



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API
MADIUN (STUDI KASUS : PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAERAH OPERASI VII MADIUN)**

SKRIPSI

Oleh :
Silfi Galuh Navitasari
151910301054

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**





**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API
MADIUN (STUDI KASUS : PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAERAH OPERASI VII MADIUN)**

SKRIPSI

Oleh :
Silfi Galuh Navitasari
151910301054

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API
MADIUN (STUDI KASUS : PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAERAH OPERASI VII MADIUN)**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Teknik Sipil (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Teknik

Oleh :
Silfi Galuh Navitasari
151910301054

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih sayang-Nya yang telah melimpahkan segala rahmat yang tak ternilai, sehingga bisa terlaksana penyelesaian penelitian yang saya lakukan ini. Akhirnya, saya persembahkan Skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Sutaji dan Ibu Yayuk Uri yang telah membesarkan saya dengan kasih sayang, limpahan do'a, norma-norma agama, dan pendidikan karakter;
2. Kakak Adi Prayitno yang senantiasa memberi jahlil dan memberi batasan dalam pergaulan sebagai tanda sayangnya;
3. Nenek dan kakek alm.Sastroredjo, alm.Martini, alm. Djali, dan alm. Minuk yang mengajarkan saya tentang adat istiadat yang ada di keluarga besar;
4. Keluarga Bapak Sukardi, keluarga Bapak Kostam, keluarga Bapak Juma'in, keluarga Bapak Saksono, keluarga Bapak Suprianto, keluarga Bapak Jaenuri, keluarga Bapak Parno, keluarga Bapak Udin, keluarga Bapak Sunawan, dan keluarga Bapak Suhud yang mengajarkan saya tentang ambisi sukses;
5. Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T., dan Nunung Nuring H., S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing;
6. Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T., dan Willy Kriswardhana, S.T., M.T., selaku Dosen Penguji;
7. Wiwik Yunarni, S.T., M.T., selaku Pembina Kerja Praktik;
8. Dr. Hidayat Teguh Wiyono, M. Pd., selaku Pembina KKN PPM 2018;
9. Fahrur Rozy Hentinu dan Gifta Darmadhiar S, S.Sos., selaku Pembina UKMS Kolang-Kaling;
10. Dosen Jurusan Teknik Sipil, Teknisi Jurusan Teknik Sipil, dan Staff Karyawan Fakultas Teknik yang tidak bisa disebutkan satu-satu;
11. Sahabat-sahabat saya "*The Fantastic Four* (Lita Puji Lestari, Poni Faj'riatin, Deva Tri Rahayu)" yang saling mendukung untuk cepat lulus;

12. Sahabat-sahabat Kelas B “Ciwi-Ciwi (Ayunia Nur Hakiki, Anggeraeni Puspa Rini, Ludfi Ningtyas Sari, Nurhayati, Maudy Anggie Permata Putri, Masda Malinggar, Riza Fauziyah, Dyah Ayu Intanasya Putri)” yang saling mendukung lulus bersama-sama;
13. Misbahol Yaqin orang terdekat yang saling mendukung bahagia bersama-sama;
14. Novi Indryani Haris (Sirap), Indra Surya Iwanata (Marmud), Aidiyansah Faishal Fakhri (Sanca), Paradita Arliana Rinda Dwi Septian, Fahrin Saftya Devina, Icha Tatriasya Derka, Tiara Maharani, Mochammad Sodiq (Sonata), Agil Widhy Azizi (Garuk), Mas Insan Pamungkas (Kobra), Mas Edwin Andi Lelono (Pecun), Mas Galang Mahardhika (Kelud), Mas Dimas Suryo Santoso (Brutu), Mas Gandhi Kartiko (Dekor), Mas Wandra Nurcahya (Kevin), Puput Setiani, Dewi Fitria Rizki, Daka Denanta Eka Yulianto, Hasan Basri sahabat terdekat yang saling mendukung sukses bersama-sama;
15. Sahabat-sahabat Angkatan Reinkarnasi dan UKMS Kolang Kaling yang memberi karakter dan moral dalam karya seni, akan tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu;
16. Sahabat-sahabat Kelas B “Arek Ceklek (Richo Hermansa, Hendro Wicaksono, Qohri Hangga Yuda, Iqbal Dwi Kurniawan, Akhmad Hidayaturrohman, Rudi Hartono, Mohammad Anwar Fathoni, Mudzakir Wahyu Hidayat)” yang saling menyindir agar lulus bersama-sama;
17. Sahabat-sahabat “Kos Ibu Mustakim” yang mendukung untuk segera lulus, akan tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu;
18. Kelompok KP di One Signature Gallery (Andini Zahari, Syafira Rahma, Luthfia Suci Endah) yang menantiasa sabar memberikan penjelasan materi;
19. Teman-teman “Geng Transportasi” yang tidak bisa disebutkan satu persatu;

20. Teman-teman Angkatan Teknik Sipil “Kupu-Kupu 15” yang senantiasa saling membantu dan memberi semangat agar lulus bersama-sama, akan tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu;
21. Teman-teman KKN PPM 2018 yang telah memberi semangat baik saat KKN berlangsung dan menempuh Skripsi, akan tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu;
22. Teman-teman TK Pertiwi II Ngronggot, SD Negeri Ngronggot III, SMP Negeri 1 Ngronggot, SMA Negeri 1 Ngronggot, akan tetapi tidak bisa disebutkan satu persatu;
23. Almamater TK Pertiwi II Ngronggot, SD Negeri Ngronggot III, SMP Negeri 1 Ngronggot, SMA Negeri 1 Ngronggot;
24. Almamater Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember.

MOTO

Q.S. Ali Imron

Sigana Zion Ing Live



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silfi Galuh Navitasari

Nim : 151910301054

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplak. Saya bertanggung jawab penuh atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 April 2019

Menyatakan,

Silfi Galuh Navitasari

NIM. 151910301054

SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API MADIUN
(STUDI KASUS : PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH
OPERASI VII MADIUN)**

Oleh :

Silfi Galuh Navitasari

NIM 151910301054

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama

: Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T.

Dosen Pembimbing Kedua

: Nunung Nuring Hayati., S.T., M.T.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun
(Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)”
telah diuji dan disahkan pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 18 April 2019

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

Tim Pembimbing :

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T.
NIP. 19710327 199803 1 003

Nunung Nuring Hayati., S.T., M.T.
NIP. 19760217 200112 2 002

Tim Penguji :

Penguji Utama,

Penguji Anggota,

Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T.
NIP. 19700530 199803 2 001

Willy Kriswardhana, S.T., M.T.
NIP. 760015716

Mengesahkan :

Dekan

Dr. Ir. Entin Hidayah, M.U.M.
NIP 19661215 199503 2 001

RINGKASAN

Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun); Silfi Galuh Navitasari, 151910301054; 2019; 70 halaman; Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Jember.

Stasiun Madiun merupakan stasiun yang berlokasi di Jalan Kopol Sunaryo No.14 Madiun Lor, Kota Madiun. Kereta api merupakan moda transportasi yang berkembang sebagai solusi permasalahan tentang efisiensi waktu, keselamatan, kapasitas penumpang, dan estimasi biaya bagi penduduk Indonesia khususnya di Kota Madiun. Berdasarkan Laporan Tahunan khusus PT. KAI (Persero) Daop VII Madiun yaitu 625443 penumpang, 657061 penumpang dan 735055 penumpang. Peningkatan volume penumpang setiap tahunnya merupakan daya tarik stasiun yang memberikan kenyamanan ke setiap penumpang sangat memuaskan. Perubahan kelas Stasiun dari Kelas Stasiun Sedang ke Kelas Stasiun Besar, seperti kinerja dan fasilitas pelayanan harus dievaluasi.

Penelitian ini menggunakan data kuesioner yang diberikan kepada sejumlah penumpang yang sudah ditentukan dan diharapkan dapat memberikan penilaian secara objektif terhadap pengembangan pelayanan dan fasilitas kereta api yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Standar Pelayanan Minimum (SPM) Stasiun Madiun menggunakan dasar dalam Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015. Mengolah data menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) serta dibantu dengan program alat bantu statistik untuk uji validitas dan reliabilitas dengan metode *Bivariate Pearson* dan *Crobach Alpha*. Hasil akhir pengolahan data berupa nilai tingkat kepuasan yang digambarkan dalam diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian, ketersediaan Stasiun Madiun adalah 94,44 % dan keterpenuhan Stasiun Madiun adalah 88,89 % dengan fasilitas difabel dan ruang ibu menyusui di Stasiun Madiun sudah tersedia namun tidak sesuai dengan

parameter Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015. Hasil penelitian juga terdapat nilai kesenjangan yang tinggi yaitu nilai *gap* tertinggi -0,90 dan nilai rata-rata *gap* -0,46. Sedangkan dalam diagram kartesius analisis tingkat kepuasan dan kepentingan terdapat indikator variabel yang harus ditingkatkan pelayanannya yaitu Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; dan Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket.



SUMMARY

The Evaluation Performance of Railway Station Services (Case Study : PT. Indonesia Railway Training (Persero) Operating Regional VII Madiun); Silfi Galuh Navitasari, 151910301054; 2019; 70 Pages; Department of Civil Engineering, University of Jember.

The Madiun Station is a railway station which located on Kompol Sunaryo street No.14 Madiun Lor, Madiun City. The railroad is a mode of transportation that develops as a solution regarding time efficiency, safety, transport capacity, and costs estimates for the Indonesian in the Madiun city. Based on the Special Annual Report of PT. KAI (Persero) Region VII Madiun, there is 625443 passengers, 657061 passengers and 735055 passengers. The increase of passengers volume every year is the attraction of the station, which gives comfort to every passenger is very satisfying. The changed of the class in the Station from the Medium Station Class to the Large Station Class, such as upgrading and service facility must be evaluated.

This study uses questionnaire data given to a number of passengers that have been determined and expected to provide information about service cultivation and train facilities in accordance with the Minimum Service Standards (SPM). The Minimum Service Standard (SPM) at Madiun Station uses the base of Republic Indonesia's Minister of Transportation Regulation No. PM 48 in 2015. The data processing is using the Important Performance Analysis (IPA) method which help with the statistical measuring instrument to test the validity and reliability of the Bevariate Pearson and Crobach Alpha methods. The final results of data processing contains satisfaction level values pictured in the Cartesian diagram.

Based on the results of the study, it was reported that Madiun Station was 94,44% and the fulfillment of Madiun Station was 88,89% with diffable facilities and breastfeeding mother rooms at Madiun Station available, but not compatible with the parameters of Republic Indonesia's Minister of Transportation

Regulation No. PM 48 of 2015. The results of this study also provide a high value of gap which is the highest value of gap is -0,90 and the average value of gap is -0,46. While in the diagram, an analysis of the level of satisfaction and interest there is an indicator of variables that must be improved, which is Cleanliness and Neatness of Madiun Station; and complete information on the waiting room and counter.



PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, serta kasih sayang Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Entin Hidayah, M. UM selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Jember;
2. Ir. Hernu Suyono, M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember;
3. Akhmad Hasanuddin, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik;
4. Nunung Nuring H., S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Kedua;
5. Dr. Anik Ratnaningsih, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember sekaligus sebagai Tim Penguji;
6. Willy Kriswardhana, S.T., M.T. selaku Ketua Kombi sekaligus sebagai Tim Penguji.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN SKRIPSI.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
RINGKASAN.....	x
SUMMARY.....	xii
PRAKATA.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	71
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Perkeretaapian.....	5
2.2 Stasiun Kereta Api.....	5
2.2.1 Kelas Stasiun Kereta Api.....	5
2.2.2 Bagian-Bagian Stasiun Kereta Api.....	6
2.3 Standar Pelayanan Minimum.....	6

2.4.1 Keselamatan	6
2.4.2 Keamanan	7
2.4.3 Keandalan	8
2.4.4 Kenyamanan	9
2.4.5 Kemudahan	11
2.4.6 Kesetaraan.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5 Uji Reliabilitas dan Validitas	14
2.6 Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Madiun	15
2.7 Analisis Kualitas Pelayanan.....	15
BAB 3. METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi Penelitian	18
3.2 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	18
3.2.1 Pengumpulan Data.....	18
3.2.2 Pengolahan Data	20
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.2.4 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian	21
3.2.5 Populasi Penelitian.....	22
3.2.6 Desain Kuesioner	22
3.2.7 Metode Pengolahan Data	25
3.2.8 Uji Reliabilitas Dan Validitas Data Kuesioner	25
3.3 Analisis Dan Rekapitulasi Data Kinerja Pelayanan Stasiun Madiun	27
BAB 4. PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Stasiun Kereta Api Madiun	28
4.2 Hasil Pengukuran Kinerja Standar Pelayanan Madiun (SPM) Kepuasan Penumpang.....	30

4.3 Hasil Tingkat Kepuasan Penumpang	40
4.3.1 Jumlah Responden Kuesioner	40
4.3.2 Uji Reabilitas dan Validitas	41
4.3.3 Profil Responden Indeks Kepuasan Pelanggan	42
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Dan Tingkat Kepentingan Penumpang	46
4.4.1 Hasil Tingkat Kepuasan Terhadap Tingkat Kepentingan ..	46
4.4.2 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan	60
4.4.3 IPA (<i>Important Performance Analysis</i>).....	63
BAB 5. PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

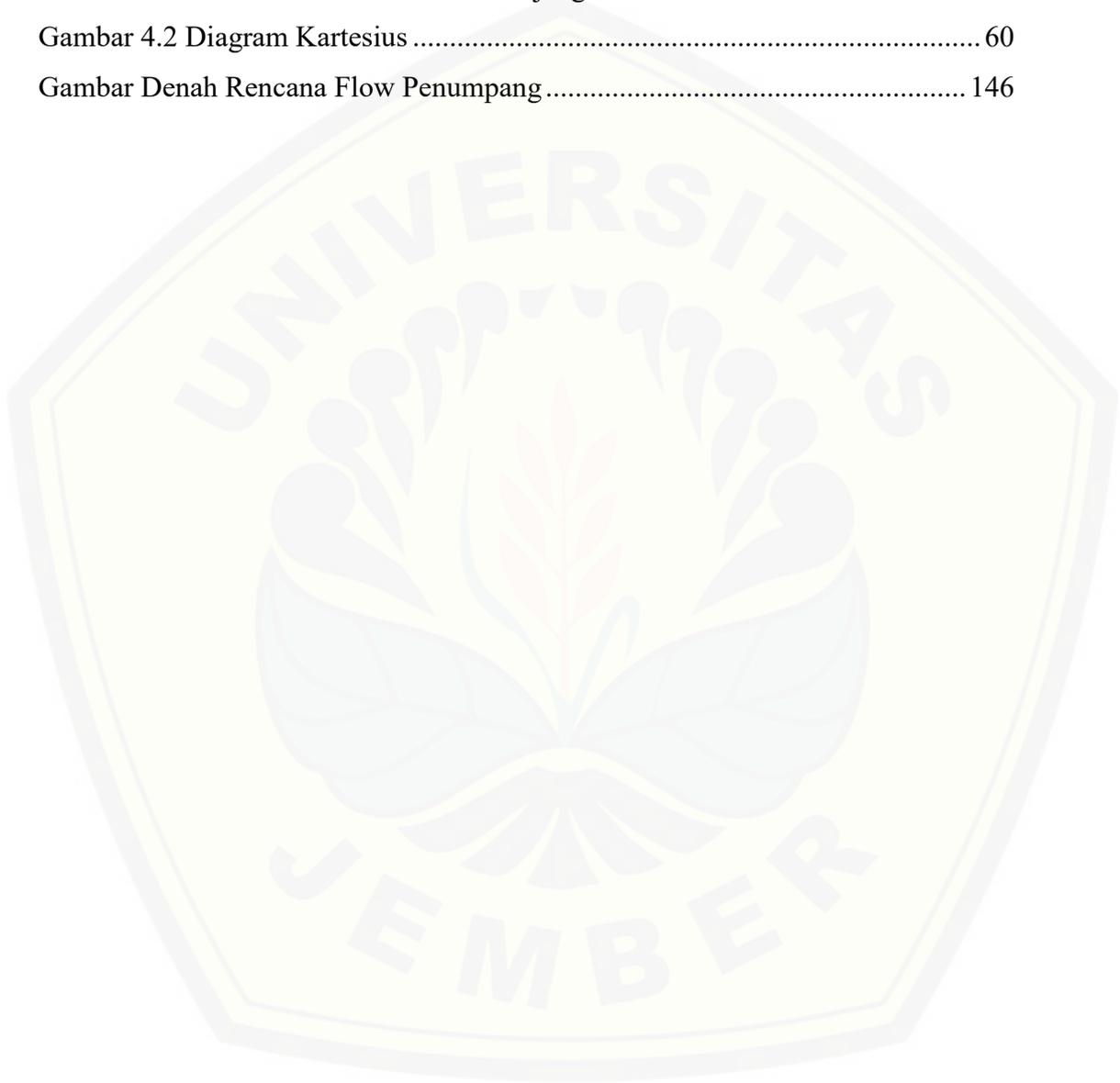
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Alpha	14
Tabel 3.1 SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun	20
Tabel 3.2 Data Jumlah Penumpang 2 Januari 2019 sampai 8 Januari 2019.....	23
Tabel 3.3 Deskripsi Bobot Tingkat Kepuasan.....	27
Tabel 3.4 Deskripsi Bobot Tingkat Kepentingan	27
Tabel 3.5 Kinerja Unit Pelayanan.....	28
Tabel 4.1 Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Jember berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Madiun.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kereta Api di Stasiun Madiun.....	38
Tabel 4.4 Perbandingan Jenis Kelamin Responden di Stasiun Madiun	39
Tabel 4.5 Perbandingan Usia Responden di Stasiun Madiun.....	39
Tabel 4.6 Perbandingan Pendidikan Terakhir Responden di Stasiun Madiun	40
Tabel 4.7 Perbandingan Pekerjaan Responden di Stasiun Madiun	40
Tabel 4.8 Perbandingan Penggunaan Jasa Responden di Stasiun Madiun.....	41
Tabel 4.9 Perbandingan Keperluan Perjalanan Responden di Stasiun Madiun	41
Tabel 4.10 Perbandingan Tujuan Perjalanan Responden di Stasiun Madiun.....	42
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Kebersihan dan Kerapian Stasiun Madiun	43
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan tentang Penataan Ruang Stasiun Madiun	44
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan tentang Kelengkapan Fasilitas Ruang Tunggu dan Loket	44
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan tentang Kelengkapan Informasi Ruang Tunggu dan Loket	45
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan tentang Kenyamanan Ruang Tunggu Stasiun Madiun	46
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan tentang Tingkat Kecepatan Pelayanan Tiket KAI	47

Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan tentang Tingkat Pelayanan Petugas Locket Stasiun.....	48
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan tentang Tingkat Kemudahan Informasi yang Disajikan oleh Stasiun Madiun.....	49
Tabel 4.19 Tingkat Kepuasan tentang Kecakapan Petugas terhadap Keluhan Penumpang.....	50
Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan tentang Kecakapan Petugas dalam Memberikan Kejelasan Informasi terhadap Penumpang	51
Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan tentang Tingkat Keandalan Petugas dalam Membantu dan Melayani Penumpang.....	52
Tabel 4.22 Tingkat Kepuasan tentang Tingkat Perhatian Petugas dalam Memperhatikan Penumpang yang sedang Berbicara/ Bertanya	53
Tabel 4.23 Tingkat Kepuasan tentang Tingkat Pelayanan Petugas Administrasi terhadap Keluhan Penumpang	54
Tabel 4.24 Tingkat Tingkat Kepuasan tentang Tingkat Kepedulian Petugas terhadap Layanan Penumpang	55
Tabel 4.25 Tingkat Kesesuaan dan Kesenjangan	55
Tabel 4.26 Penilaian Analisis Responden di Stasiun Madiun	59
Tabel Standar Pelayanan Minimum Stasiun Madiun Berdasarkan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM.48 Tahun 2015.....	71
Tabel Data Rekapitulasi Jumlah Penumpang Stasiun Madiun.....	87
Tabel Batasan Jawaban Skala Likert Kepuasan dan Kepentingan.....	90
Tabel Data Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	99
Tabel Reliability Statistics Tingkat Kepuasan Penumpang.....	117
Tabel Correlations Tingkat Kepuasan Penumpang	118
Tabel Data Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Pelanggan	121
Tabel Reliability Statistics Tingkat Kepentingan Penumpang.....	139
Tabel Correlations Tingkat Kepentingan Penumpang.....	140
Tabel Nilai-nilai Product Moment.....	143
Tabel Kuesioner.....	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Pelaksanaan (Kinerja/Kepuasan).....	17
Gambar 3.1 Lokasi Stasiun Kereta Api Stasiun Madiun.....	19
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Grafik Kesesuaian dan Kesenjangan	57
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	60
Gambar Denah Rencana Flow Penumpang.....	146





BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu fasilitas pendukung bagi kebutuhan masyarakat saat ini. Dalam perkembangan transportasi, moda transportasi digunakan sebagai solusi permasalahan mengenai efisiensi waktu, keselamatan, kapasitas penumpang dan estimasi biaya. Bagi masyarakat Indonesia, sarana kereta api merupakan moda transportasi yang hemat energy dengan tingkat keselamatan lebih baik dibandingkan transportasi lain. Kereta api memiliki jalur sendiri berupa rel tanpa hambatan lalu lintas, dengan *monitoring* penjadwalan yang baik (mulai dari kedatangan maupun keberangkatannya). Selain itu, tingkat pelayanan keamanan dan fasilitas kebersihan pada penumpang lebih terjamin dibandingkan dengan transportasi lainnya.

Menurut Ratnasari (2017) menggunakan metode IPA (*Important Perfomance Analysis*) memberikan hasil bahwa Stasiun Jember termasuk dalam Kelas Stasiun Besar, tetapi terdapat beberapa faktor yang perlu diperbaiki. Kelebihan metode IPA (*Important Perfomance Analysis*) sebagai acuan atribut produk/ jasa yang perlu diperbaiki atau dikurangi untuk memanjakan kepuasan konsumen. Selain itu hasil dari metode IPA (*Important Perfomance Analysis*) mudah diterapkan dan biaya yang dikeluarkan lebih terjangkau.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 48 Tahun 2015, sebagai acuan kategori Kelas Stasiun Besar. Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan fasilitas pelayanan stasiun Madiun sesuai SPM dengan metode IPA (*Important Perfomance Analysis*), dengan tujuan mengukur hubungan antara kepuasan dan kepentingan penumpang terhadap pengguna jasa dan tingkat prioritas peningkatan kualitas produk/ jasa. Selain itu, penggunaan metode tersebut diharapkan menjadi acuan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang tersedia di StasiunMadiun.

Stasiun Kereta Api Madiun berubah dari kelas stasiun kereta api sedang kelas stasiun kereta api besar pada tahun 2015. Status kelas stasiun kereta api Madiun mempengaruhi peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya.

Berdasarkan Laporan Tahunan khusus PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun, meningkatnya volume penumpang dalam waktu 3 tahun (2015-2017) yaitu 625443 penumpang, 657061 penumpang, dan 735055 penumpang.

Penelitian ini meninjau aspek Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 48 Tahun 2015 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian. Pada penelitian sebelumnya pembangunan fasilitas stasiun kereta api dengan memperhatikan hak-hak konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Syamsudin, 2011). Evaluasi kepuasan penumpang kereta api Madiun mengacu pada SPM yang tercantum di Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015 berupakan kuesioner yang diharapkan dapat memberikan penilaian secara objektif terhadap pengembangan pelayanan dan fasilitas kereta api di masa mendatang. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang memenuhi kapasitas ruang tunggu, sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanan kinerja stasiun kereta api dengan hasil evaluasi yang sesuai. Dari latar belakang di atas dapat disimpulkan Stasiun Kereta Api Madiun perlu dievaluasi guna mengoptimalkan kinerja pelayanan di Stasiun Kereta Api yang sesuai SPM. Maka mengangkat judul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)” sebagai laporan tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah pelayanan di Stasiun Kereta Api Madiun sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) ?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Madiun terhadap fasilitas dan pelayanan Stasiun Madiun menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Mengetahui pelayanan di Stasiun Kereta Api Madiun sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM),
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Madiun terhadap fasilitas dan pelayanan Stasiun Madiun menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh sebagai berikut :

1. Dapat mewujudkan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No PM 48 Tahun 2015 di Stasiun Kereta Api Madiun,
2. Dapat mengevaluasi perkembangan Stasiun Kereta Api Madiun dari tahun 2015-2018.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi Stasiun Kereta Api khusus pelayanan yang ada di lokasi Kereta Api Madiun sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015,
2. Tidak menghitung redesign rute, denah Stasiun Madiun, dan RAB Stasiun Madiun,
3. Tidak merencanakan pelayanan dan fasilitas stasiun, pembangunan, dan pengembangan,
4. Pengambilan data kuesioner dilakukan hanya pada penumpang kereta api yang berangkat dari Stasiun Kereta Api Madiun.
5. Penentuan responden kuesioner dalam penelitian tidak memperhatikan arah tujuan perjalanan penumpang.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015, perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan maupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

PT Kereta Api Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan atau jasa transportasi darat di Indonesia. PT. Kereta Api Indonesia memiliki wilayah Operasi yang tersebar di Pulau Sumatera dan Pulau Jawa. Untuk wilayah operasional yang terdapat di Pulau Sumatera diberi nama Divisi Regional (Divre) dan yang terdapat di Pulau Jawa diberi nama Divisi Operasi (Daop). Di Pulau Sumatera terdapat tiga Divisi Regional (Divre) dan dua Sub Divre yaitu Divre 1 Sumatera Utara, Divre 2 Sumatera Barat, Divre 3 Sumatera Selatan, Sub Divre 3.1 Sumatera Kertapati, dan Sub Divre 3.II Tanjungkarang. Sedangkan di Pulau Jawa terdapat 9 Daerah Operasi (Daop) yaitu Daerah Operasi 1 Jakarta, Daerah Operasi 2 Bandung, Daerah Operasi 3 Cirebon, Daerah Operasi 4 Semarang, Daerah Operasi 5 Purwokerto, Daerah Operasi 6 Yogyakarta, Daerah Operasi 7 Madiun, Daerah Operasi 8 Surabaya, dan Daerah Operasi 9 Jember (I Bachtiar, 2016).

2.2 Stasiun Kereta Api

Menurut Menteri Perhubungan No. PM. 48 Tahun 2015, stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

2.2.1 Kelas Stasiun Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM. 33 Tahun 2011 stasiun penumpang dikelompokkan dalam kategori, yaitu :

- a. Kelas besar;

- b. Kelas sedang; dan
- c. Kelas kecil.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 33 Tahun 2011 pengelompokan kelas stasiun kereta api dilakukan beberapa kriteria, yaitu :

- 1) Fasilitas operasi
 - a) Peralatan persinyalan
 - b) Peralatan telekomunikasi
 - c) Instalasi listrik
- 2) Jumlah jalur
 - a) Lebih dari 10 jalur
 - b) 6 sampai 10 jalur
 - c) Kurang dari 6 jalur
- 3) Fasilitas penunjang
 - a) Penunjang
 - b) Penunjang khusus
- 4) Frekuensi lalu lintas
 - a) Kereta api berhenti
 - b) Kereta api langsung
- 5) Jumlah penumpang
 - a) Lebih dari 50.000 penumpang
 - b) 10.000 sampai 50.000 penumpang
 - c) Kurang dari 10.000 penumpang
- 6) Jumlah barang
 - a) Lebih dari 150 ton
 - b) 100 sampai 150 ton
 - c) Kurang dari 100 ton

2.2.2 Bagian-Bagian Stasiun Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011, bangunan stasiun kereta terbagi menjadi 3 bagian utama diantaranya adalah :

- a. Gedung (stasiun kereta api)
- b. Fasilitas dan instalasi pendukung

c. Peron

2.3 Standar Pelayanan Minimal

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015 SPM mencakup : keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan. Tolok ukur Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api Di Stasiun dari stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, stasiun kelas besar, seperti :

2.3.1 Keselamatan

Keselamatan : pemberi jara lalu lintas antara pedestrian dengan kendaraan berupa rambu lalu lintas;

a. Informasi dan fasilitas keselamatan

Informasi keselamatan merupakan informasi yang diberikan untuk mengantisipasi terjadi kecelakaan yang akan terjadi yang dijangkau dalam bentuk pengumuman. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas keselamatan merupakan fasilitas yang diberikan untuk menjamin keselamatan pengguna jasa dalam menggunakan jasa kereta api. Tolok ukur fasilitas yang tersedia adalah :

- 1) Fasilitas yang tersedia untuk stasiun kelas kecil adalah alat pemadam kebakaran, titik kumpul evakuasi, dan nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*);
- 2) Fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas sedang dan stasiun kelas besar adalah alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*).

b. Informasi dan fasilitas kesehatan

Informasi kesehatan merupakan informasi yang diberikan kepada penumpang tentang kebersihan di tempat tersebut. Sedangkan fasilitas kesehatan merupakan fasilitas yang disediakan untuk memeriksa karyawan layanan jasa atau penumpang tentang sehat

atau tidaknya. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah P3K, kursi roda, tandu.

Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, cerahnya lampu penerangan juga berpengaruh untuk mencegah tindakan kriminal dengan intensitas cahaya 200-250 lux.

2.3.2 Keamanan

Keamanan : penerangan, garis pandang, lingkungan bebas-kriminal

a. Fasilitas keamanan

Fasilitas keamanan merupakan fasilitas yang diberikan jasa layanan untuk memberikan kenyamanan untuk pengguna jasa. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, tolok ukur fasilitas yang tersedia adalah :

- 1) Tidak tersedianya fasilitas untuk stasiun kelas kecil;
- 2) Fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas sedang dan stasiun kelas besar berupa mencegah tindakan kriminal seperti CCTV.

b. Petugas keamanan

Petugas keamanan merupakan petugas yang menjaga ketertiban agar pengguna jasa merasa terlindungi dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa kereta api di stasiun. Fungsinya untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di Stasiun. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah tersedianya petugas yang berseragam dan mudah terlihat.

c. Informasi gangguan keamanan

Informasi gangguan keamanan merupakan informasi yang disampaikan kepada pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker, telpon/SMS. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun

kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

2.3.3 Kehandalan

Kehandalan : fasilitas yang dapat ditolerir

a. Layanan penjualan tiket

Fasilitas bagi penumpang untuk membeli dan menukarkan tiket kereta api. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah waktu yang dibutuhkan 180 detik setiap nama penumpang, dan tersedianya informasi ada/tidaknya tempat duduk baik kelas ekonomi atau bisnis.

2.3.4 Kenyamanan

Kenyamanan : perlindungan terhadap pengguna jasa berupa pengaturan ruangan;

a. Ruang tunggu

Ruang tunggu merupakan ruang yang digunakan penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *check in* dan menunggu kedatangan moda kereta api sebelum bepergian ke suatu tempat.

Ruang tunggu terbagi menjadi 3 kelas, yaitu :

a. Kelas kecil

Tidak ada ukuran untuk letak sirkulasi udara karena tidak perubahan suhu (biasanya terletak di desa);

b. Kelas sedang

Tidak ada standarnya sirkulasi udara, tidak boleh ada polusi udara/berbau/ WC, kursi penumpang 2m^2 sampai 5m^2 , dan tanpa AC;

c. Kelas besar

Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, untuk 1 (satu) orang minimal $0,6\text{ m}^2$. Ada standar sirkulasi udara, tidak boleh ada polusi udara/berbau/ WC.

b. Ruang verifikasi identitas calon penumpang (ruang *boarding*)

Ruang verifikasi identitas calon penumpang yang biasa disebut ruang *boarding* merupakan ruang konfirmasi calon penumpang fungsinya untuk memeriksa identitas penumpang yang sesuai atau tidaknya dengan tiket pemberangkatan moda kereta api. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah ruang *boarding* untuk 1(satu) orang minimal 0,6 m² dan dilengkapi tempat duduk. Ada standar sirkulasi udara, tidak boleh ada polusi udara/ berbau/ WC.

c. Toilet

Toilet merupakan fasilitas untuk penumpang dengan area bersih yang dipergunakan untuk membuang air kecil atau air besar, cuci tangan, berhias, dan kebutuhan yang lainnya. Keadaan toilet harus terawat dan sirkulasi udara baik. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, toilet terbagi menjadi 3 kelas, yaitu:

1) Kelas Kecil

WC pria (1 WC, 1 wastafel); WC wanita (1 WC, 1 wastafel);
WC penumpang *difable* (1 toilet);

2) Kelas Sedang

WC pria (2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel); WC wanita (4 WC, 1 wastafel); WC penumpang *difable* (1 toilet);

3) Kelas Besar

WC pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel); WC wanita (6 WC, 2 wastafel); WC penumpang *difable* (1 toilet);

Ada standar sirkulasi udara berfungsi secara baik, tidak boleh ada polusi udara/ berbau.

d. Mushola

Mushola merupakan fasilitas yang dipergunakan untuk melakukan ibadah umat muslim. Mushola harus dilengkapi dengan tempat wudhu yang berarea bersih dan tidak berbau (tidak najis). Menurut

Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, tempat sholat terbagi menjadi 3 kelas, yaitu :

1) Kelas Kecil

Tempat sholat pria atau wanita untuk 3 orang;

2) Kelas Sedang

Tempat sholat pria untuk 7 orang sedangkan tempat sholat wanita untuk 5 orang;

3) Kelas Besar

Tempat sholat pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas) sedangkan tempat sholat wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas);

Ada standar sirkulasi udara, tidak boleh ada polusi udara/ berbau/ WC.

Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa dengan intensitas cahaya 200-250 lux; sirkulasi udara membutuhkan suhu dalam ruangan maksimal 27 °C; dan untuk ruang tunggu tertutup dapat berupa kipas atau ventilasi udara.

2.3.5 Kemudahan

Kemudahan : jasa yang menyajikan layanan khusus berupa kemiringan pada *ramp*, tangga yang sesuai untuk lanjut usia, dan faktor lain;

a. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan merupakan informasi stasiun kepada pengguna jasa untuk pertanyaan pengguna jasa mengenai moda transportasi baik dapat dibaca, didengar, sekurang-kurangnya memuat :

1) Denah stasiun;

2) Nomor KA, nama KA, dan kelas pelayanan;

3) Nama stasiun keberangkatan KA, stasiun pemberhentian KA, stasiun tujuan KA, beserta jadwalnya;

4) Tarif KA;

5) Ketersediaan informasi tempat duduk KA. Ketersediaan informasi termasuk kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh penumpang dari sebuah penilaian yang diberikan kepada jasa pelayanan yang melayani penjualan tiket.

Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah informasi pelayanan kelas besar dalam bentuk visual di letakkan di tempat yang strategis agar mudah terlihat (berada di dekat loket, pintu masuk dan ruang tunggu umum). Sedangkan informasi dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas 20 dB lebih besar dari kebisingan yang lain.

b. Informasi gangguan perjalanan kereta api

Informasi gangguan perjalanan kereta api merupakan informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api yang sedang beroperasi dalam perjalanan. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah informasi apabila gangguan tersebut belum bisa terselesaikan selama jangka waktu 30 menit setelah terjadinya gangguan.

c. Informasi angkutan lanjutan

Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah informasi angkutan lanjutan merupakan informasi yang disediakan untuk stasiun dalam cangkupan dapat terbaca, memuat lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan.

d. Fasilitas layanan penumpang

Fasilitas layanan penumpang merupakan fasilitas yang disediakan untuk perjalanan KA. Fasilitas penumpang yang paling umum

adalah fasilitas pengaturan sirkulasi yang merupakan fasilitas untuk mengatur standar suhu yang diperlukan untuk suatu tempat tertentu. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, tolok ukur fasilitas yang tersedia adalah :

- 1) Fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil dan stasiun kelas sedang berupa petugasnya memiliki 1 meja kerja
- 2) Fasilitas yang tersedia untuk stasiun kelas besar adalah setiap petugasnya memiliki 1 meja kerja dan 1 orang petugas yang memiliki kecakapan dalam berbahasa inggris.

e. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang

Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang merupakan fasilitas yang dipergunakan untuk menaik/turunkan penumpang kereta api untuk menjangkau moda kendaraan yang tinggi antara moda kendaraan dan lantai dekat pintu kendaraan memiliki selisih ketinggian yang relatif, fasilitasnya berupa peron. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm.

f. Tempat parkir

Tempat parkir merupakan fasilitas yang disediakan untuk parkir kendaraan baik roda 2 maupun 4 yang telah disesuaikan dengan luas parkir sirkulasi keluar dan masuknya kendaraan. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah luas parkir yang sesuai dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi keluar, masuk, dan parkir yang lancar.

2.3.6 Kesetaraan

Kesetaraan : memaksimalkan pelayanan jasa perjalanan dengan tidak membandingkan baik fisik atau finansial.

a. Fasilitas bagi penumpang *difable*

Fasilitas bagi penumpang *difable* merupakan fasilitas yang disediakan untuk *difable* sebagai fasilitas penumpang atau calon penumpang kereta api, bisa berupa peron. Untuk standar peron untuk penyandang *difable*, yaitu jarak peron dan lantai pintu kereta 10cm, selisih maksimal 20 cm. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, fasilitas yang tersedia baik stasiun kelas kecil, stasiun kelas sedang, dan stasiun kelas besar adalah terdapat *ramp* dengan kemiringan maksimal 10° dan akses jalan penyambung antar peron.

b. Ruang ibu menyusui

Ruang ibu menyusui merupakan ruang khusus yang digunakan sebagai tempat menyusui anak, dan yang diperbolehkan masuk hanya petugas, ibu, dan anak. Menurut Standar Pelayanan Minimal PM. 48 Tahun 2015, tolok ukur fasilitas yang tersedia adalah :

- 1) Tidak tersedianya fasilitas untuk stasiun kelas kecil;
- 2) Fasilitas yang tersedia baik untuk stasiun kelas sedang dan stasiun kelas besar adalah ruang untuk ibu menyusui bayi.

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Metode pengukuran kepuasan pelanggan digunakan sebagai survei kepuasan pelanggan. Dengan metode ini diharapkan mendapat hasil yang akurat, sehingga dapat mengevaluasi sarana stasiun kereta api.

2.4.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan digunakan untuk menunjang pengukuran dengan menggunakan survei kepuasan penumpang secara langsung, sebagai berikut :

- a. Penumpang sebagai penilai kinerja perusahaan berdasarkan derajat kepuasan.

- b. Penumpang sebagai pernyataan pentingnya suatu kualitas dan fasilitas yang mereka rasakan.

2.5 Uji Reliabilitas dan Validitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner adalah pernyataan valid yang diukur dari kuesioner. Uji reliabilitas diukur menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) melalui alat bantu statistik.

Alat bantu statistik memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) (Ghozali, 2009). Teknik *Cronbach Alpha* (α) merupakan pengujian secara internal konsistensi karena tingkat reliabilitas diukur berdasarkan skala alpha 0-1. (Widayanti, 2015). Skala alpha akan dijelaskan seperti tabel berikut :

Tabel 2.1 Skala Alpha

Alpha (α)	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
> 0,20-0,40	Agak Reliabel
> 0,40-0,60	Cukup Reliabel
> 0,60-0,80	Reliabel
> 0,80-1,00	Sangat Reliabel

(Sumber : Tjiptono, 2006)

Persamaan koefisien *Cronbach Alpha* (α) dipergunakan alat bantu statistik:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \dots\dots\dots(2.1)$$

Keterangan :

α = Koefisien reliabilitas

k = Jumlah pernyataan

σ_i^2 = Varians skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1,2,3, \dots,k$)

σ^2 = Varians skor total

Perumusan varians skor ke- i menggunakan :

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots(2.2)$$

Keterangan :

σ_i^2 = Varians skor pertanyaan ke – i (dengan $i = 1,2,3, \dots,k$)

X_i = Skor pertanyaan ke – i

n = Jumlah sampel

Uji Validitas merupakan alat ukur pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel dari kuesioner. Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* melalui alat bantu statistik. Berdasarkan standar deviasi persamaan :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

n = Jumlah kuesioner

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x^2)$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y^2)$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

2.6 Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Madiun

Kinerja pelayanan disajikan dalam bentuk tabel penilaian dengan menggunakan *checklist parameter* yang baik yang sudah atau belum memenuhi kriteria berdasarkan Peraturan Menteri No. PM 48 Tahun 2015 tentang SPM Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

2.7 Analisis Kualitas Pelayanan

Metode analisis data merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang berupa *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini bertujuan untuk

mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan pelaksanaan.

Dalam analisis dari data ini terdapat dua variabel yang akan diwakili dengan huruf X dan Y, dimana X adalah skor tingkat kinerja aktual dari mutu pelayanan yang diberikan pihak stasiun, sedangkan huruf Y adalah tingkat kepentingan pelayanan di stasiun. Cara perhitungan ditunjukkan pada persamaan berikut (Supranto, 1997) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(2.4)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian pelanggan terhadap kinerja stasiun

Yi = Skor penilaian pelanggan terhadap tingkat kepentingan pelayanan

Kinerja pelayanan Stasiun Madiun dianggap telah memenuhi kepuasan pelanggan apabila $Tki=100\%$, sedangkan apabila nilai $Tki<100\%$ maka kinerja pelayanan Stasiun Madiun dianggap belum memenuhi kepuasan pelanggan. Setelah diketahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan dari responden, kemudian memetakan hasil perhitungan dalam bentuk diagram kartesius. Nilai rata-rata terhadap tingkat kinerja (X) menunjukkan posisi atribut pada sumbu X, sedangkan nilai rata-rata terhadap nilai kepentingan (Y) menunjukkan posisi atribut pada sumbu Y. Penentuan posisi setiap atribut dihitung menggunakan persamaan (Supranto, 1997) :

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(2.5)$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(2.6)$$

Keterangan :

X = Nilai rata-rata tingkat kinerja perusahaan

Y = Nilai rata-rata tingkat harapan perusahaan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari 4 bagian dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Dimana X adalah rata-rata dari bobot tingkat kinerja atribut produk, sedangkan Y adalah rerata tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dapat digambarkan setelah dihitung menggunakan persamaan (Supranto, 1997) :

$$\bar{x} = \frac{\sum^n_{i=1} X_i}{K} \dots\dots\dots (2.7)$$

$$\bar{y} = \frac{\sum^n_{i=1} Y_i}{K} \dots\dots\dots (2.8)$$

Keterangan :

\bar{x} : Rerata dari rata-rata nilai tingkat kinerja dari seluruh atribut

\bar{y} : Rerata dari rata-rata nilai tingkat kepentingan seluruh atribut

K : Banyaknya atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Nilai X dan Y digunakan sebagai koordinat ketika memposisikan titik atribut dalam diagram kartesius. Penjabaran diagram kartesius dapat dilihat pada gambar.

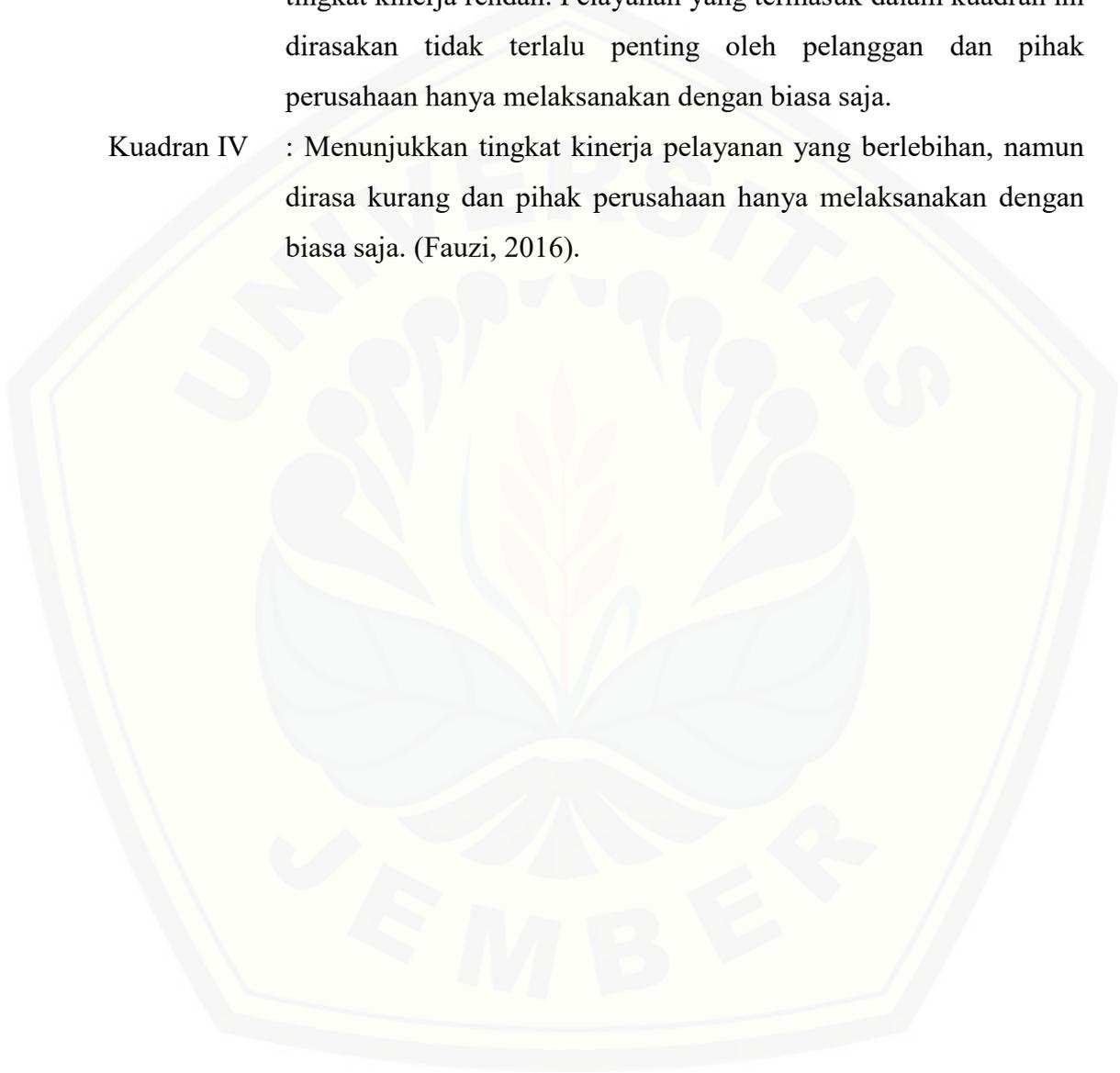


Gambar 2.1 Diagram Pelaksanaan (Kinerja/Kepuasan)

Keterangan :

Kuadran I : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, namun memiliki tingkat kinerja yang rendah, maka perusahaan harus melakukan perbaikan pada pelayanan yang masuk dalam kuadran ini.

- Kuadran II : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, dan memiliki tingkat kinerja yang memuaskan. Sehingga pelayanan yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.
- Kuadran III : Menunjukkan kuadran wilayah dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan hanya melaksanakan dengan biasa saja.
- Kuadran IV : Menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang berlebihan, namun dirasa kurang dan pihak perusahaan hanya melaksanakan dengan biasa saja. (Fauzi, 2016).

