

ANALISIS KINERJA STASIUN KERETA API

(Studi Kasus: Analisis Kinerja Stasiun Kereta Api Jakarta Kota)

Fitriana Pratiwi ¹⁾ Budi Arief ²⁾ Andi Rahmah ³⁾

ABSTRAK

Kereta api merupakan salah satu solusi alat transportasi mengenai efisiensi waktu, keselamatan, serta kapasitas penumpang. Kereta api memiliki jalur sendiri berupa rel tanpa hambatan lalu lintas. Selain itu, tingkat pelayanan keamanan dan fasilitas kebersihan lebih terjamin dibandingkan dengan transportasi lainnya. Tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Jakarta Kota dan untuk mengetahui tingkat kelayakan berdasarkan peraturan yang berlaku dan juga mengenai penyesuaian beberapa fasilitas seiring meningkatnya jumlah pengguna jasa kereta api. Dengan menggunakan Metode yaitu survei pengamatan secara langsung untuk kemudian dibandingkan dengan PM No. 63 Tahun 2019, kuesioner kepada pengguna jasa tentang pelayanan, perhitungan *Service Quality* dan kemudian disesuaikan dengan kebutuhan beberapa fasilitas. Stasiun ini memenuhi 92,42 % jenis atribut pelayanan yang diatur berdasarkan peraturan tersebut. Nilai gap paling tinggi yaitu “Kemudahan” sebesar -0,59 dan paling rendah yaitu “Kenyamanan” sebesar -0,23. Pihak stasiun sebaiknya meningkatkan tingkat keamanan, kesetaraan dan kenyamanan penumpang.

Kata kunci : Kinerja SPM, *Service Quality*, kuisisioner.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu fasilitas pendukung bagi masyarakat saat ini. Kereta api salah satu solusi alat transportasi mengenai efisiensi waktu, keselamatan, serta kapasitas penumpang.

Stasiun Jakarta Kota merupakan salah satu stasiun kereta api kelas besar tipe A dan termasuk dalam Daerah Operasi 1 (DAOP) Jakarta yang melayani perjalanan Jabodetabek kereta comuter dan kereta api jarak jauh.

Stasiun besar memiliki perlengkapan yang lebih banyak untuk menunjang kenyamanan dan keamanan pengguna jasa dari pada stasiun dengan kategori stasiun kecil atau sedang. Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan fasilitas stasiun sesuai dengan SPM dengan tujuan menganalisis sejauh mana kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Jakarta Kota.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Jakarta Kota dan untuk mengetahui tingkat kelayakan berdasarkan peraturan yang berlaku. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Jakarta Kota sesuai Standar Pelayanan Minimum pada peraturan yang berlaku.
2. Mengetahui fasilitas yang tersedia pada Stasiun Kereta Api Jakarta Kota.
3. Mengetahui kinerja berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

1.3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi meninjau dan mengamati secara langsung keadaan yang terjadi dilapangan, metode survey untuk mengetahui terkait fasilitas dan kinerja pelayanan loket, metode wawancara dilakukan dengan menanyakan secara langsung dan memberikan lembar kuisisioner, metode analisis menganalisis kinerja stasiun dengan peraturan yang berlaku.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Stasiun Kereta Api

suatu stasiun kereta api harus mampu menampung, menata dan mengendalikan serta melayani

dengan baik semua kegiatan yang terjadi akibat adanya perpindahan kendaraan, penumpang maupun barang sehingga semua kegiatan yang ada pada stasiun kereta api dapat berjalan aman, lancar, teratur, tertib, dan nyaman.

2.2. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Berdasarkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM. 63 Tahun 2019. SPM penumpang di stasiun paling sedikit harus mencakup 6 kriteria yaitu:

- a. Keselamatan
 - 1) Informasi dan fasilitas keselamatan
 - 2) Informasi dan fasilitas kesehatan
- b. Keamanan
 - 1) Fasilitas keamanan
 - 2) Petugas keamanan
 - 3) Informasi gangguan keamanan
- c. Keandalan
 - 1) Layanan penjualan tiket
- d. Kenyamanan
 - 1) Ruang tunggu
 - 2) Ruang boarding (ruang verifikasi identitas calon penumpang)
 - 3) Toilet
 - 4) Musala
 - 5) Fasilitas pengatur sirkulasi udara diruang tunggu tertutup
- e. Kemudahan
 - 1) Informasi pelayanan
 - 2) Informasi gangguan perjalanan kereta Api
 - 3) Informasi angkutan lanjutan
 - 4) Fasilitas layanan penumpang
 - 5) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
 - 6) Tempat parkir
- f. Kesetaraan
 - 1) Fasilitas bagi penumpang Difable
 - 2) Ruang ibu menyusui

2.3. Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel responden dapat menggunakan rumus persamaan Slovin 2.1. sebagai berikut: (Sujarweni, 2014).

Keterangan :

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \quad 2.1$$

n = Jumlah atau ukuran sampel. 13

N = Jumlah pengguna atau populasi.

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di toleransi (0,5 %).

2.4. Metode Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan ini digunakan 5 tingkat penilaian (skala likert) mengenai kepuasan (kinerja) pelayanan yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut: sangat baik diberikan bobot 5, baik diberikan bobot 4, cukup baik diberikan bobot 3, tidak baik diberikan bobot 2, sangat tidak baik diberikan bobot 1. Sementara untuk penilaian kepentingan (harapan) pelayanan diberikan lima penilaian dengan masing-masing bobot sebagai berikut: Sangat penting diberikan bobot 5, penting diberikan bobot 4, cukup penting diberikan bobot 3, tidak penting diberikan bobot 2, sangat tidak penting diberikan bobot 1.

Ada beberapa langkah dalam penerapan metode kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Menghitung bobot nilai dari masing-masing atribut pertanyaan.

$$\text{Bobot} = (n1 \times bn1) + (n2 \times bn2) + (n3 \times bn3) + (n4 \times bn4) + (n5 \times bn5) \dots\dots\dots(2.2)$$

n = Banyaknya jawaban setiap atribut.
Bn= Bobot penilaian skala likert (1 s.d. 5)
2. Menghitung angka tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan kepuasaan (kinerja).

$$SQp = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \quad 2.5$$

Keterangan :

SQp = Angka tingkat kepuasan

atribut.

ISij = Total nilai bobot jawaban responden tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan.

M = Total responden.

K = Jumlah atribut.

- Menghitung angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan kepentingan (harapan).

$$SQi = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \dots\dots\dots 2.4$$

Keterangan :

Sqi = Angka tingkat kepentingan atribut.

ISij = Total nilai bobot jawaban responden tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan.

M = Total responden.

k = Jumlah atribut.

- Menghitung kesenjangan (gap) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pertanyaan.

$$\text{Skor Gap} = SQp - SQi \dots\dots\dots 2.5$$

Keterangan :

Skor Gap = Angka kesenjangan.

SQp = Angka tingkat kepuasan atribut.

SQi = Angka tingkat kepentingan atribut.

- Menghitung angka tingkat kepuasan setiap kriteria.

$$SDp = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \dots\dots\dots 2.6$$

Keterangan :

SDp = Angka tingkat kepuasan untuk kriteria i.

