

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisis Fasilitas Pelayanan Minimum di Stasiun Tanete Rilau berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

Stasiun Tanete Rilau merupakan stasiun yang terletak di Kecamatan Tanete Rilau, Kabupaten Barru Sulawesi Selatan. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api yang masuk dalam jalur lintas Makassar-Pare Pare. Stasiun ini terletak pada Km 81⁺⁵⁰⁰. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, ketersediaan fasilitas pelayanan penumpang harus sesuai dengan standar pelayanan minimum demi terciptanya kenyamanan, keamanan, kelancaran, keselamatan dan kepuasan bagi seluruh pengguna jasa kereta api yang ada di stasiun.

Oleh sebab itu, guna mengetahui kondisi eksisting dari fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Tanete Rilau dilakukan survei inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di stasiun yang berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berikut merupakan kondisi eksisting yang ada di Stasiun Tanete Rilau dapat dilihat pada tabel V.1

Tabel V. 1 Kondisi Eksisting dengan Standar Pelayanan Minimum PM No. 63 Tahun 2019

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
				KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
1					
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	alat pemadam kebakaran(APAR) 3 unit	Ada	Sesuai
			Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	Tidak Ada	
			nomor-nomor telepon darurat (emergency call).	Tidak Ada	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	Fasilitas Obat-obatan (perlengkapan P3K)	Ada	Sesuai
			kursi roda minimal 1 unit	Ada	Sesuai
			tandu minimal 1 unit	Ada	Sesuai
			tabung oksigen 0,5 m3 minimal 1 unit	Tidak Ada	
c. Lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi kriminal	tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 lux	Ada		

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
1	KESELAMATAN					
	d. Peron	merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantaikereta, berfungsi sebagai naik/turun penumpang	ketersediaan	Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta	Ada	Belum Sesuai
				Tersedia safety line	Tidak Ada	
			Kondisi	Marka/ <i>gilding</i> petunjuk jalan bagi tuna netra	Ada	Sesuai
	e. Kanopi peron	Atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas	Kondisi	Kanopi peron harus sesuai dengan Panjang peron	Ada	Belum Sesuai
	f. Assembly point(titik kumpul)	area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	ketersediaan	Tersedia minimal 1 assembly point	Ada	Sesuai

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
2	KEAMANAN					
	a. Fasilitas keamanan	peralatan untuk mencegah tindak criminal	Ketersediaan	Tersedia CCTV	Ada	Sesuai
	b. Petugas keamanan	orang yang bertugas menjaga keamanan	Ketersediaan	Tersedia petugas berseragam minimal 1 orang	Ada	Sesuai
	c. Informasi gangguan keamanan	informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat ganggua keamanan	Ketersediaan	Stiker berisi nomor telpondan/atau SMS pengaduan	Tidak Ada	
	d. Lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun	Ketersediaan	tersedia lampu penerangandi area publik	Ada	Sesuai

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
3	KEHANDALAN/KETERATURAN					
	a. Layanan penjualan tiket	penjualan dan penukaran tiket kereta api	ketersediaan	tersedia loket manual/ vending machine	Ada	Sesuai
			Waktu	max 180 detik per namapenumpang	Ada	Sesuai
	b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan ka	papan jadwal operasi dan peta jaringan ka	ketersediaan	tersedia peta jaringan KA	Tidak Ada	
	c. Informasi kedatangan kereta api dan gangguan	informasi tentang waktu kedatangan kereta api	ketersediaan	Tersedia informasi denganpengeras suara di peron	Ada	Sesuai
4	KEPUASAN					
	a. Ruang tunggu	disediakan untuk penumpang sebelum melakukancheck in	ketersediaan	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dilengkapi tempat duduk	Ada	Sesuai

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
4	KENYAMANAN					
	b. Area boarding	ruang untuk melakukan verifikasi sesuai dengan indetitas diri	ketersediaan	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dilengkapitempat duduk	Ada	Sesuai
	c. Toilet pria	tersedianya toilet	ketersediaan	1. wc	Ada	Sesuai
				2. wastafel	Tidak Ada	
	d. Toilet wanita	tersedianya toilet	ketersediaan	1. wc	Ada	Sesuai
				2. wastafel	Tidak Ada	
	e. Mushola	fasilitas untuk melakukan ibadahyang terpadu dengan tempat wudhu	kondisi	area bersih 100%, terawatdan tidak berbau	Ada	Sesuai
			luas	6 orang (pria atau wanita)	Ada	Sesuai
	f. Lampu penerangan	berfungsi sebagaisumber cahaya distasiun	ketersediaan	tersedia lampu penerangandengan intensitas cahaya 200 lux	Ada	Sesuai

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
4	KENYAMANAN					
	g. Fasilitas pengatur sirkulasi udara	fasilitas untuk sirkulasi udara	ketersediaan	Kipas Angin atau Ventilasi Udara	Ada	Sesuai
			Suhu	Suhu 27 derajat celcius	Ada	Sesuai
	h. Kebersihan stasiun	tersedia stasiun yang bersih	kondisi	kondisi stasiun selalu bersih	Ada	Sesuai
	i. Tempat sampah	tempat pembuangan sampah	ketersediaan	tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)	Ada	Belum Sesuai
	j. Himbauan dilarang merokok	adanya himbauan dilarang merokok	ketersediaan	penanda himbauan dilarang merokok	Ada	Sesuai

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
5				KEMUDAHAN		
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dengan baik sekurang-kurangnya memuat: a. denah/layout b. Nama stasiun c. Jadwal operasi d. Tarif kereta api e. Arah jalur evakuasi	ketersediaan	informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat loket, pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca	Ada	
				Informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Ada	Sesuai
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	pemberian informasi jika terjadi gangguan	waktu	informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Ada	

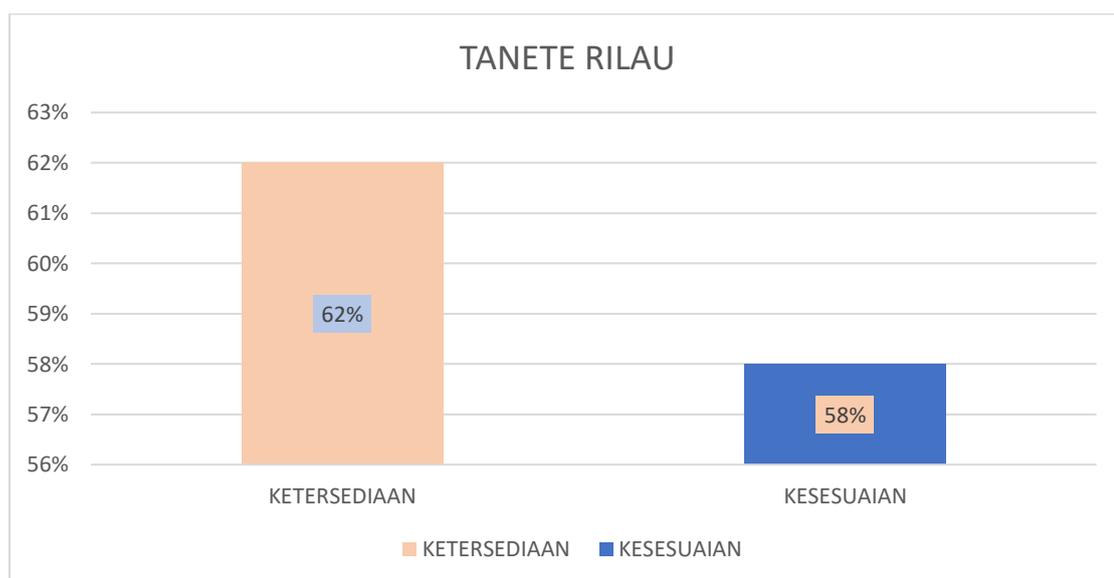
NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
5	KEMUDAHAN					
	c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	informasi angkutan lain	ketersediaan	papan penunjuk informasi angkutan lanjutan	Tidak Ada	
	d. Fasilitas layanan penumpang	fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi	ketersediaan	Mempunyai tempat dan 1 meja kerja	Ada	Sesuai
	e. Tempat parkir	tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2	luas	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia	Ada	Sesuai
	f. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ <i>ramp</i> /selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Berjarak 35cm dari ujung peron	Ada	Sesuai
	g. Penanda penunjuk arah	fasilitas papan informasi	ketersediaan	Informasi penunjuk arah	Ada	Sesuai