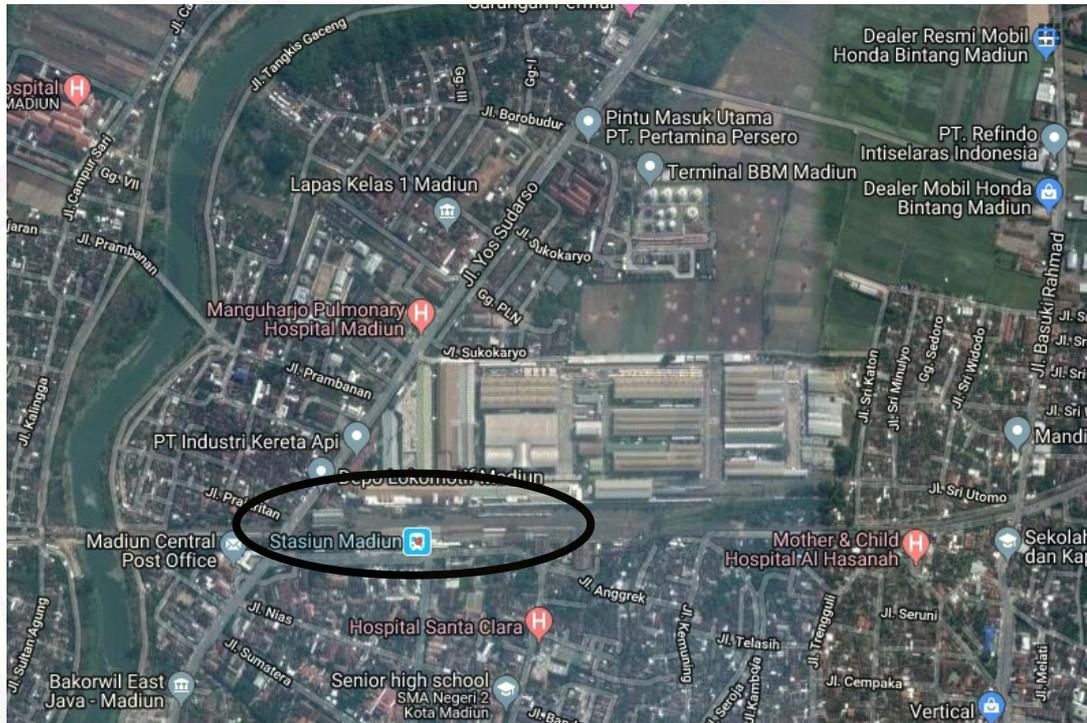




BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini dirujuk adalah Stasiun Kereta Api Madiun Daerah Operasi VII Madiun yang berlokasi di Jalan Kumpul Sunaryo No.14 Madiun Lor, Kota Madiun. Dengan tempat yang strategis di sekitar keramaian kota berupa pusat perbelanjaan dan pusat akademik. Lokasi Stasiun Kereta Api Madiun :



Gambar 3.1 Lokasi Stasiun Kereta Api Madiun

3.2 Tahapan Pelaksanaan Penelitian

3.2.1 Pengumpulan Data

Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan, antara lain :

- 1) Data standarisasi Stasiun Madiun
- 2) Kepuasan pelanggan
- 3) Informasi dan fasilitas keselamatan

- 4) Informasi dan fasilitas kesehatan
- 5) Fasilitas keamanan
- 6) Fasilitas keamanan
- 7) Petugas keamanan
- 8) Informasi gangguan keamanan
- 9) Layanan penjualan tiket
- 10) Ruang tunggu
- 11) Ruang verifikasi identitas calon penumpang (ruang *boarding*)
- 12) Toilet
- 13) Mushola
- 14) Informasi pelayanan
- 15) Informasi gangguan perjalanan kereta api
- 16) Informasi angkutan lanjutan
- 17) Fasilitas layanan penumpang
- 18) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
- 19) Tempat parkir
- 20) Fasilitas bagi penumpang *difable*
- 21) Ruang ibu menyusui

Contoh tabel yang digunakan sebagai tolok ukur data di lapangan seperti :

Tabel 3.1 SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun

No	Jenis Pelayanan	Uraian	Tolak Ukur Sesuai Standar Pelayanan Minimal		Keterangan
			Memenuhi	Tidak memenuhi	
1	Keselamatan				
	Informasi dan fasilitas keselamatan	Alat pemadam kebakaran	√	-	-
	keselamatan	Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	-	√	Tidak tersedia

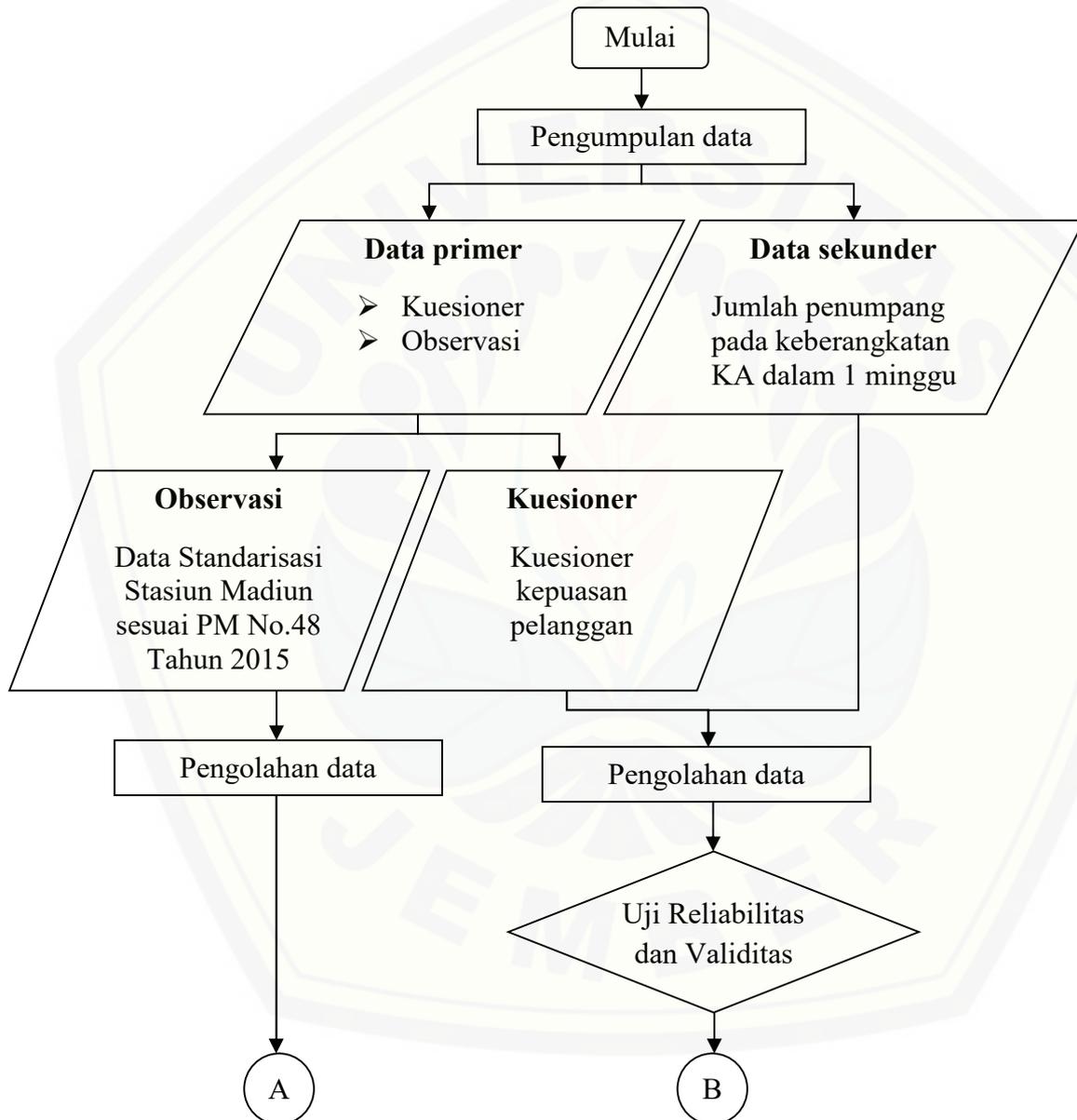
b. Data sekunder

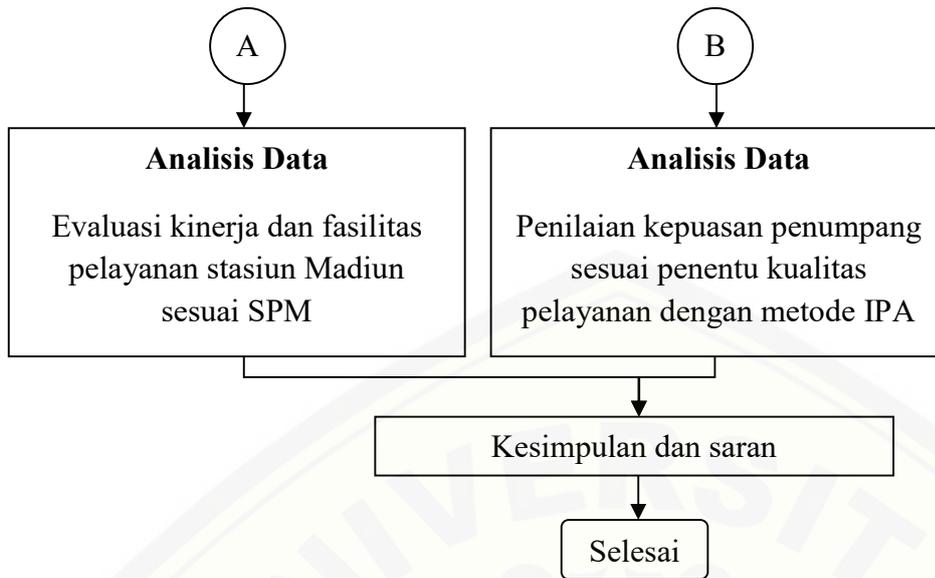
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek, antara lain :

- 1) Jumlah penumpang pada keberangkatan KA dalam 1 minggu
- 2) Denah Stasiun Madiun

3.2.2 Pengolahan Data

Langkah tugas akhir dapat digambarkan dalam bentuk diagram alir penelitian, diagram alir penelitian ditampilkan pada gambar di bawah ini.





Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian

3.2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ada 2 cara, yaitu metode observasi dan kuesioner. Metode observasi digunakan sebagai peninjauan terhadap fasilitas di stasiun, sedangkan kuesioner digunakan sebagai peninjauan data kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas yang telah disediakan stasiun kereta api kepada masyarakat.

3.2.4 Penentuan Jumlah Sampel Penelitian

Penelitian ini dilakukan perhitungan dengan jumlah besaran sampel untuk populasi tertentu. Penelitian menggunakan persamaan *Slovin* 3.1, yaitu :

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

n = Jumlah kuesioner penumpang

N = Ukuran populasi

e = Persentase kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir 5%

3.2.5 Populasi Penelitian

Populasi penelitian ini merupakan seluruh penumpang dengan tujuan awal Stasiun pemberangkatan di Kereta Api Madiun untuk seluruh tingkat kelas kereta

api. Pada penelitian ini untuk menghitung jumlah kuesioner menggunakan rumusan *Slovin*, maka diperoleh jumlah kuesioner sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1-Ne^2)} = \frac{25009}{(1-25009 \cdot 0,05(0,05^2))} = 400 \text{ penumpang}$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh jumlah responden kuesioner pada penelitian sebanyak 400 responden. Responden dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan metode pemilihan responden tanpa memperhatikan strata penumpang.

Pengambilan kuesioner menggunakan data pada tanggal 2 Januari 2019 sampai 8 Januari 2019 di Stasiun Madiun. Berdasarkan data jumlah penumpang yang diperoleh di Stasiun Madiun sebagai berikut :

Tabel 3.2 Data Jumlah Penumpang 2 Januari 2019 sampai 8 Januari 2019

No	No KA	Nama KA	Jumlah Penumpang Setiap Hari (Orang)	Presentasi Pengambilan Responden (%)	Jumlah Responden
1	156	Singasari	385	1.54	6
2	95	Molex Malam	272	1.09	4
3	56	Bangunkarta	584	2.34	9
4	10068	Jayakarta Premium	415	1.66	7
5	92	Malabar	222	0.89	4
6	172	Matarmaja	404	1.62	6
7	44	Bima	332	1.33	5
8	112	Mutiara Selatan	280	1.12	4
9	42	Gajayana	427	1.71	7
10	176	Brantas	903	3.61	14
11	142	Majapahit	423	1.69	7
12	182	Kahuripan	519	2.08	8
13	50	Turangga	693	2.77	11
14	84	Sancaka Pagi	730	2.92	12
15	5	Argo Wilis	789	3.15	13
16	155	Singasari	753	3.01	12
17	194	Sritanjung	815	3.26	13
18	83	Sancaka Pagi	587	2.35	9
19	94	Molex Pagi	524	2.10	8
20	179	Pasundan	575	2.30	9
21	188	Logawa	763	3.05	12

No	No KA	Nama KA	Jumlah Penumpang Setiap Hari (Orang)	Presentasi Pengambilan Responden (%)	Jumlah Responden
22	101	Ranggajati	780	3.12	12
23	102	Ranggajati	567	2.27	9
24	93	Molex Pagi	529	2.12	8
25	187	Logawa	862	3.45	14
26	173	G B M S	656	2.62	10
27	181	Kahuripan	519	2.08	8
28	175	Brantas	920	3.68	15
29	193	Sritanjung	714	2.85	11
30	10067	Jayakarta Premium	931	3.72	15
31	180	Pasundan	482	1.93	8
32	41	Gajayana	388	1.55	6
33	6	Argo Wilis	875	3.50	14
34	55	Bangunkarta	1137	4.55	18
35	49	Turangga	465	1.86	7
36	86	Sancaka Sore	554	2.22	9
37	43	Bima	461	1.84	7
38	85	Sancaka Sore	340	1.36	5
39	91	Malabar	358	1.43	6
40	111	Mutiara Selatan	415	1.66	7
41	171	Matarmaja	473	1.89	8
42	174	G B M S	481	1.92	8
43	141	Majapahit	407	1.63	7
44	96	Molex Malam	300	1.20	5
Total			25009	100	400

(Sumber : Data Olahan, 2019)

Jumlah kuesioner pada presentasi pengambilan responden kuesioner pada setiap pemberangkatan kereta api dianggap mewakili jumlah penumpang pada setiap pemberangkatan kereta api. Pengambilan data secara acak baik dari kategori kelas kereta api ekonomi, eksekutif, dan bisnis. Ada 44 Nomor Kereta Api dengan nama KA, yaitu Singasari, Molex Malam, Bangunkarta, Jayakarta Premium, Malabar, Matarmaja, Bima, Mutiara Selatan, Gajayana, Brantas, Majapahit, Kahuripan, Turangga, Sancaka Pagi, Argo Wilis, Sritanjung, Molex

Pagi, Pasundan, Logawa, G B M S, Ranggajati, Sancaka Sore, Bima, Molex Malam.

3.2.6 Desain Kuesioner

Pengumpulan data menggunakan metode angket dengan bentuk angket langsung tertutup. Kuesioner dalam penelitian ini dikembangkan dari variabel untuk setiap pernyataan. Para responden disediakan jawaban dalam skala *Likert* empat poin. Skala *Likert* merupakan salah satu dari beberapa skala yang diajukan dan dikembangkan para peneliti. Penyusunan kata secara negatif tidak digunakan dalam format penelitian yang negatif. Secara konsisten menunjukkan standar deviasi yang sesuai dengan format positif.

Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan indikator dan pengukurannya menggunakan observasi di lapang. Berupa indikator variabel untuk mengukur persepsi dan harapan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan kereta api dengan skala yang diacu. Acuan berupa penilaian penumpang terhadap baik dan buruknya fasilitas yang tersedia di Stasiun Kereta Api Daerah Operasi VII Madiun.

Kuesioner Kuesioner mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap kinerja pelayanan dan fasilitas stasiun Madiun. Kuesioner berisi beberapa variabel kualitas pelayanan yang meliputi penampilan fisik, keandalan, tanggap, empati, dan peduli (Supranto, 1997).

a. Variabel penelitian sebagai penentuan kualitas pelayanan

Variabel penelitian sebagai penentu kualitas pelayanan merupakan variabel penelitian yang menjadi tolok ukur kualitas standar penelitian minimal sesuai dengan persyaratan tertentu. Variabel penelitian sebagai penentuan kualitas pelayanan, dimensi terdiri dari :

1) Penampilan fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, penampilan personal. Indikator meliputi :

- a) Tingkat kepuasan tentang kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun yang diterima di masyarakat;
- b) Tingkat kepuasan tentang penataan ruangan Stasiun Madiun;
- c) Tingkat kepuasan tentang kelengkapan fasilitas ruang tunggu dan loket;

- d) Tingkat kepuasan tentang kelengkapan informasi ruang tunggu dan loket;
 - e) Tingkat kepuasan tentang kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun.
- 2) Keandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan dengan terpercaya dan akurat. Indikator meliputi :
- a) Tingkat kepuasan tentang tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI;
 - b) Tingkat kepuasan tentang tingkat pelayanan petugas loket stasiun;
 - c) Tingkat kepuasan tentang tingkat kemudahan informasi yang disajikan oleh Stasiun Madiun.
- 3) Tanggapan, yaitu kemampuan untuk mempermudah pelanggan dan memberikan jasa yang cepat. Indikator meliputi :
- a) Tingkat kepuasan tentang kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang;
 - b) Tingkat kepuasan tentang kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang;
 - c) Tingkat kepuasan tentang tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang.
- 4) Empati, yaitu kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap pelanggan. Indikator meliputi :
- a) Tingkat kepuasan tentang tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara/ bertanya;
 - b) Tingkat kepuasan tentang tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang.
- 5) Peduli, yaitu perhatian perusahaan dalam melayani pelanggan. Indikator meliputi :
- a) Tingkat kepuasan tentang tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang.

