

# **Peningkatan Fasilitas Kereta Untuk Memenuhi Kepuasan Penumpang LRT Sumatera Selatan**

## **Improvement Of Train Facilities To Meet Satisfaction Of South Sumatra LRT Passenger**

**Diky Prayudha<sup>1,\*</sup>, Hartono A.S<sup>2</sup>, Budiharso Hidayat<sup>3</sup>**

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

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

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

*Diterima : Agustus 2022, direvisi: Agustus 2022, disetujui: Agustus 2022*

### **ABSTRACT**

*Train is one type of transportation that has one advantage over other land transportation modes, which is that it can transport passengers and goods in large quantities at the same time. With the increase in train facilities, it is hoped that it will be able to serve the needs of passengers for rail transportation, especially the South Sumatra LRT. To support this, it is necessary to improve train facilities, to study the characteristics of South Sumatra LRT passengers, passenger needs, and other aspects that support the needs. The results of the study indicate that many facilities must be improved and this shows several characteristics in which male passengers dominate more than women. As for the Cartesian diagram, it shows that there are 3 points that must be improved and repaired, namely air conditioning, CCTV and information about interference from officers.*

*Keywords: Passenger Needs, Facility Improvement, Passenger Characteristics.*

### **ABSTRAK**

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi yang memiliki satu keunggulan dibanding dengan moda transportasi darat yang lainnya, yaitu dapat pengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang besar dan dalam waktu yang bersamaan. Dengan adanya peningkatan fasilitas kereta diharapkan mampu untuk melayani kebutuhan penumpang akan transportasi kereta api, khususnya KA LRT Sumatera Selatan. Untuk menunjang hal tersebut perlu adanya peningkatan fasilitas kereta dikaji terkait karakteristik penumpang KA LRT Sumatera Selatan, kebutuhan penumpang, dan aspek lainnya yang menunjang terhadap kebutuhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak fasilitas yang harus diperbaiki dan hal tersebut menunjukkan beberapa karakteristik yang mana penumpang laki-laki lebih mendominasi dari perempuan. Sedangkan untuk diagram kartesius menunjukan bahwa terdapat 3 point yang harus di tingkatkan dan diperbaiki yaitu penyejuk udara, CCTV dan informasi gangguan dari petugas

**Kata Kunci: Kebutuhan Penumpang, Peningkatan Fasilitas, Karakteristik Penumpang.**

## **I. Pendahuluan**

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi yang memiliki satu keunggulan dibanding dengan moda transportasi darat yang lainnya, yaitu dapat pengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang besar dan dalam waktu yang bersamaan.

Seiring dengan meningkatnya penduduk yang begitu pesat pada umumnya akan mempengaruhi aktivitas yang akan dilakukan masyarakat, hal ini tentunya dipengaruhi oleh mobilitas masyarakat yang semakin tinggi. Keadaan demikian mendorong pemerintah untuk mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang akan timbul dan berusaha untuk mengatasinya, yaitu dengan menciptakan suatu sistem transportasi yang handal baik sarana maupun prasarana. Oleh karena itu maka penyelenggara sistem transportasi yang lancar, aman, nyaman, tertib, teratur, cepat dan efisien serta terjangkau oleh daya beli masyarakat dapat diwujudkan dalam rangka menunjang pertumbuhan nasional di segala bidang.

Transportasi yang sering diibaratkan sebagai urat nadi bangsa dimana dengan semakin pesat perkembangan transportasi maka semakin pesat pula pertumbuhan bangsa yang dapat dilihat dari segi pertumbuhan ekonomi, sosial, budaya, politik serta ketahanan nasional.

Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan merupakan unit teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jendral Perkeretaapian yang salah satu fungsinya adalah melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana kereta api ringan sumatera selatan sesuai dengan Peraturan Menteri 63 tentang Standar Pelayanan Minimum yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **II. Metodologi Penelitian**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. Waktu penelitian ini dilakukan pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan magang selama  $\pm$  4 bulan dari Maret hingga Juni 2022.