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
6				KESETARAAN		
	a. fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	penumpang dengan kebutuhan khusus	ketersediaan	Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan berkebutuhan khusus;	Ada	
				Tersedia <i>ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10 derajat,	Ada	Sesuai
				Ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin;	Tidak Ada	
				Tersedia jalur pedestrian dengan <i>ramp</i> untuk penumpang berkebutuhan khusus;	Ada	Sesuai
				Tersedia lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda	Tidak Ada	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING	
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN
6	KESETARAAN					
	b. Loket Penyangang difabilitas			Loket dan/atau vending machine khusus	Ada	
				Tinggi loket dapat dijangkau kursi roda	Ada	
	c. Ruang ibu menyusui	ruang/tempat disediakan khusus bagi ibu menyusui	ketersediaan	Ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	Tidak Ada	

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan hasil survei inventarisasi pelayanan penumpang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam PM Nomor 63 Tahun 2019, ada beberapa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Tanete Rilau yang belum sesuai dan terdapat fasilitas pelayanan yang belum tersedia. Faktor ini dapat membuat pelayanan yang dilakukan di Stasiun Tanete Rilau belum optimal dikarenakan persentase ketersediaan fasilitas di Stasiun Tanete Rilau 62% sedangkan kesesuaian fasilitasnya berdasarkan standar pelayanan minimum yaitu hanya sebesar 58% yang dapat dilihat pada gambar V.1



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 1 Ketersediaan dan Kesesuaian SPM di Stasiun Tanete Rilau

Dari analisa yang dilakukan dibedakan menjadi 2 kategori beberapa fasilitas pelayanan penumpang yaitu fasilitas belum tersedia dan fasilitas sudah tersedia tetapi belum sesuai. Fasilitas penumpang yang belum tersedia merupakan fasilitas yang belum terdapat ketersediaannya di stasiun. Sementara fasilitas pelayanan yang belum sesuai merupakan fasilitas pelayanan penumpang yang sudah tersedia di Stasiun Tanete Rilau namun belum memenuhi kriteria dan ketentuan Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan PM No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum denan Angkutan Orang.

Fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia adalah sebagai berikut:

1. Aspek Keselamatan (Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, *safety line*, fasilitas kesehatan berupa tabung oksigen)
2. Aspek Keamanan (Stiker berisi nomor telpon darurat dan/atau SMS pengaduan, informasi jadwal operasi dan peta jaringan kereta api)

3. Aspek Kemudahan (Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain)
4. Aspek Kesetaraan (*hand rail*, ruang ibu menyusui)

Adapun fasilitas pelayanan penumpang yang sudah tersedia namun belum sesuai, yaitu:

1. Aspek Keselamatan (selisih ketinggian lantai peron dengan lantai kereta, kanopi peron yang tidak mengikuti panjang peron)
2. Aspek Kenyamanan (kondisi toilet yang belum memiliki wastafel, tempat sampah dengan 2 pembagian yaitu organik dan anorganik)

B. Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Tanete Rilau

1. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan data atau subjek penelitian sedangkan sampel adalah sebaian dari data ataupun subjek dalam populasi penelitian yang dimana yang mampu mewakili populasinya. Berdasarkan jumlah volume penumpang di Stasiun Tanete Rilau dihitung dari awal beroperasi pada bulan november 2022 sampai dengan bulan mei 2023 maka diambil jumlah populasi sebanyak 6.277. Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan digunakan maka perhitungan menggunakan rumus slovin.

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

Sumber: Slovin, 1960

Keterangan :

n = Besarnya jumlah sampel (orang)

N = Besarnya jumlah populasi (orang)

e = Batas toleransi kesalahan (10%)

Perhitungan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{6.277}{1+6.277(0,1)^2}$$

$$n = 98,43 \text{ Penumpang} \sim 100 \text{ Penumpang}$$

Dari perhitungan jumlah sampel menunjukkan hasil 98,43 penumpang dan dibulatkan menjadi 100 responden untuk mempermudah dalam perhitungan.

Dalam pelaksanaan survei wawancara penumpang di Stasiun Tanete Rilau dilakukan selama 4 hari yaitu 2 hari pada hari kerja dan 2 hari pada hari libur sehingga target data dapat terpenuhi sebanyak 100 responden.

2. Karakteristik Penumpang di Stasiun Tanete Rilau

Untuk mengetahui tingkat fasilitas pelayanan kepada penumpang maka perlu dilakukan analisis karakteristik penumpang di Stasiun Tanete Rilau untuk mengetahui maksud dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, moda transportasi yang digunakan menuju stasiun dan menuju tempat tujuan dari stasiun serta alasan mengapa penumpang memilih menggunakan kereta api, sehingga dengan data karakteristik penumpang tersebut dapat diketahui fasilitas apa saja yang dinilai kurang memuaskan di Stasiun Tanete Rilau.

Karakteristik penumpang terbagi menjadi 2 yaitu karakteristik demografi dan karakteristik pengguna jasa kereta api.

a. Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tingkat pendapatan.

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin penumpang di Stasiun Tanete Rilau didominasi oleh laki-laki yakni sebanyak 55% atau 55 orang, sedangkan penumpang perempuan sebanyak 45% atau 45 orang yang dapat dilihat pada gambar V.2



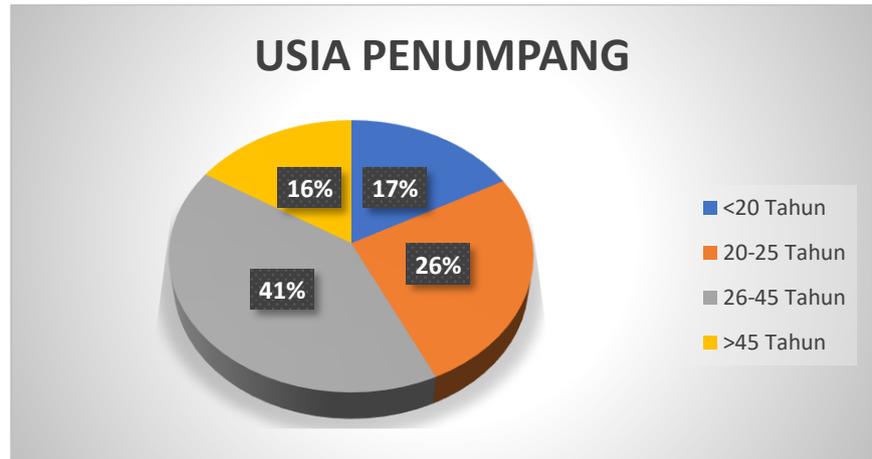
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 2 Jenis Kelamin Penumpang