Pada pelaksanaan kepuasan pelayanan yang diterapkan pada Stasiun Madiun, yang dirasakan oleh konsumennya akan menggunakan 4 skor penilaian sebagai berikut :

- 1) Sangat memuaskan diberi nilai 4

- 2) Memuaskan diberi nilai 3
- 3) Kurang memuaskan diberi nilai 2
- 4) Tidak memuaskan diberi nilai 1

Deskripsi tingkat kepentingan disajikan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 3.3 Deskripsi Bobot Tingkat Kepuasan

Tingkat Pencapaian	Deskripsi
Sangat Memuaskan (4)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun memenuhi indikator variabel sehingga pengguna jasa sudah merasa sangat memuaskan.
Memuaskan (3)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun hampir memenuhi indikator variabel namun pengguna jasa masih merasa kurang.
Kurang Memuaskan (2)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun belum memenuhi indikator variabel sehingga pengguna jasa merasa kurang memuaskan.
Tidak Memuaskan (1)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun sama sekali tidak memenuhi indikator variabel sehingga pengguna jasa sudah merasa tidak memuaskan.

Sedangkan pada pelaksanaan kepentingan pelayanan yang diterapkan pada Stasiun Madiun, yang dirasakan oleh konsumennya akan menggunakan 4 skor penilaian sebagai berikut :

- 1) Sangat penting diberi nilai 4
- 2) Penting diberi nilai 3
- 3) Kurang penting diberi nilai 2
- 4) Tidak penting diberi nilai 1

Deskripsi tingkat kepentingan disajikan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 3.4 Deskripsi Bobot Tingkat Kepentingan

Tingkat Pencapaian	Deskripsi
Sangat Penting (4)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun harus dipertahankan karena sangat penting sudah diterapkan di Stasiun Madiun.
Penting (3)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun harus dipertahankan akan tetapi kurang memadai karena penting sudah diterapkan di Stasiun Madiun.
Kurang Penting (2)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun harus diperbaiki karena kurang penting dan tidak memadai sudah diterapkan di Stasiun Madiun.

Tingkat Pencapaian	Deskripsi
Tidak Penting (1)	Poin kinerja pelayanan dan fasilitas yang ada di Stasiun Madiun harus diperbaiki karena tidak penting sudah diterapkan di Stasiun Madiun.

3.2.7 Metode Pengolahan Data

Setelah diperoleh data primer dan sekunder dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode tabulasi. Metode tabulasi merupakan metode penempatan data ke dalam tabel dengan kode sesuai kebutuhan analisis. Data observasi yang diperoleh akan dianalisis berdasarkan uraian jenis pelayanan SPM No. PM 48 Tahun 2015 dan data kuesioner dianalisis menggunakan alat bantu statistik. Sedangkan penilaian kriteria kinerja unit pelayanan berdasarkan No. PM 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3.5 Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	25-64,99	Tidak baik
2	65-76,60	Kurang baik
3	76,61-88,30	Baik
4	88,31-100,00	Sangat baik

3.2.8 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas Data Kuesioner

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk keabsahan suatu kuesioner. Sedangkan uji validitas merupakan alat ukur pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel dari kuesioner. Metode reliabilitas diuji menggunakan alat bantu statistik. Alat bantu statistik memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). (Ghozali, 2009). Teknik *Cronbach Alpha* (α) merupakan pengujian secara internal konsistensi karena tingkat reliabilitas diukur berdasarkan skala alpha 0-1. (Widayanti, 2015). Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai α hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka didapatkan hasil reliabel agar menghasilkan perkiraan keandalan yang terkoreksi.

Sedangkan pengujian validitas menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*. Berdasarkan perhitungan uji validitas didapatkan nilai r hitung $> r$ tabel, maka variabel yang diuji valid. Sedangkan jika didapatkan nilai r hitung $< r$ tabel, maka variabel yang diuji tidak valid.

3.3 Analisis dan Rekapitulasi Data Kinerja Pelayanan Stasiun Madiun

Evaluasi kinerja dengan metode survei lapang dapat digunakan sebagai data penunjang analisis data mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Parameter yang digunakan sesuai dengan kriteria yang terdapat dalam Peraturan Menteri No. PM 48 tahun 2015. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan menggunakan 4 skala Likert dalam menentukan tingkat kepuasan dan kepentingan pada setiap atribut pelayanan dengan memanfaatkan software alat bantu statistik.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- a. Kesimpulan yang ada dalam pelayanan di Stasiun Kereta Api Madiun sudah sesuai dengan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM.48 Tahun 2015 karena tipe kelas besar dengan ketersediaan Stasiun Madiun adalah 94,44 % dan keterpenuhan Stasiun Madiun adalah 88,89 %.
- b. Berdasarkan analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) kepuasan dari Stasiun Madiun menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM.48 Tahun 2015 di dapatkan nilai *gap* tertinggi -0,90. Hal tersebut terdapat kesenjangan antara kepuasan dan harapan penumpang. Penumpang menganggap baik fasilitas dan pelayanan belum sesuai dengan status kelas di Stasiun Madiun yaitu kelas besar. Nilai rata-rata *gap* -0,46 dengan indikator variabel di bawah nilai rata-rata adalah kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; penataan ruangan Stasiun Madiun; kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket; kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket; dan kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang. Sedangkan hasil evaluasi Stasiun Kereta Api Madiun untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah meningkatkan kinerja kerja indikator variabel di kuadran I, II, III, dan IV seperti :
 1. Kuadran I : Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; dan Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket;
 2. Kuadran II : kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket; kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun; tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI; dan tingkat pelayanan petugas loket stasiun;
 3. Kuadran III : Penataan ruangan Stasiun Madiun; Kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang; kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang; tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang;

4. Kuadran IV : Tingkat kemudahan informasi yang disajikan oleh Stasiun Madiun; Tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara/ bertanya; Tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang; Tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang.

5.2 Saran

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Madiun sesuai SPM berdasarkan PM No.48 Tahun 2015 serta penilaian kepuasan penumpang menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sesuai penentu kualitas pelayanan berdasarkan penampilan fisik, keandalan, tanggap, empati, dan peduli;
- b. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna jasa kereta api;
- c. Penelitian selanjutnya data primer berupa kuesioner bisa dijadikan karakteristik penumpang pemberangkatan kereta api dari Stasiun Madiun;
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkirakan kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Madiun sesuai SPM berdasarkan PM No.48 Tahun 2015 untuk 5 tahun ke depan di Stasiun Madiun.



Daftar Pustaka

- Adininggar, S. D. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bisnis Senja Kediri Pada PT. KAI (Daop VII) Madiun*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arini, A. P. C. 2017. *Penerapan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya*. Parahyangan : Universitas Katolik Parahyangan.
- Bachtiar, I. 2016. *Anggaran Bahan Bakar Minyak pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fauzi. M. R. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo*. Jember : Universitas Jember.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Jotin, C K dan B. Kent Lall. *Standar Amerika “Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1 dan Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2”*. Surabaya : Erlangga.
- Kurniawan, H. 2013. *Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Surabaya : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Kartika, T. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pasar Turi Surabaya*. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Pustaka Setia.
- Moleong, L. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nissak, K. 2013. *Efektifitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api tentang Keputusan Direksi Ka No.KEP.U/LL.104/I/1/KA-2012

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No. PM 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011. Persyaratan Teknis Bnagunan Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011. Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2016. *Laporan Tahunan 2015*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2017. *Laporan Tahunan 2016*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. *Laporan Tahunan 2017*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. *Denah Rencana Flow Penumpang*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Putra, S. D. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember*. Jember : Universitas Jember.
- Ratnasari, S. D. 2017. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Sistem Boarding Pass*. Jember : Universitas Jember
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsudin, M. 2011. Aspek Yuridis Pembangunan Peron Tinggi di Stasiun Kereta Api sebagai Sarana Perlindungan Hukum Konsumen. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*. Vol 2 No. 1:34. LPPM Unisba: 345-346.
- Transportation Research Board. 2000. *Highway Capacity Manual*. National Research Council, Washington, DC.
- Widayanti, F. R. 2015. Analisis Kinerja Angkutan Kota dari dan Menuju Terminal Tambak Osowilangun Berdasarkan Persepsi Responden. *Tesis*.

Surabaya: Program Magister Bidang Keahlian Manajemen dan Rekayasa
Transportasi Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Sepuluh Nopember.





LAMPIRAN

Standar Pelayanan Minimum Stasiun Madiun Berdasarkan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM.48 Tahun 2015

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
1	KESELAMATAN				
	Informasi dan fasilitas keselamatan	1	Alat pemadam kebakaran/APAR	√ Tersedia alat pemadam kebakaran/APAR di setiap sudut ruangan Stasiun Madiun	
		2	Jalur evakuasi	√ Tersedia jalur evakuasi di setiap fasilitas di Stasiun Madiun	
		3	Prosedur evakuasi	√ Tersedia prosedur evakuasi di setiap fasilitas di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
4	Titik kumpul evakuasi		√	Tersedia titik kumpul evakuasi akan tetapi difungsikan sebagai tempat parkir khusus roda empat	
5	Nomor telepon darurat (emergency call)		√	Tersedia nomor telepon darurat (emergency call) di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
	Informasi dan fasilitas keselamatan	6 P3K	√	Tersedia P3K di Stasiun Madiun	
7	Kursi roda		√	Tersedia kursi roda di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
		8	Tandu	√ Tersedia tandu di Stasiun Madiun	
	Lampu Penerangan	9	Lampu Penerangan di wesel ujung intensitas cahaya 200-250 lux	√ Tersedia lampu penerangan di wesel ujung intensitas cahaya 200-250 lux di Stasiun Madiun	
2	KEAMANAN				
	Fasilitas Keamanan	1	CCTV	√ Tersedia CCTV di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
	Petugas Keamanan	2	Petugas keamanan	√ Tersedia petugas keamanan di Stasiun Madiun	
	Informasi gangguan keamanan	3	Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan	√ Tidak tersedia Stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan, tetapi tersedia nomor telepon darurat di Stasiun Madiun	
	Lampu Penerangan	4	Lampu Penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux	√ Tersedia lampu Penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux di Stasiun Madiun	
3	KEHANDALAN / KETERATURAN				
	Layanan penjualan tiket	1	Maksimum 180 detik per penumpang	√ Pelayanan maksimum 180 detik per penumpang di Stasiun Madiun	
		2	Informasi ketersediaan tempat duduk	√ Tersedia Informasi ketersediaan tempat duduk di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
4	KENYAMANAN				
	Ruang tunggu	1	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dilengkapi tempat duduk	√ Tersedia ruang tunggu untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dilengkapi tempat duduk di Stasiun Madiun	
	Ruang <i>boarding</i>	2	untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dilengkapi tempat duduk	√ Tersedia ruang <i>boarding</i> untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m ² dilengkapi tempat duduk di Stasiun Madiun	
	Toilet Pria	3	3 WC	√ Tersedia 3 WC untuk toilet pria di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
4	4 Urinoir	√	Tersedia 4 urinoir untuk toilet pria di Stasiun Madiun		
5	2 Wastapel	√	Tersedia 2 wastapel untuk toilet pria di Stasiun Madiun		
Toilet Wanita	6 WC	√	Tersedia 6 WC untuk toilet wanita di Stasiun Madiun		

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
		7	2 Wastapel	√ Tersedia 2 wastapel untuk toilet wanita di Stasiun Madiun	
	Toilet Difabel	8	1 WC (pegangan,duduk,tulisan difable)	√ Tersedia 1 WC (pegangan,duduk,tulisan difable) untuk toilet wanita di Stasiun Madiun	
	Mushola	9	Pria (11 normal,2 difable)	√ Tersedia mushola untuk pria (11 normal,2 difable) di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
10	Wanita (9 normal,2 difable)		√	Tersedia mushola untuk wanita (9 normal,2 difable)	 
Tempat Wudhu	11 Bersih (sesuai kebutuhan)		√	Tersedia mushola untuk pria (11 normal,2 difable) di Stasiun Madiun	
Lampu Penerangan	12 Lampu Penerangan intensitas cahaya 200-250 lux		√	Tersedia lampu Penerangan dengan intensitas cahaya 200-250 lux di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
13	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Menggunakan AC suhu 27°C	√	Tersedia fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup menggunakan AC suhu 27°C di Stasiun Madiun	
14	Kipas angin	suhu 27°C	√	Tersedia fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup menggunakan kipas angin suhu 27°C di Stasiun Madiun	
15	Ventilasi udara		√	Tersedia fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup menggunakan ventilasi udara di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
5	Informasi Pelayanan	1	Denah/layout stasiun	√ Tersedia informasi pelayanan berupa denah/layout stasiun di Stasiun Madiun	
		2	Nomor KA, Nama KA, dan kelas pelayanannya	√ Tersedia informasi pelayanan berupa denah/layout stasiun di Stasiun Madiun	
		3	Nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya	√ Tersedia informasi pelayanan berupa denah/layout stasiun di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
4	Tarif KA	√	Tersedia informasi pelayanan berupa tarif KA di Stasiun Madiun		
5	Peta Jaringan KA	√	Tersedia informasi pelayanan berupa peta jaringan KA di Stasiun Madiun		
6	Ketersediaan tempat duduk KA antarkota bagi yang melayani penjualan tiket	√	Tersedia informasi pelayanan berupa ketersediaan tempat duduk KA antarkota bagi yang melayani penjualan tiket di Stasiun Madiun		

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
	Informasi angkutan lanjutan	8	Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan (petunjuk arah, jenis angkutan, jurusan/rute)	√ Tersedia informasi angkutan lanjutan berupa ketersediaan Lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan (petunjuk arah, jenis angkutan, jurusan/rute) di Stasiun Madiun	
	Fasilitas layanan penumpang	9	Mempunyai tempat dan 1 meja kerja	√ Tersedia fasilitas layanan penumpang berupa ketersediaan tempat dan 1 meja kerja di Stasiun Madiun	
	Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang tinggi peron tidak lebih dari 20 cm dari lantai kereta	10	Selisih peron dengan lantai kereta <20cm	√ Tersedia fasilitas kemudahan naik/turun penumpang tinggi peron tidak lebih dari 20 cm dari lantai kereta berupa selisih peron dengan lantai kereta <20cm di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
11	Bancik		√	Tersedia fasilitas kemudahan naik/turun penumpang tinggi peron tidak lebih dari 20 cm dari lantai kereta berupa bancik di Stasiun Madiun	
Tempat parkir	12	Tempat untuk parkir kendaraan roda 2	√	Tersedia tempat parkir berupa ketersediaan Tempat untuk parkir kendaraan roda 2 di Stasiun Madiun	 

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR
		13	Tempat untuk parkir kendaraan roda 4	√ Tersedia informasi pelayanan berupa ketersediaan tempat untuk parkir kendaraan roda 4 di Stasiun Madiun	
	Akses dan menuju stasiun dilengkapi dg kanopi/atap	14	Selasar	√ Tersedia akses dan menuju stasiun dilengkapi dg kanopi/atap berupa ketersediaan selasar di Stasiun Madiun	
6	KESETARAAN				
	Fasilitas bagi penumpang difable	1	kemiringan ramp maksimal 10 ⁰	√ Tersedia fasilitas bagi penumpang difable berupa kemiringan ramp maksimal 10 ⁰ di Stasiun Madiun	

NO	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR	KRITERIA	HASIL PENELITIAN	GAMBAR	
		2	Lift dan/atau eskalator jika lantai lebih dari 1	-	Tidak tersedia fasilitas bagi penumpang difable berupa Lift dan/atau eskalator jika lantai lebih dari 1 di Stasiun Madiun	-
	Ruang ibu menyusui	3	Ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	√	Tersedia ruang ibu menyusui berupa ruang khusus tetapi tidak tersedia fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi di Stasiun Madiun	

