

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA STASIUN KERETA API SEMARANG PONCOL (DAOP IV SEMARANG)

Oleh:

Trie Meisyah A, Herbasuki Nurcahyanto, Aufarul Marom *)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Email: triemeisyaha@gmail.com

ABSTRACT

The background of this research began in the increasing needs ground transportation especially a train that are required will be the provision of good service in accordance with standard that has been set and meet customers expectations. A service provided can impact on customer satisfaction in the use of services in Semarang Poncol station. need of special attention from PT .Kereta Api Indonesia to make the quality of service at the Semarang Poncol station not stop and always been an increase in continuous.

This research will know the level of customer satisfaction and indicators need to which priority to increase in Semarang Poncol station using descriptive quantitative. The total sample taken as many as 100 people customers using Semarang Poncol station service. This research using the measurement of satisfaction through five dimensions waiter namely the quality of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy by comparing between performance (X) and hope (Y) and cause to feel satisfied or dissatisfied.

Based on the results of the tests the level of customer satisfaction there were seven out of twenty three indicators that are considered important in determining the satisfaction of customers who have high interest but in the implementation level low that can be found the level of customer satisfaction to very unsatisfactory until unsatisfactory. These indicators seventh among other: 1. the lounge facilities, 2. the toilet facilities, 3. the place of worship facilities, 4. the facilities up and down train carriages (train), 5. the facilities of disabled people, 6. the accuracy of the arrival and departure train, 7. the speed and the readiness of the officers in providing services , while in the fifth dimension that have low level of satisfaction is a tangible dimension get 73,32 % assessment (unsatisfactory) .

Keywords: *Costumer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Service Quality*

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi nasional yang diandalkan oleh pemerintah Indonesia. Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolaannya sehingga angkutan kereta api baik sebagai angkutan barang maupun angkutan penumpang dapat diandalkan oleh masyarakat banyak. Di Indonesia sendiri, pemerintah membentuk Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan pelayanan perkeretaapian satu-satunya di Indonesia.

Seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan transportasi darat terutama kereta api, dan perlunya peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pihak PT. Kereta Api Indonesia mulai memperbaiki sampai menambah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik dari peningkatan kualitas pelayanan fasilitas di stasiun kereta api, maupun penambahan kenyamanan dan keamanan di dalam kereta api. Dengan pelayanan yang baik serta memberikan kenyamanan, maka masyarakat akan lebih memilih untuk menggunakan transportasi kereta api. Guna memberikan pelayanan yang optimal serta memberikan kepuasan kepada pelanggan, PT. Kereta Api Indonesia dituntut harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Salah satu dari dua stasiun kereta api yang berada di kota Semarang yaitu stasiun Semarang Poncol. Stasiun Semarang Poncol yang berkode SMC ini terletak di Kelurahan Purwosari, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia dan berada pada Daerah Operasi (DAOP) IV Semarang. Saat ini stasiun Semarang Poncol

di gunakan untuk keberangkatan kereta api (KA) kelas ekonomi dan menjadi tempat pemberhentian kereta api kelas ekonomi.

Umumnya para pelanggan pengguna jasa kereta api khususnya di stasiun Semarang Poncol menginginkan pelayanan yang baik dan mengutamakan kenyamanan serta kepuasan pelanggan. Stasiun Semarang Poncol dan PT. Kereta Api Indonesia sudah berusaha memperbaiki pelayanan di segala lini, tetapi tidak dapat dipungkiri, masih banyak ditemukan berbagai masalah terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. Kereta Api Indonesia khususnya pada stasiun Semarang Poncol yang diberikan selama ini.

Mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di stasiun yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor: PM 9 tahun 2011 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api dan hasil pengamatan oleh penulis. Stasiun Semarang Poncol dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan yang ada. Masih banyak kekurangan yang terjadi pada pelayanan Stasiun Semarang Poncol.

Kekurangan yang masih dirasakan yaitu Fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk. Seharusnya berdasarkan SPM yang berlaku yaitu fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk tersedia di stasiun harus cukup untuk menampung pelanggan yang akan berpergian dengan kereta api melalui Stasiun Semarang Poncol, akan tetapi masih banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan ruang tunggu dan tempat duduk yang tersedia. Kecilnya tempat ruang tunggu, karena terkendalanya ruang tunggu sebagai cagar budaya serta kurangnya jumlah tempat duduk untuk pelanggan menyebabkan banyak pelanggan yang duduk di lantai untuk menunggu jadwal keberangkatan kereta api.

