

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KERETA API ANGKUTAN LEBARAN DI PULAU JAWA

Oleh:

Wahyu Tamtomo Adi, API Madiun, Email: tamtomo@api.ac.id

Adya Aghastya, API Madiun, Email: adya@api.ac.id

Lina Nur Fadilah, API Madiun, Email: lina.mtp15@taruna.api.ac.id

### ABSTRACT

This research aimed to analyze customer satisfaction level of Lebaran trains in Java Island. Data collection was done through observation and spreading of questionnaires. The sample of this data collection is 206 respondents who traveled during Lebaran with train in Java Island. The result of the research by using Importance Performance Analysis method shows that the respondent's expectation for the train service is 82.8 percent while the respondent's satisfaction level is 65.4 percent. Customer Satisfaction Index for all attributes studied was 71.4 percent. Some of the attributes that need prioritized for improvement are considered inconsistent with the expectations of passengers: cleanliness and comfort toilets in the station and on the train, availability of facilities for the disabled, affordability of ticket prices and suitability of ticket prices with services. Other attributes that are important and considered satisfactory by respondents are information boards, station staff friendliness, cleanliness and convenience at the station, ticket service counter, train staff friendliness, cleanliness and convenience in trains, on-time departure Train, punctuality of train arrival, travel time and ease of getting tickets.

**Keywords:** Satisfaction level, trains, lebaran, Importance Performance Analysis

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan kereta api angkutan lebaran khususnya di Pulau Jawa. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Sampel pengumpulan data ini adalah 206 responden yang menggunakan kereta api angkutan lebaran di Pulau Jawa. Hasil penelitian dengan metode *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa tingkat harapan responden terhadap pelayanan kereta api sebesar 82,8% sementara tingkat kepuasan responden sebesar 65,4%. Customer Satisfaction Index untuk semua atribut yang diteliti adalah sebesar 71,4%. Beberapa atribut yang menurut responden perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan karena dianggap belum sesuai dengan harapan adalah kebersihan dan kenyamanan toilet umum, kebersihan dan kenyamanan toilet kereta, ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat, keterjangkauan harga tiket dan kesesuaian harga tiket dengan pelayanan. Atribut lain yang menurut responden penting dan sudah memiliki tingkat pelayanan baik yaitu papan informasi di stasiun yang strategis dan mudah dipahami, keramahan petugas stasiun, kebersihan dan kenyamanan di stasiun, loket pelayanan penjualan tiket, keramahan petugas di kereta, kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta, ketepatan waktu keberangkatan kereta, ketepatan waktu kedatangan kereta, lama waktu perjalanan (kecepatan) dan kemudahan mendapatkan tiket.

**Kata kunci:** tingkat kepuasan, kereta api angkutan lebaran, *Importance Performance Analysis*

## 1 PENDAHULUAN

Kereta api merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki peranan penting dalam menunjang aktifitas dan kegiatan

manusia dalam sistem pengangkutan penumpang dan barang. Moda transportasi ini memiliki karakteristik berupa dapat mengangkut secara massal. Kereta api memiliki beberapa keunggulan seperti

nyaman, aman, cepat, efektif, efisien dan selamat. Kereta api sering digunakan sebagai moda transportasi yang dipilih oleh masyarakat Indonesia, khususnya di Pulau Jawa, saat hari libur nasional seperti Hari Raya Idul Fitri atau sering disebut “lebaran”. Masyarakat Indonesia khususnya yang tinggal di wilayah perkotaan memanfaatkan momen lebaran ini untuk pulang ke kampung halaman untuk berkumpul bersama keluarga. Pulang kampung di saat lebaran atau sering disebut “mudik” ini telah menjadi tradisi yang terus menerus dilakukan oleh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat perkotaan di Pulau Jawa setiap tahunnya.

Penyelenggara jasa angkutan kereta api di Indonesia, dalam hal ini adalah PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah menyediakan kereta api untuk angkutan lebaran. Kereta api angkutan lebaran tersebut disediakan dengan beberapa jenis kelas pelayanan yaitu kelas eksekutif, kelas bisnis dan kelas ekonomi. Saat lebaran, jumlah pengguna jasa kereta api selalu meningkat dibandingkan hari biasa diluar lebaran. Terkait dengan peningkatan penumpang saat lebaran, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sering menyediakan kereta api tambahan khusus untuk angkutan lebaran agar dapat memenuhi kebutuhan pengangkutan. Adanya peningkatan penumpang ini harus diimbangi dengan penyediaan standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan pengguna jasa angkutan.

Pelayanan kereta api angkutan lebaran sebagai bagian dari pelayanan publik yang memegang peranan signifikan dalam angkutan penumpang dan barang di pulau jawa ini perlu dievaluasi. Evaluasi tersebut dapat dilakukan dengan meneliti respon pengguna kereta api angkutan lebaran terhadap berbagai faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

### 1.1 Perumusan Masalah

Penelitian ini akan menjawab beberapa hal sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat harapan pengguna terhadap pelayanan kereta api angkutan lebaran?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kereta api angkutan lebaran?
- c. Faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan untuk perbaikan terhadap pelayanan kereta api angkutan lebaran?