ISij = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk kriteria

iQ = Total atribut.

K = Jumlah kriteria pertanyaan.

$$2DI = \frac{0}{j} \sum_{i=1}^k \dots\dots\dots$$

Keterangan :

SDi = Angka tingkat kepentingan untuk kriteria i.

ISij = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk kriteria

i.Q = Total atribut.

K = Jumlah kriteria pertanyaan.

2.5. Pengolahan data dengan SPSS

Menurut Getut, (2013) (dalam Jurnal Maiyozzi C. dkk., 2018) program SPSS merupakan perangkat lunak statistika yang telah dikembangkan lebih dari 30 tahun.

Menurut Vivi Herlina, (2019) uji validitas adalah mengukur koefisien korelasi antara skor suatu pertanyaan atau indikator yang diuji dengan skor total pada 19 variabelnya. Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi yang pada umumnya menggunakan taraf 0,01 (1%), tingkat kepercayaan 90%, 0,05 (5%), tingkat kepercayaan 95%, dan 0,1 (10%) dengan tingkat kepercayaan 99%. Hasil validitasnya dapat diketahui pada semua item pertanyaan dengan ketentuan; jika r tabel < r hitung maka dinyatakan "valid" dan jika r tabel > r hitung maka dinyatakan "tidak valid". Untuk membaca nilai r tabel berdasarkan ketentuan Tabel R (Sugiyono,2012) yang ada perlu diketahui dahulu nilai df (Degree of Freedom) sebagaiberikut: (Vivi Herlina, 2019).

$$df = n - 2 \dots\dots\dots 2.8$$

Keterangan :

df = Nilai N pada Tabel R.

n = Jumlah koresponden.

Menurut Vivi Herlina, (2019) uji reliabilitas digunakan berkenaan dengan tingkat ketetapan hasil pengukuran. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah Cronbach's Alpha dan Split Half Spearman Brown. Beberapa ketentuan yang harus dipenuhi yaitu: (Vivi Herlina, 2019).

➤ Cronbach's alpha < 0,50 = reliabilitas rendah.

- Cronbach's alpha 0,51 – 0,70 = reliabilitas moderat.
- Cronbach's alpha 0,71 – 0,90 = reliabilitas tinggi.
- Cronbach's alpha > 0,90 = reliabilitas sempurna

2.6. Pelayanan Tiket Stasiun

Pelayanan tiket adalah pelayanan yang melayani calon penumpang dan memberikan informasi mengenai; penjualan tiket, pemesanan tiket, pembatalan dan penukaran tiket, informasi harga tiket, informasi ketersediaan tempat duduk dan layanan elektronik payment. Menghitung kebutuhan loket tiket di stasiun dengan menggunakan metode First In First Out (FIFO) dengan rumus sebagai berikut: (Sulistiyani, 2014).

$$L = 0,64 \text{ m}^2/\text{orang} \times V \times LF \dots\dots\dots 2.12$$

Keterangan :

L = Luas ruang pelayanan ruang tunggu dan publik (m²)

V = Jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk dalam 1 tahun(orang).

LF = Load Factor (100 %).

2.7. Ruang Tunggu Stasiun

Penentuan ukuran ruang harus mempertimbangkan berbagai hal sehubungan dengan kapasitas, utilitas, aksesibilitas, keselamatan, keamanan dan kenyamanan bagi pengguna ruangan. Sehubungan dengan kapasitas ruang, luas ruang pelayanan dan publik dapat dihitung dengan formulasi sebagai berikut: (Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia, 2012).

$$L = 0,64 \text{ m}^2/\text{orang} \times V \times LF \dots\dots\dots 2.12$$

Keterangan :

L = Luas ruang pelayanan ruang tunggu dan publik (m²)

V = Jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk dalam 1 tahun (orang).

LF = Load Factor (100 %).

2.8. Peron Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, peron adalah bangunan yang terletak di samping jalur kereta api yang berfungsi untuk naik turun penumpang.

Tabel 2.1. Ketentuan Minimal Lebar Peron

| No | Jenis Peron | Diantara dua jalur (<i>island platform</i>) | Di tepi jalur (<i>side platform</i>) |
|----|-------------|---|--|
| 1. | Tinggi | 2 meter | 1,65 meter |
| 2. | Sedang | 2,5 meter | 1,9 meter |
| 3. | Rendah | 2,8 meter | 2,05 meter |
| | | | |

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api

2.9. Tempat Parkir

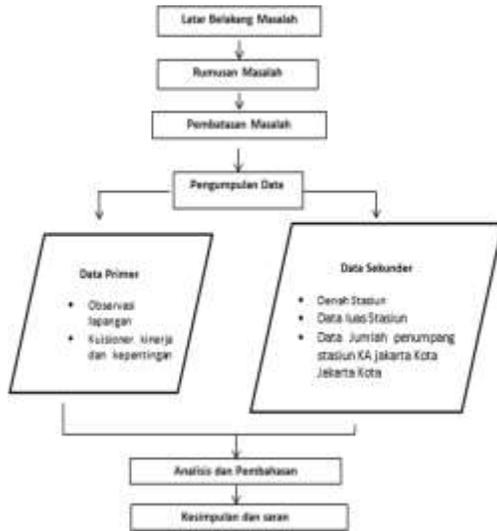
Fasilitas parkir kendaraan di Stasiun disediakan untuk berbagai jenis kendaraan seperti mobil pribadi, taksi, bus dan sepeda motor. Selain aksesibel bagi berbagai kendaraan tersebut, jalan di area parkir juga harus aksesibel bagi mobil pemadam kebakaran, truk pengangkut peralatan dan truk pengangkut sampah. (Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia, 2012).

Tabel 2.2. Penentuan SRP (Satuan Ruang Parkir) Kendaraan

| No. | Jenis Kendaraan | SRP (m ²) |
|-----|---------------------------------------|-----------------------|
| 1. | A. Mobil Penumpang Untuk Golongan I | 2,30 x 5,0 |
| | B. Mobil Penumpang Untuk Golongan II | 2,50 x 5,0 |
| | C. Mobil Penumpang Untuk Golongan III | 3,00 x 5,0 |
| 2. | Bus atau Truk | 3,40 x 12,5 |
| 3. | Sepeda Motor | 0,75 x 2,0 |

Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1998

III. METODOLOGI PENELITIAN



3.1 Diagram Alir Penelitian

3.2 Analisis Data

1. Melakukan observasi secara langsung dengan menggunakan metode survei fasilitas yang tersedia di stasiun kereta api Jakarta kota. Dilakukan pengamatan secara langsung di dalam maupun di luar stasiun.
2. Menentukan jumlah sampel penelitian.
3. Menentukan kriteria responden.
4. Pembagian kuisisioner kinerja dan harapan.
5. Melakukan uji Validitas dan Reabilitas dengan menggunakan program SPSS.
6. Pengolahan data:
 - Menghitung bobot nilai dari masing-masing atribut pertanyaan.
 - Menganalisis angka tingkat kepuasan (kinerja) pengguna jasa.
 - Menganalisis angka tingkat kepentingan (harapan) pengguna jasa.
 - Menghitung nilai kesenjangan (gap) dari masing-masing atribut pertanyaan.
 - Menghitung nilai kepuasan (kinerja) dan kepentingan (harapan) setiap kriteria pertanyaan.
 - Menganalisis nilai kesenjangan (gap) per kriteria antara kepuasan dan

kepentingan kualitas pelayanan (*service quality*) dari masing-masing kriteria.

