat dalam menarik kesimpulan.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara melakukan survey maupun pengamatan secara langsung dilokasi penelitian. Data primer dari penelitian ini adalah hasil survey dan pengamatan langsung dilapangan terkait kondisi kinerja pelayanan penumpang KA Penataran serta di Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang .

- a) Data kondisi eksisting fasilitas pelayanan KA Penataran yang diperoleh dari survey inventarisasi kondisi fasilitas KA Penataran
- b) Data inventaris fasilitas stasiun yang diperoleh dari survey inventarisasi kondisi fasilitas di Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang.
- c) Data skor kepentingan dan kinerja pelayanan yang diperoleh dari data hasil survey wawancara penumpang di dalam perjalanan KA dan di stasiun.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Adapun data sekunder yang diperoleh menggunakan metode sebagai berikut:

2.1 Metode kepustakaan

Data yang bersumber dari buku – buku, jurnal ataupun literatur yang berhubungan dan mendukung penelitian.

2.2 Metode Institusional

Data yang bersumber dari berbagai instansi yang berkaitan dengan penelitian. Yaitu data dari DAOP 8 Surabaya, sebagai berikut:

- a) Data Jumlah penumpang KA Penataran

b) Data Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA)

3 Teknik Analisis Data

3.1 Analisis Kondisi Eksisting

Analisis kondisi eksisting dimaksud untuk mengetahui permasalahan kondisi saat ini yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan fasilitas, antara lain akses masuk dan keluar stasiun, peron serta kondisi fasilitas lain yang terdapat pada KA Penataran dan di stasiun berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

3.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Penumpang

Analisis Karakteristik pengguna kereta api untuk mengetahui karakteristik berdasarkan aspek sosial-ekonomi (jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan) dan atribut perjalanan (asal perjalanan, tujuan perjalanan, maksud perjalanan, moda transportasi dari dan menuju stasiun, frekuensi perjalanan).

3.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*) penumpang terhadap fasilitas-fasilitas pelayanan di KA Penataran, Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang. Tahapan analisis ini dilakukan dengan cara menghitung skor tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang, kemudian hasil perhitungan analisis IPA digambarkan ke dalam diagram kartesius untuk mengetahui atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama perbaikan atau peningkatan kinerja pelayanan didalam KA Penataran

3.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa kereta api dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran dimasa yang akan datang dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja suatu atribut pelayanan dari responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Penumpang

a. Jenis kelamin

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
Laki-Laki	47	43	52
Perempuan	53	57	48

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

b. Usia

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
<20 tahun	20	41	35

21 - 30 tahun	42	31	31
31 - 40 tahun	25	16	23
> 41 tahun	13	11	11

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

c. Pekerjaan

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
Asn	9	8	4
Swasta	23	25	25
Pegawai Bumh/Bumd	9	12	12
Pelajar/Mahasiswa	47	45	48
Pensiunan	2	4	3
Lainnya	10	6	8

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

d. Pendapatan

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Pendapatan per bulan

Pendapatan	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
< Rp. 500.000	18	39	21
Rp. 500.000 - Rp.1.000.000	21	13	19
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	16	4	9
Rp. 2.000.000 - Rp. 3.500.000	15	29	29
Rp. 3.500.000 - 5.000.000	11	12	12
>Rp. 5.000.000	9	3	10

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

e. Maksud perjalanan

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Maksud Perjalanan

Maksud Perjalanan	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
BEKERJA	31	34	16
SEKOLAH/KULIAH	24	23	41
REKREASI	33	27	24
LAINNYA	12	16	19

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

f. Moda menuju ke Stasiun

Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Moda Menuju Stasiun

Moda Menuju Stasiun	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
JALAN KAKI	15	11	13

KENDARAAN PRIBADI	30	48	38
ANGKUTAN UMUM	21	19	19
TAXI	5	2	3
ANGKUTAN ONLINE	29	20	27

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

g. Moda dari Stasiun

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Moda Dari Stasiun

Moda Dari Stasiun	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
JALAN KAKI	10	7	8
KENDARAAN PRIBADI	20	22	24
ANGKUTAN UMUM	26	28	26
TAXI	4	4	4
ANGKUTAN ONLINE	40	39	38