Permasalahan juga terdapat pada pelayanan fasilitas toilet, fasilitas toilet yang ada pada stasiun minimalnya tersedia toilet pria sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan 2 buah untuk toilet penyandang cacat; toilet wanita sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan 2 buah untuk toilet penyandang cacat, akan tetapi menurut data yang dimiliki stasiun Semarang Poncol, toilet yang tersedia di stasiun Poncol hanya 4 buah toilet normal untuk pria dan 4 toilet normal untuk wanita, serta tidak tersedianya toilet bagi penyandang cacat yang menyebabkan para penyandang cacat sulit untuk menggunakan fasilitas toilet.

Pada fasilitas pelayanan ibadah terdapat juga kekurangan, pada SPM yang berlaku fasilitas ibadah seharusnya mencukupi minimal 4 (empat) orang laki-laki dan 4 (empat) orang wanita. Sedangkan fasilitas toilet yang ada di stasiun Semarang Poncol saat ini hanya mencukupi sekitar 3 sampai 4 orang dan tidak ada pembatas yang jelas. Hal ini dirasakan kurang karena banyaknya penumpang yang ingin menunaikan ibadah menjadi tertunda. Selain itu fasilitas kemudahan naik/turun penumpang dari/ke gerbong KA juga masih dirasakan kurang, masih banyaknya pelanggan terutama anak-anak dan ibu-ibu yang merasakan kesulitan untuk menaiki atau menuruni KA, hal ini disebabkan karena kurang tepatnya peletakan tangga/bancik pada setiap pintu KA, dan kurang sigapnya dari petugas kereta api untuk memindahkan tangga/bancik tersebut.

Kecepatan pelayanan terutama pada pelayanan tiket masih belum terlihat efisien, sebagian besar pelanggan yang ingin membeli tiket di stasiun Semarang Poncol menginginkan adanya pelayanan pembelian tiket yang cepat, akan tetapi masih kurang sigapnya petugas stasiun Semarang Poncol mengenai sistem *boarding pass* yang menggunakan KTP dalam pembelian tiket

membuat pelayanan pembelian tiket menjadi terhambat.

B. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui besarnya tingkat kepuasan pelanggan di Stasiun Semarang Poncol.
2. Mencari unsur-unsur yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

C. Teori

C.1 Teori Administrasi Publik

Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (art and science) yang ditujukan untuk mengatur "public affairs" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya, manusia, dan keuangan. (dalam Keban, 2008:3)

Denhart dan Denhart (dalam Hardiyansyah, 2011:4), membagi paradigma administrasi publik menjadi 3 paradigma yaitu, *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM) dan *New Public Service* (NPS). Ketiga paradigma ini menunjukkan bahwa dalam beberapa waktu terakhir telah terjadi perubahan orientasi administrasi publik secara cepat. Perubahan dari orientasi tersebut juga berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

C.2 Teori Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik..

Prinsip Pelayanan Publik Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (Hardiyansyah, 2011:26-27) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

C.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Day, kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, 2003:102)

Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (dalam Surjadi, 2009:49) adalah titik pertemuan antara "tujuan organisasi" (pemberi layanan) dengan "kebutuhan dan keinginan pelanggan" (penerima layanan). Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima, kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi.

Menurut Kuswadi (2004:17) Kepuasan Pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu:

1. Mutu produk atau jasa
2. Mutu pelayanan
3. Harga
4. Waktu penyerahan
5. Keamanan

Zeithaml (dalam Yamit 2001:89) mengemukakan dimensi dari kualitas pelayanan jasa yang dapat dijadikan indikator untuk mengevaluasi pelayanan, dan apabila dikaitkan dengan upaya pengembangan pelayanan yang berkualitas dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan secara ringkas yaitu :

1. *Tangible*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Pelayanan kepada pelanggan didasarkan pada suatu pedoman layanan yang berisi atribut-atribut kualitas pelayanan yang harus dipenuhi untuk tercapainya kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pelanggannya.