(Sumber : Data Olahan SPM Stasiun Madiun, 2019)

Data Rekapitulasi Jumlah Penumpang Stasiun Madiun

No	No KA	Nama KA	Jumlah Penumpang						
			2 Januari 2019	3 Januari 2019	4 Januari 2019	5 Januari 2019	6 Januari 2019	7 Januari 2019	8 Januari 2019
1	156	Singasari	75	89	66	31	54	42	28
2	95	Molex Malam	45	25	35	37	68	33	29
3	56	Bangkunkarta	91	64	86	56	150	82	55
4	10068	Jayakarta Premium	50	51	64	61	79	41	69
5	92	Malabar	37	35	27	30	47	21	25
6	172	Matarmaja	59	50	92	48	73	37	45
7	44	Bima	36	34	44	20	98	46	54
8	112	Mutiara Selatan	59	36	31	37	52	25	40
9	42	Gajayana	57	65	64	46	73	57	65
10	176	Brantas	140	134	129	121	134	126	119
11	142	Majapahit	76	72	66	33	89	41	46
12	182	Kahuripan	84	113	82	79	72	36	53
13	50	Turangga	146	17	106	70	135	105	114
14	84	Sancaka Pagi	125	112	101	91	109	120	72
15	5	Argi Wilis	118	86	109	157	103	121	95
16	155	Singasari	109	136	88	110	91	123	96
17	194	Sritanjung	101	147	88	150	100	117	112
18	83	Sancaka Pagi	82	97	76	133	86	56	57
19	94	Molex Pagi	58	82	44	76	123	76	65
20	179	Pasundan	83	68	73	114	93	61	83

No	No KA	Nama KA	Jumlah Penumpang						
			2 Januari 2019	3 Januari 2019	4 Januari 2019	5 Januari 2019	6 Januari 2019	7 Januari 2019	8 Januari 2019
21	188	Logawa	48	116	130	100	154	105	110
22	101	Ranggajati	55	80	73	357	77	63	75
23	102	Ranggajati	33	69	99	79	80	85	122
24	93	Molex Pagi	52	101	49	67	100	82	78
25	187	Logawa	152	88	121	140	150	86	125
26	173	G B M S	83	68	127	123	91	113	51
27	181	Kahuripan	46	72	65	99	118	44	75
28	175	Brantas	106	128	185	205	113	65	118
29	193	Sritanjung	137	109	81	113	104	83	87
30	10067	Jayakarta Premium	87	138	206	159	140	152	49
31	180	Pasundan	59	35	68	78	116	61	65
32	41	Gajayana	37	39	45	54	89	45	79
33	6	Argi Wilis	40	160	186	97	140	105	147
34	55	Bangunkarta	164	163	232	182	192	135	69
35	49	Turangga	63	58	92	48	112	55	37
36	86	Sancaka Sore	93	86	100	58	74	59	84
37	43	Bima	37	58	104	70	86	84	22
38	85	Sancaka Sore	54	35	77	41	56	44	33
39	91	Malabar	49	46	78	65	40	35	45
40	111	Mutiara Selatan	85	63	46	49	81	30	61
41	171	Matarmaja	122	76	84	33	80	69	9
42	174	G B M S	96	67	72	60	73	55	58

No	No KA	Nama KA	Jumlah Penumpang						
			2 Januari 2019	3 Januari 2019	4 Januari 2019	5 Januari 2019	6 Januari 2019	7 Januari 2019	8 Januari 2019
43	141	Majapahit	62	75	75	48	75	48	24
44	96	Molex Malam	38	41	32	47	37	51	54
Total Penumpang Tiap Hari			3429	3484	3898	3872	4207	3120	2999
Total Penumpang						25009			

(Sumber : Data Jumlah Penumpang Stasiun Madiun, 2019)

Batasan Jawaban Skala *Likert* Kepuasan dan Kepentingan

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
1	Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun	Kebersihan yang sangat terjaga pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Kebersihan yang cukup terjaga pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Kebersihan yang kurang terjaga pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Kebersihan yang tidak terjaga pada setiap ruangan di Stasiun Madiun
		Tingkat kerapian yang sangat baik pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Tingkat kerapian yang cukup baik pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Tingkat kerapian yang kurang baik pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Tingkat kerapian yang tidak baik pada setiap ruangan di Stasiun Madiun
		Tempat sampah yang sangat banyak pada setiap sisi ruangan di Stasiun Madiun	Tempat sampah yang cukup banyak pada setiap sisi ruangan di Stasiun Madiun	Tempat sampah yang kurang banyak pada setiap sisi ruangan di Stasiun Madiun	Tempat sampah yang tidak banyak pada setiap sisi ruangan di Stasiun Madiun
		Tersedianya petugas <i>cleaning service</i> yang sangat rutin melakukan pembersihan pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Tersedianya petugas <i>cleaning service</i> yang cukup rutin melakukan pembersihan pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Tersedianya petugas <i>cleaning service</i> yang kurang rutin melakukan pembersihan pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Tersedianya petugas <i>cleaning service</i> yang tidak rutin melakukan pembersihan pada setiap ruangan sekali di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
2	Penataan ruangan Stasiun Madiun	Tingkat penataan ruangan yang sangat sesuai dengan alur penumpang pada saat entri/out penumpang di Stasiun Madiun	Tingkat penataan ruangan yang cukup sesuai dengan alur penumpang pada saat entri/out penumpang di Stasiun Madiun	Tingkat penataan ruangan yang kurang sesuai dengan alur penumpang pada saat entri/out penumpang di Stasiun Madiun	Tingkat penataan ruangan yang tidak sesuai dengan alur penumpang pada saat entri/out penumpang di Stasiun Madiun
		Penumpang sangat cepat mengakses fasilitas di Stasiun Madiun	Penumpang cukup cepat mengakses fasilitas di Stasiun Madiun	Penumpang kurang cepat mengakses fasilitas di Stasiun Madiun	Penumpang lamban mengakses fasilitas di Stasiun Madiun
3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket	Tempat duduk antar kota bagi yang melayani penjualan tiket tersedia sangat banyak di Stasiun Madiun	Tempat duduk antar kota bagi yang melayani penjualan tiket tersedia cukup banyak di Stasiun Madiun	Tempat duduk antar kota bagi yang melayani penjualan tiket tersedia sedikit di Stasiun Madiun	Tempat duduk antar kota bagi yang melayani penjualan tiket tersedia sangat sedikit di Stasiun Madiun
		APAR tersedia sangat banyak di Stasiun Madiun	APAR tersedia cukup banyak di Stasiun Madiun	APAR tersedia sedikit di Stasiun Madiun	APAR tersedia sangat sedikit di Stasiun Madiun
		Ventilasi udara tersedia sangat banyak pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Ventilasi udara tersedia cukup banyak pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Ventilasi udara tersedia sedikit pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	Ventilasi udara tersedia sangat sedikit pada setiap ruangan di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
		Kipas/ AC yang cukup tersedia pada ruang tertutup di Stasiun Madiun	Kipas/ AC yang kurang tersedia pada ruang tertutup di Stasiun Madiun	Kipas/ AC yang kurang tersedia dan kurang berfungsi pada ruang tertutup di Stasiun Madiun	Kipas/ AC yang tidak tersedia pada ruang tertutup di Stasiun Madiun
		CCTC yang tersedia dalam jumlah sangat banyak pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	CCTC yang tersedia dalam jumlah cukup banyak pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	CCTC yang tersedia dalam jumlah sedikit pada setiap ruangan di Stasiun Madiun	CCTC yang tersedia dalam jumlah sangat sedikit pada setiap ruangan di Stasiun Madiun
		Tempat duduk tersedia sangat banyak bagi calon penumpang yang membeli tiket KA di Stasiun Madiun	Tempat duduk tersedia cukup banyak bagi calon penumpang yang membeli tiket KA di Stasiun Madiun	Tempat duduk tersedia sedikit bagi calon penumpang yang membeli tiket KA di Stasiun Madiun	Tempat duduk tersedia sangat sedikit bagi calon penumpang yang membeli tiket KA di Stasiun Madiun
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket	Tersedia nama stasiun pemberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktu yang sangat jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Tersedia nama stasiun pemberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktu yang cukup jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Tersedia nama stasiun pemberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktu yang kurang jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Tersedia nama stasiun pemberangkatan, stasiun KA pemberhentian, stasiun KA tujuan beserta jadwal waktu yang kurang jelas dan kurang mudah dibaca di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
5	Kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun	Tarif KA tersedia sangat jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Tarif KA tersedia cukup jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Tarif KA tersedia kurang jelas akan tetapi mudah dibaca di Stasiun Madiun	Tarif KA tersedia kurang jelas dan kurang mudah dibaca di Stasiun Madiun
		Ruang yang tersedia sangat luas pada ruang tunggu di Stasiun Madiun	Ruang yang tersedia cukup luas pada ruang tunggu di Stasiun Madiun	Ruang yang tersedia kurang luas pada ruang tunggu di Stasiun Madiun	Ruang yang tersedia sempit pada ruang tunggu di Stasiun Madiun
		Tempat duduk yang tersedia sangat memadai pada ruang tunggu di Stasiun Madiun	Tempat duduk yang tersedia cukup memadai pada ruang tunggu di Stasiun Madiun	Tempat duduk yang tersedia kurang memadai pada ruang tunggu di Stasiun Madiun	Tempat duduk yang tersedia tidak memadai pada ruang tunggu di Stasiun Madiun
		Akses menuju fasilitas lain sangat mudah di Stasiun Madiun	Akses menuju fasilitas lain cukup mudah	Akses menuju fasilitas lain kurang mudah	Akses menuju fasilitas lain sulit
6	Tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI	Petugas pelayanan tiket KA sangat cepat di Stasiun Madiun	Petugas pelayanan tiket KA cukup cepat di Stasiun Madiun	Petugas pelayanan tiket KA kurang cepat di Stasiun Madiun	Petugas pelayanan tiket KA lamban di Stasiun Madiun
7	Tingkat pelayanan petugas loket stasiun	Petugas loket stasiun yang sangat ramah di Stasiun Madiun	Petugas loket stasiun yang cukup ramah di Stasiun Madiun	Petugas loket stasiun yang kurang ramah di Stasiun Madiun	Petugas loket stasiun yang tidak ramah di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
		Petugas memberikan informasi ketersediaan tempat duduk dalam kereta api sangat jelas di Stasiun Madiun	Petugas memberikan informasi ketersediaan tempat duduk dalam kereta api cukup jelas di Stasiun Madiun	Petugas memberikan informasi ketersediaan tempat duduk dalam kereta api kurang jelas di Stasiun Madiun	Petugas memberikan informasi ketersediaan tempat duduk dalam kereta api tidak jelas di Stasiun Madiun
8	Tingkat kemudahan informasi yang disajikan di Stasiun Madiun	Fasilitas yang tersedia berupa informasi pada setiap ruangan yang sangat jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Fasilitas yang tersedia berupa informasi pada setiap ruangan yang cukup jelas dan mudah dibaca di Stasiun Madiun	Fasilitas yang tersedia berupa informasi pada setiap ruangan yang kurang jelas akan tetapi mudah dibaca di Stasiun Madiun	Fasilitas yang tersedia berupa informasi pada setiap ruangan yang kurang jelas dan kurang mudah dibaca di Stasiun Madiun
9	Kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang	Petugas melayani dengan kecakapan yang sangat sesuai dengan tugasnya di Stasiun Madiun	Petugas melayani dengan kecakapan yang cukup sesuai dengan tugasnya di Stasiun Madiun	Petugas melayani dengan kecakapan yang kurang sesuai dengan tugasnya di Stasiun Madiun	Petugas melayani dengan kecakapan yang tidak sesuai dengan tugasnya di Stasiun Madiun
		Petugas sangat cepat menanggapi kritik dan saran sesuai keluhan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas cukup cepat menanggapi kritik dan saran sesuai keluhan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas kurang cepat menanggapi kritik dan saran sesuai keluhan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas lamban menanggapi kritik dan saran sesuai keluhan penumpang di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
10	Kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun
		Tersedia petugas yang sangat cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang cukup cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang kurang cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang tidak cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun
		Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun
11	Tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang	Tersedia petugas yang sangat jelas dan mudah dipahami penyampaian informasinya di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang cukup jelas dan mudah dipahami penyampaian informasinya di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang kurang jelas akan tetapi mudah dipahami penyampaian informasinya di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang kurang jelas dan kurang mudah dipahami penyampaian informasinya di Stasiun Madiun
		Tersedia petugas yang sangat andal dalam membantu dan melayani penumpang di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang cukup andal dalam membantu dan melayani penumpang di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang kurang andal dalam membantu dan melayani penumpang di Stasiun Madiun	Tersedia petugas yang tidak andal dalam membantu dan melayani penumpang di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
		Tersedianya petugas yang sangat cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun	Tersedianya petugas yang cukup cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun	Tersedianya petugas yang kurang cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun	Tersedianya petugas yang tidak cakap dalam memberikan informasi terhadap penumpang di Stasiun Madiun
		Petugas sangat cepat menangkap gerak-gerik kesulitan penumpang dalam mengakses rute pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun	Petugas cukup cepat menangkap gerak-gerik kesulitan penumpang dalam mengakses rute pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun	Petugas lamban cepat menangkap gerak-gerik kesulitan penumpang dalam mengakses rute pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun	Petugas sangat lamban cepat menangkap gerak-gerik kesulitan penumpang dalam mengakses rute pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun
12	Tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara/ bertanya	Sikap petugas sangat perhatian pada penumpang yang sedang berbicara/ bertanya di Stasiun Madiun	Sikap petugas cukup perhatian pada penumpang yang sedang berbicara/ bertanya di Stasiun Madiun	Sikap petugas kurang perhatian pada penumpang yang sedang berbicara/ bertanya di Stasiun Madiun	Sikap petugas tidak perhatian pada penumpang yang sedang berbicara/ bertanya di Stasiun Madiun
		Petugas yang bekerja sangat ramah terhadap penumpang yang berbicara di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani cukup ramah terhadap penumpang yang berbicara di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani kurang ramah terhadap penumpang yang berbicara di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani tidak ramah terhadap penumpang yang berbicara di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting	Memuaskan/ Penting	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting
		(4)	(3)	(2)	(1)
13	Tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun
		Petugas yang melayani administrasi sangat ramah pada keluhan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani administrasi cukup ramah pada keluhan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani administrasi kurang ramah pada keluhan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani administrasi tidak ramah pada keluhan penumpang di Stasiun Madiun
		Petugas menggunakan bahasa yang sangat jelas, sopan, dan santun di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan bahasa yang cukup jelas, sopan, dan santun di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan bahasa yang kurang jelas, sopan, dan santun di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan bahasa yang tidak jelas, sopan, dan santun di Stasiun Madiun
		Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun	Petugas menggunakan berseragam rapi dan sopan di Stasiun Madiun
		Tingkat kecakapan petugas administrasi sangat jelas dan mudah dipahami di Stasiun Madiun	Tingkat kecakapan petugas administrasi cukup jelas dan mudah dipahami di Stasiun Madiun	Tingkat kecakapan petugas administrasi kurang jelas dan mudah dipahami di Stasiun Madiun	Tingkat kecakapan petugas administrasi tidak jelas dan mudah dipahami di Stasiun Madiun

No.	Pertanyaan	Penilaian			
		Sangat Memuaskan/ Sangat Penting (4)	Memuaskan/ Penting (3)	Kurang Memuaskan/ Kurang Penting (2)	Tidak Memuaskan/ Tidak Penting (1)
14	Tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang	Petugas yang melayani sangat peduli terhadap layanan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani cukup peduli terhadap layanan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani kurang peduli terhadap layanan penumpang di Stasiun Madiun	Petugas yang melayani tidak peduli terhadap layanan penumpang di Stasiun Madiun
		Petugas sangat cepat menangkap permasalahan penumpang dalam mengakses entri/out pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun	Petugas cukup cepat menangkap permasalahan penumpang dalam mengakses entri/out pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun	Petugas kurang cepat menangkap permasalahan penumpang dalam mengakses entri/out pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun	Petugas lamban menangkap permasalahan penumpang dalam mengakses entri/out pemberangkatan kereta api di Stasiun Madiun