### 1.2 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat harapan pengguna terhadap pelayanan kereta api angkutan lebaran.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kereta api angkutan lebaran.
- c. Mengetahui Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) terhadap pelayanan kereta angkutan lebaran.
- d. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk perbaikan pelayanan kereta api angkutan lebaran.

## 2 KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Bharata (2004), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik:

- a. Penyedia layanan;
- b. Penerima layanan;
- c. Jenis layanan;
- d. Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri atas:

- a. Kesederhanaan;

- b. Kejelasan;
- c. Kedisiplinan;
- d. Persyaratan pelayanan;
- e. Kejelasan petugas pelayanan;
- f. Kedisiplinan petugas pelayanan;
- g. Tanggung jawab petugas pelayanan;
- h. Kemampuan petugas pelayanan;
- i. Kecepatan pelayanan;
- j. Keadilan mendapatkan pelayanan;
- k. Kesopanan dan keramahan petugas;
- l. Kewajaran biaya pelayanan;
- m. Kepastian biaya pelayanan;
- n. Kepastian jadwal pelayanan;
- o. Kenyamanan lingkungan;
- p. Keamanan pelayanan.

Penilaian IKM tersebut berdasarkan skala dari nol sampai dengan 100, dimana penilaian pelayanan yang baik pada rentang 62,51 s.d. 81,25 dan pelayanan yang sangat baik pada rentang 81,26 s.d. 100.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, definisi 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. Sedangkan kereta api didefinisikan sebagai sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

Penelitian mengenai kepuasan pelayanan angkutan kereta api yang dilakukan oleh *European Commission* (2013) membagi kepuasan pengguna angkutan kereta api menjadi dua komponen yaitu kepuasan terhadap pelayanan stasiun kereta api dan kepuasan terhadap pelayanan selama perjalanan dengan beberapa faktor yang menjadi bahan analisis sebagai berikut:

- a. Kepuasan terhadap pelayanan di stasiun
  - Informasi perjalanan
  - Kemudahan mendapatkan tiket
  - Adanya mekanisme pengaduan/ keluhan pengguna
  - Kebersihan dan pemeliharaan

- b. Kepuasan terhadap pelayanan di perjalanan
  - Frekuensi kereta
  - Ketepatan waktu dan keandalan
  - Ketersediaan tiket terusan
  - Ketersediaan informasi perjalanan
  - Petugas pelayanan di kereta
  - Kebersihan
  - Akses ke stasiun

Penelitian mengenai kepuasan pengguna angkutan kereta di Indonesia dilakukan oleh Maesarini (2013) yang meneliti kepuasan pelanggan di KRL Jabodetabek berdasarkan 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas jasa antara lain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Penelitian lain dilakukan oleh Farida (2011) mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa kereta api Express Pakuan Jabodetabek berdasarkan 26 atribut pelayanan mendapatkan bahwa kualitas yang perlu ditingkatkan pelayanannya antara lain:

- a. Ketepatan jadwal perjalanan KA, Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas,
- b. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan
- c. Kecepatan merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun
- d. Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan
- e. Kemampuan petugas dalam melaksanakan pekerjaannya
- f. Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di stasiun/kereta
- g. Kenyamanan pada saat naik turun kereta
- h. Kebersihan di stasiun
- i. Kebersihan di dalam kereta
- j. Kebersihan toilet di stasiun

Lestari (2014) melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan penumpang kereta api Argo Parahyangan mendapatkan hasil nilai CSI (*Costumer Satisfaction Index*) sebesar 75,5. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dari 26 variabel, 8 variabel yang harus ditingkatkan antara lain:

- a. Kebersihan di stasiun
- b. Kebersihan di dalam kereta

- c. Kemudahan *boarding pass*
- d. Kemudahan mendapatkan tiket
- e. Kemudahan pengambilan uang pembatalan tiket
- f. Kecepatan petugas apabila terjadi kejahatan
- g. *Headway*/jarak waktu perjalanan KA kelas bisnis
- h. Daftar/jadwal KA Argo Parahyangan.

Survey kepuasan pelanggan yang dilaksanakan oleh PT KAI, menurut Annual Report PT KAI (2015), menggunakan beberapa penilaian antara lain:

- Penilaian dalam kereta api, mencakup aspek kondisi fisik kereta, makanan dan minuman, serta aspek layanan petugas di dalam kereta
- Penilaian di stasiun, mencakup aspek non-fisik, meliputi keramahan petugas, akurasi informasi & waktu pelayanan, tarif tiket, serta ketepatan waktu berangkat / kedatangan kereta

Laporan tersebut menunjukkan bahwa kinerja PT.KAI membaik dari tahun ke tahun dari standar yang ditetapkan adalah 4 (80%) pada tahun tiga tahun terakhir dari 2014 s.d. 2015 menunjukkan Indeks Kepuasan Pelanggan Angkutan Kereta Api penumpang sebesar berturut-turut 3,90-4,09-4,14.