D. Metode Penelitian

D.1 Tipe Penelitian

Pada Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Dalam penelitian ini hanya ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia di stasiun Semarang Poncol.

D.2 Populasi

Adapun dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa transportasi kereta api melalui stasiun Semarang Poncol pada tahun

2014 yaitu ± 6000 penumpang per harinya (data stasiun Semarang Poncol, 2014).

D.3 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus slovin berdasarkan data pengunjung stasiun Semarang Poncol 2014.

D.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti pada saat penelitian berlangsung dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang memenuhi syarat sebagai sumber data (Sugiyono, 2004: 77).

D.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner
2. Wawancara
3. Observasi

D.6 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

D.7 Pengolahan Data

1. Editing
2. Koding
3. Tabulasi

D.8 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal dengan tipe skala pengukurannya adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

D.9 Teknik Analisis Data

Metode kuantitatif ini menjelaskan atau menguraikan data yang diperoleh dari lapangan dan dari hasil perhitungan dengan menggunakan *Importance and Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung

Peneliti menggunakan rumus mean atau rata-rata untuk menganalisis data tersebut dan dibagi ke dalam pilihan prioritas untuk perbaikannya.

E. Pembahasan

E.1 Tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PT KAI di stasiun Semarang Poncol

1. *Tangible*

Pada dimensi ini diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 73,32% yaitu masuk dalam kategori tidak memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu indikator loket penjualan tiket (83,98%), pelayanan pengaduan (87,13%) dan pelayanan parkir (83,18%). Ketiga kinerja indikator ini sudah sangat baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk kategori memuaskan terdapat satu indikator, yaitu kebersihan stasiun (78,17%). kinerja indikator ini sudah baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk kategori tidak memuaskan terdapat satu indikator, diantaranya pelayanan ruang tunggu (68,97%). Kinerja indikator ini belum baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk kategori sangat tidak memuaskan terdapat empat indikator, diantaranya fasilitas

toilet (63,91%), fasilitas tempat ibadah (59,78%), fasilitas naik turun gerbong KA (73,31%), dan fasilitas penyandang cacat (61,49%). Keempat kinerja indikator ini sangat belum baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Masih rendahnya tingkat kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi tangible sehingga pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan PT. KAI di stasiun Semarang Poncol.

2. *Reliability*

Pada dimensi ini diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 82,72% yaitu masuk dalam kategori sangat memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu indikator ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA (86,38%), Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan (81,16%), Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas (81,79%) dan ketepatan pelayanan tiket (81,58%), keempat kinerja indikator ini sudah sangat baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Sudah sangat tingginya tingkat kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi reliability sehingga pelanggan merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan PT. KAI di stasiun Semarang Poncol.

3. *Responsiveness*

Pada dimensi ini diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 75,50% yaitu masuk dalam kategori memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori memuaskan

terdapat satu indikator, yaitu kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan (78,87%). kinerja indikator ini sudah baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk kategori tidak memuaskan terdapat satu indikator, yaitu kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan (72,13%). Kinerja indikator ini belum baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Sudah tingginya tingkat kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi responsiveness sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan PT. KAI di stasiun Semarang Poncol.

4. *Assurance*

Pada dimensi ini diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 81,12% yaitu masuk dalam kategori sangat memuaskan. Pada dimensi ini yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu indikator kemampuan petugas memberikan pelayanan (85,95%) dan keramahan dan kesopanan petugas (81,56%), kedua kinerja indikator ini sudah sangat baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk kategori memuaskan terdapat dua indikator, diantaranya keamanan dan kenyamanan pelayanan (77,04%) dan Ketersediaan jaminan keselamatan (79,93%). kedua kinerja indikator ini sudah baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Sudah tingginya tingkat kinerja pelaksanaan pelayanan pada dimensi assurance sehingga pelanggan merasa puas atas

pelayanan yang diberikan PT. KAI di stasiun Semarang Poncol.

5. *Empathy*

Pada dimensi ini diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan sebesar 84,31% yaitu masuk dalam kategori sangat memuaskan. Pada dimensi ini keseluruhan indikator masuk dalam kategori sangat memuaskan yaitu indikator keadilan dalam memberikan pelayanan (86,66%), Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan (84%), dan Ketersediaan layanan pelanggan 24 jam (82.28%). Ketiga kinerja indikator ini sudah sangat baik di dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan. Sudah sangat tingginya tingkat kinerja pelaksanaan pelayanan dimensi *emphaty* sehingga pelanggan merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan PT. KAI di stasiun Semarang Poncol.