Data Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

No.	Penampilan Fisik				Keandalan				Tanggap			Empati		Peduli
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

No.	Penampilan Fisik					Keandalan				Tanggap			Empati		Peduli
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
114	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	

No.	Penampilan Fisik					Keandalan				Tanggap			Empati		Peduli
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
348	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
349	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
352	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
355	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
356	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
357	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
358	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
359	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
366	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	

No.	Penampilan Fisik					Keandalan				Tanggap			Empati		Peduli
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
391	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
395	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
396	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
397	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
398	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
399	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

(Sumber : Data Kuesioner, 2019)

Perhitungan Uji Validasi dan Uji Reliabilitas Data

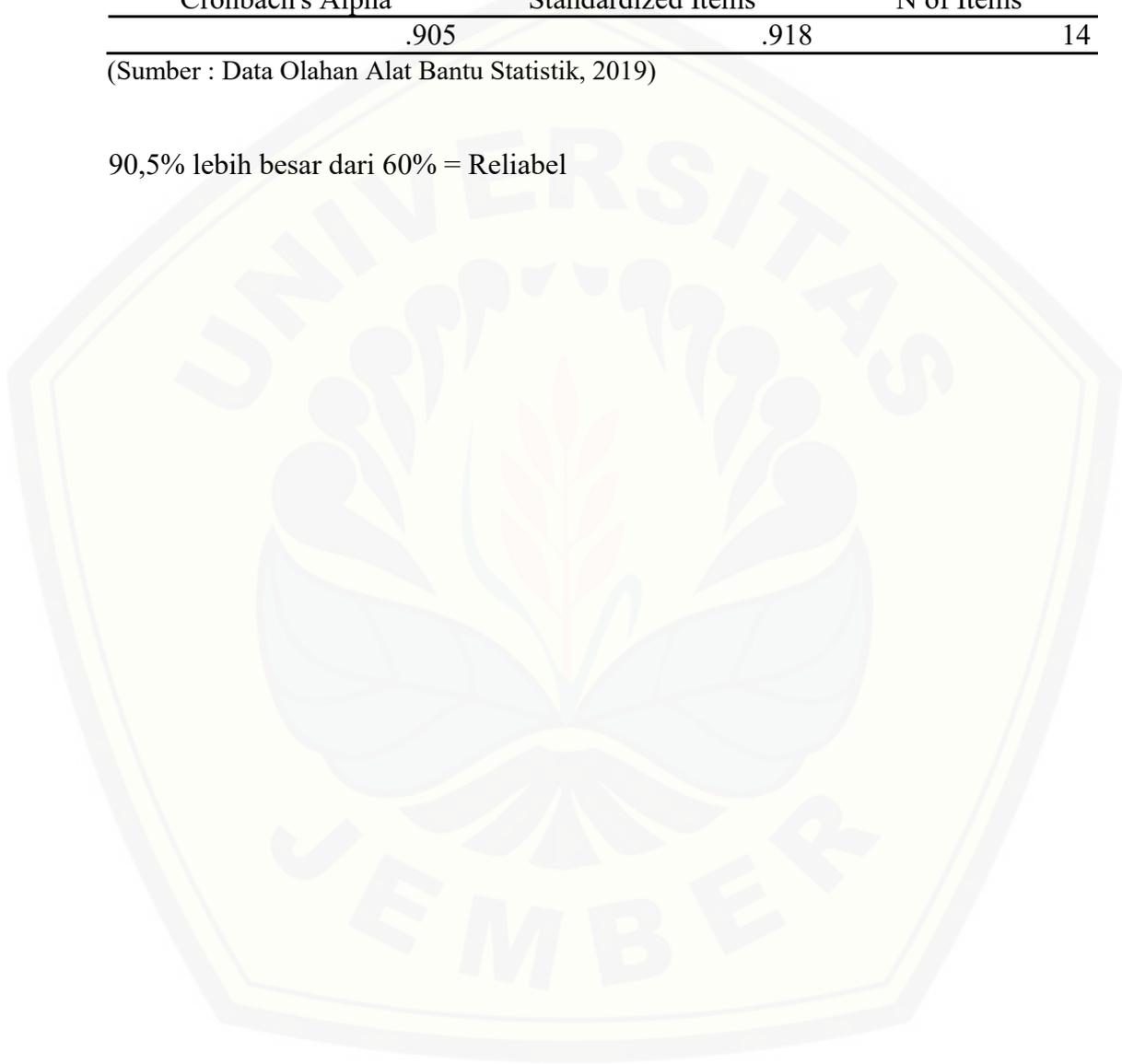
Dari data yang diperoleh di program alat bantu statistik, yaitu :

Reliability Statistics Tingkat Kepuasan Penumpang

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.905	.918	14

(Sumber : Data Olahan Alat Bantu Statistik, 2019)

90,5% lebih besar dari 60% = Reliabel



	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Total
X13 Pearson Correlation	.236**	.225**	.409**	.366**	.352**	.552**	.611**	.553**	.544**	.561**	.430**	.655**	1	.621**	.709**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
X14 Pearson Correlation	.042	.162**	.395**	.333**	.362**	.608**	.661**	.587**	.613**	.660**	.706**	.674**	.621**	1	.729**
Sig. (2-tailed)	.408	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Tota l Pearson Correlation	.369**	.517**	.734**	.619**	.548**	.812**	.837**	.784**	.774**	.793**	.701**	.779**	.709**	.729**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber : Data Olahan Alat Bantu Statistik, 2019)

No.	Penampilan Fisik					Keandalan			Tanggap			Empati		Peduli
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
161	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
162	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
163	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
164	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
166	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
167	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
169	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
171	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
172	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
173	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
174	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
175	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4
176	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
178	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4

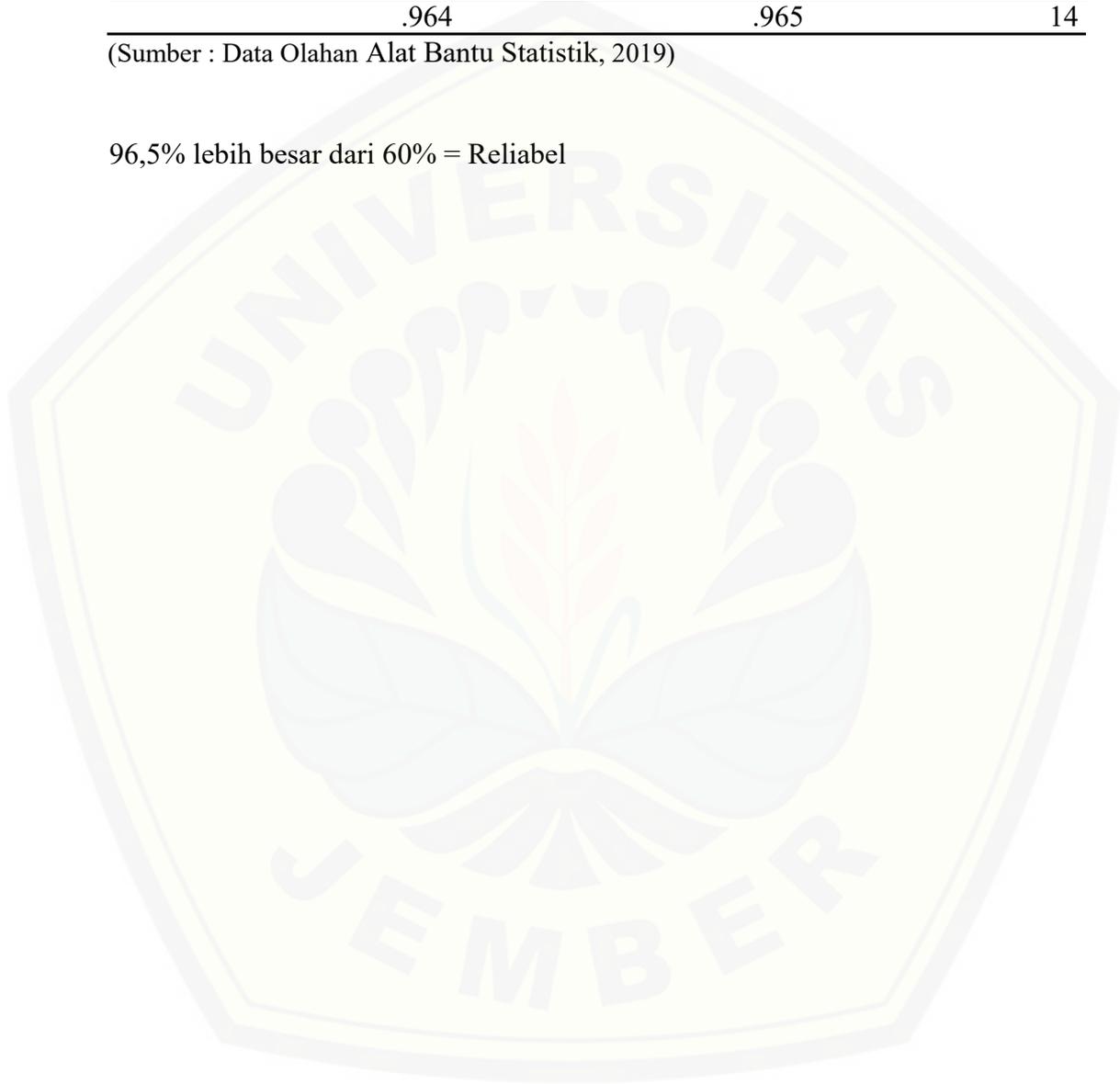
Dari data yang diperoleh di program alat bantu statistik, yaitu :

Reliability Statistics Tingkat Kepentingan Penumpang

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.964	.965	14

(Sumber : Data Olahan Alat Bantu Statistik, 2019)

96,5% lebih besar dari 60% = Reliabel



		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Total
Y13	Pearson Correlation	.633**	.457**	.496**	.662**	.752**	.759**	.712**	.813**	.815**	.792**	.673**	.860**	1	.852**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Y14	Pearson Correlation	.673**	.356**	.538**	.631**	.713**	.721**	.774**	.686**	.790**	.866**	.860**	.799**	.852**	1	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400
Tota l	Pearson Correlation	.785**	.591**	.706**	.824**	.877**	.893**	.875**	.867**	.894**	.882**	.797**	.845**	.885**	.883**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber : Data Olahan Alat Bantu Statistik, 2019)

TABEL 3
NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			





Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun) ¹

The Evaluation Performance Of Railway Madiun Station Services (Case Study : PT.Indonesian Railway Company (Persero) Operating Regional VII Madiun)

Silfi Galuh Navitasari ^a, Akhmad Hasanuddin ^b, Nunung Nuring Hayati ^c,

^aMahasiswa Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

^bStaf Pengajar Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

^cStaf Pengajar Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

ABSTRAK

Transportasi merupakan kebutuhan masyarakat pada saat ini. Dalam perkembangan transportasi, moda transportasi yang berkembang sebagai solusi permasalahan tentang efisiensi waktu, keselamatan, kapasitas penumpang, dan estimasi biaya bagi penduduk Indonesia. Bagi penduduk Indonesia khususnya masyarakat di Madiun, sarana kereta api adalah moda transportasi yang hemat energi dan tingkat keselamatan yang lebih baik dibandingkan transportasi lain. Penelitian ini bertujuan menguji keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan terhadap SPM berupa indikator variabel fisik, keandalan, tanggapan, empati, dan peduli. Sampel penelitian ini adalah penumpang pemberangkatan di Stasiun Madiun. Sampel dilakukan dengan metode acak. Pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan secara langsung sebanyak 400 kuesioner. Metode analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan uji validitas menggunakan *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* dan uji reliabilitas menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha (a)*. Hasil penelitian kualitas kinerja pelayanan dan fasilitas menunjukkan ketersediaan sebesar 94,44 % dan keterpenuhan sebesar 88,89 % di Stasiun Madiun sesuai PM.48 Tahun 2015. Sedangkan hasil penelitian kesesuaian dan kesenjangan menunjukkan bobot penilaian sesuai kepentingan dan harapan pengguna jasa senilai *GAP* tertinggi -0,90 sesuai indikator variabel.

Kata kunci: SPM, metode Importance Performance Analysis (IPA), Bivariate Pearson (Product Moment Pearson), Cronbach Alpha (a), GAP.

ABSTRACT

Transportation is a community's needs at this time. In the development of transportation, transportation modes which is developing as a solution problems of time efficiency, safety, transportation capacity, and estimate costs for the population of Indonesia. For the population of Indonesia, especially the people in Madiun, railway facilities are transportation modes that energy saved and have a better level of safety than other transportation. This study discusses safety, security, reliability, convenience, simplicity, and equality of SPM which is consist of physical variables indicator, reliability, response, empathy, and concern. The research sample was participants in the departure place at Madiun Station. The samples did by random sampling method. Data collection uses a questionnaire which distributed directly for 400 questionnaires. Analysis method uses the *Important Performance Analysis* (IPA) method with validity testing using *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* and reliability testing using *Cronbach Alpha (a)* statistical test. The results of service quality and facility performance researches showed 94.44% of availability and 88.89% of fulfilment at Madiun Station according to PM.48 of 2015. Whereas the results of conformity and

¹ Info Artikel: Received: 30 Juli 2018, Accepted: 18 April 2019, e-mail : sigana212@gmail.com, ahmadhasanuddin11@gmail.com, nunung.nuring@gmail.com

gap researches showed the assessment integrity accordance to concerns and expectations of the highest GAP service users - 0.90 according to variable indicator.

Keywords: SPM, Important Performance Analysis (IPA) method, Bivariate Pearson (Product Moment Pearson), Cronbach Alpha (a), GAP.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kebutuhan masyarakat pada saat ini. Dalam perkembangan transportasi, moda transportasi yang berkembang sebagai solusi permasalahan tentang efisiensi waktu, keselamatan, kapasitas penumpang, dan estimasi biaya bagi penduduk Indonesia. Hal ini dikarenakan kereta api memiliki jalur sendiri berupa rel dan tanpa hambatan lalu lintas; penjadwalan *monitoring* secara langsung di stasiun dimulai dari kedatangan dan pemberangkatan kereta api; pelayanan keamanan dan fasilitas kebersihan pada penumpang.

Perubahan Status Kelas Kereta Api di Stasiun Madiun mempengaruhi peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya. Berdasarkan Laporan Tahunan khusus PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun, meningkatnya volume penumpang dalam waktu 3 tahun (2015-2017) yaitu 625443 penumpang, 657061 penumpang, dan 735055 penumpang.

Peningkatan volume penumpang setiap tahunnya merupakan daya tarik stasiun yang memberikan kenyamanan ke setiap penumpang sangat memuaskan. Akan tetapi, fasilitas yang tersedia belum tentu terpenuhi di Stasiun Madiun. Seperti kebersihan dan ruang tunggu, sehingga menimbulkan penumpukan penumpang yang lebih memilih berdiri daripada duduk di lantai saat kursi ruang tunggu sudah penuh.

Pengevaluasian meliputi kepuasan penumpang pemberangkatan kereta api Madiun yang mengacu pada SPM yang tercantum di Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015. Kepuasan merupakan perbandingan antara kesan dan harapan dari kinerja suatu produk yang dirasa. Produk jasa berupa kereta api dapat dinilai dari fasilitas pelayanan yang terdapat di stasiun kereta api, dengan cara mengevaluasi kepuasan penumpang.

Evaluasi kepuasan penumpang kereta api berupa kuesioner diharapkan dapat memberikan penilaian secara objektif terhadap pengembangan pelayanan dan fasilitas kereta api di masa mendatang. Dari latar belakang di atas dapat disimpulkan Stasiun Kereta Api Madiun perlu dievaluasi guna mengoptimalkan kinerja pelayanan di Stasiun Kereta Api yang sesuai SPM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Jalan Kopol Sunaryo No.14 Madiun Lor, Kota Madiun. Tahapan penelitian dimulai dengan metode observasi digunakan sebagai peninjauan terhadap fasilitas di stasiun. Metode observasi menggunakan acuan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015 SPM mencakup : keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan. Tolok ukur Standar Pelayanan

Minimum dengan penilaian kriteria kinerja unit pelayanan berdasarkan No. PM 14 Tahun 2017 disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 1. Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	25-64,99	Tidak baik
2	65-76,60	Kurang baik
3	76,61-88,30	Baik
4	88,31-100,00	Sangat baik

Tahapan penelitian selanjutnya menggunakan kuesioner yang digunakan sebagai peninjauan data kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas yang telah disediakan stasiun kereta api kepada masyarakat. Jumlah kuesioner merupakan perhitungan jumlah responden minimal dalam penelitian untuk penyebaran kuesioner dengan menggunakan persamaan Slovin, yaitu :

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

dengan n = Jumlah kuesioner penumpang, N = Ukuran populasi, e = Persentase kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir 5%.

