

Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Mohammad Sugiarto^{*1}, Suryo Hapsoro Tri Utomo¹, Imam Muthohar¹

¹Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Universitas Gadjah Mada
Jl. Grafika, Senolo, Sinduaji, Sleman D.I Yogyakarta 55284, Indonesia

E-mail: *mohammadsugiarto@mail.ugm.ac.id

Diterima: 11 Juli 2022, disetujui: 26 Mei 2023, diterbitkan *online*: 30 Juni 2023

Abstrak

Stasiun Manggarai masuk ke dalam daftar stasiun tersibuk di wilayah Jabodetabek. Data dari PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) tahun 2021 menyebutkan rata-rata penumpang KRL *Commuterline* masa pandemi COVID-19 sebanyak 8.338 orang/hari, sedangkan rata-rata jumlah penumpang sebelum masa pandemi 22.495 orang/hari. Stasiun Manggarai juga merupakan stasiun sentral dengan 538 perjalanan atau 54% dari total perjalanan KRL *Commuterline* transit di stasiun Manggarai. Berdasarkan fenomena tersebut layanan penumpang kereta commuter menjadi lebih diprioritaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja stasiun Manggarai dalam memberikan pelayanan penumpang KRL *Commuterline* yang harus dipenuhi oleh operator, dari sudut pandang pengguna layanan dikaitkan dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan Kementerian Perhubungan yaitu PM 63 Tahun 2019. Metode yang digunakan yaitu *Importance-Performance Analysis* (IPA) serta melakukan uji reliabilitas dan uji validitas. Hasil penelitian diperoleh dari 47 atribut penilaian. Pada diagram Kartesius metode IPA, dua atribut yang memiliki tingkat kinerja masih rendah berada pada kuadran I dengan prioritas utama dan tujuh belas atribut memiliki kinerja kurang baik berada pada kuadran III dengan prioritas rendah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap layanan transportasi massal prima.

Kata kunci: IPA, Layanan *Commuterline*, Stasiun Manggarai.

Abstract

Performance Evaluation of Manggarai Train Station Based on Minimum Service Standards: Manggarai Station is listed in the busiest stations in the Greater Jakarta area. Data from PT KCI in 2021 indicates an average of 8,338 passengers per day for KRL Commuterline during the COVID-19 pandemic, while the average number of passengers before the pandemic was 22,495 people/day. Manggarai Station is also a central station with 538 trips, accounting for 54% of the total KRL Commuterline trips transiting at Manggarai Station. Based on this phenomenon, commuter train passenger services become more prioritized. This study aimed to analyze the performance of Manggarai Station in providing commuter train passenger services that must be met by operators, from the point of view of service users associated with the minimum service standards set by the Ministry of Transportation, namely PM 63 of 2019. The method used was Importance Performance Analysis (IPA), as well as conducting reliability and validity tests. The research results are obtained from 47 assessment attributes. In the Cartesian diagram of the IPA method, two attributes with low performance levels are in quadrant I with high priority, and seventeen attributes with poor performance are in quadrant III with low priority. This research is expected to provide input to excellent mass transportation.

Keywords: *Commuterline Service, IPA, Manggarai Station.*

1. Pendahuluan

Transportasi merupakan suatu kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di dalamnya terdapat unsur pergerakan (*movement*) [1], transportasi adalah pergerakan manusia beserta benda dari tempat satu ke tempat lainnya. Bangkitan perjalanan merupakan perjalanan yang meninggalkan suatu zona atau perjalanan yang menuju suatu zona [2]. Sistem transportasi dapat diartikan sebagai berikut, sistem yaitu satu kesatuan, unit, atau integritas yang bersifat komprehensif yang terdiri dari komponen-komponen yang saling mendukung dan bekerjasama mengintegrasikan sistem tersebut. Faktor utama pembangkitan hub terpadu meliputi integrasi transportasi, integrasi stasiun dengan perkotaan, pembangunan berkelanjutan dan keterpaduan cerdas. Kunci untuk meningkatkan kemampuan integrasi transportasi hub terintegrasi generasi baru adalah untuk memastikan bahwa penumpang dapat memilikinya pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan aman [3]. Sektor transportasi yang bertujuan untuk mempermudah mobilisasi dan mempersingkat waktu dalam menunjang aktifitas berupa pesawat terbang, kapal laut, bus, mobil, motor dan lain sebagainya. Pada transportasi darat salah satunya kereta api merupakan transportasi publik massal yang memiliki beberapa keunggulan dan banyak diminati masyarakat [4].