### **B. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti pada gambar II.1

### **C. Pengolahan Data**

Setelah data-data yang diperlukan didapat maka akan dilakukan analisis dengan perbandingan dan diagram kartesius. Dimana dari diagram tersebut akan menghasilkan 4 kuadran yang menunjukkan tingkat kepentingan

### **D. Analisis Data**

#### **1. Teknik Analisis Data**

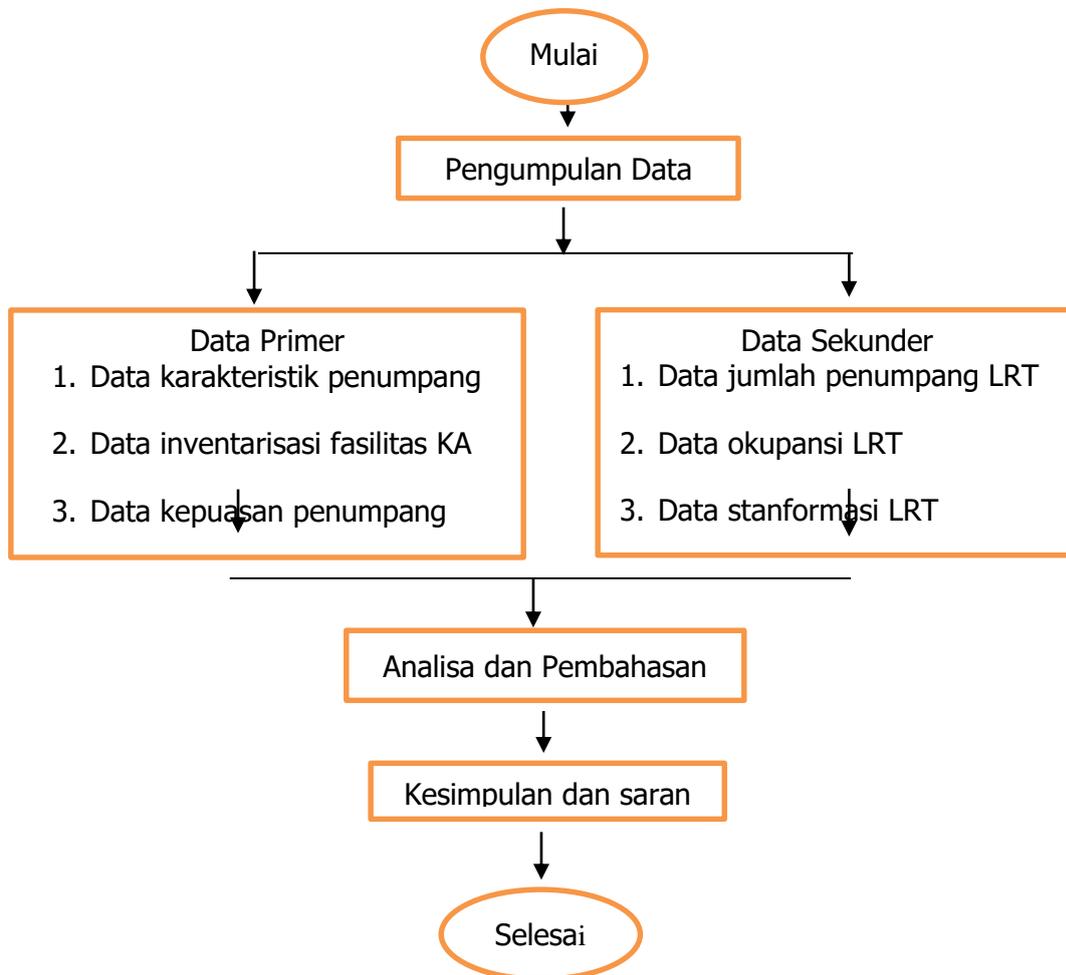
Analisi data diawali dengan mencari data yang diperoleh dari survey penumpang di kereta, catatan lapangan dan dokumentasi. Kemudian dilakukan penyusunan secara sistematis data yang telah diperoleh dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis kualitatif

## 2. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir merupakan tahapan kegiatan dalam analisis dari awal studi sampai menghasilkan suatu rekomendasi/usulan

dan kesimpulan. Pola pikir yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan alir penelitian sebagai berikut.



**Gambar II.I** Gambar Bagan Alir Penelitian

### III. Hasil dan Pembahasan

#### A. Analisis Tingkat Pelayanan KA LRT Sumatera Selatan

Untuk mengukur tingkat pelayanan pada KA LRT Sumatera Selatan, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Dalam perhitungan analisis IPA, diambil sampel sebanyak 100 responden berdasarkan rumus Slovin yang digunakan. Untuk angka penilaian pelayanan, digunakan skala Likert 5 yang menjadi acuan angka pengukuran terbesar. Selanjutnya penilaian untuk kinerja dan kepentingan dari para responden tersebut diambil nilai rata-rata dari masing-masing atribut yang nantinya dilakukan pemetaan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius nantinya akan membagi atribut pelayanan yang masuk kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan). Hasil rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada tabel V.4 berikut.