Dari hasil di atas, penelitian mengenai kepuasan penumpang kereta api sudah dilaksanakan untuk kereta KRL dan kereta api Argo Parahyangan, belum ditemukan literatur mengenai kepuasan penumpang kereta api angkutan lebaran.

### 3 METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metode dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian secara deskriptif kualitatif untuk mendapatkandata dan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat. Penelitian ini dilaksanakan melalui survey terhadap tanggapan responden mengenai pelayanan kereta angkutan lebaran.

#### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berdasarkan pengambilan data primer maupun data sekunder melalui observasi dan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data primer dan berdasarkan studi pustaka untuk mendapatkan data sekunder. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling*. Responden pada penelitian ini adalah penumpang kereta api angkutan lebaran di Pulau Jawa.

#### 3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui jawaban dari perumusan masalah terkait tingkat kepuasan pelanggan kereta api angkutan lebaran yang telah disebutkan di atas. Teknik analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus diberikan oleh perusahaan dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa.

Hasil penelitian harapan konsumen dan hasil penelitian kinerja atau pelayanan yang dianalisis melalui teknik analisis ini akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian berdasarkan hasil perbandingan skor kinerja dan skor harapan menjadi penentu urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Terdapat dua variabel pada penelitian ini yang diwakili oleh huruf X dan Y. Perhitungan mengenai tingkat kesesuaian menggunakan rumus (1) sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan: TK<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = Skor penilaian kinerja (*performance*) perusahaan

Y<sub>i</sub> = Skor penilaian kepentingan/harapan pengguna jasa

Berdasarkan rumus di atas, jika hasil perhitungan TK<sub>i</sub> menunjukkan nilai >100%,

maka kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dianggap telah memenuhi kepuasan pengguna jasa. Sebaliknya, jika hasil perhitungan TKI menunjukkan nilai <100%, maka kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dianggap belum dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa. Langkah selanjutnya adalah menentukan tingkat kepentingan dan tingkat penilaian kinerja/kepuasan setiap peubah atau atribut untuk seluruh responden. Perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat penilaian kinerja/kepuasan responden menggunakan rumus (2) sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

$\bar{X}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja variabel ke-i

$\bar{Y}_i$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan variabel ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menentukan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan penilaian kinerja/kepuasan untuk keseluruhan atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad (3)$$

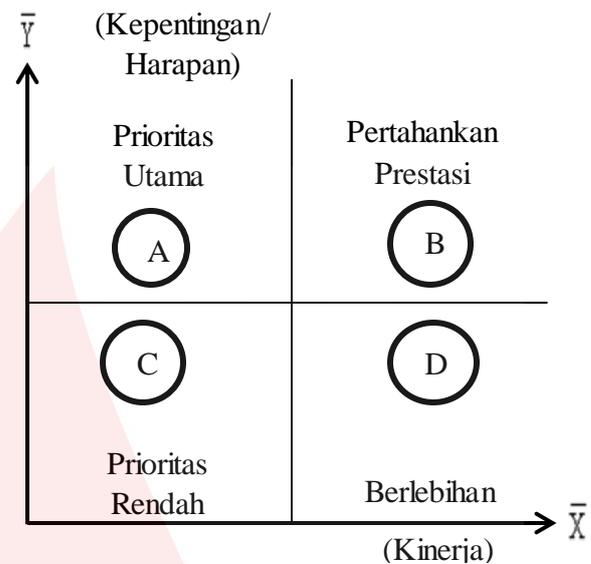
Keterangan :

$\bar{X}$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja variabel ke-i

$\bar{Y}$  = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan variabel ke-i

n = Jumlah Variabel

Hasil perhitungan perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan penilaian kinerja/kepuasan untuk keseluruhan atribut yang telah didapatkan kemudian dipetakan dalam bentuk diagram kartesius pada Gambar berikut.



Gambar 1 Diagram Harapan dan Kinerja

Analisis tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dilakukan melalui diagram kartesius. Sumbu X menunjukkan kinerja (*performance*) perusahaan terkait pelayanan yang diberikan dan sumbu Y menunjukkan kepentingan atau harapan dari pengguna jasa kereta api angkutan lebaran.

Diagram kartesius tersebut terbagi atas empat kuadran sebagai berikut:

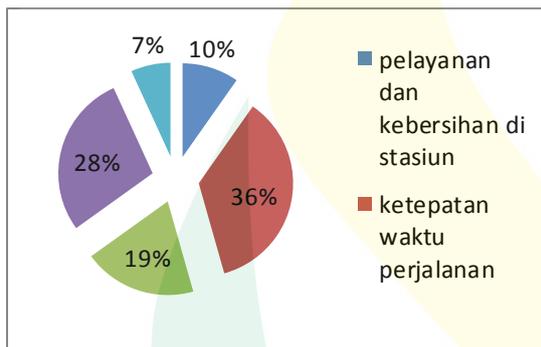
1. Kuadran A (prioritas utama), menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dianggap sangat penting, tetapi kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan masih rendah atau belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak puas;
2. Kuadran B (pertahankan prestasi), menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dianggap sangat penting dan telah sesuai dengan yang dirasakan pelanggan atau sangat memuaskan sehingga faktor tersebut harus dipertahankan;
3. Kuadran C (prioritas rendah), menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dianggap kurang penting, kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan juga masih rendah sehingga

- dianggap kurang penting dan kurang memuaskan;
4. Kuadran D (berlebihan), menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dianggap kurang penting dan dirasakan terlalu berlebihan oleh pelanggan, kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan sangat tinggi dan sangat memuaskan sehingga berlebihan.