E.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

a. Prioritas Utama

Fasilitas ruang tunggu, Fasilitas toilet, Fasilitas tempat ibadah, Fasilitas penyandang cacat, Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan.

b. Pertahankan Prestasi

Kebersihan stasiun, Ketersediaan informasi berkaitan jadwal KA, Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan, Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas, Kecepatan dalam merespon keluhan dan masalah pelanggan, Keamanan dan kenyamanan pelayanan, Ketersediaan jaminan keselamatan

c. Kurang penting

Fasilitas naik turun gerbong KA

d. Berlebihan

Pelayanan loket penjualan tiket, Pelayanan pengaduan, Pelayanan parkir, Ketepatan pelayanan tiket, Kecepatan dalam merespon keluhan dan masalah pelanggan, Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, Keadilan dalam memberikan pelayanan, Kejujuran dan kesabaran petugas, Ketersediaan layanan 24 jam

F. Penutup

F.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis tingkat kepuasan pelanggan PT.KAI di Stasiun Semarang Poncol (DAOP IV Semarang) masuk pada kategori memuaskan.

1. Kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan PT. KAI di Stasiun Semarang Poncol berdasarkan masing masing dimensi termasuk dalam kategori kepuasan pelanggan sebagai berikut :

a. Dimensi *tangible* (bukti langsung) masuk pada kategori tidak memuaskan. Pada dimensi *tangible* terdapat sembilan indikator diantaranya yaitu indikator loket penjualan tiket yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, kebersihan stasiun yang termasuk dalam kategori memuaskan, pelayanan pengaduan yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, ruang tunggu yang termasuk dalam kategori tidak memuaskan, pelayanan parkir yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, pelayanan toilet yang termasuk dalam kategori sangat tidak memuaskan, pelayanan tempat ibadah yang termasuk dalam kategori sangat tidak memuaskan, fasilitas naik turun gerbong KA yang termasuk dalam kategori tidak

- memuaskan, dan fasilitas penyanggah cacat yang termasuk dalam kategori sangat tidak memuaskan.
- b. Dimensi *reliability* (keandalan) masuk pada kategori sangat memuaskan. Pada dimensi *reliability* terdapat lima indikator diantaranya yaitu indikator ketepatan pelayanan tiket yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan KA yang termasuk dalam kategori tidak memuaskan, kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, dan Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.
 - c. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) masuk pada kategori memuaskan. Pada dimensi *responsiveness* terdapat dua indikator diantaranya yaitu indikator kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan yang termasuk dalam kategori tidak memuaskan, dan kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan yang termasuk dalam kategori memuaskan.
 - d. Dimensi *assurance* (jaminan) masuk pada kategori sangat memuaskan. Pada dimensi *assurance* terdapat empat indikator diantaranya yaitu indikator keramahan dan kesopanan petugas yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, kemampuan petugas memberikan pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, keamanan dan kenyamanan pelayanan yang termasuk dalam kategori memuaskan, dan ketersediaan jaminan keselamatan yang termasuk dalam kategori memuaskan.
 - e. Dimensi *emphathy* (empati) masuk dalam kategori sangat memuaskan. Pada dimensi *emphathy* terdapat tiga indikator diantaranya yaitu indikator Keadilan dalam memberikan pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan, dan ketersediaan layanan pelanggan 24 jam yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan.
2. Indikator-indikator yang perlu diprioritaskan dan ditekankan dalam peningkatan kepuasan pelanggan yaitu pada kuadran A (diagram kartesius). Faktor yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi pihak PT. KAI di stasiun Semarang Poncol belum melaksanakan dengan baik adalah sebagai berikut :
 - a. Fasilitas ruang tunggu termasuk dalam kategori tidak memuaskan
 - b. Fasilitas toilet termasuk dalam kategori sangat tidak memuaskan
 - c. Fasilitas tempat ibadah termasuk dalam kategori sangat tidak memuaskan
 - d. Fasilitas penyanggah cacat termasuk dalam kategori sangat tidak memuaskan
 - e. Ketepatan jadwal kedatangan dan keberangkatan KA termasuk dalam kategori tidak memuaskan
 - f. Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan termasuk dalam kategori tidak memuaskan

