

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Jatinegara Dengan Metode *Service Quality*

Analysis of KRL Passenger Satisfaction Levels with Service Facilities at Jatinegara Station Using the Service Quality Method

Aqilah Zahra Khairun Nisa^{1*}, Marsono Yugihartiman², Khusnul Khotimah³

¹*Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia*

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

³*Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Perhubungan
Jalan Medan Merdeka Barat No. 8 Jakarta Pusat 10110, Indonesia*

**Corresponding Author*

Diterima: , direvisi: , disetujui:

ABSTRACT

Over time, the number of passengers at Jatinegara Station will continue to increase coupled with the construction of the Double-Double Track (DDT) project involving Jatinegara Station. Along with these developments, it is necessary to analyze the level of passenger satisfaction with service facilities at Jatinegara Station. The method used to measure the level of service satisfaction of KRL passengers at Jatinegara Station is to use the Service Quality method, which is the method used to measure service satisfaction so that the gap value will be obtained which is the difference between service users' perceptions of the services provided by the provider. Based on the results of the research conducted, it was found that in an analysis of conditions, facilities such as safety (sprinkler), parking area, health (oxygen cylinders), equality (escalator), and floor conditions on the Jatinegara Station platform were still not in accordance with the SPM contained in PM Number 63 of 2019. It was obtained a calculation of 0.71 which was in the interval 0.66 – 0.80 which stated that passengers at Jatinegara Station felt "SATISFIED" with the available service facilities.

Keywords: *Station, Satisfaction, Gap, Passenger Service Facilities, Service Quality*

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, jumlah penumpang di Stasiun Jatinegara akan terus meningkat ditambah dengan pembangunan proyek Double-Double Track (DDT) yang melibatkan Stasiun Jatinegara. Bersamaan dengan perkembangan tersebut, perlu dilakukan analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan penumpang KRL di Stasiun Jatinegara adalah menggunakan metode Service Quality yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa secara analisis kondisi, fasilitas-fasilitas seperti keselamatan (*sprinkler*), lahan parkir, kesehatan (tabung oksigen), kesetaraan (eskalator), dan kondisi lantai pada peron Stasiun Jatinegara masih belum sesuai dengan SPM yang tertuang pada PM Nomor 63 Tahun 2019. Didapatkan perhitungan 0,71 yang berada pada interval 0,66 – 0,80 yang menyatakan bahwa penumpang di Stasiun Jatinegara merasa "PUAS" terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.

Kata Kunci: *Stasiun, Kepuasan, Selisih, Fasilitas Pelayanan Penumpang, Kualitas Pelayanan*

I. Pendahuluan

Permintaan (demand) pada jasa transportasi akan terus bertambah seiring dengan semakin tinggi tingkat mobilisasi dan aktivitas masyarakat yang memerlukan kegiatan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain. Masyarakat kini cenderung untuk memilih jenis transportasi yang aman, nyaman, murah, dan tepat waktu. Salah satu jenis transportasi yang dapat dijadikan alternatif untuk membantu mengatasi berbagai jenis permasalahan yang kebutuhan transportasi masyarakat di atas adalah kereta api. Untuk memenuhi permintaan tersebut, maka diperlukan adanya penyediaan penyelenggara transportasi yang baik.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api merupakan ukuran atau batasan minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh Kereta Rel Listrik (KRL) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. SPM di stasiun kereta api mencakup beberapa dimensi, yaitu:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan
6. Kesetaraan

Stasiun Jatinegara merupakan salah satu stasiun kereta api yang melayani perjalanan kereta api listrik (KRL). Stasiun ini berlokasi di Kecamatan Matraman, Kota Jakarta Timur. Dengan seiringnya waktu, jumlah penumpang di Stasiun Jatinegara akan terus meningkat ditambah dengan pembangunan proyek Double-

Double Track (DDT) yang melibatkan Stasiun Jatinegara, sehingga diperlukan adanya analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di stasiun itu sendiri agar mengetahui seberapa puas penumpang di Stasiun Jatinegara terhadap fasilitas pelayanan yang disediakan. Hal ini juga didukung dari tinjauan dari kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara ditemukan masih ada beberapa atribut yang belum sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019 seperti kekurangan fasilitas penunjang kesehatan, fasilitas penunjang keamanan, dan fasilitas penunjang pelayanan penumpang lainnya.

Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan penumpang KRL di Stasiun Jatinegara menggunakan metode Service Quality yang merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi para pengguna jasa terhadap layanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia pelayanan dengan harapan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan yang disediakan.

II. Metodologi Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Stasiun Jatinegara daerah Jakarta Timur. penelitian ini dilaksanakan pada saat kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu kurang lebih 3 bulan.

2. Metode Pengumpulan Data

Adapun data sekunder seperti data *layout* stasiun, jumlah penumpang, fasilitas penumpang berdasarkan pelayanan, dan kelas stasiun dikumpulkan dari pihak Stasiun Jatinegara. Data primer berupa Survei Inventarisasi Eksisting Fasilitas Pelayanan di Stasiun Jatinegara dan Survei Kuesioner Kepuasan Penumpang di Stasiun Jatinegara.

3. Pengolahan Data

Teknik sekunder dan primer

4. Analisis Data

1. Analisis Kondisi Eksisting

Analisis kondisi eksisting bertujuan untuk mengetahui permasalahan kondisi eksisting di stasiun yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara dengan membandingkan dengan PM Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta di stasiun.

2. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan

Analisis ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang KRL di Stasiun Jatinegara terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang tersedia. Dalam melakukan analisis ini menggunakan metode :

a. Uji Validitas Data

Uji validitas data diperlukan untuk mengetahui apakah instrumen dikatakan valid atau tidak untuk mengukur apa yang ingin diukur. Pada penelitian ini tingkat signifikansi 5%. Teknik yang dipakai adalah menggunakan rumus pearson product moment.

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data diperlukan untuk mengukur apakah suatu kuesioner dikatakan reliabel dan handal atau tidak. Kriteria pengujiannya adalah ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Namun, apabila nilai

Cronbach's Alpha $< 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel.

c. Metode Service Quality

Metode ini digunakan untuk mengetahui skor rata-rata tingkat kenyataan (X atribut dan skor rata-rata tingkat harapan (Y^-) pada tiap

d. Metode Gap Service Quality

Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan atau "gap" yang terjadi antara harapan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang tersedia di stasiun. Adapun dirumuskan sebagai berikut :

e. Diagram Kartesius

Metode ini digunakan untuk memetakan tentang fasilitas pelayanan di stasiun yang dibagi menjadi 4 (empat) kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya. Dari survei tersebut didapatkan atribut apa saja yang harus menjadi prioritas dan perlu ditingkatkan untuk optimalisasi pelayanan di stasiun.

f. Costumers Satisfaction Index (CSI)

Metode ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa kereta api secara keseluruhan dimana diukur berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan dari responden.

3. Analisis Kebutuhan Fasilitas

Analisis kebutuhan fasilitas diperlukan dengan tujuan untuk mengetahui dan merencanakan kebutuhan fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia, belum lengkap, atau rusak demi kelancaran operasi pelayanan di stasiun dimasa yang mendatang.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Perhitungan Service Quality

1. Hasil Perhitungan Service Quality

Menghitung Service Quality untuk perhitungan mencari skor rata-rata tingkat kenyataan (X) dan skor rata-rata tingkat harapan (Y).

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = rata-rata tingkat kenyataan responden

\bar{Y} = rata-rata tingkat harapan responden

X_i = skor tingkat kenyataan ke- i

Y_i = skor tingkat harapan ke- i

i = tingkat kepuasan/kepentingan ($i = 1,2,3,4,5$)

n = jumlah responden

Dengan bantuan Microsoft excel, maka diperoleh perhitungan Service Quality sebagai berikut.

Tabel 5.7 Hasil Perhitungan Service Quality

Indikator	Kepuasan	Kepentingan
1	3.72	4.24
2	3.73	4.25
3	3.60	4.18
4	3.61	4.21
5	3.75	4.33
6	3.77	4.33
7	3.79	4.28
8	3.76	4.22
9	3.79	4.32

Indikator	Kepuasan	Kepentingan
10	3.66	4.26
11	3.65	4.32
12	3.76	4.30
13	3.69	4.28
14	3.73	4.31
15	3.72	4.27
16	3.71	4.30
17	3.78	4.31
18	3.70	4.24
19	3.71	4.28
20	2.67	4.70
21	2.04	4.20
22	3.56	4.36
23	3.61	4.26
24	2.60	4.60