#### 4 ANALISIS

##### 4.1 Karakteristik Responden

Hasil survey menunjukkan karakteristik dari 206 responden menunjukkan bahwa frekuensi terbesar dari rata-rata penggunaan kereta api dalam satu bulan berdasarkan adalah 1-2 kali dalam satu bulan yaitu sebesar 60%. Persentase terbesar dari tujuan perjalanan adalah untuk mudik lebaran (45%). Pengguna angkutan didominasi oleh pria (55%).



Gambar 2 Faktor yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Perjalanan Kereta Angkutan Lebaran

Persentase terbesar dari faktor yang paling mempengaruhi kepuasan perjalanan kereta angkutan lebaran berdasarkan gambar diatas adalah untuk ketepatan waktu perjalanan yaitu sebesar 36%.

##### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian dengan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti semakin besar kualitas pelayanan yang diberikan.

Penghitungan tingkat kesesuaian berdasarkan rumus yang telah dijelaskan diatas. Salah satu contoh perhitungan tingkat kesesuaian pada Atribut pernyataan keramahan petugas di stasiun dengan skor kinerja (Xi) = 3,57 dan skor harapan (Yi) = 4,17 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Tki &= \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \\
 &= \frac{3,57}{4,17} \times 100\% \\
 &= 85,61\%
 \end{aligned}$$

Cara perhitungan yang sama diterapkan pada Atribut pernyataan lainnya. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian selengkapnya dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1 Hasil Tingkat Kesesuaian

Atribut	Pernyataan	Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian
		Harapan	Kinerja		
<b>STASIUN</b>					
1	Papan informasi di stasiun (rute perjalanan, nama stasiun dan harga tiket) yang strategis dan mudah dipahami	4,17	3,46	0,71	82,97%
2	Keramahan petugas stasiun	4,17	3,57	0,6	85,61%
3	Kebersihan dan kenyamanan di stasiun	4,30	3,52	0,78	81,86%
4	Ketersediaan ruang tunggu di dalam stasiun	4,13	3,30	0,83	79,90%
5	Tempat parkir kendaraan di stasiun untuk kendaraan	4,13	2,92	1,21	70,70%
6	Kebersihan dan kenyamanan toilet umum	4,23	3,17	1,06	74,94%

Atribut	Pernyataan	Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian
		Harapan	Kinerja		
7	Loket pelayanan penjualan tiket	4,14	3,47	0,67	83,82%
Rata-Rata		4,18	3,34	0,84	79,97%
<b>KERETA</b>					
8	Ketersediaan hiburan di dalam kereta	3,64	2,60	1,04	71,43%
9	Keramahan petugas di kereta	4,17	3,42	0,75	82,01%
10	Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta	4,28	3,49	0,79	81,54%
11	Kebersihan dan kenyamanan toilet kereta	4,20	2,83	1,37	67,38%
12	Pelayanan makanan di Resto KA	3,89	2,87	1,02	73,78%
13	Ketersediaan tempat menaruh barang di kereta	4,08	3,24	0,84	79,41%
14	Keamanan terhadap barang bawaan dalam perjalanan	4,26	3,45	0,81	80,99%
15	Ketersediaan P3K, pemadam kebakaran, alat pemeca kaca untuk situasi darurat	4,12	3,17	0,95	76,94%
Rata-Rata		4,08	3,13	0,95	76,69%
<b>WAKTU</b>					
16	Ketepatan waktu keberangkatan kereta	4,25	3,39	0,86	79,76%
17	Ketepatan waktu kedatangan kereta	4,23	3,57	0,66	84,40%
18	Lama waktu perjalanan (kecepatan)	4,21	3,43	0,78	81,47%
19	Ketersediaan informasi penyebab keterlambatan	4,07	2,88	1,19	70,76%
Rata-Rata		4,19	3,32	0,87	79,10%
<b>AKSESIBILITAS</b>					
20	Aksesibilitas lokasi stasiun	4,11	3,54	0,57	86,13%
21	Aksesibilitas menuju kereta (peron, dsb)	4,04	3,52	0,52	87,13%
22	Kemudahan mendapatkan tiket	4,26	3,37	0,89	79,11%
23	Aksesibilitas loket penjualan/mesin penjual tiket	4,07	3,47	0,6	85,26%
24	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat	4,14	2,86	1,28	69,08%
25	Ketersediaan portir untuk membantu bawa bagasi/barang	3,84	3,21	0,63	83,59%
26	Kemudahan mendapatkan angkutan untuk menuju lokasi tujuan akhir saudara (taxi, angkutan umum)	4,10	3,60	0,5	87,80%
Rata-Rata		4,08	3,37	0,71	82,59%
<b>TARIF</b>					
27	Keterjangkauan harga tiket	4,27	3,11	1,16	72,83%
28	Kesesuaian harga tiket dengan pelayanan	4,28	3,17	1,11	74,07%
Rata-Rata		4,28	3,14	1,14	73,45%

#### 4.2.1 Dimensi Stasiun

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi stasiun belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan dari seluruh Atribut pada dimensi stasiun masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 79,97%. Nilai tersebut masih berada dibawah 100%.