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
P1	Fasilitas pemadam api ringan (APAR)	3,61	3,8
P2	Fasilitas rem darurat	3,41	3,8
P3	Fasilitas alat pemecah kaca	3,32	4,00
P4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	3,81	2,63
P5	Fasilitas P3K	3,41	3,69
P6	CCTV	2,49	3,70
P7	Petugas keamanan	3,23	3,94
P8	Stiker pengaduan (nomor telepon & SMS pengaduan)	3,2	3,22
P9	Ketepatan jadwal kereta api	3,3	3,99
P10	Kondisi tempat duduk	3,5	4,00
P11	Kondisi penyejuk udara	2,53	3,21

NO	ATRIBUT	KINERJA	KEPENTINGAN
P12	Kondisi lampu penerangan	3,23	3,99
P13	Rak bagasi	3,31	3,49
P14	Informasi secara visual	2,09	4,07
P15	Informasi perjalanan secara audio (pengeras suara)	3,66	3,75
P16	Informasi gangguan dari petugas	2,2	3,8
P17	Fasilitas bagi pengguna disabilitas	3,69	3,7
<b>Rata-rata</b>		<b>2,97</b>	<b>3,69</b>

*Sumber : Hasil Analisis, 2021*

Dari tabel diatas akan dipetakan kedalam diagram kartesius yang mana akan menghasilkan 4 kuadran sebagai berikut:

Pada diagram kartesius diatas merupakan hasil analisis, yang mana hasil analisis tersebut didapatkan bahwa:

a. Kuadran I (Prioritas Tinggi)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran I

- 1) CCTV
- 2) Informasi gangguan dari petugas
- 3) Penyejuk udara (AC)

Atribut-atribut ini mempunyai tingkat prioritas yang tinggi karena tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerja rendah sehingga perlu adanya evaluasi segera untuk meningkatkan kepuasan penumpang

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II antara lain:

- 1) Fasilitas alat pemadam api ringan
- 2) Fasilitas rem darurat
- 3) Fasilitas alat pemecah kaca
- 4) Fasilitas P3K
- 5) Ketepatan jadwal kereta
- 6) Kondisi tempat duduk
- 7) Kondisi lampu penerangan
- 8) Fasilitas bagi penumpang disabilitas
- 9) Stiker pengaduan
- 10) Fasilitas jalur evakuasi

Atribut-atribut ini perlu dipertahankan prestasinya mengingat tingkat kepentingannya yang tinggi serta tingkat kinerjanya yang sesuai dengan harapan penumpang

c. Kuadran III (prioritas rendah)

Atribut-atribut yang termasuk kuadran ini tidak ada, dapat diambil kesimpulan dalam penilaian penumpang merasa tidak ada fasilitas yang rendah

d. Kuadran IV (berlebihan)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

- 1) Ketepatan jadwal
- 2) Rak bagasi
- 3) Petugas keamanan
- 4) Informai secara visual

Atribut dalam kuadran ini dianggap berlebihan karena tingkat kepentingan yang rendah namun tingkat kinerjanya yang tinggi. Jadi dapat dikatakan bahwa sebagian besar fasilitas pelayanan di atas KA LRT Sumatera Selatan telah sesuai keinginan penumpang masih

### B. Analisis Tingkat Harapan Pengguna KA LRT Sumatera Selatan

Untuk mengukur tingkat harapan pengguna KA LRT Sumatera Selatan, digunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk perhitungan nilai CSI dapat dilihat tabel V.3 dibawah.

NO	ATRIBUT PELAYANAN	RATA-RATA KEPENTINGAN	RATA-RATA KINERJA	WEIGHTED FACTOR	WEIGHTED SCORE
1	Fasilitas alat pemadam api ringan (APAR)	3,8	3,61	0,051	0,183
2	Fasilitas rem darurat	3,8	3,41	0,053	0,182
3	Fasilitas alat pemecah kaca	4,00	3,32	0,055	0,183
4	Fasilitas petunjuk jalur evakuasi	2,63	3,81	0,036	0,138
5	Fasilitas P3K	3,69	3,41	0,051	0,174
6	CCTV	3,70	2,49	0,051	0,127
7	Petugas keamanan	3,94	3,23	0,054	0,176
8	Stiker pengaduan (nomor telpon & SMS pengaduan)	3,22	3,2	0,034	0,110
9	Ketepatan jadwal kereta api	3,99	3,3	0,055	0,182
10	Kondisi tempat duduk	4,00	3,5	0,055	0,193
11	Kondisi lampu penerangan	3,21	2,53	0,055	0,178
12	Kondisi penyejuk udara	3,99	3,23	0,054	0,183
13	Rak bagasi	3,49	3,31	0,032	0,105
14	Informasi secara visual	4,07	2,09	0,056	0,117
15	Informasi perjalanan secara audio (pengeras suara)	3,75	3,66	0,054	0,119
16	Informasi gangguan dari petugas	3,8	2,2	0,052	0,116
17	Fasilitas bagi pengguna disabilitas	3,7	3,69	0,051	0,188
		55,3	50,7	1,307	
Weighted Total					2,654
Customer Satisfaction index (CSI)					53,08