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas dapat disimpulkan suatu urutan nilai rata-rata pernyataan dan harapan. Nilai rata-rata kepuasan untuk kriteria indikator mulai yang paling kecil 2.04 yaitu ketersediaan drop point untuk naik turun penumpang dari moda kendaraan lain menuju stasiun sampai nilai yang terbesar yaitu lampu penerangan di stasiun yang memadai dan ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api yaitu sebesar 3.79. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang terhadap ketersediaan fasilitas drop point di Stasiun Jatinegara masih kurang puas. Namun nilai kepuasan responden yang paling besar terhadap suatu indikator belum tentu menjamin kepuasan responden pada indikator tersebut karena kepuasan responden tidak hanya dilihat dari segi kepuasan atau kenyataannya saja namun juga harus memperhatikan nilai harapan atau kepentingan responden terhadap indikator tersebut.

Sedangkan untuk nilai rata-rata kepentingan tiap indikator mulai yang paling kecil yaitu 4.18 adalah ketersediaan fasilitas peron dan fasilitas untuk naik turun penumpang sampai nilai yang terbesar yaitu 4,70 yaitu ketersediaan fasilitas lahan parkir untuk kendaraan penumpang. Hal ini

terlihat bahwa semakin besar nilai rata-rata kepentingannya maka semakin besar pula untuk diperbaiki kualitas layanannya.

2. Hasil Perhitungan Gap Service Quality

Nilai gap service quality merupakan selisih antara rata-rata nilai kepuasan dengan rata-rata nilai kepentingan. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pihak Stasiun telah menyediakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang. Gap pertanyaan berperan memberikanevaluasi terhadap seberapa jauh indikator tersebut memberikan kepuasan dalam menyajikan pelayanan.

$$Gap = Kenyataan - Harapan$$

Tabel 5.8 Hasil Perhitungan Nilai Gap Service Quality

Indikator	Kepuasan	Kepentingan	GAP
1	3.72	4.24	-0.52
2	3.73	4.25	-0.53
3	3.60	4.18	-0.57
4	3.61	4.21	-0.61
5	3.75	4.33	-0.58
6	3.77	4.33	-0.56
7	3.79	4.28	-0.49
8	3.76	4.22	-0.46
9	3.79	4.32	-0.53
10	3.66	4.26	-0.60
11	3.65	4.32	-0.66
12	3.76	4.30	-0.54
13	3.69	4.28	-0.58
14	3.73	4.31	-0.59
15	3.72	4.27	-0.54
16	3.71	4.30	-0.59
17	3.78	4.31	-0.54
18	3.70	4.24	-0.54
19	3.71	4.28	-0.57
20	2.67	4.70	-2.03
21	2.04	4.20	-2.16
22	3.56	4.36	-0.79
23	3.61	4.26	-0.64

Indikator	Kepuasan	Kepentingan	GAP
24	2.60	4.60	-2.00

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Nilai kesenjangan/gap jika bernilai positif menunjukkan bahwa kinerja fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara dalam memberikan pelayanan telah memenuhi harapan penumpang KRL, sedangkan jika kesenjangan bernilai negatif maka kinerja fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara belum memenuhi harapan penumpang KRL. Jika kesenjangan semakin besar, maka semakin tidak sesuai pula dengan kinerja yang diberikan dengan harapan penumpang KRL atau sebaliknya. Untuk mengetahui batas toleransi yang termasuk dalam gap normal maka didapatkan hasil dari nilai keseluruhan gap dibagi dengan jumlah indikator fasilitas pelayanan yang tersedia.