- Menganalisis beberapa fasilitas pelayanan seperti loket tiket, ruang tunggu, peron, dan parker kendaraan.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Kondisi Fasilitas Pelayanan Stasiun

Berdasarkan pengamatan secara langsung kondisi di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota yang telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 63 Tahun 2019 didapat kesimpulan bahwa stasiun tersebut telah memenuhi 92,42 % jenis atribut pelayanan yang diatur berdasarkan peraturan tersebut. Ada beberapa jenis atribut pelayanan yang belum dipenuhi yaitu Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup dan beberapa fasilitas untuk penumpang disabilitas.

4.2. Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kuesioner

4.2.1 Menentukan Jumlah Sampel Responden

Berdasarkan data yang di dapat dari PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI), jumlah pengguna jasa di Stasiun Jakarta Kota tahun 2020 yaitu 4.099.291 orang/tahun. Maka untuk 1 bulan di hitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &= 4.099.291 / 12 \\ &= 341.607,58 \approx 341.608 \text{ orang/bulan.} \\ &\text{Untuk 1 hari dihitung sebagai berikut:} \\ &= 341.608 / 30 \\ &= 11.387 \text{ orang/hari} \end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas maka jumlah sampel responden dapat dihitung menggunakan rumus persamaan Slovin 2.1. sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah atau ukuran sampel.

N = Jumlah pengguna atau populasi.
 E = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan

pengambilan sampel yang masih bisa di toleransi (10 %).

$$n = \frac{11.387}{(1+11.387 \times 0,1^2)}$$

$$n = 99,79 \approx 100 \text{ orang responden}$$

Jadi, jumlah sampel responden yang didapat berdasarkan perhitungan

4.2.2 Analisis Pengumpulan Data Kuisisioner

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner yang telah diberikan kepada responden yang berjumlah 100 orang di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota di dapat data-data sebagai berikut:

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Perempuan | 45 | 45% |
| Laki-laki | 55 | 55% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| 20 – 30 Tahun | 78 | 78% |
| 31 – 40 Tahun | 14 | 14% |
| 41 - 50 Tahun | 6 | 6% |
| > 50 Tahun | 2 | 2% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------------|------------|----------------|
| Pelajar / Mahasiswa | 34 | 34% |
| PNS/TNI/Polri | 14 | 14% |
| Pegawai Swasta | 45 | 45% |
| Wiraswasta | 9 | 9% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan

| Keperluan | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------|------------|----------------|
| Keperluan Pribadi | 40 | 40% |
| Keperluan Pekerjaan | 30 | 30% |
| Keperluan Pendidikan | 10 | 10% |
| Rekreasi/Liburan | 20 | 20% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan perMinggu

| Banyak Perjalanan | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| 1-2 Kali | 57 | 57% |
| 3-4 Kali | 18 | 18% |
| 5-6 Kali | 21 | 21% |
| >6 Kali | 4 | 4% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

| Tujuan | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|----------------|
| Jakarta | 53 | 53% |
| bogor | 31 | 31% |
| Bekasi | 9 | 9% |
| Tanjung Priok | 7 | 7% |
| Total | 100 | 100 |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

4.2.3 Menentukan Jumlah Sampel Responden

4.2.3.1 Uji Validitas

Untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,01 (10%) yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Hasil validitasnya dapat diketahui pada semua item pertanyaan dengan ketentuan; jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dinyatakan “valid” dan jika $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka dinyatakan “tidak valid”.

Menentukan nilai R-Tabel menggunakan rumus df (Degree of Freedom) persamaan 2.8. sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

$$df = 100 - 2$$

$$df = 98$$

Keterangan :

df = Nilai N pada Tabel R.

n = Jumlah koresponden.

Maka lihat tabel R-Tabel $df = 98$, uji dua arah signifikansi 0,1. Di dapat nilai R-Tabel sebesar 0.1654

Tabel 4.8. Hasil Output Perhitungan Uji Validitas SPSS v.24 Trial

| No | Hasil Uji Variabel Pertanyaan | Nilai R-Tabel sig. 10 % (N=100 orang) | Keterangan |
|----|-------------------------------|---------------------------------------|------------|
| 1 | 0,585 | 0,1654 | Valid |
| 2 | 0,638 | 0,1654 | Valid |
| 3 | 0,481 | 0,1654 | Valid |
| 4 | 0,532 | 0,1654 | Valid |
| 5 | 0,466 | 0,1654 | Valid |
| 6 | 0,608 | 0,1654 | Valid |
| 7 | 0,577 | 0,1654 | Valid |
| 8 | 0,601 | 0,1654 | Valid |
| 9 | 0,341 | 0,1654 | Valid |
| 10 | 0,558 | 0,1654 | Valid |
| 11 | 0,630 | 0,1654 | Valid |
| 12 | 0,590 | 0,1654 | Valid |
| 13 | 0,550 | 0,1654 | Valid |
| 14 | 0,586 | 0,1654 | Valid |
| 15 | 0,659 | 0,1654 | Valid |
| 16 | 0,681 | 0,1654 | Valid |
| 17 | 0,685 | 0,1654 | Valid |
| 18 | 0,678 | 0,1654 | Valid |
| 19 | 0,219 | 0,1654 | Valid |
| 20 | 0,592 | 0,1654 | Valid |
| 21 | 0,710 | 0,1654 | Valid |
| 22 | 0,721 | 0,1654 | Valid |
| 23 | 0,695 | 0,1654 | Valid |
| 24 | 0,607 | 0,1654 | Valid |
| 25 | 0,639 | 0,1654 | Valid |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.8. hasil uji validitas data kuesioner menggunakan program SPSS dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan mempunyai keterkaitan atau korelasi. Dilihat dari nilai R hitung $>$ R tabel = 0,1654. Menunjukkan bahwa keseluruhan item pertanyaan pada kuesioner penelitian memiliki nilai korelasi yang baik dan dapat digunakan.

4.2.3.2 Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas data kuesioner menggunakan program perangkat lunak SPSS v.25 Trial.