#### 4.2.2 Dimensi Kereta

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian diatas, dapat diketahui sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi kereta belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan dari seluruh Atribut pada dimensi kereta masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 76,69%. Nilai tersebut masih berada dibawah 100%.

#### 4.2.3 Dimensi Waktu

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian di atas, dapat diketahui sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi waktu belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan dari seluruh Atribut pada dimensi waktu masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 79,10%. Nilai tersebut masih berada dibawah 100%.

#### 4.2.4 Dimensi Aksesibilitas

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian diatas, dapat diketahui sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi aksesibilitas belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan dari seluruh Atribut pada dimensi aksesibilitas masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 82,59%. Nilai tersebut masih berada dibawah 100%.

#### 4.2.5 Dimensi Tarif

Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar kualitas pelayanan pada dimensi tarif belum

sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan dari seluruh Atribut pada dimensi tarif masih memiliki tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 73,45%. Nilai tersebut masih berada dibawah 100%.

#### 4.3 Analisis Diagram Kartesius

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) terkait pelayanan kereta api angkutan lebaran dapat diketahui melalui analisis diagram kartesius. Diagram kartesius didapatkan berdasarkan perhitungan rumus (1) dan (2).

Skor atau bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja dan variable ( $\bar{X}_i$ ) dan skor atau bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan ( $\bar{Y}_i$ ) adalah sebagai berikut:

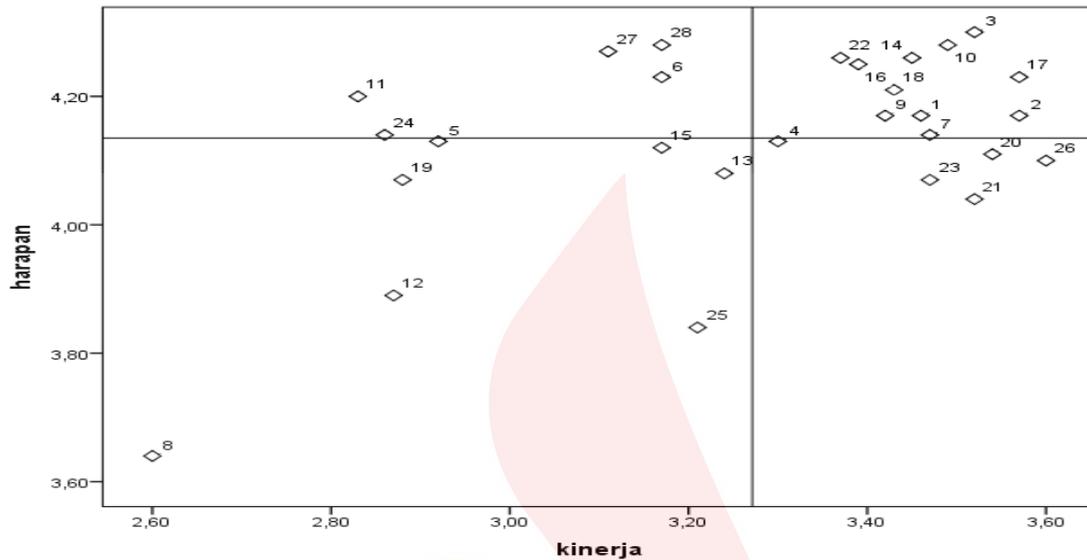
$$\bar{X}_i = \frac{3,46 + 3,57 + 3,52 + \dots + 3,17}{28} = 3,27$$

$$\bar{Y}_i = \frac{4,17 + 4,17 + 4,3 + \dots + 4,28}{28} = 4,14$$

Nilai rata-rata kinerja sebesar 3,27 dan rata-rata nilai harapan adalah sebesar 4,14. Nilai rata-rata kinerja tersebut dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu X dan nilai rata-rata harapan dijadikan sebagai titik pembatas kuadran berdasarkan sumbu Y. diagram kartesius terbagi atas 4 kuadran.

Kuadran A menunjukkan attribute pelayanan yang nilai kinerjanya kurang dari 3,27 dan nilai harapannya diatas 4,14. Kuadran B menunjukkan attribute pelayanan yang nilai kinerjanya diatas 3,27 dan nilai harapannya diatas 4,14. Kuadran C menunjukkan attribute yang nilai kinerjanya kurang dari 3,27 dan nilai harapannya kurang dari 4,13. Sedangkan pada kuadran D menunjukkan attribute yang memiliki nilai kinerja lebih dari 3,27 tetapi nilai harapannya kurang dari 4,14.