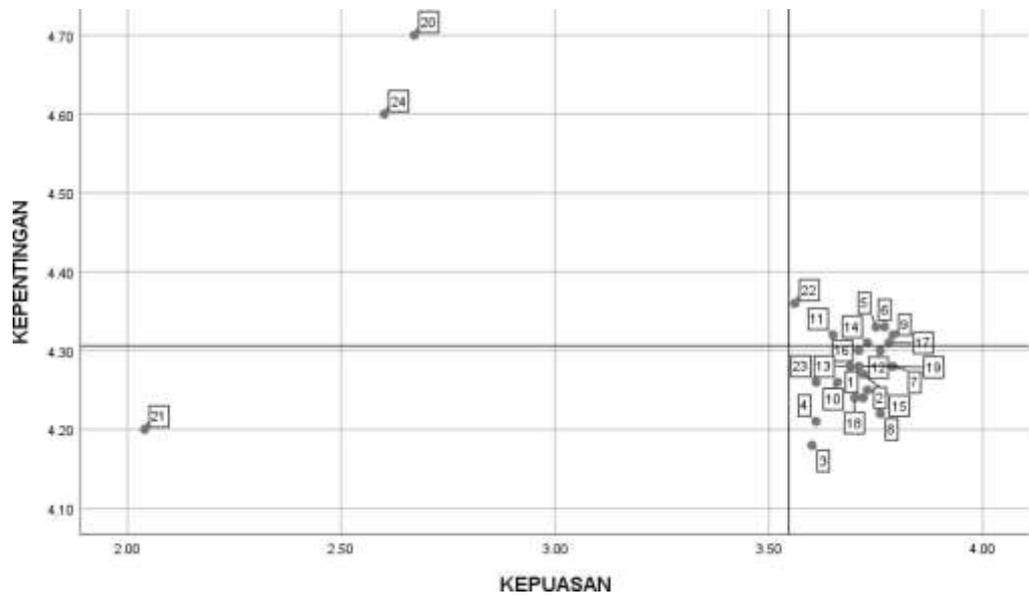
$\Sigma \text{Gap} = -18.22$ dibagi dengan total indikator fasilitas pelayanan yaitu berjumlah 24 maka batas toleransi gap minimum adalah 0.759 atau dibulatkan menjadi 0.76

Hasil analisis yang dilakukan didapatkan bahwa semua atribut fasilitas pelayanan penumpang bernilai negatif. Ini berarti kinerja fasilitas pelayanan penumpang yang disediakan belum memenuhi harapan penumpang. Berdasarkan Tabel 5.6 di atas, diperoleh bahwa indikator yang memiliki gap paling besar ialah ketersediaan fasilitas drop point, ketersediaan fasilitas lahan parkir kendaraan, dan ketersediaan lift/eskalator untuk penumpang.

3. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang dengan Metode Diagram Kartesius

Hasil pengukuran indikator-indikator fasilitas pelayanan penumpang berdasarkan tingkat kepuasan yang memungkinkan pihak stasiun untuk dapat menitikberatkan dan memprioritaskan usaha-usaha pengembangan untuk indikator-indikator atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh penumpang agar dapat mencapai kepuasan yang diharapkan. Titik-titik pada diagram kartesius dihasilkan berdasarkan perhitungan rata-rata antara kepuasan dan kepentingan. Hasil hitungan berdasarkan perhitungan Service Quality per indikator yang dapat dilihat pada Tabel 5.6. berikut

diagram kartesius kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap fasilitas pelayanan.



Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar 5.10 Diagram Kartesius Kepuasan dan Kepentingan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan

Dalam Gambar 5.1 terlihat bahwa letak dari unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan dibagi menjadi empat kuadran. Interpretasi dari diagram kartesius tersebut sebagai berikut :

1) Kuadran 1 (Kepuasan Rendah, Kepentingan Tinggi)

Pada kuadran 1 menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang perlu diprioritaskan oleh pihak stasiun, hal ini disebabkan karena keberadaan indikator-indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, sedangkan tingkat kinerjanya masih belum dapat memuaskan penumpang.

Atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 1 yaitu :

- a. Ketersediaan lahan parkir untuk kendaraan (20)
- b. Ketersediaan lift/eskalator yang memadai (24)

2) Kuadran 2 (Kepuasan Tinggi, Kepentingan Tinggi)

Pada kuadran 2 menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang perlu dipertahankan oleh pihak stasiun. Karena pada umumnya tingkat

kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang. Sehingga dapat memenuhi kepuasan penumpang.

Berikut atribut-atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran 2 yaitu :

- a. Ketersediaan CCTV di stasiun (5)
- b. Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di stasiun yang mudah dikenali (6)
- c. Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api (9)
- d. Ketersediaan toilet dan air yang bersih (11)
- e. Kebersihan di stasiun (14)
- f. Ketersediaan informasi kedatangan/keberangkatan kereta api maupun gangguan kereta api dengan pengeras suara (17)
- g. Ketersediaan kursi duduk untuk penumpang disabilitas (22)

3) Kuadran 3 (Kepuasan Rendah, Kepentingan Rendah)

Pada kuadran 3 menunjukkan indikator-indikator fasilitas pelayanan yang masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas pelayanannya biasa saja atau cukup.