Sumber: [5]

Gambar 1. Grafik Jumlah Penumpang KRL Indonesia.

Kereta api ini merupakan moda yang mempunyai banyak kelebihan dibandingkan dengan moda transportasi lainnya tetapi bukan berarti tidak terdapat kekurangan di moda transportasi ini [6]. Salah satu kekurangan dari moda kereta api ini yaitu tingkat pelayanan yang masih belum optimal. Para pengguna moda ini juga belum mementingkan tingkat layanan yang diberikan serta bagi penyedia jasa maupun operator juga masih belum mempunyai tanggung jawab besar dalam mempertahankan kualitas layanan yang diberikan lebih khususnya layanan dalam bidang prasarana sehingga pelayanan bidang ini semakin hari akan semakin menurun.

Intermoda terbagi menjadi beberapa konsep, meliputi konsep integrasi, keterhubungan (informasi dan fisik), kenyamanan (pedestrian dan kapasitas), dan kualitas fisik [7]. Stasiun Manggarai masuk dalam daftar stasiun tersibuk di wilayah Jabodetabek. Data dari PT KCI Tahun 2021 rata-rata penumpang KRL *Commuterline* masa pandemi COVID-19 sebanyak 8.338 orang/hari, sedangkan rata-rata jumlah penumpang sebelum masa pandemi 22.495 orang/hari. Stasiun Manggarai juga merupakan stasiun sentral dengan 538 perjalanan atau 54% dari total perjalanan KRL *Commuterline* transit di stasiun Manggarai.

Didasari pada fenomena tersebut, maka diperlukan adanya analisis mengenai kinerja saat ini stasiun Manggarai dalam memeberikan layanan angkutan penumpang KRL *Commuterline* sebagaimana tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api yang di dalamnya juga mengatur angkutan perjalanan kereta api perkotaan serta mengetahui sejauh mana pelayanan fasilitas penumpang KRL *Commuterline* sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil pengamatan dan data grafik jumlah penumpang KRL *Commuterline* Indonesia ketertarikan masyarakat dalam menggunakan jenis angkutan transportasi kereta api yang dinilai besar, tentunya akan lebih meningkatnya pengguna jasa kereta api di tiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut, maka peningkatan pelayanan dan fasilitas harus menjadi prioritas utama. Berikut grafik jumlah penumpang KRL *Commuterline* Indonesia. Data penumpang KRL *Commuterline* indonesia dapat di lihat pada Gambar 1.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tingkat pelayanan stasiun Manggarai kepada pengguna KRL *Commuterline*. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah selaku regulator maupun bagi PT.KAI/PT. KCI selaku operator dalam meningkatkan pelayanan penumpang KRL *Commuterline*. Menjadi bahan rujukan dalam pengembangan ilmu transportasi khususnya pelayanan kereta commuter maupun kereta antarkota dan kereta api perkotaan.

2. Metodologi

2.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Maret hingga Juni tahun 2022 dengan lokasi penelitian yaitu Stasiun Manggarai dengan mengkaji lebih dalam layanan penumpang kereta *commuter*.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu, 1) Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari

sumbernya, 2) Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian [8]. Data sekunder diperoleh dari berbagai pihak instansi yang terkait berupa data penumpang rata-rata harian naik maupun turun di stasiun Manggarai, data fasilitas Stasiun Manggarai, denah maupun *layout* kawasan Stasiun Manggarai. Sedangkan data primer diperoleh dari sumber pengamatan objek penelitian secara komprehensif melalui metode observasi dan survei lapangan Stasiun Manggarai, data pengisian kuesioner oleh responden yaitu pengguna layanan KRL *Commuterline*.

Metode pengumpulan data menggunakan metode *random sampling*. Selanjutnya data primer yang didapat diolah dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Metode *random sampling* ini berdasarkan pada suatu sampel yang terdiri atas sejumlah sampel elemen yang dipilih secara acak. *Random sampling* merupakan jenis sampling dasar yang sering digunakan untuk pengembangan metode sampling yang lebih kompleks [9]. Teknik tersebut digunakan untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling, maka setiap sampling sebagai unsur populasi yang terkecil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau mewakili populasi.