Tabel 4.9. Hasil *Output* Perhitungan Uji Reliabilitas SPSS v.25 *Trial*

| Jumlah Variabel | Nilai Cronbach's Alpha | Ketentuan Nilai Alpha | Keterangan |
|-----------------|------------------------|-----------------------|------------|
| 25 | 0,917 | 0,70 | Reliabel |

Sumber: Data Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.9. hasil uji reliabilitas data kuesioner menggunakan program SPSS diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,917. Berdasarkan ketentuan nilai cronbach's alpha 0,70-0,90 yang berarti reliabilitas tinggi. Menunjukkan bahwa data kuesioner penelitian dari 25 item pertanyaan dengan jumlah responden 100 orang memiliki nilai keajegan atau konsistensi jawaban yang tinggi sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

4.2.4 Analisis Data Menggunakan Metode *Service Quality*

Menganalisis angka tingkat kepuasan (kinerja) pengguna jasa. Menghitung bobot nilai dari masing-masing atribut pertanyaan menggunakan persamaan 2.2. kemudian dimasukkan ke tabel 4.10. Contoh perhitungan bobot pada item pertanyaan :

$$\text{Bobot} = (n1 \times bn1) + (n2 \times bn2) + (n3 \times bn3) + (n4 \times bn4) + (n5 \times bn5)$$

$$\text{Bobot} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (16 \times 3) + (61 \times 4) + (23 \times 5) = 407$$

Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap atribut pertanyaan. Angka tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.3. sebagai berikut:

Tabel 4.10. Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Tingkat Kepuasan (Kinerja)

| Pertanyaan Nomor | Jawaban Tingkat Kepuasan | | | | | Jumlah | Bobot | Tingkat Kepuasan |
|------------------|--------------------------|----|----|----|----|--------|-------|------------------|
| | STB | TB | CB | B | SB | | | |
| 1 | 0 | 0 | 16 | 61 | 23 | 100 | 407 | 4,07 |
| 2 | 0 | 1 | 27 | 54 | 18 | 100 | 389 | 3,89 |
| 3 | 0 | 2 | 22 | 47 | 29 | 100 | 403 | 4,03 |
| 4 | 0 | 1 | 24 | 61 | 14 | 100 | 388 | 3,88 |
| 5 | 0 | 1 | 19 | 62 | 17 | 100 | 392 | 3,92 |
| 6 | 0 | 5 | 33 | 53 | 9 | 100 | 366 | 3,66 |
| 7 | 0 | 3 | 31 | 42 | 24 | 100 | 387 | 3,87 |
| 8 | 0 | 1 | 13 | 49 | 37 | 100 | 422 | 4,22 |
| 9 | 0 | 2 | 34 | 61 | 3 | 100 | 365 | 3,65 |
| 10 | 0 | 2 | 15 | 56 | 27 | 100 | 408 | 4,08 |
| 11 | 0 | 2 | 23 | 48 | 27 | 100 | 400 | 4,00 |
| 12 | 0 | 1 | 28 | 57 | 14 | 100 | 384 | 3,84 |
| 13 | 0 | 2 | 32 | 54 | 12 | 100 | 376 | 3,76 |
| 14 | 0 | 0 | 30 | 57 | 12 | 100 | 378 | 3,78 |
| 15 | 0 | 1 | 27 | 58 | 14 | 100 | 385 | 3,85 |
| 16 | 0 | 2 | 29 | 53 | 16 | 100 | 383 | 3,83 |
| 17 | 0 | 2 | 21 | 58 | 19 | 100 | 394 | 3,94 |
| 18 | 0 | 1 | 31 | 52 | 16 | 100 | 383 | 3,83 |
| 19 | 0 | 2 | 26 | 61 | 11 | 100 | 381 | 3,81 |
| 20 | 0 | 9 | 28 | 46 | 17 | 100 | 371 | 3,71 |
| 21 | 0 | 1 | 33 | 56 | 10 | 100 | 375 | 3,75 |
| 22 | 0 | 0 | 18 | 66 | 16 | 100 | 398 | 3,98 |
| 23 | 0 | 2 | 26 | 59 | 13 | 100 | 383 | 3,83 |
| 24 | 0 | 7 | 31 | 50 | 12 | 100 | 367 | 3,67 |
| 25 | 0 | 2 | 37 | 46 | 15 | 100 | 374 | 3,74 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2022)

Dari tabel 4.10. dapat diketahui variabel tingkat kepuasan (kinerja) menurut pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota yang mempunyai nilai bobot tertinggi adalah variabel pertanyaan ke-10 yaitu adanya loket tiket manual atau vending machine sebesar 388 dengan nilai tingkat kepuasan 3,88. Hal itu dikarenakan pengguna jasa menilai kemudahan pembelian tiket manual atau vending machine dengan adanya tata cara pembelian tiket di stasiun KA Jakarta kota serta terdapat vending machine yang banyak sehingga tidak terjadi antrian yang panjang saat pembelian tiket kereta.

Sedangkan untuk nilai bobot terendah adalah variabel pertanyaan ke-9 yaitu ketersediaan informasi berupa stiker yang berisi nomor Telepon / SMS pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan sebesar 365 dengan nilai tingkat kepuasan 3,65.

2. Menganalisis angka tingkat kepentingan (harapan) pengguna jasa. Menghitung bobot nilai dari masing-masing atribut pertanyaan menggunakan persamaan 2.2. kemudian dimasukan ke tabel 4.11. Contoh perhitungan bobot pada item pertanyaan:

$$\text{Bobot} = (0 \times 1) + (0 \times 2) + (9 \times 3) + (59 \times 4) + (31 \times 5) = 418$$
 Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut pertanyaan. Angka tingkat kepuasan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.4. sebagai berikut:

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij}$$

Tabel 4.11. Nilai Rekapitulasi Data Persepsi Tingkat Kepentingan (Harapan)

| Pertanyaan Nomor Ke- | Jawaban Tingkat Kepentingan | | | | | Jumlah | Bobot | Tingkat Kepentingan |
|----------------------|-----------------------------|----|----|----|----|--------|-------|---------------------|
| | STP | TP | CP | P | SP | | | |
| 1 | 0 | 0 | 9 | 59 | 31 | 100 | 418 | 4,18 |
| 2 | 0 | 0 | 14 | 52 | 34 | 100 | 420 | 4,20 |
| 3 | 0 | 0 | 10 | 64 | 26 | 100 | 416 | 4,16 |
| 4 | 0 | 0 | 13 | 45 | 42 | 100 | 429 | 4,29 |
| 5 | 0 | 0 | 12 | 61 | 27 | 100 | 415 | 4,15 |
| 6 | 0 | 0 | 14 | 57 | 29 | 100 | 415 | 4,15 |
| 7 | 0 | 0 | 6 | 67 | 27 | 100 | 421 | 4,21 |
| 8 | 0 | 0 | 8 | 51 | 41 | 100 | 433 | 4,33 |
| 9 | 0 | 0 | 5 | 56 | 39 | 100 | 434 | 4,34 |
| 10 | 0 | 0 | 5 | 42 | 53 | 100 | 448 | 4,48 |
| 11 | 0 | 0 | 8 | 49 | 43 | 100 | 435 | 4,35 |
| 12 | 0 | 0 | 8 | 32 | 60 | 100 | 452 | 4,52 |
| 13 | 0 | 0 | 9 | 49 | 42 | 100 | 433 | 4,33 |
| 14 | 0 | 0 | 5 | 41 | 54 | 100 | 449 | 4,49 |
| 15 | 0 | 0 | 6 | 49 | 45 | 100 | 439 | 4,39 |
| 16 | 0 | 0 | 5 | 46 | 49 | 100 | 444 | 4,44 |
| 17 | 0 | 0 | 10 | 34 | 56 | 100 | 446 | 4,46 |
| 18 | 0 | 0 | 8 | 29 | 63 | 100 | 455 | 4,55 |
| 19 | 0 | 0 | 5 | 46 | 49 | 100 | 444 | 4,44 |
| 20 | 0 | 0 | 13 | 38 | 49 | 100 | 436 | 4,36 |
| 21 | 0 | 0 | 10 | 43 | 47 | 100 | 437 | 4,37 |
| 22 | 0 | 0 | 13 | 32 | 55 | 100 | 442 | 4,42 |
| 23 | 0 | 0 | 14 | 49 | 37 | 100 | 423 | 4,23 |
| 24 | 0 | 0 | 10 | 54 | 36 | 100 | 426 | 4,26 |
| 25 | 0 | 0 | 15 | 48 | 37 | 100 | 422 | 4,22 |