2) Usia

Pada Stasiun Tanete Rilau didominasi oleh penumpang dengan penumpang dengan rentang usia 26-45 tahun dengan persentase

41% atau setara dengan 41 orang yang dapat dilihat pada gambar V.3

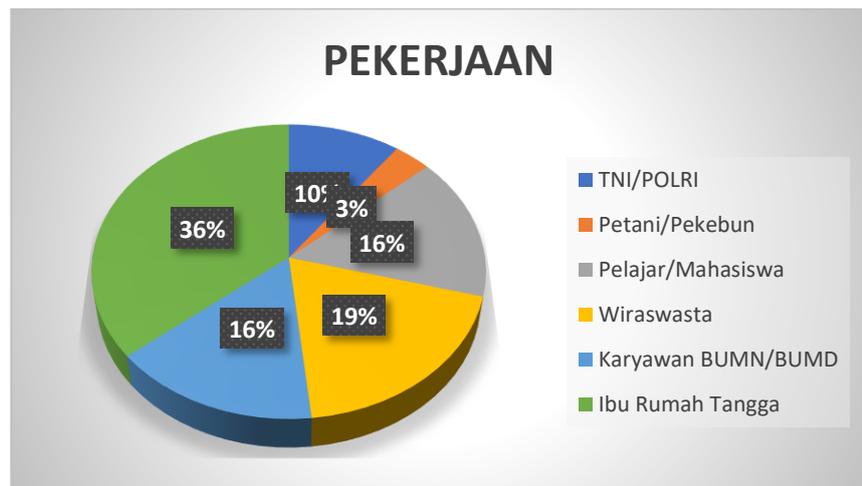


Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 3 Usia Penumpang

3) Pekerjaan

Penumpang pada Stasiun Tanete Rilau mayoritas berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga dengan persentase sebanyak 36% atau setara dengan 32 orang sedangkan untuk profesi paling rendah yaitu petani/pekebun dengan persentase sebanyak 3% atau setara dengan 3 orang yang dapat dilihat pada gambar V.4



Sumber: Hasil Analisis, 2023

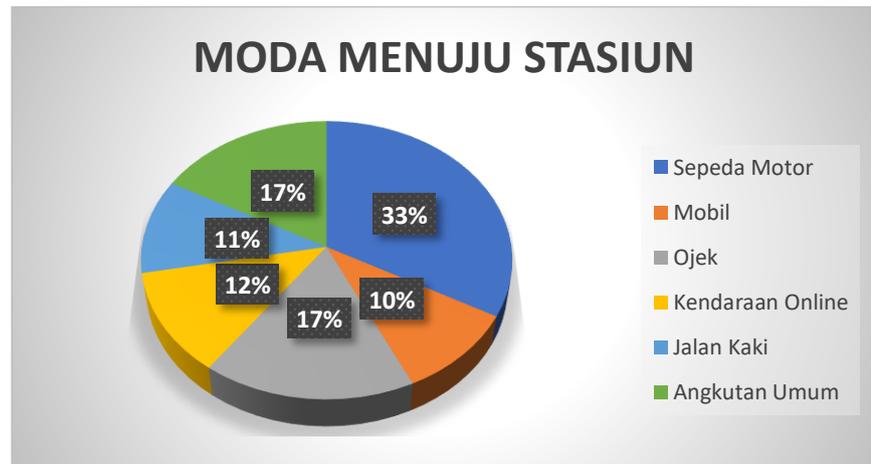
Gambar V. 4 Pekerjaan Penumpang

b. Karakteristik Pengguna Jasa Kereta Api

1) Moda Transportasi ke Stasiun Keberangkatan

Penumpang pada Stasiun Tanete Rilau mayoritas menggunakan moda sepeda motor menuju ke stasiun dengan persentase

sebanyak 33% atau setara dengan 33 orang sedangkan yang paling rendah yaitu jalan kaki dengan persentase 11 % atau setara dengan 11 orang yang dapat dilihat pada gambar V.5

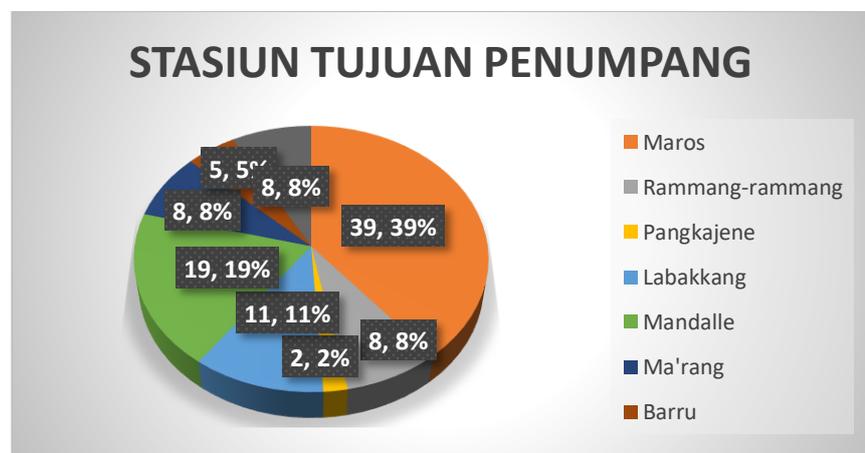


Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 5 Moda Menuju Stasiun

2) Stasiun Tujuan

Penumpang pada Stasiun Tanete Rilau mayoritas berhenti pada Stasiun Maros dengan persentase sebanyak 39,39% atau setara dengan 39 orang sedangkan untuk Stasiun pemberhentian paling rendah yaitu pada Stasiun Pangkajene dengan persentase sebanyak 2% atau setara dengan 2 orang yang dapat dilihat pada gambar V.6



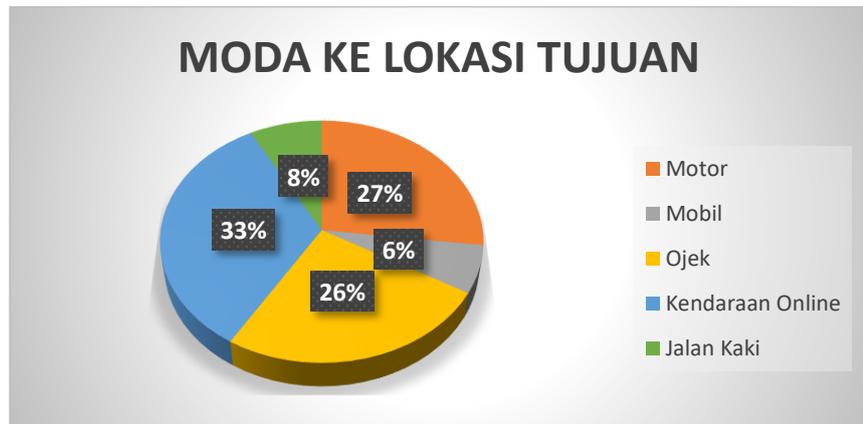
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 6 Stasiun Tujuan Penumpang