2.3. Pengolahan Data

Data primer maupun data sekunder yang telah diperoleh akan dilakukan pemilahan data serta sesuai dengan peruntukannya. Selanjutnya data yang didapatkan dan telah sesuai dilanjutkan ketahap pengolahan data dengan menggunakan aplikasi *microsoft excel*. Metode dalam penyajian penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mengungkapkan objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan melalui trigulasi, data bersifat induktif dan hasil riset kualitatif memfokuskan maknanya daripada generalisasi [10]. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk membuktikan bahwa diterima atau ditolak, tetapi hanya berfokus pada pengumpulan data untuk menggambarkan situasi aktual yang tengah terjadi.

Penelitian ini digunakan juga metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode IPA merupakan teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna produk maupun layanan [11]. Kajian data yaitu sebuah pemrosesan data tersebut bisa digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang berbentuk analisis peringkat kepentingan dan kinerja. IPA yaitu sebuah metode dengan pengaplikasiannya untuk mengetahui bagaimana kepentingan masyarakat (*importance*) terhadap kinerja (*performance*) [12]. IPA menggabungkan dua faktor tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja perusahaan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data. Kajian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y.

2.4. Analisis Data

Tahapan selanjutnya data tersebut diolah serta data dianalisis. Dalam pengolahan dan analisis data tersebut dibantu dengan aplikasi *SPSS* serta hasil dari *Microsoft Excel* yang telah menghasilkan data imputan dengan tujuan mempermudah pengaplikasian di aplikasi *SPSS*.

Dalam metode IPA ini menggabungkan dua faktor tingkat kepentingan masyarakat dan kinerja perusahaan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data. Dalam kajian ini digunakan dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y, dengan keterangan yaitu :1) variabel X (independen) yang melambangkan tingkat kinerja/pelayanan berdasarkan kinerja layanan penumpang KRL *Commuterline* di Stasiun Manggarai; 2) variabel Y (dependen) yang melambangkan tingkat kepentingan/kepuasan penumpang pada pelayanan penumpang KRL *Commuterline* di Stasiun Manggarai.

Pada evaluasi tingkat kepentingan dan evaluasi kinerja, maka akan menghasilkan suatu tingkat kesesuaian perhitungan antara kepentingan dan tingkat penerapannya menerangkan bahwa metode IPA adalah sebagai berikut [12]:

2.4.1. Identifikasi atribut awal

Pemilihan atribut dengan konsep keterhubungan atau konektivitas dibutuhkan dalam mendukung kemudahan aksesibilitas pengguna jasa transportasi maupun pengguna kawasan serta memperhitungkan faktor jenis, kelas dan kegiatan di stasiun kereta api pada umumnya [13]. Pengaturan konektivitas di dalam kawasan dilakukan dengan mengurangi hambatan pada aksesibilitas, menghubungkan akses yang terputus, dan menambahkan atribut yang terdapat pada PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan

orang dengan kereta api yang dapat memberikan kejelasan dalam mencapai area tertentu dan meningkatkan sirkulasi pengguna kawasan.

- 1) Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut;
- 2) Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut.

2.4.2. *Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran dengan menghitung jumlah kuesioner yang masuk, menguji keandalan serta kesahihan butir dengan program Microsoft Excel atau SPSS, dan menentukan tingkat kesesuaian responden.*

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \tag{1}$$

dimana:

- Tki = kesesuaian tingkatan responden
- Xi = Poin perhitungan penumpang dikaitkan dengan kinerja stasiun
- Yi = Poin perhitungan penumpang dikaitkan dengan tingkatan kebutuhan faktor pelayanan

Layanan penumpang KRL *Commuterline* di stasiun Manggarai dengan kinerja pelayanan dinilai baik apabila kesesuaian ataupun kepuasan tingkat konsumen “Tki = 100%”, sebaliknya apabila point ataupun nilai “Tki <100%” dapat disimpulkan layanan penumpang KRL *Commuterline* di stasiun Manggarai dengan kinerja layanan belum memenuhi kepuasan dari konsumen.