Berikut atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 3, yaitu :

- a. Ketersediaan drop point untuk naik turun penumpang dari moda kendaraan lain menuju stasiun (21)

4) Kuadran 4 (Kepuasan Tinggi, Kepentingan Rendah)

Pada kuadran 4 menunjukkan indikator-indikator fasilitas pelayanan yang dinilai tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi dalam pelaksanaan kinerjanya dilakukan baik sekali oleh pihak stasiun sehingga sangat memuaskan. Hal ini dinilai berlebihan.

Adapun atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran 4, yaitu :

- a. Ketersediaan fasilitas keselamatan di stasiun (1)
- b. Ketersediaan fasilitas kesehatan (2)
- c. Ketersediaan peron dan fasilitas untuk naik turun penumpang (3)
- d. Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan (4)
- e. Ketersediaan lampu penerangan di stasiun (7)
- f. Ketersediaan loket tiket untuk mengisi saldo kartu KMT atau vending machine (8)

- g. Ketersediaan ruang tunggu (10)
 - h. Ketersediaan musholla (12)
 - i. Ketersediaan fasilitas untuk sirkulasi udara (13)
 - j. Ketersediaan tempat sampah yang tersebar di stasiun (15)
 - k. Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus (16)
 - l. Ketersediaan fasilitas layanan pengaduan dan keluhan penumpang(18)
 - m. Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain (19)
 - n. Ketersediaan ruang khusus ibu menyusui (23)
4. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Perhitungan CSI dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Jatinegara secara keseluruhan/general. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam melakukan perhitungan CSI :

- a. Menghitung Mean Importance Score (MIS) dan menghitung Mean Satisfaction Score (MSS)

MIS adalah nilai rata-rata skor atribut kepentingan yang berasal dari rata-rata harapan atau kepentingan tiap responden. MIS merupakan nilai rata-rata skor atribut kepuasan kinerja fasilitas yang diterima dan dirasakan oleh responden.

- b. Menghitung Weight Factors (WF) dan menghitung Weight Score (WS)

WF atau faktor tertimbang adalah persentasi dari nilai MIS per atribut terhadap jumlah total nilai MIS seluruh atribut. Sedangkan WS atau skor tertimbang merupakan perkalian dari WF dengan rata-rata tingkat kepuasan atau MIS.

Berikut merupakan tabel hasil perhitungan.

Tabel 5.9 Perhitungan CSI

INDIKATOR	MSS	MIS	WF	WS
1	3.72	4.24	4.10	0.15
2	3.73	4.25	4.11	0.15
3	3.60	4.18	4.04	0.15

INDIKATOR	MSS	MIS	WF	WS
4	3.61	4.21	4.08	0.15
5	3.75	4.33	4.19	0.16
6	3.77	4.33	4.19	0.16
7	3.79	4.28	4.15	0.16
8	3.76	4.22	4.08	0.15
9	3.79	4.32	4.18	0.16
10	3.66	4.26	4.12	0.15
11	3.65	4.32	4.18	0.15
12	3.76	4.30	4.16	0.16
13	3.69	4.28	4.14	0.15
14	3.73	4.31	4.17	0.16
15	3.72	4.27	4.13	0.15
16	3.71	4.30	4.16	0.15
17	3.78	4.31	4.17	0.16
18	3.70	4.24	4.10	0.15
19	3.71	4.28	4.15	0.15
20	2.67	4.70	4.55	0.12
21	2.04	4.20	4.06	0.08
22	3.56	4.36	4.21	0.15
23	3.61	4.26	4.12	0.15
24	2.60	4.60	4.45	0.12
TOTAL	85.13	103.35	100.00	3.54
	CSI			0.71

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Tabel 5.10 Kategori Kepuasan CSI