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

h. Frekwensi Penggunaan KA dalam 1 Minggu

Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Frekuensi Perjalanan (per minggu)	Jumlah Populasi		
	KA	SDA	ML
1-2 KALI	54	55	51
3-4 KALI	20	25	19
4 - 5 KALI	16	15	21
>7 KALI	10	5	9

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

2. Analisis IPA

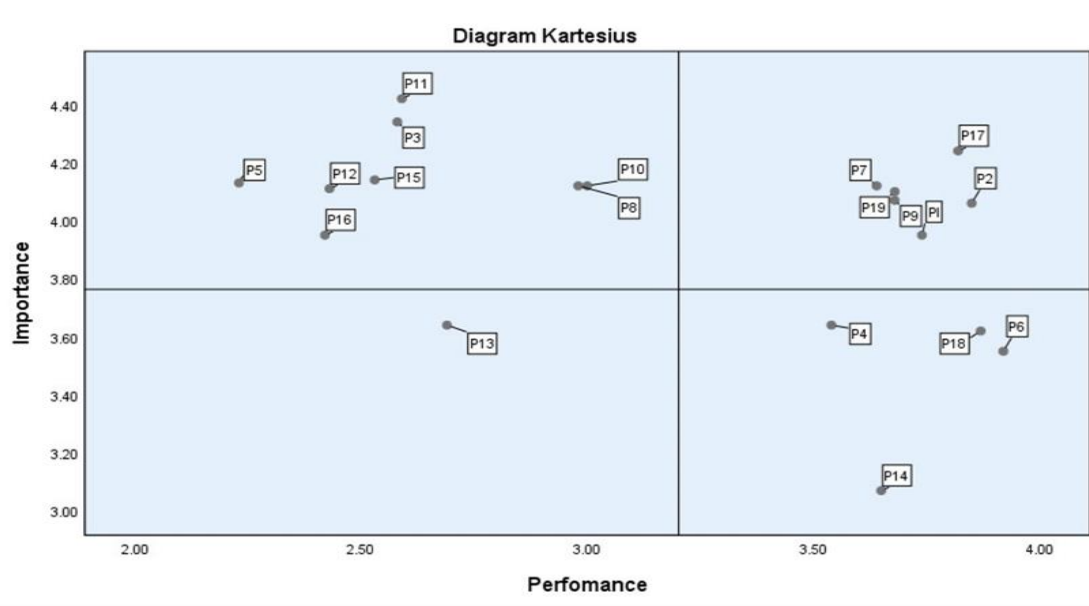
Tabel 2.1 Nilai Tingkat Kepentingan dan kinerja Fasilitas Pelayanan KA Penataran

ATRIBUT PELAYANAN	Skor Rata-Rata	
	Kepentingan	Kinerja
P1	3.95	3.74
P2	4.06	3.85
P3	4.34	2.58
P4	3.64	3.54
P5	4.13	2.23
P6	3.55	3.92
P7	4.12	3.64
P8	4.12	2.98
P9	4.07	3.68
P10	4.12	3
P11	4.42	2.59
P12	4.11	2.43
P13	3.64	2.69
P14	3.07	3.65
P15	4.14	2.53

P16	3.95	2.42
P17	4.24	3.82
P18	3.62	3.87
P19	4.1	3.68
JUMLAH	75.39	60.84
RATA-RATA	3.97	3.20

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

kemudain nilai tersebut dimasukan ke dalam diagram kartesius dengan nilai rata-rata kepentingan kinerja fasilitas sebagai sumbu X dan nilai rata-rata kepuasan kinerja fasilitas sebagai sumbu Y.