Sumber: Hasil Pengolahan data 2022
 Tingkat nilai kepuasan (kepentingan), nilai bobot tertinggi adalah variabel pertanyaan ke-18. Sedangkan untuk nilai bobot terendah adalah variabel pertanyaan ke-5 yaitu keadaan kanopi peron stasiun yang melindungi penumpang dari panas atau hujan sebesar 415 dengan nilai tingkat kepuasan 4,15 Hal itu dikarenakan pengguna jasa menilai keadaan kanopi yang baik cukup

- penting untuk kenyamanan pengguna saat berjalan di peron ketika cuaca panas atau hujan.
 3. Menghitung nilai kesenjangan (gap) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut kepuasan. Untuk menghitung angka kesenjangan setiap atribut menggunakan rumus persamaan 2.5 sebagai berikut:

$$\text{Skor Gap} = SQ_p - SQ_i$$
 Contoh perhitungan pada suatu pertanyaan :

$$\text{Skor Gap} = 4,07 - 4,18 = - 0,11$$

Tabel 4.12 Nilai Kepuasan dan kepentingan

| NO | Pertanyaan | Tingkat Harapan | Tingkat Kepuasan | Gap | Ranking |
|----|--|-----------------|------------------|-------|---------|
| 1 | Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan dalam bahaya (Kebakaran, Kecelakaan, Bencana Alam) | 4,07 | 4,18 | -0,11 | 1 |
| 2 | Informasi Ketersediaan dan Fasilitas kesehatan untuk penumpang keadaan darurat | 3,89 | 4,20 | -0,31 | 5 |
| 3 | Penyediaan / sumber cahaya di waktu untuk mencegah potensi kejahatan kriminal | 4,07 | 4,18 | -0,11 | 3 |
| 4 | Keadaan lantai peron sebagai tempat tunggu dan akomodasi penumpang naik / turun dari kereta. Setlah tinggi peron dengan kereta tidak lebih dari 20 cm. | 3,88 | 4,29 | -0,41 | 10 |
| 5 | Keadaan kanopi peron stasiun yang melindungi penumpang dari panas atau hujan. | 3,92 | 4,13 | -0,21 | 4 |
| 6 | Ketersediaan area untuk belompa penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat | 3,66 | 4,15 | -0,49 | 13 |
| 7 | Ketersediaan CCTV di Stasiun | 3,87 | 4,21 | -0,34 | 8 |
| 8 | Adanya petugas berseragam dan mudah terlihat | 4,22 | 4,33 | -0,11 | 2 |
| 9 | Ketersediaan informasi berupa etiker yang berisi nomor telepon / SMS panggilan apabila pengguna mendapat gangguan keamanan | 3,65 | 4,34 | -0,69 | 23 |
| 10 | Ketersediaan loket tiket manual atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian tiket | 4,08 | 4,48 | -0,4 | 8 |
| 11 | Teradainya informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api yang mudah terbaca | 4,00 | 4,33 | -0,33 | 7 |
| 12 | Ketersediaan dan kondisi ruang tunggu yang Bersih, Terawat, Tidak berbau dan Memadai | 3,84 | 4,32 | -0,48 | 22 |
| 13 | Ketersediaan dan kondisi toilet untuk penumpang yang bersih, terawat dan tidak berbau - Pria (4 urinoir, 1 WC, 3 Wastafel) - Wanita (9 WC, 2 wastafel) yang memadai | 3,76 | 4,31 | -0,57 | 16 |
| 14 | Ketersediaan dan kondisi mandi dan tempat wudhu yang Bersih, Terawat, Tidak berbau, dan Memadai - Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) - Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) | 3,78 | 4,49 | -0,71 | 24 |
| 15 | parkiran disediakan dengan lahan yang tersedia dan didukung kebersihan lahan parkir harus lancar | 3,73 | 4,36 | -0,63 | 21 |
| 16 | Ketersediaan jalan untuk pejalan kaki yang cukup menampung penumpang | 3,73 | 4,37 | -0,62 | 19 |
| 17 | Ketersediaan informasi arah atau petunjuk arah | 3,85 | 4,42 | -0,44 | 11 |
| 18 | Tersedia tempat duduk khusus dan jalan ramp atau jalur pedestrian untuk penumpang dengan kebutuhan khusus | 3,83 | 4,23 | -0,4 | 8 |
| 19 | Tersedia loket atau vending machine untuk penumpang dengan kebutuhan khusus | 3,67 | 4,26 | -0,59 | 17 |
| 20 | Tersedia ruang tunggu | 3,74 | 4,32 | -0,48 | 12 |
| 21 | parkiran disediakan dengan lahan yang tersedia dan didukung kebersihan lahan parkir harus lancar | 3,73 | 4,36 | -0,63 | 21 |
| 22 | Ketersediaan jalan untuk pejalan kaki yang cukup menampung penumpang | 3,73 | 4,37 | -0,62 | 19 |
| 23 | Ketersediaan informasi arah atau petunjuk arah | 3,85 | 4,42 | -0,44 | 11 |
| 24 | Tersedia tempat duduk khusus dan jalan ramp atau jalur pedestrian untuk penumpang dengan kebutuhan khusus | 3,83 | 4,23 | -0,4 | 8 |
| 25 | Tersedia loket atau vending machine untuk penumpang dengan kebutuhan khusus | 3,67 | 4,26 | -0,59 | 17 |
| 26 | Tersedia ruang tunggu | 3,74 | 4,32 | -0,48 | 12 |

Dapat diketahui bahwa untuk nilai kesenjangan (gap) tertinggi dengan ranking terendah yaitu pada variabel pertanyaan ke-18 tentang ketersediaan Ketersediaan pengumuman informasi gangguan perjalanan

kereta api. nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,72. Sedangkan untuk nilai kesenjangan (gap) terendah dengan ranking tertinggi yaitu pada variabel pertanyaan ke-1 tentang Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan dalam bahaya (Kebakaran, Kecelakaan, Bencana Alam) dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,11.