3) Moda Transportasi dari Stasiun ke Tempat Tujuan

Penumpang pada Stasiun Tanete Rilau mayoritas menggunakan moda motor menuju ke stasiun dengan persentase sebanyak 33%

atau setara dengan 33 orang sedangkan yang paling rendah yaitu jalan kaki dengan persentase 11 % atau setara dengan 11 orang yang dapat dilihat pada gambar V.7

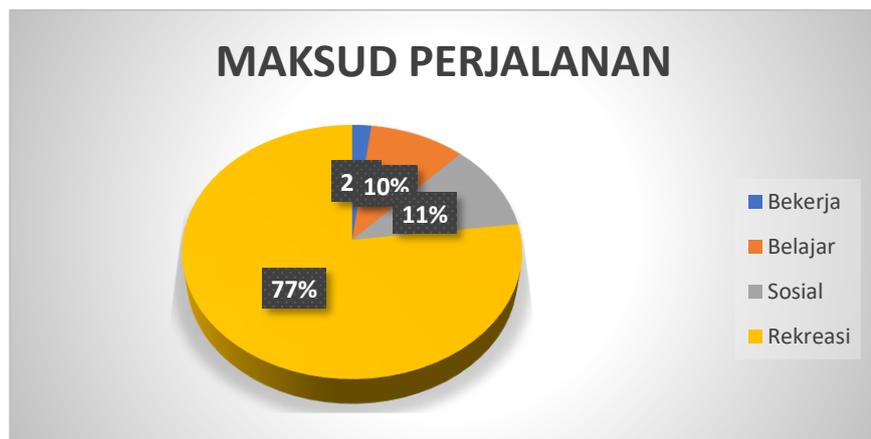


Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 7 Moda ke Lokasi Tujuan

4) Maksud Perjalanan

Penumpang pada Stasiun Tanete Rilau menggunakan kereta untuk kepentingan rekreasi dengan persentase sebanyak 77% atau setara dengan 77 orang sedangkan maksud perjalanan paling sedikit yaitu untuk bekerja dengan persentase 2% atau setara dengan 2 orang yang dapat dilihat pada gambar V.8



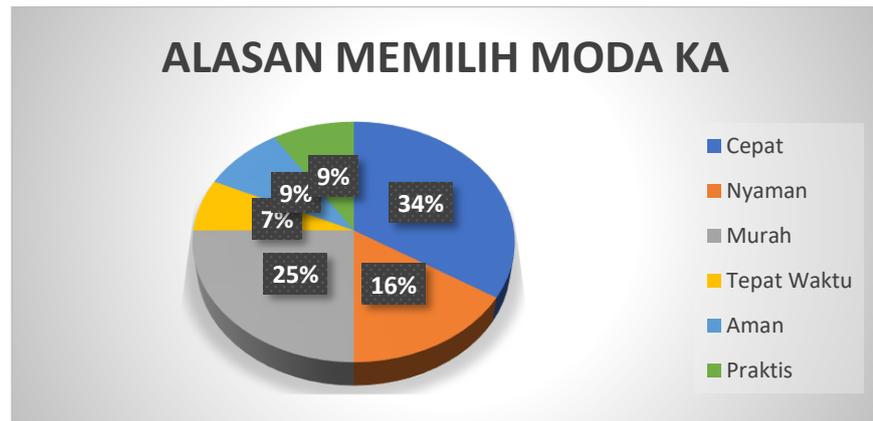
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 8 Maksud Perjalanan

5) Alasan Menggunakan Kereta Api

Penumpang pada Stasiun Tanete Rilau menggunakan kereta karena kereta api karena alasan cepat dengan persentase sebanyak 34% atau setara dengan 34 orang sedangkan alasan memilih kereta api paling sedikit yaitu karena alasan tepat waktu

dengan persentase 7% atau setara dengan 7 orang yang dapat dilihat pada gambar V.9



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 9 Alasan Memilih Moda Kereta Api

3. Kuesioner Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan

Dalam melakukan analisis ini dilakukan pengukuran pada 20 atribut untuk mengukur kualitas pelayanan di Stasiun Tanete Rilau yang dapat dilihat pada tabel V.2

Tabel V. 2 Atribut Kualitas Pelayanan

No	Atribut Kualitas Pelayanan
1	Akses keluar masuk stasiun
2	Ketersediaan kesehatan yang memadai (pos kesehatan, kursi roda, tandu, tabung oksigen)
3	Ketersediaan peron untuk fasilitas naik turun penumpang dengan aman
4	Tersedia <i>safety line</i> pada peron
5	Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan
6	Ketersediaan CCTV di Stasiun
7	Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di stasiun yang mudah dikenali
8	Ketersediaan loket tiket
9	Kemudahan penumpang dalam mendapatkan informasi di stasiun

No	Atribut Kualitas Pelayanan
10	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api
11	Ketersediaan ruang tunggu penumpang yang nyaman dan memadai
12	Ketersediaan toilet dan air yang bersih
13	Ketersediaan musholla yang luas dan memadai
14	Ketersediaan tempat sampah yang tersebar merata di stasiun
15	Ketersediaan informasi gangguan perjalanan Kereta Api
16	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi intermoda
17	Ketersediaan tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda empat
18	Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus
19	Ketersediaan <i>handrail</i> 65-80cm, berstektur kasar atau tidak licin
20	Ketersediaan ruangan khusus ibu dan bayi menyusui

Sumber: Hasil Analisis, 2023

4. Uji Validitas dan Realibilitas Data

a. Uji Validitas Data

Validitas adalah metode untuk mengukur seberapa akurat data yang dikumpulkan dari jawaban responden (instrumen penelitian). Penelitian ini dikatakan valid apabila terdapat kesamaan data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya lapangan pada objek diteliti dalam pengujian validitas ini menggunakan microsoft excel, data akan dikatakan valid bila r hitung $>$ r tabel pada signifikansi 5%. Dan sebaliknya bila pertanyaan atau item di angket nilai r hitung $<$ r tabel maka bisa dikatakan pertanyaan atau item tidak valid. Pengujian ini berfungsi untuk seberapa valid kuosioner yang digunakan dalam survei interview di Stasiun Tanete Rilau, hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel V.3

Tabel V. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan

Atribut Kualitas Pelayanan	R tabel	R Hitung Kepentingan	R Hitung Kepuasan	Keterangan
1	0.1966	0.2733	0.2715	Valid
2	0.1966	0.7307	0.2772	Valid
3	0.1966	0.6130	0.2773	Valid
4	0.1966	0.6056	0.2240	Valid
5	0.1966	0.8022	0.2035	Valid
6	0.1966	0.7970	0.4995	Valid
7	0.1966	0.7858	0.5209	Valid
8	0.1966	0.8443	0.2553	Valid
9	0.1966	0.8259	0.2871	Valid
10	0.1966	0.6617	0.6493	Valid
11	0.1966	0.7285	0.2742	Valid
12	0.1966	0.6229	0.2701	Valid
13	0.1966	0.7109	0.5558	Valid
14	0.1966	0.5869	0.5261	Valid
15	0.1966	0.8145	0.3575	Valid
16	0.1966	0.2110	0.2684	Valid
17	0.1966	0.8203	0.5244	Valid
18	0.1966	0.2087	0.4583	Valid
19	0.1966	0.3073	0.4259	Valid
20	0.1966	0.7215	0.3636	Valid

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Tabel V. 4 Nilai R Tabel

Distribusi Nilai R Tabel				
(df= n-2)				
Tingkat Signifikasi Untuk Uji				
n	10%	5%	2%	1%
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591
97	0.1662	0.1975	0.2335	0.2578
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540