Gambar 1. Diagram Kartesius Hasil IPA KA Penataran

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

Hasil dari diagram di atas dapat mempermudah dalam melakukan peningkatan fasilitas pelayanan dengan melihat prioritas yang ditujukan pada diagram yang menghasilkan model arahan pengembangan berdasarkan kualitas dengan prioritas yang paling diutamakan untuk diperbaiki yang terbagi ke dalam 4 kuadran prioritas. Prioritas atribut yang perlu diperbaiki berdasarkan diagram kartesius adalah sebagai berikut:

Kuadran 1 (Prioritas Utama) Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga tingkat kepuasan terhadap fasilitas pelayanan menjadi lebih baik. Atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi memiliki kepuasan yang sangat rendah. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah: a. Ketersediaan fasilitas keamanan dan kesehatan b. Kemudahan naik turun penumpang c. Kondisi lampu penerangan d. Kenyamanan fasilitas penumpang berdiri e. Kebersihan fasilitas toilet f. Kecepatan dan ketepatan dalam Memberikan informasi g. Kenyamanan suhu di dalam kereta h. Kesopanan dan keramahan petugas.

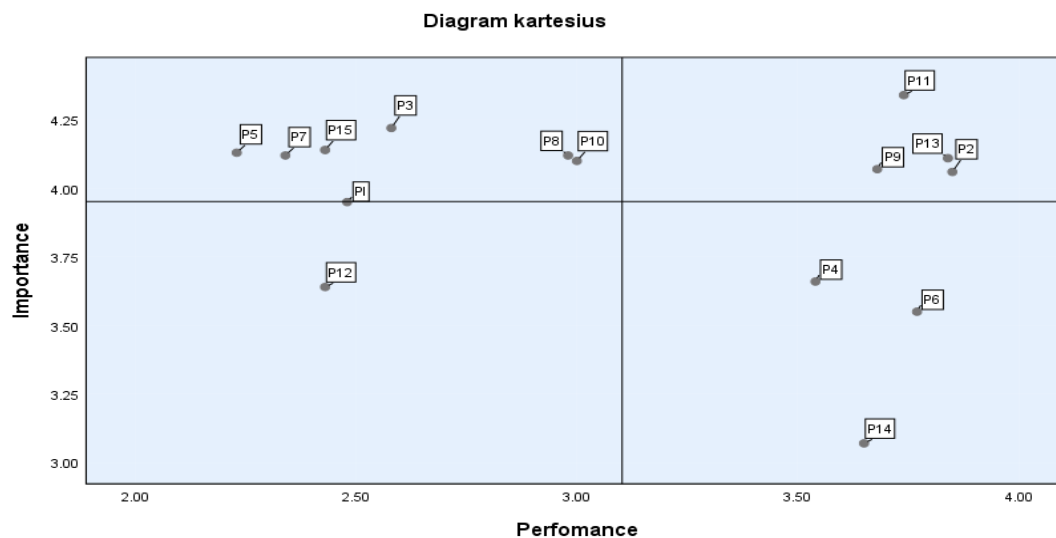
Tabel 2.2 Nilai Tingkat Kepentingan dan kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Sidoarjo

ATRIBUT PELAYANAN	Skor Rata-Rata	
	Kepentingan	Kinerja
PI	3.95	2.48
P2	4.06	3.85
P3	4.22	2.58
P4	3.66	3.54

P5	4.13	2.23
P6	3.55	3.77
P7	4.12	2.34
P8	4.12	2.98
P9	4.07	3.68
P10	4.1	3.02
P11	4.34	3.74
P12	3.64	2.43
P13	4.11	3.84
P14	3.07	3.65
P15	4.14	2.43
JUMLAH	59.28	46.56
RATA-RATA	3.97	3.20

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

kemudain nilai tersebut dimasukan ke dalam diagram kartesius dengan nilai rata-rata kepentingan kinerja fasilitas sebagai sumbu X dan nilai rata-rata kepuasan kinerja fasilitas sebagai sumbu Y.