2.4.3. *Menentukan nilai dirata-rata tingkatan kinerja dan tingkatan kepentingan;*

Dengan diperolehnya nilai tingkat kepentingan dan tingkat pelayanan responden, selanjutnya dipetakan hasil perhitungan dalam bentuk diagram Kartesius. Skor rata-rata tingkat kinerja (X) menerangkan kondisi atribut pada sumbu X, pada nilai rata-rata kepentingan (Y) menerangkan kondisi atribut pada sumbu Y, penetapan kondisi setiap atribut dinilai mengaplikasikan perumusan di bawah ini :

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \tag{2}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \tag{3}$$

dimana :

- X = nilai rata-rata tingkatan kinerja perusahaan
- Y = nilai rata-rata tingkatan harapan perusahaan
- n = jumlah responden

2.4.4. *Menentukan nilai X yaitu rata-rata dari total nilai tingkat kinerja yang dirata-ratakan semua atribut dan nilai Y yaitu rata-rata dari total nilai tingkat kepentingan yang dirata-ratakan dan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan;*

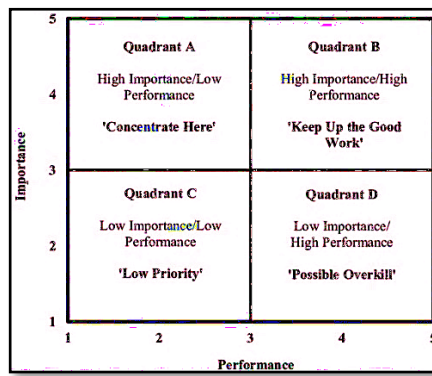
Diagram kartesius adalah bagan yang terdiri dari empat bidang sebagai batas yaitu dua buah garis yang berpotongan tegak lurus dengan titik X dan Y. Dimana X adalah nilai rata-rata tingkat kinerja atribut produk, sedangkan Y adalah nilai rata-rata kepentingan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, maka dapat dilihat setelah dihitung memerlukan persamaan [9] sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{K} \tag{4}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}}{K} \tag{5}$$

Keterangan :

- $\bar{\bar{X}}$ = nilai rata-rata dari rata-rata nilai tingkatan kinerja dari semua atribut
- $\bar{\bar{Y}}$ = nilai rata-rata dari rata-rata nilai tingkatan kepentingan semua atribut
- K = besaran jumlah atribut/faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan



Sumber: [10]

Gambar 2. Importance Performance Matrix

Dimana:

- Kuadran A/ I : *High Importance / Low Performance*, menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, tetapi tingkat kinerja yang rendah, maka perusahaan harus melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini.
- Kuadran B/ II : *High Importance / High Performance*, menunjukan faktor atau atribut yang dapat dianggap sangat penting dan mempunyai tingkat kinerja yang memuaskan. Sedangkan pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan.
- Kuadran C/ III : *Low Importance / Low Performance*, menunjukkan kuadran atau zona ini dengan tingkatan kepentingan dan tingkatan kinerja tergolong rendah. Layanan yang termasuk dalam kuadran ini dinilai tidak menjadi prioritas oleh konsumen dan pihak pemberi layanan melaksanakan seperti biasanya.
- Kuadran D/ IV : *Low Impormance / High Performance*, menunjukkan faktor atau atribut yang bisa dikatakan berlebihan, dikarenakan kualitas dengan nilai tinggi, namun kurang diharapkan atau tingkat kepentingan/kepuasan rendah. Untuk mengatasinya dapat dikurangi agar efisien.

Mengelompokkan data ke dalam masing-masing kuadran antara tingkatan kinerja dan tingkatan kepentingan ke dalam empat bagian diagram Kartesius.

Nilai X dan Y diaplikasikan sebagai koordinat ketika memposisikan titik atribut dalam diagram Kartesius. Ariessa menetapkan bahwa hasil evaluasi tingkat kepentingan dan hasil penilaian terhadap realitas kinerja di lapangan, maka didapatkan perhitungan bahwa tingkat kesesuaian antara kepentingan dan pelayanan yang diperoleh oleh pengguna [9]. Peringkat kesesuaian didapat dari hasil perbandingan antara nilai kinerja yang diimplementasikan dengan nilai kepentingan, sehingga Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan dikelompokkan menjadi empat kuadran seperti pada Gambar 2.

Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan pada teori *Hair, Jr et al* [14] yaitu syarat jumlah sampel yang harus dipenuhi setidaknya 5-10 dikali jumlah indikator. Berdasarkan ketentuan jumlah sampel minimum, maka dengan indikator penelitian ini berjumlah 47 indikator sehingga jumlah responden minimum yang dibutuhkan sebanyak $5 \times 47 = 235$ responden.

3. Hasil dan Pembahasan

Sesuai dengan hasil perhitungan menggunakan rumus *Hair, Jr et al*. maka diperoleh jumlah responden minimum sebanyak 235 responden. Merupakan hasil reduksi dan penyaringan data awal sebanyak 252 responden yang masuk.