Sumber: *Metode Penelitian Kuantitatif, 2012*

Dari hasil uji validitas diatas dengan menggunakan r hitung dengan pedoman r tabel. Nilai r tabel didapat dari rumus r tabel = $n - 2$. Sehingga nilai r tabel yaitu r tabel = $100 - 2 = 98$, dengan nilai r tabel 0,1966 dan dapat dikatakan kuisisioner valid

b. Uji Realibilitas Data

Pengujian reliabilitas adalah suatu pengujian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan penelitian ini hasilnya sama dalam waktu yang berbeda. Penelitian ini menggunakan dukungan data dari micosoft excel serta menggunakan rumus Alpha Crobach. Penggunaan rumus ini bertujuan melihat tingkat instrumen dalam penelitian dapat dinyatakan reliabel atau

tidak. Berikut hasil perhitungan uji realibilitas yang dapat dilihat pada tabel V.5

Tabel V. 5 Hasil Uji Realibilitas Kepentingan dan Kepuasan

Poin Variabel	Minimal Nilai Cronbach Alpha	Hasil Hitung Cronbach Alpha	Keterangan
Kepentingan	0.6	0.905	Reliabel
Kepuasan	0.6	0.602	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis, 2023

5. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* adalah analisis yang dimana responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut fasilitas dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut fasilitas tersebut serta tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Analisis ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap pelayanan di stasiun, maka dari itu dilakukan penelitian guna mengetahui penumpang sudah merasa puas atau kurang puas terhadap fasilitas yang tersedia. Hasil dari analisis IPA ini, dapat dilihat dalam tabel V.6

Tabel V. 6 Tabel Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan Penumpang

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata-Rata	
		Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
1	Akses keluar masuk stasiun	4.29	3.89
2	Ketersediaan kesehatan yang memadai pos kesehatan, kursi roda, tandu, tabung oksigen)	4.60	2.71

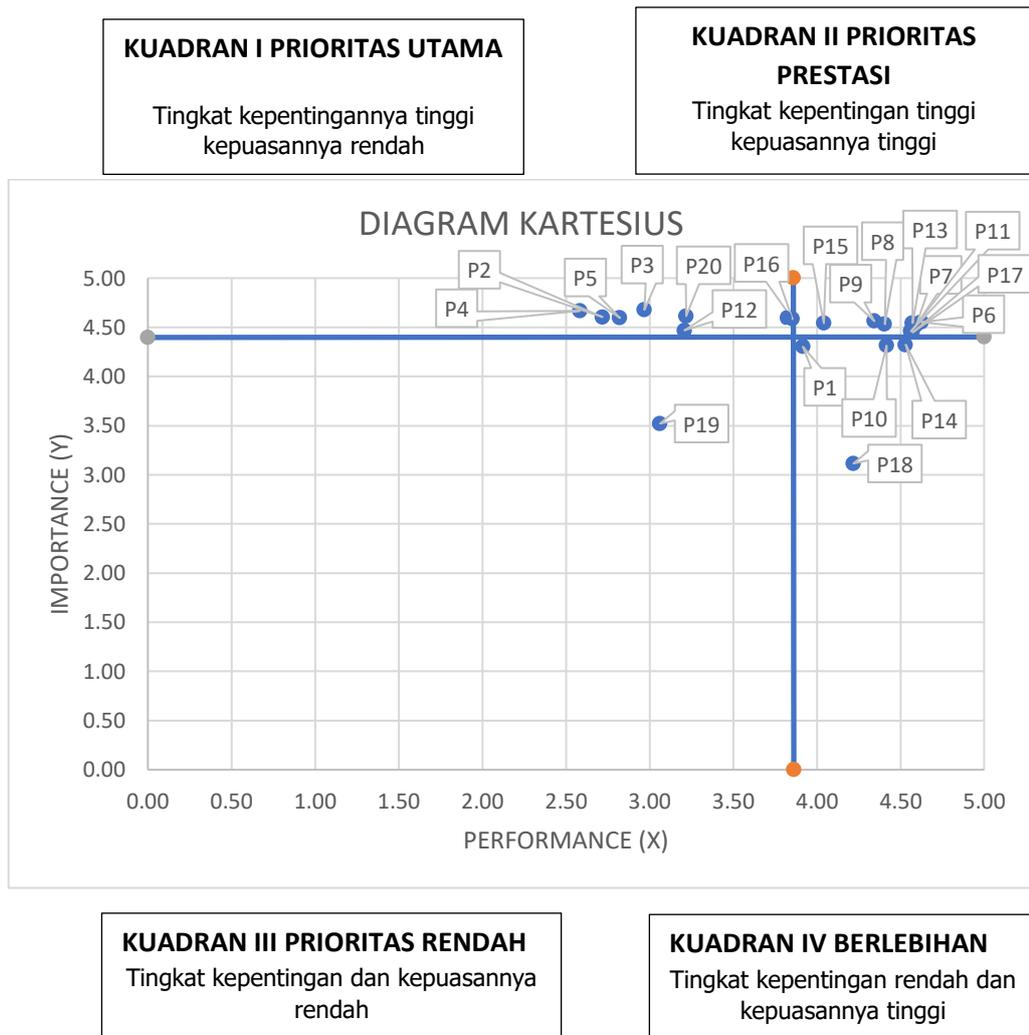
3	Ketersediaan peron untuk fasilitas naik turun penumpang dengan aman	4.67	3.02
4	Tersedia <i>safety line</i> pada peron	4.66	2.56
5	Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan	4.57	2.83
6	Ketersediaan CCTV di Stasiun	4.54	4.62
7	Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di stasiun yang mudah dikenali	4.51	4.56
8	Ketersediaan loket tiket	4.51	4.41
9	Kemudahan penumpang dalam mendapatkan informasi di stasiun	4.54	4.32
10	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api	4.31	4.41
11	Ketersediaan ruang tunggu penumpang yang nyaman dan memadai	4.44	4.57
12	Ketersediaan toilet dan air yang bersih	4.46	3.18
13	Ketersediaan musholla yang luas dan memadai	4.53	4.56
14	Ketersediaan tempat sampah yang tersebar merata di stasiun	4.32	4.52
15	Ketersediaan informasi gangguan perjalanan Kereta Api	4.53	4.06
16	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi intermoda	4.59	3.87
17	Ketersediaan tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda empat	4.43	4.57
18	Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus	3.14	4.20

19	Ketersediaan <i>handrail</i> 65-80cm, berstektur kasar atau tidak licin	3.52	3.08
20	Ketersediaan ruangan khusus ibu dan bayi menyusui	4.60	3.22
Jumlah		87.76	77.16
Rata-Rata		4.39	3.86

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan didapatkan tingkat kepentingan penumpang yang paling tinggi terhadap fasilitas pelayanan penumpang yaitu kebutuhan fasilitas untuk naik turun penumpang atau peron dengan rata-rata kepentingan 4,67 , sedangkan untuk tingkat kepuasan yang paling tinggi yaitu ketersediaan CCTV di stasiun dengan rata-rata kepuasan 4,62.