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

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5.8, didapatkan hasil tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Jatinegara menggunakan metode CSI sebesar 0,71. Pada perolehan hasil perhitungan ini, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa PUAS dengan fasilitas pelayanan yang disediakan di Stasiun Jatinegara.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis kondisi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Jatinegara saat ini, jika dikomparasikan dengan ketentuan sesuai dengan SPM yang tertuang pada PM Nomor 63 Tahun 2019, fasilitas yang belum memenuhi atau belum sesuai dengan SPM, yaitu:
 - a. Fasilitas keselamatan (sprinkler)
 - b. Kondisi lantai pada peron
 - c. Fasilitas lahan parkir
 - d. Fasilitas kesehatan (tabung oksigen)
 - e. Fasilitas kesetaraan (eskalator)
2. Pada analisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Jatinegara dengan metode Service Quality, ditemukan bahwa indikator fasilitas pelayanan yang memiliki kepuasan paling kecil adalah ketersediaan fasilitas drop point untuk naik turun penumpang dari moda transportasi lain, sedangkan untuk fasilitas pelayanan yang memiliki nilai tingkat rata-rata tertinggi adalah ketersediaan lahan parkir di stasiun.
3. Dalam analisis Gap Service Quality, dengan menyelisihkan angka tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan rata-rata indikator fasilitas pelayanan penumpang, didapatkan hasil fasilitas-fasilitas yang masih memiliki gap terbesar adalah sebagai berikut:
 - a. Fasilitas drop point
 - b. Ketersediaan lahan parkir kendaraan
 - c. Ketersediaan lift/eskalator untuk penumpang
4. Didapatkan perhitungan 0,71 yang berada pada interval 0,66 – 0,80 yang menyatakan bahwa penumpang di Stasiun Jatinegara merasa “PUAS” terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia. Namun, untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada di stasiun, perlu dilakukan peningkatan kinerja terhadap beberapa fasilitas pelayanan yang terdapat di Stasiun Jatinegara. Berikut adalah kinerja pelayanan yang menjadi

prioritas untuk dilakukan peningkatan berdasarkan diagram kartesius yang berada di kuadran 1 adalah sebagai berikut:

- a. Ketersediaan lahan parkir
- b. Ketersediaan lift/eskalator

V. Saran

1. Diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap fasilitas-fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 agar penumpang merasa aman dan nyaman pada saat menggunakan jasa pelayanan angkutan KRL.
2. Adapun fasilitas-fasilitas yang harus ditingkatkan lagi antara lain fasilitas keselamatan (sprinkler), kondisi lantai pada peron, ketersediaan fasilitas lahan parkir, fasilitas kesehatan (tabung oksigen), fasilitas kesetaraan (eskalator), dan fasilitas drop point untuk naik dan turun penumpang.
3. Fasilitas pelayanan yang sudah memenuhi standar pelayanan minimum dan sudah mencapai angka optimal dalam kinerjanya perlu dipertahankan.
4. Meningkatkan kinerja yang masih kurang optimal guna meningkatkan kepuasan penumpang di Stasiun Jatinegara.

VI. Daftar Pustaka

- Andriani, G. (2017). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Stasiun Binjai Dengan Metode Servqual. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, Saifuddin. (2005). Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Departemen Perhubungan. (1996). Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 272/HK.105/DRJD/96 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- Gronroos, Christian. (1990). Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition. Massachusetts: Lexington Books.
- Intari, Kuncoro, & Mahendra. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak - Banten. Jurnal Fondasi, Vol. 9 No. 2, 138-153.

- Juran, J. M. and Frank M. Gyrna. (1993). Edisi 3. *Quality Planning and Analysis*. Singapore: McGraw-Hill International Editions.
- Kementrian Pekerjaan Umum. (2008). Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 Tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Jakarta: Kementrian Pekerjaan Umum.
- Kementrian Perhubungan. (2017). Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Penyelenggara Perkeretaapian. Jakarta: Kementrian Perhubungan.
- Kementrian Perhubungan. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api. Jakarta: Kementrian Perhubungan.
- Kereta Commuter Indonesia, Jakarta. (2022). *Data Penumpang KRL Jakarta di Stasiun Jatinegara*. Jakarta: Kereta Commuter Indonesia.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Salemba Empat.
- Leliana, Arinda and Widyastuti, Hera. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- McAlexander, James H., Dennis O. Kaldenberg, and Harold F. Koenig. (1994). *Service Quality Measurement*. *Journal of Health Care Marketing*.
- Ningtyas, P. I. (2021). *Evaluasi Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Boulevard Utara*. Bekasi: Program Studi D III Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. (1995). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall).
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: THE TREE PRESS.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Jakarta: Departemen Perhubungan.
- Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. (2022). *Pedoman Penulisan Kerta Kerja Wajib Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD*. Bekasi: Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD.
- PT Kereta Api Indonesia. (2022). *Ekspose Perubahan GAPEKA KRL Jabodetabek (Pasca SO 5 Stasiun Manggarai)*. Jakarta: PT Kereta Api Indonesia.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahjono, S. I. (2010). *Perilaku organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.