Data hasil perhitungan pada tabel 1 di atas digambarkan pada diagram kartesius sebagaimana pada Gambar 3 berikut:



Gambar 3 Hasil Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa beberapa dimensi berada pada kuadran yang berbeda-beda. Penjelasan hal tersebut adalah sebagai berikut:

**1. Kuadran A**

Sebaran Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran A menunjukkan bahwa attribute pelayanan tersebut memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata, tetapi tingkat harapan pengguna jasa cukup tinggi. Atribut pelayanan ini menjadi faktor penting yang harus diprioritaskan penanganannya oleh perusahaan karena faktor-faktor ini dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, sedangkan kinerja pelayanannya masih belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Atribut pelayanan yang berada dalam Kuadran A pada diagram kartesius diatas yaitu:

- a. Atribut pelayanan no. 6, yaitu kebersihan dan kenyamanan toilet umum;
- b. Atribut 11, yaitu kebersihan dan kenyamanan toilet kereta;
- c. Atribut 24, yaitu ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat;
- d. Atribut 27, yaitu keterjangkauan harga tiket;
- e. Atribut 28, yaitu kesesuaian harga tiket dengan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis atribut pelayanan diatas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebaiknya memprioritaskan kinerjanya berdasarkan ke lima atribut pelayanan tersebut. Pelayanan yang harus ditingkatkan

yaitu kebersihan dan kenyamanan toilet umum di stasiun, kebersihan dan kenyamanan toilet kereta. Penyediaan fasilitas untuk penyandang cacat terkait aksesibilitas harus ditingkatkan. Terkait tiket, penentuan harga tiket sebaiknya disesuaikan dengan pelayanan yang diberikan dan diusahakan dapat dijangkau oleh pengguna jasa kereta api angkutan lebaran.

**2. Kuadran B**

Sebaran Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran B menunjukkan bahwa Atribut pelayanan tersebut memiliki tingkat kinerja tinggi dan tingkat harapan pengguna jasa yang tinggi yang penting untuk menjadi perhatian. Atribut pelayanan pada kuadran ini sangat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa karena dianggap telah sesuai dengan harapan pengguna jasa sehingga pengguna jasa dapat merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan. Atribut pelayanan yang berada dalam Kuadran B pada diagram kartesius diatas yaitu:

- a. Atribut pelayanan no. 1 atau item 1, yaitu papan informasi di stasiun (rute perjalanan, nama stasiun dan harga tiket) yang strategis dan mudah dipahami;
- b. Atribut 2, yaitu keramahan petugas stasiun;
- c. Atribut 3, yaitu kebersihan dan kenyamanan di stasiun;
- d. Atribut 7, yaitu loket pelayanan penjualan tiket;

- e. Atribut 9, yaitu keramahan petugas di kereta;
- f. Atribut 10, yaitu kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta;
- g. Atribut 16, yaitu ketepatan waktu keberangkatan kereta;
- h. Atribut 17, yaitu ketepatan waktu kedatangan kereta;
- i. Atribut 18, yaitu lama waktu perjalanan (kecepatan);
- j. Atribut 22, yaitu kemudahan mendapatkan tiket.

Berdasarkan Atribut pelayanan di atas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebaiknya mempertahankan kualitas kinerjanya terkait pelayanan kereta api angkutan lebaran berdasarkan 11 Atribut tersebut. Pelayanan berdasarkan Atribut tersebut telah memenuhi harapan pengguna jasa.

### 3. Kuadran C

Sebaran Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran C menunjukkan bahwa Atribut pelayanan tersebut memiliki tingkat kinerja yang cukup rendah, sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pengguna jasa. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terkait Atribut pada kuadran ini dianggap kurang penting bagi pengguna jasa. Atribut pelayanan yang berada dalam Kuadran C pada diagram kartesius di atas yaitu:

- a. Atribut pelayanan no. 5, yaitu tempat parkir kendaraan di stasiun untuk kendaraan;
- b. Atribut 8, yaitu ketersediaan hiburan di dalam kereta;
- c. Atribut 12, yaitu pelayanan makanan di Resto KA;
- d. Atribut 13, yaitu ketersediaan tempat menaruh barang di kereta;
- e. Atribut 15, yaitu ketersediaan P3K, pemadam kebakaran, alat pemeca kaca untuk situasi darurat;
- f. Atribut 19, yaitu ketersediaan informasi penyebab keterlambatan;
- g. Atribut 25, yaitu ketersediaan portir untuk membantu bawa bagasi/barang.

Berdasarkan Atribut pelayanan di atas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebaiknya berupaya untuk lebih memahami kebutuhan atau harapan pengguna jasa terkait pelayanan yang diberikan.