Hasil analisis IPA selanjutnya dijabarkan ke dalam diagram kartesius yang akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan tingkat prioritas berbeda-beda diagram kartesius digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan setiap atribut fasilitas berdasarkan hasil survei wawancara yang dilakukan, untuk tingkat kepentingan digambarkan dengan variabel Y sedangkan untuk tingkat kepuasan digambarkan dengan variabel X yang dapat pada gambar V.10



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 10 Diagram Kartesius

Dari hasil perhitungan hasil analisa tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Tanete Rilau, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

c. Kuadran I (Prioritas Utama)

Fasilitas yang terletak pada kuadran satu ini berarti memiliki prioritas utama untuk dapat ditingkatkan atau diperbaiki guna meningkatkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang ada di stasiun. Berikut atribut-atribut fasilitas yang masuk dalam kuadran satu:

- 1) Ketersediaan Fasilitas Kesehatan (P2)

- 2) Ketersediaan Peron untuk fasilitas naik turun penumpang (P3)
- 3) Tersedia *Safety Line* pada peron (P4)
- 4) Ketersediaan kanopi peron (P5)
- 5) Ketersediaan toilet dan air bersih (P12)
- 6) Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi moda (P16)
- 7) Ketersediaan ruang khusus ibu menyusui (P20)

Dari fasilitas prioritas ini dilakukan pengurutan berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasannya didapatkan sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan Peron untuk fasilitas naik turun penumpang
- 2) Tersedia *Safety Line* pada peron
- 3) Ketersediaan fasilitas kesehatan
- 4) Ketersediaan ruang khusus ibu menyusui
- 5) Ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi moda
- 6) Ketersediaan kanopi peron
- 7) Ketersediaan toilet dan air bersih

d. Kuadran II (Pertahanan Prestasi)

Fasilitas yang terletak pada kuadran dua berarti atribut fasilitas dianggap penting oleh penumpang serta kepuasannya sangat baik, sehingga penumpang merasa puas terhadap atribut fasilitas yang tersedia. Berikut atribut-atribut fasilitas yang masuk dalam kuadran dua:

- 1) Ketersediaan CCTV (P6)
- 2) Ketersediaan petugas keamanan (P7)
- 3) Ketersediaan loket (P8)
- 4) Kemudahan penumpang mendapatkan informasi (P9)
- 5) Ketersediaan ruang tunggu (P11)
- 6) Ketersediaan musholla (P13)
- 7) Ketersediaan informasi gangguan perjalanan Kereta Api (P15)
- 8) Ketersediaan tempat parkir (P17)

e. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Fasilitas yang terletak pada kuadran tiga berarti atribut fasilitas dianggap kurang penting oleh penumpang serta kepuasannya kurang, sehingga fasilitas pada kuadran ini kurang berpengaruh. Berikut atribut-atribut fasilitas yang masuk dalam kuadran tiga:

1) Ketersediaan *handrail* 65-80cm (P19)

f. Kuadran IV (Berlebihan)

Fasilitas yang terletak pada kuadran empat berarti atribut fasilitas dianggap kurang penting oleh penumpang akan tetapi kepuasannya sangat baik, sehingga fasilitas pada kuadran ini kurang berpengaruh. Berikut atribut-atribut fasilitas yang masuk dalam kuadran tiga:

1) Akses keluar masuk stasiun (P1)

2) Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api (P10)

3) Ketersediaan tempat sampah (P14)

4) Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus (P18)

6. Analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI)

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut fasilitas pelayanan jasa. CSI merupakan Indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur yang dapat dilihat pada tabel V.7

Tabel V. 7 Tabel Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Fasilitas Pelayanan Penumpang

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata-Rata	
		Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
1	APAR	3.76	4.37
2	Ketersediaan kesehatan yang memadai pos kesehatan, kursi roda, tandu, tabung oksigen)	4.60	2.71
3	Lampu Penerangan	3.76	4.28
4	Ketersediaan peron untuk fasilitas naik turun penumpang dengan aman	4.67	3.02

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata-Rata	
		Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
5	Ketersediaan kanopi peron agar penumpang terlindungi dari panas dan hujan	4.57	2.83
6	<i>Assembly point</i>	3.12	4.02
7	Ketersediaan CCTV di Stasiun	4.54	4.62
8	Ketersediaan petugas dan pelayanan keamanan di stasiun yang mudah dikenali	4.51	4.56
9	Ketersediaan loket tiket	4.51	4.41
10	Informasi kedatangan dan keberangkatan KA	4.31	4.41
11	Ketersediaan ruang tunggu penumpang yang nyaman dan memadai	4.44	4.57
12	Area Bording	2.47	3.40
13	Ketersediaan toilet dan air yang bersih	4.46	3.18
14	Ketersediaan musholla yang luas dan memadai	4.53	4.56
15	Sirkulasi udara	3.64	4.27
16	Kebersihan Stasiun	4.23	4.18
17	Ketersediaan tempat sampah yang tersebar merata di stasiun	4.32	4.52
18	Himbauan dilarang merokok	2.11	2.43
19	Informasi pelayanan penumpang	3.78	3.54

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata-Rata	
		Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
20	Informasi gangguan perjalanan KA	4.53	4.06
21	Informasi layanan penumpang	2.34	4.31
22	Ketersediaan tempat parkir kendaraan roda dua maupun roda empat	4.43	4.57
23	Papan penunjuk arah	4.23	4.35
24	Tempat duduk prioritas	2.40	4.31
25	<i>Ramp</i>	2.13	4.34
26	Ketersediaan jalan khusus penumpang berkebutuhan khusus (<i>Guiding block</i>)	3.12	4.20
27	Loket penyanggah disabilitas	2.52	4.15

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan atribut fasilitas pada tabel V.7 dilakukan analisa CSI maka didapatkan rata-rata hasil keseluruhan nilai kepentingan dan kepuasan tiap atribut fasilitas yang dapat dilihat pada tabel V.8

Tabel V. 8 Perhitungan CSI

No	Rata-Rata Kepentingan (MIS)	Rata-Rata Kinerja (MSS)	Weighted Factor (WF)	Weighted Score (WS)
P1	3.76	4.37	0.04	0.16
P2	4.60	2.71	0.05	0.12
P3	3.76	4.28	0.04	0.16
P4	4.67	3.02	0.05	0.14

No	Rata-Rata Kepentingan (MIS)	Rata- Rata Kinerja (MSS)	Weighted Factor (WF)	Weighted Score (WS)
P5	4.57	2.83	0.04	0.13
P6	3.12	4.02	0.03	0.12
P7	4.54	4.62	0.04	0.21
P8	4.51	4.56	0.04	0.20
P9	4.51	4.41	0.04	0.19
P10	4.31	4.41	0.04	0.19
P11	4.44	4.57	0.04	0.20
P12	2.47	3.40	0.02	0.08
P13	4.46	3.18	0.04	0.14
P14	4.53	4.56	0.04	0.20
P15	3.64	4.27	0.04	0.15
P16	4.23	4.18	0.04	0.17
P17	4.32	4.52	0.04	0.19
P18	2.11	2.43	0.02	0.05
P19	3.78	3.54	0.04	0.13
P20	4.53	4.06	0.04	0.18
P21	2.34	4.31	0.02	0.10
P22	4.43	4.57	0.04	0.20
P23	4.23	4.35	0.04	0.18
P24	2.40	4.31	0.02	0.10
P25	2.13	4.34	0.02	0.09

No	Rata-Rata Kepentingan (MIS)	Rata-Rata Kinerja (MSS)	Weighted Factor (WF)	Weighted Score (WS)
P26	3.12	4.20	0.03	0.13
P27	2.52	4.15	0.02	0.10
RATA-RATA	3.78	4.01	0.04	0.15
Weighted Score (WT)				4.02
CSI				0.80

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Menentukan CSI yaitu dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\%$$

$$\begin{aligned}
 CSI &= \frac{\sum_{i=1}^p MIS_i}{HS} \times 100\% \\
 &= \frac{4.02}{5} \times 100\% \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

Keterangan :

HS = *Highest Scale* skala maksimum yang digunakan

Kriteria yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan menggunakan *range* tertentu yang dapat diwakili nilai kepuasan. *Range* nilai tersebut adalah sebagai berikut:

- a. 0,81 - 1,00 Sangat Puas
- b. 0,66 – 0,80 Puas
- c. 0,51 – 0,65 Cukup Puas
- d. 0,35 – 0,50 Kurang Puas
- e. 0,00 – 0,34 Tidak Puas

Dari hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, maka dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Tanete Rilau sebesar 0,80 atau setara dengan 80%. Hasil ini termasuk pada kategori puas sesuai dengan *range* nilai 0,66 – 0,80 yang berarti penumpang merasa puas terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Tanete Rilau pada saat ini.