3.1. Data Umum Kriteria Responden

Penelitian ini menggunakan beberapa karakteristik pengguna layanan KRL *Commuterline* yang telah rutin maupun pernah melakukan perjalanan menggunakan kereta di stasiun Manggarai yang terbagi berdasarkan identitas responden, detail data karakteristik responden diperoleh informasi bahwa karakteristik responden yang memiliki presentase terbanyak adalah laki-laki (59,15%) dengan jarak umur 25-34 tahun (31,91%). Mayoritas pekerjaan responden adalah di bidang Swasta/BUMN/BUMD (25,11%) dengan pendapatan diatas Rp. 6.500.000/bulan (39,57%). Para responden kebanyakan memiliki pendidikan terakhir tamatan S1/Diploma 4 (35,74 %) dengan tujuan perjalanan sebagian besar

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Atribut Kuesioner

No	Variabel	r hitung		r tabel	Kriteria
		Kinerja	Kepentingan		
1	Keselamatan	0,617	0,842	0,041	Valid
2	Keamanan	0,848	0,835	0,041	Valid
3	Keandalan	0,622	0,614	0,041	Valid
4	Kenyamanan	0,696	0,690	0,041	Valid
5	Kemudahan	0,577	0,573	0,041	Valid
6	Kesetaraan	0,530	0,517	0,041	Valid
7	Protokol Kesehatan	0,679	0,673	0,041	Valid

Sumber: hasil olahan, 2022

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Kinerja	Kepentingan	Status
1	Keselamatan	0,897	0,671	Reliable
2	Keamanan	0,934	0,927	Reliable
3	Keandalan /Keteraturan	0,826	0,821	Reliable
4	Kenyamanan	0,907	0,905	Reliable
5	Kemudahan	0,842	0,840	Reliable
6	Kesetaraan	0,712	0,700	Reliable
7	Protokol Kesehatan	0,874	0,871	Reliable

Sumber: hasil olahan, 2022

adalah untuk bekerja (26,81%), dengan penumpang melakukan sistem pembayaran paling banyak menggunakan kartu uang elektronik (68,51%), serta memiliki frekuensi perjalanan sebanyak lebih dari 5 kali per minggu (28,94%), bahwa jumlah responden terbanyak melakukan perjalanan dengan menggunakan moda sepeda motor menuju kawasan Stasiun Manggarai yaitu dengan presentase sebesar (26,81%), dengan jalur *commuter* paling padat yaitu jalur Bogor (Jakarta Kota-Bogor/Nambo) sebanyak (47,66%).

3.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.2.1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat keabsahan data *e-questionnaire* yang akan dianalisis sehingga untuk mengetahui seberapa jauh mana ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam pengukuran ataupun menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang akan diukur. Setiap Variabel atribut *e-questionnaire* dinyatakan valid jika nilai r hitung > r tabel, dimana berdasarkan tabel nilai kritik korelasi item-total terkoreksi yang ada bahwa nilai r tabel = 0,041. Nilai $n = 235$, derajat kebebasan (df) = $235 - 2 = 233$, dengan tarif signifikansi 5 %.

3.2.2. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat keandalan suatu kuesioner sehingga mengetahui konsistensi suatu alat ukur dalam melaksanakan pengukuran terhadap gejala yang sama dan dilakukan secara berulang-ulang dalam mendapatkan data. Pengujian ini menggunakan *software Microsoft Excel* yang didasarkan pada teknik *Cronbach's alpha* (α). Setiap atribut *e-questionnaire* dinyatakan “Reliabel” apabila koefisien reabilitasnya ($r_{11} > 0.06 - 0.08$). Hasil uji reliabilitas atribut *e-questionnaire* dapat dilihat pada Tabel 2.

3.3. Hasil Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Manggarai.

Stasiun Manggarai dalam hal ini masuk ke dalam kategori variabel kinerja layanan serta jenis-jenis fasilitas memenuhi kriteria pelayanan transportasi kereta api perkotaan. Hal ini masuk ke dalam kategori variabel kepentingan kelengkapan fasilitas, maka dipergunakan *Importance-Performance Analysis*

Tabel 3. Kategori Penilaian

Skala	Total Nilai *	Range Tki	Keterangan
1	235 - 469	1.00 – 1.99	Kurang baik/kurang penting
2	470 - 704	2.00 – 2.99	Cukup penting
3	705 - 939	3.00 – 3.99	Baik/penting
4	≥ 940	4.00	Sangat baik/sangat penting

Sumber:[15]

* = Jumlah total skala nilai dari responden dibagi jumlah responden

(IPA). Likert merupakan skala yang paling banyak dipakai dalam inventori kepribadian karena bentuknya yang simpel dan mudah dalam penggunaannya serta tidak sulit dalam melakukan skoring [15]. Maka digunakan skala empat tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting dengan bobot 4, penting dengan bobot 3, cukup penting dengan bobot 2, dan kurang penting dengan bobot 1.