### 4. Kuadran D

Sebaran Atribut pelayanan yang berada pada Kuadran D menunjukkan bahwa Atribut pelayanan tersebut memiliki tingkat kinerja yang tinggi, tetapi harapan pengguna jasa pada pelayanan yang diberikan perusahaan terkait Atribut pelayanan ini masih rendah. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada Kuadran D ini dianggap kurang penting sedangkan pelayanan yang diberikan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut pelayanan yang berada dalam Kuadran D pada diagram kartesius di atas yaitu:

- a. Atribut pelayanan no. 4 atau Atribut 4, yaitu ketersediaan ruang tunggu di dalam stasiun;
- b. Atribut 20, yaitu aksesibilitas lokasi stasiun;
- c. Atribut 21, yaitu aksesibilitas menuju kereta (peron, dsb);
- d. Atribut 23, yaitu aksesibilitas loket penjualan/mesin penjual tiket;
- e. Atribut 26, yaitu kemudahan mendapatkan angkutan untuk menuju lokasi tujuan akhir saudara (taxi, angkutan umum);

Berdasarkan Atribut pelayanan di atas, PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebaiknya mempertimbangkan kembali tingkat kinerja pelayanan yang diberikan perusahaan yang berkaitan dengan 6 Atribut tersebut. Tingkat kinerja atau pelayanan yang diberikan tidak perlu terlalu tinggi karena pengguna jasa tidak menganggapnya terlalu penting. Kinerja pelayanan yang harus ditingkatkan sebaiknya dialihkan untuk Atribut pada Kuadran A yang dirasa sangat penting bagi pengguna jasa namun kinerjanya masih kurang.

### 4.4 Customer satisfaction Index

*Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat digunakan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat

kepentingan berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang diukur. CSI dapat digunakan untuk perbaikan pelayanan jasa PT Kereta Api (Persero) kepada pengguna jasa. Hasil

perhitungan CSI terhadap analisis kepuasan angkutan lebaran dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2 Perhitungan CSI**

Atribut	Pernyataan	Mean Importance Score (MIS)	Importance Weighting Factor (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighted Score (WS)
1	Papan informasi di stasiun (rute perjalanan, nama stasiun dan harga tiket) yang strategis dan mudah dipahami	4,17	0,036	3,46	0,038
2	Keramahan petugas stasiun	4,17	0,036	3,57	0,039
3	Kebersihan dan kenyamanan di stasiun	4,3	0,037	3,52	0,038
4	Ketersediaan ruang tunggu di dalam stasiun	4,13	0,036	3,3	0,036
5	Tempat parkir kendaraan di stasiun untuk kendaraan	4,13	0,036	2,92	0,032
6	Kebersihan dan kenyamanan toilet umum	4,23	0,037	3,17	0,035
7	Loket pelayanan penjualan tiket	4,14	0,036	3,47	0,038
8	Ketersediaan hiburan di dalam kereta	3,64	0,031	2,6	0,028
9	Keramahan petugas di kereta	4,17	0,036	3,42	0,037
10	Kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta	4,28	0,037	3,49	0,038
11	Kebersihan dan kenyamanan toilet kereta	4,2	0,036	2,83	0,031
12	Pelayanan makanan di Resto KA	3,89	0,034	2,87	0,031
13	Ketersediaan tempat menaruh barang di kereta	4,08	0,035	3,24	0,035
14	Keamanan terhadap barang bawaan dalam perjalanan	4,26	0,037	3,45	0,038
15	Ketersediaan P3K, pemadam kebakaran, alat pemeca kaca untuk situasi darurat	4,12	0,036	3,17	0,035
16	Ketepatan waktu keberangkatan kereta	4,25	0,037	3,39	0,037
17	Ketepatan waktu kedatangan kereta	4,23	0,037	3,57	0,039
18	Lama waktu perjalanan (kecepatan)	4,21	0,036	3,43	0,037
19	Ketersediaan informasi penyebab keterlambatan	4,07	0,035	2,88	0,031

Atribut	Pernyataan	Mean Importance Score (MIS)	Importance Weighting Factor (WF)	Mean Satisfaction Score (MSS)	Weighted Score (WS)
20	Aksesibilitas lokasi stasiun	4,11	0,035	3,54	0,039
21	Aksesibilitas menuju kereta (peron, dsb)	4,04	0,035	3,52	0,038
22	Kemudahan mendapatkan tiket	4,26	0,037	3,37	0,037
23	Aksesibilitas loket penjualan/mesin penjual tiket	4,07	0,035	3,47	0,038
24	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat	4,14	0,036	2,86	0,031
25	Ketersediaan portir untuk membantu bawa bagasi/barang	3,84	0,033	3,21	0,035
26	Kemudahan mendapatkan angkutan untuk menuju lokasi tujuan akhir saudara (taxi, angkutan umum)	4,1	0,035	3,6	0,039
27	Keterjangkauan harga tiket	4,27	0,037	3,11	0,034
28	Kesesuaian harga tiket dengan pelayanan	4,28	0,037	3,17	0,035
	<b>TOTAL</b>	<b>115,78</b>	<b>1</b>	<b>91,6</b>	<b>1</b>
	<b>WEIGHTED AVERAGE</b>	<b>0,036</b>			
	<b>COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI)</b>	<b>0,714 (71,4%)</b>			

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai CSI adalah sebesar 71,4%. Nilai ini berada pada *range* 71% - 77% yang dapat diinterpretasikan sebagai "*Cause for Concern*". Berdasarkan nilai ini, dapat dikatakan bahwa keseluruhan atribut pelayanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan atau tidak perlu terlalu mendapat perhatian.