C. Analisis Rekomendasi Rancangan Fasilitas Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Tanete Rilau

Setelah dilakukan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan 7 fasilitas prioritas yaitu ketersediaan Peron untuk fasilitas naik turun penumpang, *Safety Line* pada peron, ketersediaan fasilitas kesehatan, ketersediaan ruang khusus ibu menyusui, ketersediaan informasi angkutan lanjutan/integrasi moda, ketersediaan kanopi peron, ketersediaan toilet dan air bersih maka dilakukan rancangan fasilitas untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Tanete Rilau. Berikut rekomendasi rancangan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Tanete Rilau:

1. Fasilitas naik turun penumpang (peron)

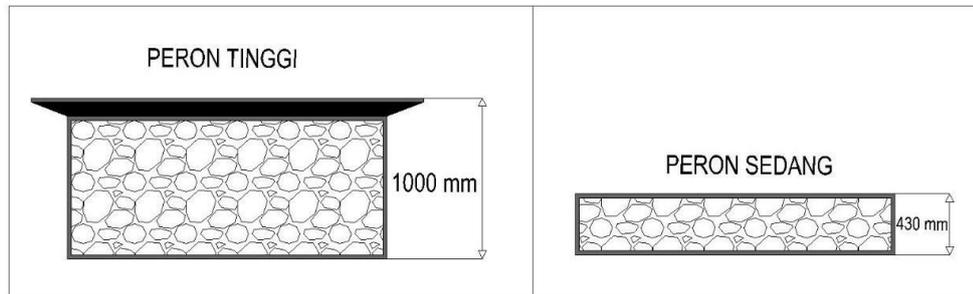
Peron merupakan bangunan yang terletak di samping jalur kereta api yang berfungsi untuk naik turun penumpang dari kereta api. Kondisi peron pada Stasiun Tanete Rilau saat ini masih terdapat peron sedang dengan penggunaan bancik, hal ini dapat menyebabkan aktifitas naik turun penumpang menjadi tidak leluasa yang dapat dilihat pada gambar V.11



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023

Gambar V. 11 Kondisi Eksisting Peron di Stasiun Tanete Rilau

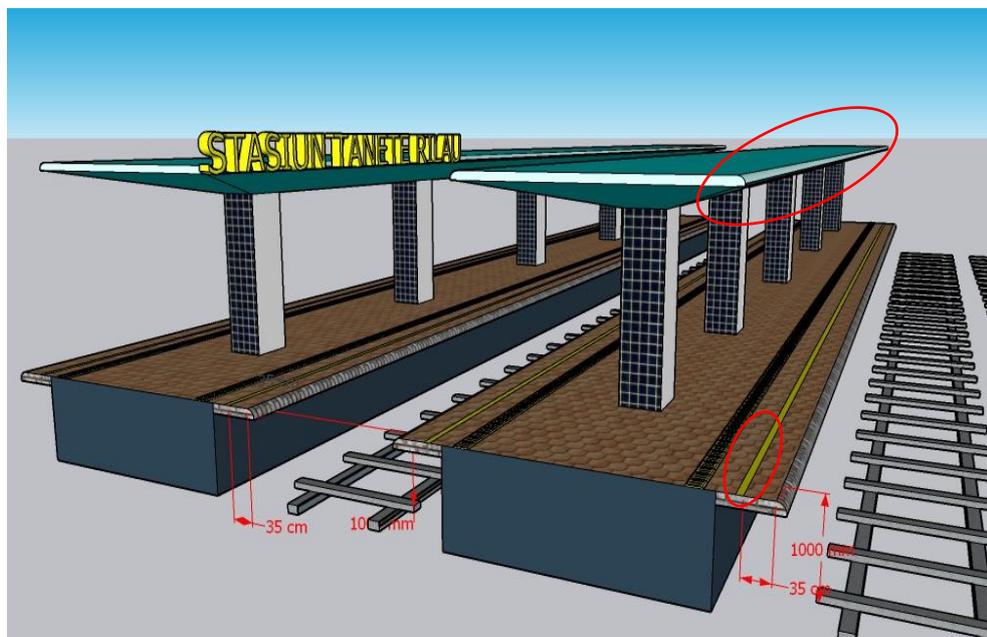
Oleh karena itu diperlukan peningkatan peron berdasarkan kebutuhan penumpang sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun demi kenyamanan penumpang, maka peron sedang ditingkatkan menjadi peron tinggi. Berikut usulan perencanaan peron sedang menjadi peron tinggi dapat dilihat pada gambar V.12



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 12 Rencana Peninggian Peron di Stasiun Tanete Rilau

Selain itu pada peron Stasiun Tanete Rilau belum memiliki kanopi peron yang sesuai dengan panjang peron pada jalur 2 serta *safety line* yang berfungsi sebagai peringatan kepada penumpang batas garis aman pada peron dengan jarak 35 cm dari tepi peron sesuai dengan standar pelayanan minimum. Berikut usulan rencana pemberian kanopi peron dan *safety line* pada peron Stasiun Tanete Rilau dapat dilihat pada gambar V.13



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 13 Rencana Desain Pemberian Kanopi Peron dan *Safety Line* di Stasiun Tanete Rilau

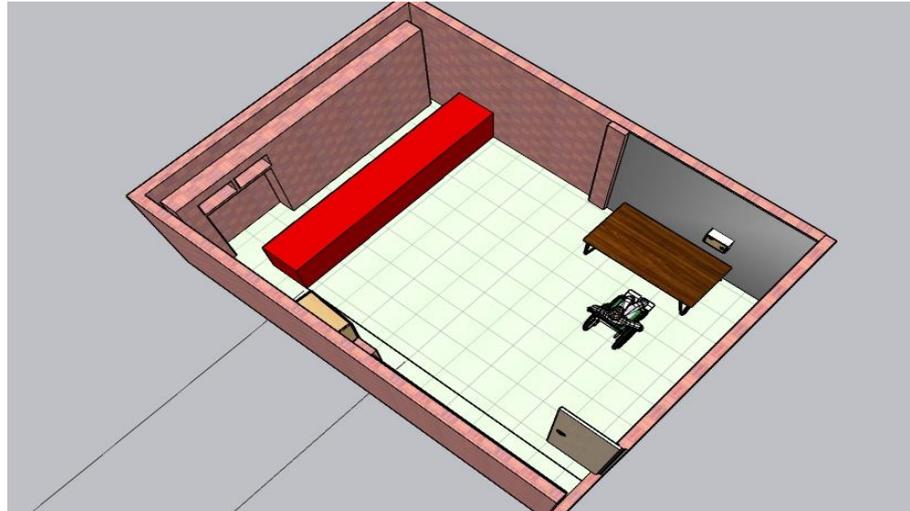
2. Ruang Fasilitas Kesehatan

Berdasarkan standar pelayanan minimum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, stasiun kelas kecil harus mempunyai fasilitas kesehatan yang memadai seperti perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu serta tabung oksigen yang belum tersedia pada Stasiun Tanete Rilau untuk penanganan keadaan darurat sehingga diperlukan fasilitas ruang kesehatan untuk tempat penyimpanan fasilitas kesehatan dengan ukuran 3 m x 4 m. Berikut usulan perencanaan ruang kesehatan pada Stasiun Tanete Rilau dapat dilihat pada gambar V.14 serta desain ruang kesehatan pada Stasiun Tanete Rilau dapat dilihat pada gambar V.15