Gambar 2. Diagram Kartesius Hasil IPA Stasiun Sidoarjo

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga tingkat kepuasan terhadap fasilitas pelayanan menjadi lebih baik. Atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi memiliki kepuasan yang sangat rendah. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah: a. Ketersediaan Fasilitas Toilet, b. Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (Hall), c. Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron), d. Ketersediaan Fasilitas Penyandang Difabilitas, e. Akses Keluar Masuk Stasiun, f. Kemudahan Dalam Membeli Dan Check in Tiket g. Keramahan Dan Kesopanan Petugas

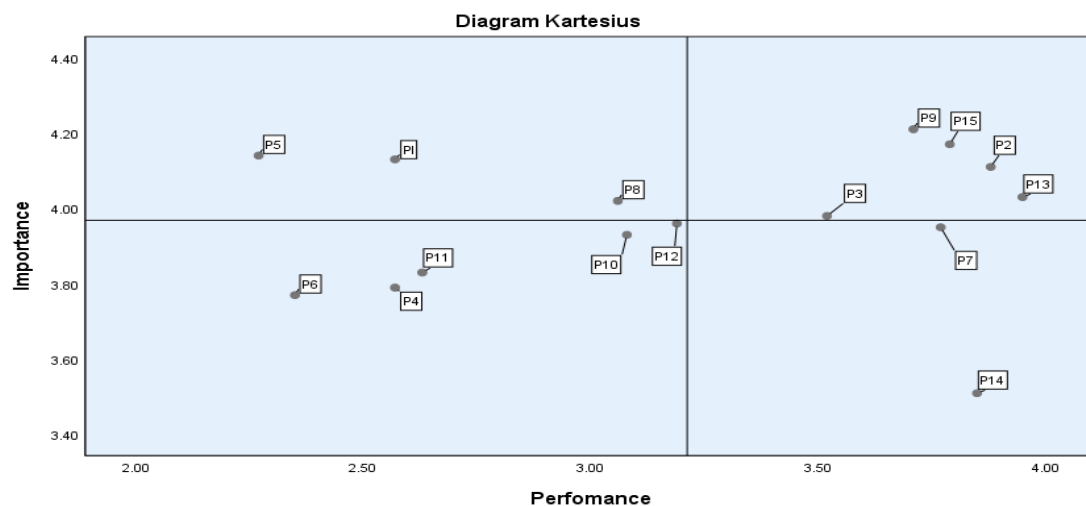
Tabel 2.3 Nilai Tingkat Kepentingan dan kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Malang

ATRIBUT PELAYANAN	Skor Rata-Rata	
	Kepentingan	Kinerja
P1	4.13	2.57
P2	4.11	3.88
P3	3.98	3.82
P4	3.79	2.61

P5	4.14	2.27
P6	3.82	2.4
P7	3.95	3.77
P8	4.02	3.2
P9	4.21	3.71
P10	3.93	3.21
P11	3.83	2.73
P12	3.96	3.34
P13	4.03	3.95
P14	3.66	3.85
P15	4.17	3.79
JUMLAH	59.73	49.1
RATA-RATA	3.98	3.27

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

kemudain nilai tersebut dimasukan ke dalam diagram kartesius dengan nilai rata-rata kepentingan kinerja fasilitas sebagai sumbu X dan nilai rata-rata kepuasan kinerja fasilitas sebagai sumbu Y.



Gambar 3. Diagram Kartesius Hasil IPA Stasiun Malang

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

Atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi memiliki kepuasan yang sangat rendah. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah:

a. Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron), b. Akses Keluar Masuk Stasiun, c. Ketersediaan Fasilitas Toilet

3. Analisis CSI

Tabel 2.4 Skor Rata-Rata Kepentingan dan kinerja Fasilitas Pelayanan KA Penataran

No	Atribut	Skor Rata-Rata Kepentingan (Mis)	Wight (Wf)	Factor	Skor Rata-Rata Kinerja (Mss)	Wight (Ws)	Score
1	P1	3.95	5.24		3.74	0.20	
2	P2	4.06	5.39		3.85	0.21	
3	P3	4.34	5.76		2.58	0.15	
4	P4	3.64	4.83		3.54	0.17	
5	P5	4.13	5.48		2.23	0.12	