Sebagai perbandingan, berdasarkan hasil analisis IPA, secara keseluruhan mengenai pendapat responden tentang pelayanan kereta api angkutan lebaran saat ini memiliki nilai tingkat kesesuaian sebesar 83,70%. Berdasarkan hasil analisis IPA pada tingkat kesesuaian tersebut, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan kereta api angkutan lebaran belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Hal ini disebabkan oleh hasil perhitungan tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 83,70%. Nilai tersebut

masih berada dibawah 100%. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 3. Hasil tersebut menunjukkan selisih sebesar 12 persen dari CSI rata-rata dari setiap atribut yang menjadi dasar pengukuran. Hal ini menunjukkan bahwa ada atribut pelayanan lain yang memberi pengaruh bagi penilaian pelayanan angkutan kereta lebaran oleh pelanggan. Hasil ini penilaian secara keseluruhan ini tidak jauh berbeda hasil survey IKM yang dilaksanakan oleh PT KAI untuk tahun 2015 yaitu sebesar 82,8 persen.

Hasil penelitian yang dilaksanakan pada angkutan lebaran ini mungkin akan menunjukkan perbedaan dengan hasil survey tahunan, mengingat kebutuhan akan angkutan lebaran yang sifatnya mendesak dan permintaan akan jasa pelayanan yang jauh melebihi kapasitas yang dapat disediakan oleh operator.

Tabel 3 Hasil Perhitungan Keseluruhan Pendapat Responden

No.	Pernyataan	Rata-Rata		Gap	Tingkat Kesesuaian
		Harapan	Kinerja		
<b>KESELURUHAN PENDAPAT RESPONDEN</b>					
1.	Secara keseluruhan, pelayanan kereta api angkutan lebaran saat ini	4,11	3,44	0,67	83,70%

**5 KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat harapan rata-rata pengguna kereta api terhadap pelayanan angkutan lebaran adalah sebesar 82,8 persen, menunjukkan bahwa attribute pelayanan menjadi perhatian penting bagi pengguna kereta angkutan lebaran.
2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kereta api angkutan lebaran adalah sebesar 65,4% yang menunjukkan bahwa sebagian besar attribute pelayanan kereta angkutan lebaran masih di bawah harapan pengguna layanan.
3. Indeks Kepuasan Pelanggan/ *Costumer Satisfaction Index* (CSI) terhadap pelayanan kereta angkutan lebaran adalah sebesar dari atribut pelayanan yang dianalisis adalah sebesar 71,4%
4. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk perbaikan pelayanan kereta api angkutan lebaran antara lain: Kebersihan dan kenyamanan toilet umum, Kebersihan dan kenyamanan toilet kereta, Ketersediaan fasilitas untuk penyandang cacat, Keterjangkauan harga tiket, Kesesuaian harga tiket dengan pelayanan.
5. Faktor-faktor yang menurut responden penting dan sudah memuaskan yaitu papan informasi di stasiun yang strategis dan mudah dipahami, keramahan petugas stasiun, kebersihan dan kenyamanan di stasiun, loket pelayanan penjualan tiket, keramahan petugas di kereta, kebersihan dan kenyamanan di dalam kereta, ketepatan waktu keberangkatan kereta,

ketepatan waktu kedatangan kereta, lama waktu perjalanan (kecepatan) dan kemudahan mendapatkan tiket.

**5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan terkait pelayanan kereta api angkutan lebaran adalah sebagai berikut:

1. Atribut pelayanan pada kereta angkutan lebaran perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan hingga 100%, terutama untuk atribut pelayanan yang sangat penting menurut pengguna layanan.
2. Tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan lebaran dari berbagai atribut yang menjadi penelitian lebih rendah daripada tingkat kepuasan pengguna jasa keseluruhan, menunjukkan adanya faktor-faktor lain yang menjadi perhatian pengguna kereta api, khususnya untuk angkutan lebaran.
3. Penelitian ini tidak membagi jenis kereta berdasarkan kelasnya, sehingga penelitian lebih lanjut mengenai tingkat pelayanan sesuai dengan kelas kereta perlu ditindaklanjuti.
4. Untuk hasil penelitian yang lebih baik, perlu memperhatikan uji korelasi dari masing-masing atribut pelayanan kereta dan dapat dilanjutkan dengan memperkirakan melalui pembuatan model seberapa besar suatu atribut pelayanan dapat berkontribusi.

## 6 REFERENSI

- Badan Litbang Kementerian Perhubungan. 2014. Survey Potensi Pemudik Tahun 2015.
- Barata, Atep. 2004. Dasar- dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- European Commision. 2013. Europeans' satisfaction with Rail services.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Lestari, Sri. 2014. Jurnal Penelitian Transportasi Darat No. 520/AU2/P2MI-LIPI/04/201
- PT KAI. 2015. Laporan Tahunan Annual Report Tahun 2015. Bandung.
- Riadi, Muchlisin. 2012. Pelayanan Publik, 4 November 2016. Tersedia di: <http://www.kajianpustaka.com>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.