Dari hasil perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction index, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang KA LRT Sumatera Selatan saat ini sebesar 53,08. Hasil ini termasuk dalam kategori **Cukup Puas** yaitu dengan peroleh skor di antara 50,01-66 walaupun masih terdapat beberapa fasilitas yang tidak berfungsi dengan optimal. Ini berarti penumpang KA LRT Sumatera Selatan masih merasa cukup puas dan sebagian juga masih ada yang merasa belum cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Balai Pengelola Kereta Api Ringan saat ini.

#### IV. Kesimpulan

Berdasarkan analisa diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Karakteristik pengguna KA LRT Sumatera Selatan berdasarkan jenis kelamin cenderung pengguna KA berjenis kelamin laki-laki. Dengan rentan usia paling banyak 20-30 tahun. Untuk maksud perjalanan pengguna sendiri lebih banyak menggunakan untuk bekerja dan berekreasi.
2. Rata-rata asilitas KALRT Sumatera Selatan sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum, hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang belum terpenuhi. Dari 17 atribut pelayanan yang di inventaris, terdapat 20% atribut yang belum terpenuhi.
3. Terdapat beberapa fasilitas yang tidak berfungsi atau kurang optimal, yaitu CCTV, Informasi secara visual, Penyejuk Udara
4. Tingkat pelayanan pada KA LRT Sumatera Selatan berdasarkan Importance Performance Analysis menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan yang masuk ke kuadran I (prioritas utama) perlu dilakukan evaluasi, atribut tersebut antara lain
5. Tingkat harapan pengguna KA LRT Sumatera Selatan berdasarkan Customer Satisfaction Index, menunjukkan bahwa pengguna masih merasa Cukup Puas terhadap pelayanan yang ada dengan skor CSI sebesar 53,08 akan tetapi sebagian pelanggan masih kurang dengan pelayanan beberapa fasilitas dan skor tersebut masuk ke rentan 50,01-66 dengan kategori cukup puas.

#### V. Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat diberikan masukan untuk meningkatkan failitas KA LRT Sumatera Selatan dengan harapan untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA LRT Sumatera Selatan. Saran yang diberikan antara lain:

1. Perlu adanya perbaikan pada fasilitas yang kurang untuk memenuhi fasilitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan minum.
2. Untuk meningkatkan pelayanan KA LRT Sumatera Selatan, perlu dilakukan

evaluasi pada fasilitas-fasilitas yang menjadi prioritas utama pada diagram kartesius. Perbaikan pelayanan dari fasilitas yang memiliki prioritas utama yaitu CCTV, informasi gangguan dari petugas, inforasi perjalan secara visual dan penyejuk udara.

3. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang KA LRT Sumatera Selatan, perlu dilakukan evaluasi kinerja pada fasilitas KA LRT Sumatera Selatan yang masih kurang dan masih belum terpenuhi agar penumpang menjadi puas dengan pelayanan yang ada.

#### VI. Daftar Pustaka.

Pemerintah Republik Indonesia, 2007, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia, 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.

Pemerintah Republik Indonesia, 2009, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.

Kementerian Perhubungan, 2019, *peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Menggunakan Kereta Api*, Jakarta, Kementerian Perhubungan.

Danang, 2013, *Perilaku Konsumen, caps*, Yogyakarta, Indonesia.

Farida, Fitriah I, 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabodetabek (Studi Kasus Kereta Api Pakuan Bogor-Jakarta)*, Skripsi, S.E, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

Farida, 2007, *Analisis Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, Indonesia.

Marzuki, 2011, *Metode Sampling Survey*, Jurnal Penelitian Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api, Sekolah Tinggi Ilmu Statistika, Jakarta.

Merlyn, Ambarita, R, 2014, Evaluasi Pelayanan Kereta Api Kajilaga Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum, KKW, A.Md KA, Jurusan Perkertaapian, Sekolah Tinggi Transportasi Darat, Bekasi.

Pohandry, A, Sidarto, Winami, 2013, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satifaction Index Dan Importace Performance Analysis Serta Service Quality*, Jurnal REKAVASI, 1: pp 21-29

Politeknik Transportasi Darat Indonesia STTD, *Laporan Umum Pratek Kerja Lapangan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan*, Tahun 2022, Bekasi, PTDI-STTD.

Tatang, M. Amirin, 2010 *Skala Likert, Penggunaan Dan Analisis Datanya*, Cipta Ilmu Surabaya, Surabaya, Indonesia.