6	P6	3.55	4.71	3.92	0.18
7	P7	4.12	5.46	3.64	0.20
8	P8	4.12	5.46	2.98	0.16
9	P9	4.07	5.40	3.68	0.20
10	P10	4.12	5.46	3	0.16
11	P11	4.42	5.86	3.74	0.22
12	P12	4.11	5.45	2.43	0.13
13	P13	3.64	4.83	2.69	0.13
14	P14	3.07	4.07	3.65	0.15
15	P15	4.14	5.49	2.53	0.14
16	P16	3.95	5.24	2.42	0.13
17	P17	4.24	5.62	3.82	0.21
18	P18	3.62	4.80	3.87	0.19
19	P19	4.1	5.44	3.68	0.20
TOTAL		75.390	100.000	61.990	
WEIGHT TOTAL					3.25
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)					0.65

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

Nilai CSI diperoleh dengan membagi Weight Total dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil dari perhitungan diperoleh nilai CSI 0.65 dinilai cukup puas

Tabel 2.5 Skor Rata-Rata Kepentingan dan kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Sidoarjo

No	Atribut	Skor Kepentingan (Mis)	Rata-Rata Wight (Wf)	Factor	Skor Rata Kinerja (Mss)	Rata- Wight (Ws)	Score
1	PI	3.95	6.66		2.48	0.17	
2	P2	4.06	6.85		3.85	0.26	
3	P3	4.22	7.12		2.58	0.18	
4	P4	3.66	6.17		3.54	0.22	
5	P5	4.13	6.97		2.23	0.16	
6	P6	3.55	5.99		3.77	0.23	
7	P7	4.12	6.95		2.34	0.16	
8	P8	4.12	6.95		2.98	0.21	
9	P9	4.07	6.87		3.68	0.25	
10	P10	4.1	6.92		3	0.21	
11	P11	4.34	7.32		3.74	0.27	
12	P12	3.64	6.14		2.43	0.15	
13	P13	4.11	6.93		3.84	0.27	
14	P14	3.07	5.18		3.65	0.19	
15	P15	4.14	6.98		2.43	0.17	
TOTAL		59.280	100.000		46.540		
WEIGHT TOTAL						3.09	
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)						0.62	

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

Nilai CSI diperoleh dengan membagi Weight Total dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini, Hasil dari perhitungan diperoleh nilai CSI 0.62 dinilai cukup puas

Tabel 2.5 Skor Rata-Rata Kepentingan dan kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Malang

No	Atribut	Skor Kepentingan (Mis)	Wight (Wf)	Factor	Skor Rata (Mss)	Rata- Kinerja	Wight (Ws)	Score
1	PI	4.13	6.91		2.57		0.18	
2	P2	4.11	6.88		3.88		0.27	
3	P3	3.98	6.66		3.82		0.25	
4	P4	3.79	6.35		2.61		0.17	
5	P5	4.14	6.93		2.27		0.16	
6	P6	3.82	6.40		2.4		0.15	
7	P7	3.95	6.61		3.77		0.25	
8	P8	4.02	6.73		3.20		0.22	
9	P9	4.21	7.05		3.71		0.26	
10	P10	3.93	6.58		3.21		0.21	
11	P11	3.83	6.41		2.73		0.18	
12	P12	3.96	6.63		3.34		0.22	
13	P13	4.03	6.75		3.95		0.27	
14	P14	3.66	6.13		3.85		0.24	
15	P15	4.17	6.98		3.79		0.26	
TOTAL		59.730	100		48.19			
WEIGHT TOTAL							3.28	
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)							0.66	

Sumber: Hasil Analisis, 2021.