F.2 Saran

Beberapa hal yang perlu diperbaiki oleh pihak stasiun Semarang Poncol yaitu:

1. Masih banyaknya pelanggan yang duduk di lantai lingkungan stasiun Semarang Poncol dan hal tersebut terlihat menjadi kumuh dan tidak tertib. Disarankan untuk menambah jumlah tempat duduk minimum sebanyak 2 kali dari jumlah tempat duduk yang tersedia saat ini guna meningkatkan pelayanan dari PT. KAI di stasiun Semarang Poncol.
2. Tidak sebandingnya jumlah toilet dan jumlah pelanggan yang setiap hari menggunakan jasa pelayanan PT. KAI di stasiun Semarang Poncol, sehingga banyak pelanggan yang merasa tak nyaman ketika mau menggunakan fasilitas toilet, sebaiknya jumlah toilet di perbanyak dan di perluas sesuai dengan SPM di stasiun yaitu dengan jumlah 6 toilet untuk pria normal dan 2 untuk penyandang cacat dan 6 toilet untuk wanita normal dan 2 untuk penyandang cacat, sehingga para penumpang dapat lebih nyaman menggunakan fasilitas toilet di stasiun Semarang Poncol.
3. Kondisi tempat ibadah yang sebenarnya kurang layak untuk dijadikan tempat ibadah, karena tempatnya kotor dan terlalu sempit untuk fasilitas tempat ibadah di stasiun Semarang Poncol. Selain itu tempat untuk wudhunya kurang bersih dan suci sehingga pelanggan menjadi tidak nyaman menggunakan fasilitas tempat ibadah di stasiun Semarang Poncol. Sehingga perlunya perluasan atau pembangunan tempat ibadah berdasarkan SPM sebesar minimum mencukupi untuk 4 orang laki-laki dan 4 orang wanita.
4. Kurang tersedianya fasilitas bagi kaum penyandang cacat di stasiun Semarang poncol, untuk naik ke gerbong KA tidak ada fasilitas untuk para kaum penyandang cacat, sehingga jika ada kaum penyandang cacat akan merasa kesulitan. Perlunya dibangun fasilitas untuk penyandang cacat dengan membangun kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat maksimum 20% agar para penyandang cacat tersebut dapat merasakan pelayanan yang sama dengan orang normal lainnya.
5. Pemberian pelatihan kepada petugas tentang pentingnya jaminan pelayanan yang baik terhadap pelanggan minimum sebanyak 2 kali dalam jangka setahun, pelatihannya terdiri dari kecepatan pelayanan, sikap melayani dan keramahan serta kesopanan petugas (senyum, sapa, dan salam) kepada penumpang.
6. Tidak tepatnya peletakan bancik/tangga untuk naik atau turun ke atau dari gerbong KA, sehingga banyak pelanggan terutama lansia yang kesulitan untuk naik atau turun ke atau dari gerbong. Peletakan yang tepat atau adanya kesigapan dari petugas untuk menepatkan peletakan bancik/tangga agar pelanggan dapat lebih mudah mengaksesnya atau dapat juga dengan meninggikan peron sejajar dengan pintu gerbong KA.
7. Perlunya pengurangan pelayanan yang termasuk dalam kuadran D, karena indikator-indikator pelayanan yang termasuk dalam kuadran D dirasakan berlebihan. Sebaiknya pelayanan yang termasuk dalam kuadran tersebut dapat lebih dialihkan pada kuadran A yang lebih di prioritaskan untuk peningkatan kualitas pelayanan di stasiun Semarang Poncol.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep,dimensi, indikator, dan implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media
- HM Ismail; Immanuel Yosua; M Khoirul Anwar; Syamsud Dhuha. 2010. *Menuju Pelayanan Pima*. Malang: Averroes Community.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*.Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler & keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ghara Ilmu
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Herbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2005, *Metode-Penelitian Kuantitatif :Teori dan Aplikasi* , Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto & Septi Winarsih, Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safroni, L. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Johannes. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service management, mewujudkan pelayanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & Gregorius, Chandra. 2011. *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Usmara. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Winardi. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003