Tabel 4.13 Lima peringkat nilai kesenjangan (gap) antara kepuasan dan kepentingan paling rendah.

| NO | Pertanyaan | Tingkat Kepuasan | Ranking |
|----|--|------------------|---------|
| 1 | Tersedia ruang ibu menyusui. | 3,74 | 21 |
| 2 | Ketersediaan lahan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua). Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi kendaraan keluar masuk harus lancar. | 3,71 | 22 |
| 3 | Tersedia loket atau vending machine untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. | 3,67 | 23 |
| 4 | Ketersediaan area untuk berkumpul penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat. | 3,66 | 24 |
| 5 | Ketersediaan informasi berupa stiker yang berisi nomor telepon/ SMS pengaduan apabila pengguna mendapat gangguan keamanan. | 3,65 | 25 |

Dengan hasil ini menunjukkan bahwa ada 5 item pertanyaan yang dianggap oleh responden perlu diutamakan adanya peningkatan pelayanan di Stasiun Jakarta Kota. Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.6. sebagai berikut :

$$SDp = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k (4,07 + 3,89) = 3,98$$

Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap kriteria pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus persamaan 2.7. sebagai berikut :

$$SDp = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k (4,18 + 4,20) = 4,19$$

Contoh perhitungan Skor Gap pada kriteria Keselamatan: Skor Gap = Skor Kepuasan Kriteria i - Skor Kepentingan Kriteria i
 Skor Gap = 3,98 - 4,19 = -0,21
 Maka didapat nilai *service quality (servqual)* kesenjangan (gap) pada kriteria keselamatan sebesar -0,21.

Tabel 4.14 Nilai Kesenjangan (gap) per Kriteria antara Kepuasan dan Kepentingan.

| N O | Pertanyaan | Kriteria | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Gap | Ranking |
|-----------|--|--------------------------|------------------|---------------------|-------|-----------|
| 1 | Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan dalam bahaya (Kebakaran, Kecelakaan, Bencana Alam) | Keselamatan | 4,07 | 4,18 | | |
| 2 | Informasi Ketersediaan dan Fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat | Keselamatan | 3,89 | 4,20 | | |
| 3 | Penerangan / sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi kejahatan kriminal | Keselamatan | 4,03 | 4,16 | | |
| 4 | Kedudukan lantai peron sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik / turun dari kereta. Selisih tinggi peron dengan kereta tidak lebih dari 20 cm | Keselamatan | 3,88 | 4,29 | | |
| 5 | Kedudukan kanopi peron stasiun yang melindungi penumpang dari panas atau hujan. | Keselamatan | 3,92 | 4,15 | | |
| 6 | Ketersediaan area untuk berkumpul penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat. | Keselamatan | 3,66 | 4,13 | | |
| Rata-rata | | | 3,91 | 4,19 | -0,28 | Ranking 2 |
| 7 | Ketersediaan CCTV di Stasiun | Keselamatan | 3,87 | 4,21 | | |
| 8 | Adanya petugas berseragam dan mudah terlihat | Keselamatan | 4,22 | 4,33 | | |
| 9 | Ketersediaan informasi berupa stiker yang berisi nomor telepon/ SMS pengaduan apabila pengguna mendapat gangguan keamanan. | Keselamatan | 3,65 | 4,34 | | |
| Rata-rata | | | 3,91 | 4,29 | -0,38 | Ranking 4 |
| 10 | Ketersediaan loket tiket manual atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian tiket | Kehandalan / Keteraturan | 4,08 | 4,48 | | |
| 11 | Tersedianya informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api yang mudah terbaca. | Kehandalan / Keteraturan | 4,00 | 4,35 | | |
| Rata-rata | | | 4,04 | 4,40 | -0,36 | Ranking 3 |
| 12 | Ketersediaan dan kondisi ruang tunggu yang Bersih, Terawat, Tidak berbau dan Memadai. | Kenyamanan | 3,84 | 4,52 | | |
| 13 | Ketersediaan dan keadaan toilet untuk penumpang yang bersih, terawat dan tidak berbau. - Pria (4 urinoir, 3 WC, 3 Wastafel) - Wanita (6 WC, 2 wastafel) yang memadai. | Kenyamanan | 3,76 | 4,33 | | |
| 14 | Ketersediaan dan Kondisi sanitasi dan tempat duduk yang Bersih, Terawat, Tidak berbau, dan Memadai. - Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) - Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas) | Kenyamanan | 3,78 | 4,49 | | |
| 15 | Ketersediaan tempat sampah dengan dua pembagian (organik dan no organik) | Kenyamanan | 3,85 | 4,39 | | |
| 16 | Ketersediaan penanda informasi himbuan dilarang merokok di setiap ruang publik stasiun. | Kenyamanan | 3,83 | 4,44 | | |
| Rata-rata | | | 3,81 | 4,04 | -0,23 | Ranking 1 |
| 17 | Informasi yang disampaikan dalam bentuk visual atau audio tersampaikan dengan jelas. | Kenyamanan | 3,94 | 4,46 | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|------------|------|------|-------|------------|
| 18 | Ketersediaan pengumuman informasi penggunaan perjalanan kereta api. | Kemudahan | 3,83 | 4,55 | | |
| 19 | Ketersediaan petugas untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengalihan. | Kemudahan | 3,81 | 4,44 | | |
| 20 | Ketersediaan lahan parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua). Lasi tempat parkir disediakan dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi kendaraan keluar masuk harus lancar. | Kemudahan | 3,71 | 4,36 | | |
| 21 | Ketersediaan jalan untuk pejalan kaki yang cukup penunjang penumpang. | Kemudahan | 3,75 | 4,37 | | |
| 22 | Ketersediaan informasi arah atau petunjuk arah. | Kemudahan | 3,98 | 4,42 | | |
| Rata-rata | | | 3,84 | 4,43 | -0,59 | Rangking 6 |
| 23 | Tersedia tempat duduk khusus dan jalan ramp atau jalur pedestrian untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. | Kesetaraan | 3,83 | 4,23 | | |
| 24 | Tersedia loket stan vending machine untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. | Kesetaraan | 3,67 | 4,26 | | |
| 25 | Tersedia ruang ibu menyusui. | Kesetaraan | 3,74 | 4,22 | | |
| Rata-rata | | | 3,75 | 4,24 | -0,49 | Rangking 5 |

Sumber: Data analisis 2022

Tabel 4.15 Nilai Servqual Kesenjangan (gap) Keseluruhan antara Kepuasan (Kinerja) dan Kepentingan (Harapan) Pengguna.

| NO | Pertanyaan | Tingkat Kepuasan | Tingkat Kepentingan | Gap | Rangking |
|-------|-------------------------|------------------|---------------------|--------|------------|
| 1 | Kemudahan | 3,81 | 4,04 | - 0,23 | Rangking 1 |
| 2 | Keamanan | 3,91 | 4,19 | - 0,28 | Rangking 2 |
| 3 | Kenyamanan | 4,04 | 4,40 | - 0,36 | Rangking 3 |
| 4 | Kehandalan/ Keteraturan | 3,91 | 4,29 | - 0,38 | Rangking 4 |
| 5 | Kesetaraan | 3,75 | 4,24 | - 0,49 | Rangking 5 |
| 6 | Kemudahan | 3,84 | 4,43 | -0,59 | Rangking 6 |
| Total | | 23,23 | 25,59 | -2,33 | |

Sumber: Data Analisis 2022

4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kuesioner

Berdasarkan ketentuan dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tahun 1998, maka untuk standar ruang parkir per unit sepeda motor yaitu 0,75 m x 2,0 m dan untuk mobil yaitu 3,0 m x 5,0 m.

$$\text{Parkiran Sepeda Motor} = \frac{\text{Luas Area Parkir}}{0,75 \text{ m} \times 2,0 \text{ m}} = \frac{525 \text{ m}^2}{1,5 \text{ m}^2} = 350 \text{ SRP}$$

$$\text{Parkiran Mobil} = \frac{\text{Luas Area Parkir}}{3,00 \text{ m} \times 5,00 \text{ m}} = \frac{225 \text{ m}^2}{15 \text{ m}^2} = 15 \text{ SRP}$$

Asumsi, 80 % terisi kendaraan di parkiran dan 20 % pergantian parkir:

$$\text{Parkiran Sepeda Motor} = 80 \% \times 350 \text{ SRP} = 280 \text{ SRP}$$

Parkiran Mobil = 80 % x 15 SRP = 12 SRP
 asumsi 80 % terisi kendaraan di parkiran sebanyak 280 SRP/kendaraan. Sedangkan untuk kapasitas ruang parkir mobil sebanyak 12 SRP/kendaraan.