Nilai CSI diperoleh dengan membagi Weight Total dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini, Hasil dari perhitungan diperoleh nilai CSI 0.66 dinilai puas

KESIMPULAN

Setelah diketahui rekomendasi untuk pengembangan kinerja pelayanan KA Penataran, Stasiun Sidoarjo dan Stasiun Malang, yang berdasarkan rekomendasi dari analisis SPM dan analisis IPA didapatkan rekomendasi usulan peningkatan kinerja pelayanan KA Penataran, yaitu: Penyediaan perlengkapan P3K di setiap kereta, peningkatan pelayanan petugas terhadap kesabaran dan keramahan terhadap penumpang, perbaikan fasilitas ac yang rusak atau kurang pendingin, penyediaan led display di setiap kereta, penyediaan ramp di pintu kereta. Pada Stasiun Sidoarjo, yaitu: penyediaan perlengkapan satu set alat pemadam kebakaran, meningkatkan peron menjadi peron tinggi dengan panjang 235 meter, penambahan ruang tunggu dengan luas 134 meter, memisahkan ruang tunggu dengan akses masuk stasiun, menambah loket tiket atau vending machine jadi 8 unit, penyediaan ramp dengan kemiringan 10 derajat. Pada Stasiun Malang, yaitu: meningkatkan peron mejadi peron tinggi, memisahkan akses masuk bagi penumpang ka lokal dengan penumpang ka jarak jauh, perbaikan fasilitas toilet seperi kloset dan keran air dan dan menjaga kebersihan toilet, menambah loket tiket atau vending machine jadi 11 unit, penyediaan tangga platform khusus dan ramp penumpang difabilitas

SARAN

1. Perlu dilakukan pengembangan terhadap fasilitas-fasilitas kereta api dan stasiun berdasarkan skala prioritas tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dan menjawab kebutuhan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan kereta api.
2. Penelitian selanjutnya terkait kinerja pelayanan diharapkan dapat menggunakan standar-standar yang lebih akurat dan cakupan yang lebih luas terkait penyelesaian masalah serta bisa digunakan untuk jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D., & Sunarti, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 51(2), 1–7.
- Hidayat, E. S. (2019). Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 43–49.
- Kadir, A. (2006). Transportasi : Peran dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan Dan Pengembangan Wilayah Wahana Hijau*, 1(3), 121–131.
- Kurniawan, W. D., Putra, H., Sipil, J. T., Teknologi, I., & Tama, A. (n.d.). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis). 37–44. LAPUM 2020 SURABAYA. (n.d.).
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1986). Importance-performance analysis.
- Ogbo, F. A., Eastwood, J., Hendry, A., Jalaludin, B., Agho, K. E., Barnett, B., & Page, A. (2018). Determinants of antenatal depression and postnatal depression in Australia. *BMC Psychiatry*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12888-018-1598-x>
- Prasetyo, S. S. (2014). Analisis kualitas pelayanan pt kai (kereta ekonomi) daop iv semarang sebagai transportasi publik. <https://media.neliti.com/media/publications/95821-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pt-kai-keret.pdf>
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B.-. (2016). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 11(4), 391. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>
- Syukri, I. I. F., Rizal, S. S., & Al Hamdani, M. D. (2019). Pengaruh Kegiatan Keagamaan terhadap Kualitas Pendidikan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.36667/jppi.v7i1.358>
- Widjoyo, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Bhote, K. R. (1996). Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability. AMA Membership Publications Division, American Management Association , New York.
- Lupiyoadi dan Bramulya (2015:240) Model Importance Performance analysis. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. 1997. Importance – Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77 – 79.
- Martinez (2003) Melakukan Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja dengan Important Performance Analysis (IPA). Dalam Bramulya (2015:240) *Praktikum Metode Riset Bisnis* (hal. 240). Jakarta: Salemba Empat
- PT. KAI Daop 8 Surabaya, 2020.
- PTDI-STTD, (2020) (PEDOMAN TUGAS AKHIR DAN JURNAL ILMIAH n.d.)
- Prasetyo, S. S., Larasati, E., & Hariani, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan PT Kai (Kereta Ekonomi) Daop IV Semarang Sebagai Transportasi 125 Publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(3), 47-57.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Cetakan Kedua). (2), 1-7. 240). Jakarta: Salemba Empat