Metode kuesioner diuji reliabilitas dan validitas. Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner adalah pernyataan valid yang diukur dari kuesioner. Uji reliabilitas diukur menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) melalui program alat bantu statistik. Skala alpha dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 2. Skala Alpha

Alpha (α)	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
> 0,20-0,40	Agak Reliabel
> 0,40-0,60	Cukup Reliabel
> 0,60-0,80	Reliabel
> 0,80-1,00	Sangat Reliabel

(Sumber : Tjiptono, 2006)

Persamaan koefisien *Cronbach Alpha* (α) dipergunakan program alat bantu statistik :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2)$$

dengan α = Koefisien reliabilitas, k = Jumlah pernyataan, σ_i^2 = Varians skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1,2,3, \dots,k$), σ^2 = Varians skor total.

Perumusan varians skor ke- i menggunakan :

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum Xi - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad (3)$$

dengan σ_i^2 = Varians skor pertanyaan ke - i (dengan $i = 1,2,3, \dots,k$), Xi = Skor pertanyaan ke - i , n = Jumlah sampel.

Uji Validitas merupakan alat ukur pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel dari kuesioner. Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson* (*Product Moment Pearson*) melalui program alat bantu statistik. Berdasarkan standar deviasi persamaan :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] \cdot [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (4)$$

dengan r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y, n= Jumlah kuesioner, $\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y, $\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai x, $\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai y, $(\sum x^2)$ = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan, $(\sum y^2)$ = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan,

Indikator yang diperoleh sesuai dengan penilaian penumpang dan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Dari data yang diperoleh, selanjutnya diolah menggunakan program alat bantu statistik untuk gambar diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil evaluasi dari observasi kinerja fasilitas dan pelayanan Stasiun Madiun sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 48 Tahun 2015. Disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3. Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Madiun berdasarkan SPM

No	Jenis Pelayanan	Jml Tersedia	Keadaan Fasilitas		Kriteria Penilaian		Skor		Hasil Penelitian
			Baik	Rusak	Ketersediaan	Keterpenuhan	Ketersediaan	Keterpenuhan	
1	Keselamatan	>9	V	V	9	9	100	100	Tersedia sesuai SPM
2	Keamanan	>4	V	V	4	4	100	100	Tersedia sesuai SPM
3	Kehandalan /Keteraturan	>2	V	V	2	2	100	100	Tersedia sesuai SPM
4	Kenyamanan	>15	V	V	15	15	100	100	Tersedia sesuai SPM
5	Kemudahan	>14	V	V	14	14	100	100	Tersedia sesuai SPM
6	Kesetaraan	>2	V	V	2	1	66.66	33.33	Tidak tersedia dan terpenuhinya lift dan/atau eskalator jika lantai lebih dari 1, tersedia tetapi tidak terpenuhinya ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi
Total (%)							94.44	88.89	

(Sumber : Data Olahan Survei, 2019)

Berdasarkan data SPM yang diolah menggunakan acuan Peraturan Menteri No. PM 48 Tahun 2015, penilaian Stasiun Madiun adalah 94,44 % nilai ketersediaan dan 88,89 % nilai keterpenuhan. Dari hasil observasi standar pelayanan minimum yang diterapkan di Stasiun Madiun adalah sangat baik. Namun beberapa pelayanan yang jumlah fasilitasnya tidak sesuai karena keterbatasan lahan dan kondisi lingkungan, Diantaranya fasilitas toilet, titik kumpul evakuasi, lahan parkir, keamanan penumpang, dan fasilitas ibu menyusui.

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel sekitar 400 responden. Sehingga kuesioner dapat di uji dan di analisis tingkat kepuasan dengan metode IPA.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Madiun

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
			r hitung > r tabel		
1	0.369	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
2	0.517	0.098	Valid		
3	0.734	0.098	Valid		
4	0.619	0.098	Valid		
5	0.548	0.098	Valid		
6	0.812	0.098	Valid		
7	0.837	0.098	Valid		
8	0.784	0.098	Valid		
9	0.774	0.098	Valid		
10	0.793	0.098	Valid		
11	0.701	0.098	Valid		
12	0.779	0.098	Valid		
13	0.709	0.098	Valid		
14	0.729	0.098	Valid		

(Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2019)

Berdasarkan data yang diolah dari setiap variabel yang dijadikan indikator untuk tingkat kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Madiun, semua r hitung lebih besar dari pada r tabel maka semua variabel dinyatakan “Valid”. Hasil nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan 0,905, maka hasil reliabilitas dapat dinyatakan “Sangat Reliabel”.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Madiun

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
			r hitung > r tabel		
1	0.785	0.098	Valid	0.965	Sangat reliabel
2	0.591	0.098	Valid		
3	0.706	0.098	Valid		
4	0.824	0.098	Valid		
5	0.877	0.098	Valid		
6	0.893	0.098	Valid		
7	0.875	0.098	Valid		
8	0.867	0.098	Valid		
9	0.894	0.098	Valid		
10	0.882	0.098	Valid		
11	0.797	0.098	Valid		
12	0.845	0.098	Valid		

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
r hitung > r tabel					
13	0.885	0.098	Valid		
14	0.883	0.098	Valid		

(Sumber : Data Olahan Kuesioner, 2019)

Berdasarkan data yang diolah dari setiap variabel yang dijadikan indikator untuk tingkat kepentingan penumpang kereta api di Stasiun Madiun, semua r hitung > r tabel maka semua variabel dinyatakan “Valid”. Hasil nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan 0,965 dan hasil reliabilitas dinyatakan “Sangat Reliabel”.

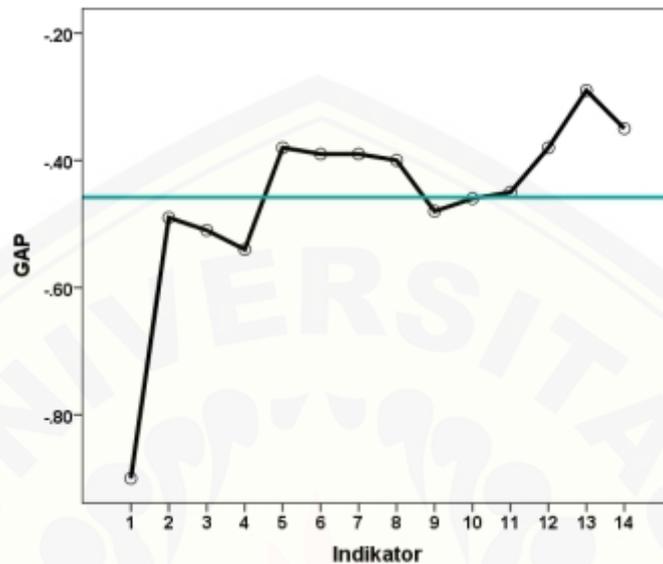
Kesesuaian dan kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan adalah selisih antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan yang diharapkan pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan dan fasilitas di Stasiun Madiun. Data olahan disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 6. Penilaian Analisis Responden

No	Indikator Variabel	Nilai rata-rata tingkat kinerja perusahaan	Nilai rata-rata tingkat harapan perusahaan	x'	y'	TKI (%)	GAP
1	Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun	1068	1427	2.67	3.57	74.84	-0.90
2	Penataan ruangan Stasiun Madiun	1189	1384	2.97	3.46	85.91	-0.49
3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket	1213	1415	3.03	3.54	85.72	-0.51
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket	1205	1422	3.01	3.56	84.74	-0.54
5	Keleluasaan pada ruang tunggu	1261	1412	3.15	3.53	89.31	-0.38
6	Kecepatan pemrosesan pelayanan tiket seperti pemesanan, pembatalan tiket kereta api	1242	1397	3.11	3.49	88.90	-0.39
7	Pelayanan petugas loket stasiun yang cepat, tepat, dan ramah	1251	1407	3.13	3.52	88.91	-0.39
8	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas	1226	1384	3.07	3.46	88.58	-0.40
9	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang	1182	1375	2.96	3.44	85.96	-0.48
10	Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah	1204	1386	3.01	3.47	86.87	-0.46
11	Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu atau melayani penumpang	1195	1375	2.99	3.44	86.91	-0.45
12	Tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang	1214	1366	3.04	3.42	88.87	-0.38
13	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan	1249	1366	3.12	3.42	91.43	-0.29
14	Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang	1232	1371	3.08	3.43	89.86	-0.35
Rata-rata				3.02	3.48	86.92	-0.46

(Sumber: Data Olahan Kuesioner, 2019)

Berdasarkan tabel kesesuaian dan kesenjangan dibuktikan dengan indikator variabel kebersihan dan kerapian stasiun madiun sebagai nilai tertinggi sebesar -0,90 dan indikator variabel kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan sebagai nilai terendah sebesar -0,29 dapat disimpulkan nilai rata-rata *gap* sebesar -0,46. Dari data yang diperoleh diolah di program alat bantu statistik, selanjutnya disajikan dalam gambar grafik sebagai berikut:

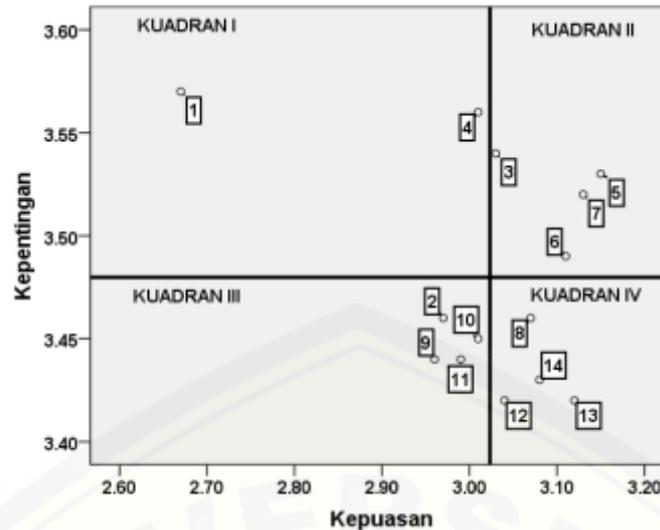


Gambar 1. *GAP*

Berdasarkan gambar dapat ditarik kesimpulan ada 5 indikator variabel yang nilainya di bawah garis rata-rata nilai *gap*. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat kesenjangan yang cukup tinggi antara kepuasan dan tingkat harapan dari penumpang tentang fasilitas dan pelayanan yang ada di Stasiun Madiun. Fasilitas dan pelayanan yang nilai kesenjangan paling tinggi sesuai indikator variabel adalah kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; penataan ruangan Stasiun Madiun; kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket; kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket; dan kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang.

Sedangkan ada 9 indikator variabel yang nilainya di atas garis rata-rata, yaitu : kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun; tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI; tingkat pelayanan petugas loket stasiun; tingkat kemudahan informasi yang disajikan di Stasiun Madiun; kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang; tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang; tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara/ bertanya; tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang; dan tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang.

Berdasarkan perhitungan, diperoleh bobot kinerja dan bobot kepentingan. Kemudian bobot kinerja dan kepentingan dari setiap atribut pelayanan dibagi dengan jumlah sampel kuesioner. Dari data yang diolah akan didapatkan Diagram Pelaksanaan (Kinerja/ Kepuasan) untuk mengetahui tingkat kinerja Stasiun Madiun. Dari data yang dihitung, selanjutnya diolah menggunakan program alat bantu statistik dan disajikan dalam diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 2. Diagram Pelaksanaan (Kinerja/ Kepuasan)

Kuadrant I menunjukkan faktor atau atribut dianggap sangat penting terhadap pengguna jasa, namun memiliki tingkat kinerja yang rendah, maka perusahaan harus melakukan perbaikan pada pelayanan yang masuk dalam kuadrant ini. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket.

Kuadrant II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, dan memiliki tingkat kinerja yang memuaskan terhadap pengguna jasa. Sehingga pelayanan yang masuk dalam kuadrant ini harus dipertahankan. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket; Kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun; Tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI; Tingkat pelayanan petugas loket stasiun.

Kuadrant III menunjukkan pelayanan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah, tetapi kuadrant ini dirasakan tidak terlalu penting baik dari pihak pelanggan dan perusahaan. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Penataan ruangan Stasiun Madiun; Kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang; Kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang; Tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang.

Kuadrant IV menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang berlebihan, namun pelayanan dirasa kurang dari pihak jasa terhadap pengguna jasa. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Tingkat kemudahan informasi yang disajikan oleh Stasiun Madiun; Tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara/ bertanya; Tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang; Tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)” dapat disimpulkan :

- 1) Pelayanan di Stasiun Kereta Api Madiun sudah sesuai dengan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM.48 Tahun 2015 karena tipe kelas besar dengan ketersediaan Stasiun Madiun adalah 94,44 % dan keterpenuhan Stasiun Madiun adalah 88,89 %.
- 2) Berdasarkan analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) kepuasan dari Stasiun Madiun menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM.48 Tahun 2015 di dapatkan nilai *gap* tertinggi -0,90. Sedangkan evaluasi Stasiun Kereta Api Madiun untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) ialah meningkatkan kinerja kerja indikator variabel di kuadran I, II, III, dan IV.

Dengan harapan penelitian ini dapat mengevaluasi pelayanan dan fasilitas dengan hasil yang maksimal, disarankan :

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Madiun sesuai SPM berdasarkan PM No.48 Tahun 2015 serta penilaian kepuasan penumpang menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sesuai penentu kualitas pelayanan berdasarkan penampilan fisik, keandalan, tanggap, empati, dan peduli;
- 2) Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna jasa kereta api;
- 3) Penelitian selanjutnya data primer berupa kuesioner bisa dijadikan karakteristik penumpang pemberangkatan kereta api dari Stasiun Madiun;
- 4) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkirakan kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Madiun sesuai SPM berdasarkan PM No.48 Tahun 2015 untuk 5 tahun ke depan di Stasiun Madiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adininggar, S. D. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bisnis Senja Kediri Pada PT. KAI (Daop VII) Madiun*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arini, A. P. C. 2017. *Penerapan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya*. Parahyangan : Universitas Katolik Parahyangan.
- Bachtiar, I. 2016. *Anggaran Bahan Bakar Minyak pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fauzi, M. R. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo*. Jember : Universitas Jember.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Jotin, C K dan B. Kent Lall. *Standar Amerika “Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1 dan Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2”*. Surabaya : Erlangga.

- Kurniawan, H. 2013. *Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*. Surabaya : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Kartika, T. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pasar Turi Surabaya*. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Pustaka Setia.
- Moleong, L. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nissak, K. 2013. *Efektifitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api tentang Keputusan Direksi Ka No.KEP.U/LL.104/I/1/KA-2012
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No.PM 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011. Persyaratan Teknis Bnaguan Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011. Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2016. *Laporan Tahunan 2015*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2017. *Laporan Tahunan 2016*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. *Laporan Tahunan 2017*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. *Denah Rencana Flow Penumpang*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Putra, S. D. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember*. Jember : Universitas Jember.
- Ratnasari, S. D. 2017. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Sistem Boarding Pass*. Jember : Universitas Jember
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsudin, M. 2011. Aspek Yuridis Pembangunan Peron Tinggi di Stasiun Kereta Api sebagai Sarana Perlindungan Hukum Konsumen. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*. Vol 2 No. 1:34. LPPM Unisba: 345-346.
- Transportation Research Board. 2000. *Highway Capacity Manual*. National Research Council, Washington, DC.
- Widayanti, F. R. 2015. Analisis Kinerja Angkutan Kota dari dan Menuju Terminal Tambak Osowilangun Berdasarkan Persepsi Responden. *Tesis*. Surabaya: Program Magister Bidang Keahlian Manajemen dan Rekayasa Transportasi Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