4.4 Analisis Pelayanan Tiket

Tabel 4.16. Jumlah Penumpang Pada Pelayanan Tiket per Jam Sibuk

| No | Jenis Loket | Hari | Service Time | |
|--------------------------------|--------------|--------|--------------|-------------|
| 1 | Loket Manual | Minggu | 45,15 | 0,752 Menit |
| | | Senin | 42,71 | 0,711 Menit |
| Rata-Rata Lama Waktu Pelayanan | | | 43,93 | 0,732 Menit |

Sumber: Data hasil perhitungan 2022

Tabel 4.17. Jumlah Penumpang Pada Pelayanan Tiket per Jam Sibuk

| No | Jenis Loket | Hari | Jumlah Penumpang |
|--------------------------------|--------------|--------|------------------|
| 1 | Loket Manual | Minggu | 78 penumpang |
| | | Senin | 80 penumpang |
| Rata-Rata Lama Waktu Pelayanan | | | 79 Penumpang |

Sumber: Data hasil perhitungan 2022

Jumlah loket tiket tersedia yaitu 2 loket tiket manual. Maka dihitung persentase jumlah penumpang yang membeli tiket di loket tiket manual sebagai berikut: Persentase Penumpang di Loket Manual

$$= \frac{79 \times 2}{1337} \times 100 = 11,81$$

Berdasarkan jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk yaitu 1336.75 orang didapat sekitar 11,81 % penumpang membeli tiket di loket tiket manual.

Berdasarkan tabel 4.16. didapat lama rata-rata waktu pelayanan tiket yaitu 43,93 detik atau 0,732 menit. Berdasarkan tabel 4.17. didapat jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk pada saat pelayanan tiket yaitu sebanyak 79 orang/loket. Jumlah loket tiket tersedia yaitu 2 loket tiket manual. Maka untuk perhitungan jumlah loket tiket manual dapat dihitung sebagai berikut:

$$\mu = \frac{60}{0,732} = 81,96 \approx 82 \text{ penumpang/jam}$$

$$\rho = \frac{79 \times 2 \text{ loket}}{82} = 2 \text{ loket tiket manual}$$

Tabel 4.18 . Perhitungan Jumlah Kebutuhan Loker Tiket dengan Metode FIFO

| No | Jumlah Loker Manual Eksisting | Waktu Rata – Rata Pelayanan | | Pedoman Standarisasi Tahun 2012 |
|----|-------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------|
| | | Durasi (Menit) | Jumlah Loker | Jumlah Loker |
| 1. | 2 | 0,732 | 2 | Minimal 3 |

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan tabel 4.18. hasil pengolahan dan analisis dapat diketahui

bahwa jumlah loket manual yang aktif beroperasi saat ini berjumlah 2 loket tiket manual, Menurut pedoman standar jumlah loket minimal berjumlah 3 loket oleh karena itu perlu penambahan loket aktif untuk pelayanan dalam menggunakan loket manual karena masih terdapat 4 loket yang tidak beroperasi. Di Stasiun Kereta Api

Jakarta Kota terdapat 8 loket elektronik (vanding machine). Karena sampai saat ini pelayanan tiket dibantu dengan adanya loket elektronik (vanding machine) yang membuat kinerja pelayanan tiket baik dan sesuai aturan.

4.5 Analisis Ruang Tunggu

Berdasarkan perhitungan, diambil jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk yaitu sebanyak 1337 orang dan jumlah rata-rata penumpang per jam tidak sibuk yaitu sebanyak 521 orang.

Data dari PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI), Tempat duduk di area stasiun (ruang tunggu umum dan peron) berjumlah 80 tempat duduk. Tempat duduk prioritas berjumlah 20 dan tempat duduk umum berjumlah 60. Tempat duduk hanya di tempati oleh 80 orang. Persentase penumpang yang duduk di bangku area stasiun sebagai berikut:

Persentase penumpang duduk di bangku pada jam sibuk:

$$\text{Persentase Penumpang Duduk di Bangku} = \frac{80}{1337} \times 100 = 5,98 \%$$

Persentase penumpang duduk di bangku pada jam tidak sibuk:

$$\text{Persentase Penumpang Duduk di Bangku} = \frac{80}{52} \times 100 = 15,38 \%$$

Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa penumpang pada jam sibuk di Stasiun Kereta Api

Jakarta Kota yang menunggu kereta api dengan duduk di bangku sekitar 5,98 % dari jumlah penumpang. Sedangkan pada jam tidak sibuk penumpang yang menunggu kereta api dengan duduk di bangku sekitar 15,38 % dari jumlah penumpang.

4.6 Analisa Peron Stasiun

Berdasarkan data yang didapat dari PT.

KCI ada beberapa rangkaian kereta api yang beroperasi yaitu 8 SF, 10 SF dan 12 SF dengan panjang satu gerbong ialah 20 m. Maka didapat panjang sebagai berikut:

- 8 SF = 8 x 20 = 160 m
- 10 SF = 10 x 20 = 200 m
- 12 SF = 12 x 20 = 240 m

Maka dapat dilakukan perhitungan untuk lebar peron dengan menggunakan perhitungan jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk dalam satu tahun. Digunakan rangkaian kereta terpanjang yaitu 12 SF dengan panjang yaitu 240 m. Digunakan data jumlah rata-rata penumpang per jam sibuk yaitu sebanyak 1337 orang. Terdapat 7 peron yang ada di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota. Maka dapat dihitung lebar peron sebagai berikut:

$$\text{Asumsi Penumpang Masing-Masing Peron} = \frac{1337 \text{ orang}}{7} = 191 \text{ orang/peron}$$

$$b = \frac{0,64 \text{ m}^2 \times 191 \times 0,8}{240} = 0,407 \text{ m}$$

Untuk peron tipe diantara dua jalur, lebar peron yang didapat dikalikan dengan 2 sebagai berikut:

Lebar Peron Diantara Dua Jalur = Lebar Peron Didapat x 2

$$\text{Lebar Peron Diantara Dua Jalur} = 0,407 \text{ m} \times 2 = 0,814 \text{ m}$$

Maka hasil yang di dapat dibandingkan dengan ketentuan yang ada sesuai

dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.