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 14 Rencana Ruang Kesehatan di Stasiun Tanete Rilau

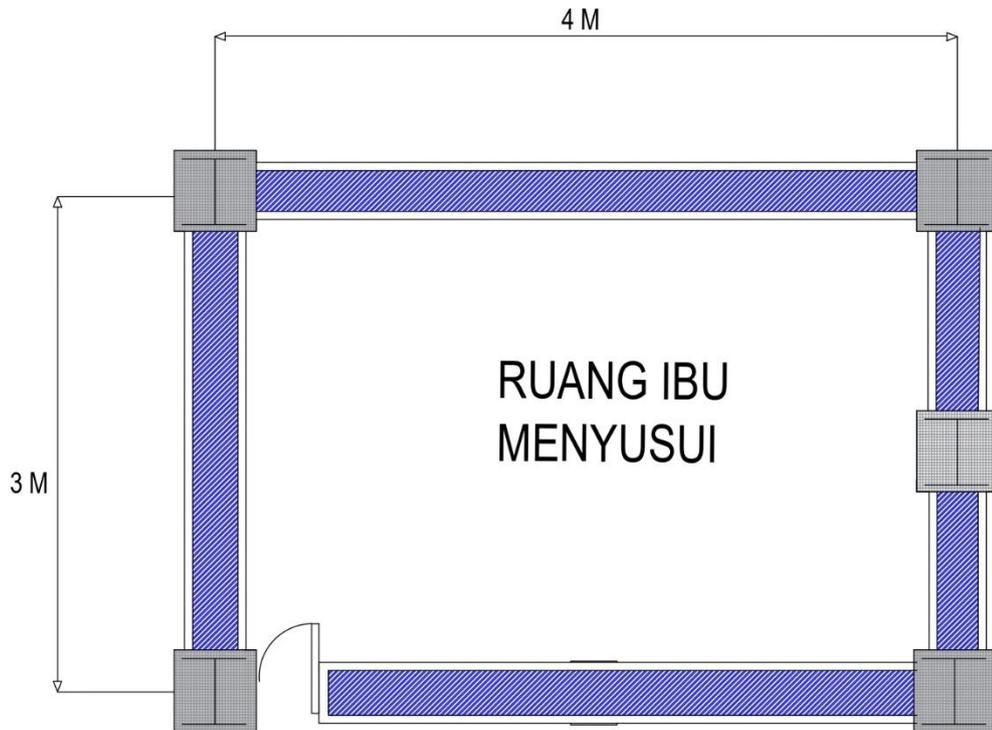


Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 15 Rencana Desain Ruang Fasilitas Kesehatan di Stasiun Tanete Rilau

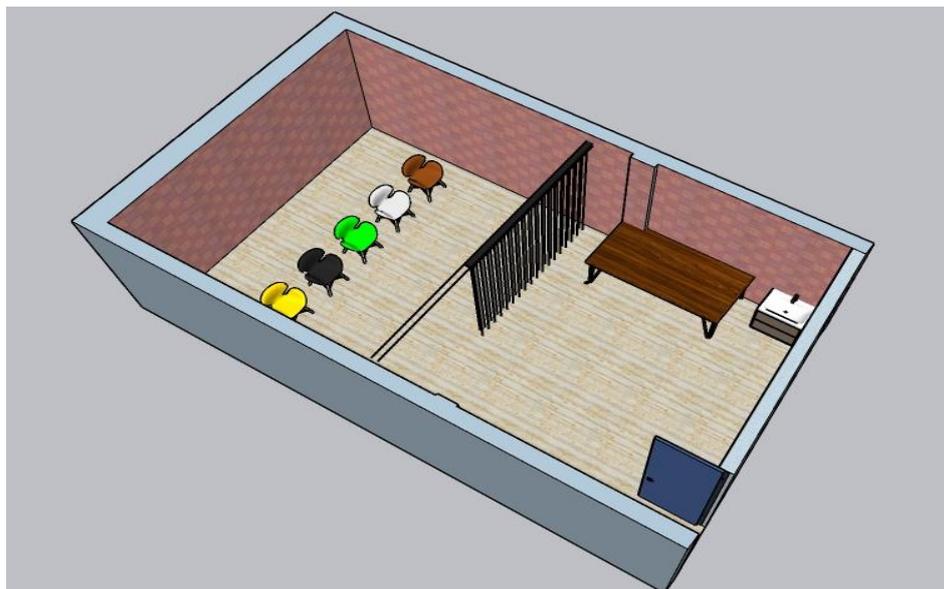
3. Ketersediaan Ruang Ibu Menyusui

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, pada stasiun harus memiliki fasilitas ruangan untuk ibu menyusui sedangkan pada Stasiun Tanete Rilau belum memiliki fasilitas ruang ibu menyusui hal ini akan mempersulit penumpang wanita yang sedang membawa bayi ketika membutuhkan fasilitas ini. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ruang untuk ibu menyusui dengan ketentuan minimal panjang dan lebar sebesar 3x4 meter berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui Dan/Atau Memerah Air Susu. Berikut usulan perencanaan ruang ibu menyusui pada Stasiun Tanete Rilau dapat dilihat pada gambar V.16 serta desain ruang ibu menyusui pada Stasiun Tanete Rilau dapat dilihat pada gambar V.17



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 16 Rencana Ruang Ibu Menyusui di Stasiun Tanete Rilau



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar V. 17 Rencana Desain Ruang Ibu Menyusui di Stasiun Tanete Rilau

4. Ketersediaan informasi angkutan lanjutan atau integrasi moda

Ketersediaan informasi moda angkutan lanjutan pada stasiun sangatlah penting dikarenakan dalam informasi tersebut memuat tentang lokasi serta

penunjuk arah angkutan lanjutan dari stasiun, maka dari itu diperlukan informasi angkutan lanjutan untuk penumpang terlebih stasiun ini merupakan stasiun baru.

5. Ketersediaan Toilet

Pada Stasiun Tanete Rilau sudah memiliki toilet yang dimana memiliki toilet pria dan wanita akan tetapi menurut Standar Pelayanan Minimum Sesuai PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api untuk bagian toilet harus memiliki wastafel, maka dari itu untuk fasilitas toilet pada Stasiun Tanete Rilau harus dilengkapi dengan wastafel agar sesuai dengan standar pelayanan minimum.