Tabel 4.19. Lebar Peron Tahun 2029 Dapat Disesuaikan Dengan Ketentuan

| No | Peron | Jenis Peron | Lebar Kondisi Eksisting | Lebar Ketetapan | | Lebar yang didapat (m) |
|----|--------------------------------|-------------|-------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| | | | | Diantara dua jalur (island platform) | Di tepi jalur (side platform) | |
| 1. | Tepi Jalur (Jalur 2) | Sedang | 2,7 meter | 2,5 meter | 1,9 meter | 2,1 meter |
| 2. | Diantara Dua Jalur (3 dan 4) | Sedang | 2,9 meter | 2,5 meter | 1,9 meter | 2,4 meter |
| 3. | Diantara Dua Jalur (5 dan 6) | Sedang | 2,8 meter | 2,5 meter | 1,9 meter | 2 meter |
| 4. | Diantara Dua Jalur (7 dan 8) | Rendah | 3,4 meter | 2,8 meter | 2,05 meter | 2,11 meter |
| 5. | Diantara Dua Jalur (9 dan 10) | Rendah | 3,1 meter | 2,8 meter | 2,05 meter | 2,9 meter |
| 6. | Diantara Dua Jalur (11 dan 12) | Rendah | 3,6 meter | 2,8 meter | 2,05 meter | 2,6 meter |
| 7. | Tepi Jalur (Jalur 12) | Rendah | 3,3 meter | 2,8 meter | 2,05 meter | 2,4 meter |

Sumber Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.19 kondisi eksisting lebar peron di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota sudah sesuai ketentuan minimal lebar peron pada peraturan menteri perhubungan No. 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis bangunan Stasiun Kereta Api dan sudah melebihi dengan perhitungan lebar peron berdasarkan banyaknya jumlah rata – rata penumpang per jam di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota dimana didapat hasil lebar peron dengan tipe di tepi jalur yaitu 0,407 m dan untuk lebar peron dengan tipe diantara jalur yaitu 0,814 m.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan kinerja Stasiun Kereta Api Jakarta Kota maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengamatan secara langsung kondisi di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota yang telah disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 63 Tahun 2019 diketahui bahwa stasiun tersebut telah memenuhi 92,42 % jenis atribut pelayanan yang diatur berdasarkan peraturan tersebut.
2. Tingkat kepuasan (kinerja) menurut pengguna jasa di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota yang mempunyai nilai bobot tertinggi adalah variable pertanyaan ke-10 yaitu adanya loket tiket manual

atau vending machine sebesar 388 dengan nilai tingkat kepuasan 3,88.

3. Nilai bobot terendah adalah variabel pertanyaan ke-9 yaitu ketersediaan informasi berupa stiker yang berisi nomor Telepon / SMS pengaduan apabila mendapat gangguan keamanan sebesar 365 dengan nilai tingkat kepuasan 3,65.
4. Nilai Servqual kesenjangan (gap) per kriteria yang menempati peringkat pertama yaitu kriteria kemudahan dengan nilai sebesar -0,23. Untuk urutan kedua yaitu kriteria keamanan dengan nilai sebesar -0,28. Urutan ketiga yaitu kenyamanan dengan nilai sebesar -0,36. Urutan keempat yaitu kriteria kriteria kehandalan / keteraturan dengan nilai sebesar -0,38. Urutan kelima yaitu kriteria kesetaraan dengan nilai sebesar -0,49 dan yang terakhir urutan keenam yaitu kriteria kemudahan dengan nilai sebesar -0,59. Dari keseluruhan nilai semua masih negatif hal tersebut menunjukkan masih perlu adanya peningkatan pelayanan.
5. Kapasitas ruang parkir yaitu untuk sepeda motor dengan asumsi 80 % terisi kendaraan di parkir sebanyak 280 SRP/kendaraan. Sedangkan untuk kapasitas ruang parkir mobil sebanyak 12 SRP/kendaraan.
6. Jumlah loket manual yang aktif beroperasi saat ini berjumlah 2 loket tiket manual, Menurut pedoman standar jumlah loket minimal berjumlah 3 loket oleh karena itu perlu penambahan loket aktif untuk pelayanan dalam menggunakan loket manual karena masih terdapat 4 loket yang tidak beroperasi.
7. Penumpang pada jam sibuk di Stasiun Kereta Api Jakarta Kota yang menunggu kereta api dengan duduk di bangku sekitar 5,98 % dari jumlah penumpang. Sedangkan pada jam tidak sibuk penumpang yang menunggu kereta api dengan duduk di bangku sekitar 15,38 % dari jumlah penumpang.
8. Dibutuhkan lebar peron 0,407 m dan 0,814 maka lebar peron yang terdapat pada stasiun Jakarta Kota sudah memenuhi.

5.2 Saran

Setelah melakukan analisis dan evaluasi kinerja stasiun, diperoleh beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pada stasiun Jakarta Kota. Sebagai berikut:

1. Pihak stasiun sebaiknya meningkatkan tingkat keamanan penumpang dan kemudahan informasi dalam bentuk nomer pengaduan yang dapat di hubungi yang dapat dengan mudah terlihat.
2. Pihak stasiun perlu memperhatikan tingkat kesetaraan untuk penumpang disabilitas dengan membuat toilet untuk penumpang disabilitas.
3. Untuk kenyamanan saat menunggu kedatangan kereta api perlu diperbanyak kursi tunggu pada ruang tunggu.
4. Pihak stasiun harus memperbanyak loket manual yang dapat digunakan untuk mempercepat antrian dalam pembelian tiket pada loket manual.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Perhubungan. 2011. *Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 2011: Jenis, Kelas, dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api*. Jakarta: Departemen Perhubungan Direktorat.
2. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. 1998. *Pedoman Perencanaan dan Pengoperasian Fasilitas Parkir*. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat.
3. Fauzi, Moch. Rizki. 2016 *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo* [skripsi]. Jember (ID): Universitas Jember.
4. Ivadasari, Dhini. Dwi. 2018 *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Jember* [Skripsi]. Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
5. Maharani, Ajeng. Putri. 2016 *Evaluasi Kinerja dan tingkat kepuasan pengguna moda transportasi kereta api rapih dhoho (blitar-surabaya)* [Skripsi]. Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya
6. Peraturan Menteri Perhubungan. 2011. *PM No. 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. Jakarta: Peraturan Menteri Perhubungan.
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2019. *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Nomor : 63 Tahun 2019*. Jakarta: Peraturan Pemerintah Republik Indonesia.
8. PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2012. *Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia*. Bandung : PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
9. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
10. Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
11. Sulistiyani, Maulya W. 2014. *Evaluasi Kinerja Stasiun Pasar Turi Surabaya*. Jurnal Teknik POMITS 1(1):1-4.
12. Undang-Undang Republik Indonesia. 2007. *UU No. 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Jakarta : Undang-Undang Republik Indonesia.

BIODATA PENULIS

- 1.) **Fitriana Pratiwi, ST.** Alumni (2022) Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pakuan Bogor (E-mail : fitrianafp24@gmail.com)
- 2.) **Ir. Budi Arief, MT.** Staf Dosen Pengajar dan Kepala Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pakuan Bogor.
- 3.) **Andi Rahmah, ST., MT.** Staf Dosen Pengajar Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Pakuan Bogor.