Hasil dari analisis data kuesioner sebanyak 235 responden yang menggunakan transportasi KRL *Commuterline* di stasiun Manggarai dapat dilihat pada Tabel 3.

Rata-rata hasil perhitungan keseluruhan jawaban responden terhadap tingkat kinerja layanan dan kepentingan layanan penumpang KRL *Commuterline* stasiun Manggarai pada Tabel 4.

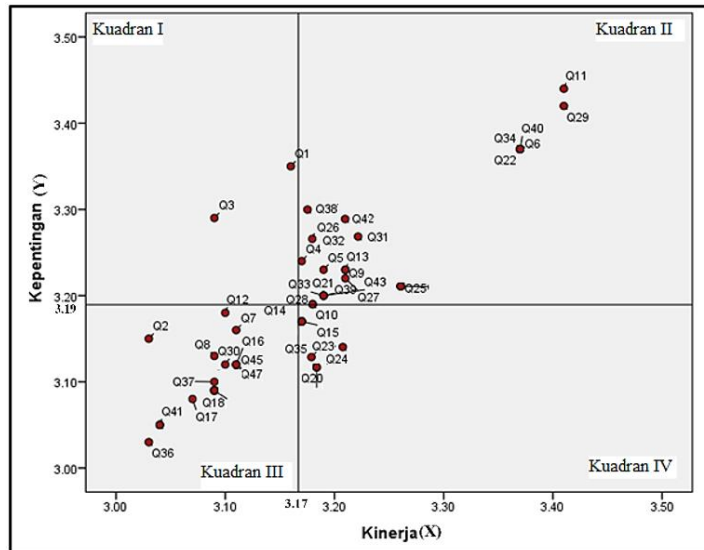
3.4. Pemetaan Prioritas Piagam Kartesius Berdasarkan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Analisis pemetaan prioritas dilakukan agar lebih mudah dalam menentukan skala prioritas dilakukan perbaikan maupun pertahankan prestasi karena dinilai responden sudah baik. Dari olah data diperoleh gambar diagram Kartesius IPA dengan nilai garis (y) 3,19 dan nilai garis (x) sebesar 3,17, untuk seluruh responden terhadap kualitas kinerja pelayanan dan kepentingan fasilitas penumpang KRL *Commuterline* di Manggarai ditunjukkan pada Gambar 3 di bawah ini dimana keseluruhan indikator yakni keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, kesetaraan, dan protokol kesehatan berada pada masing-masing kuadran yang menunjukkan bahwa faktor atau atribut. Di mana terdapat 22 indikator tersebut dipandang dianggap sangat fundamental dan mempunyai tingkatan kinerja dengan kriteria sangat baik. Maka pelayanan yang terdapat pada kuadran ini harus dipertahankan prestasi.

Tabel 4. Hasil perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan layanan penumpang KRL *Commuterline* Stasiun Manggarai

No.	Indikator	X	Y	TKi
1	Keselamatan	3,19	3,25	98 %
2	Keamanan	3,16	3,17	100 %
3	Keandalan/ keteraturan	3,11	3,12	100 %
4	Kenyamanan	3,19	3,19	100 %
5	Kemudahan	3,15	3,16	100 %
6	Kesetaraan	3,20	3,21	100 %
7	Protokol Kesehatan	3,17	3,19	99 %

Sumber: hasil olahan, 2022



Sumber: hasil olahan, 2022

Gambar 3. Diagram Kartesius IPA

Keterangan:

Q1 = APAR ukuran 3 kg	Q25 = Tempat ibadah	Q14 = Petugas keamanan	Q38 = Papan penunjuk arah
Q2 = APAR ukuran 10 kg	Q26 = Lampu penerangan	Q15 = Informasi gangguan keamanan	Q39 = Fasilitas penumpang disabilitas (jalur pedestrian dengan <i>guiding</i> blok, <i>elevator</i> , kursi roda)
Q3 = Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	Q27 = Pengatur sirkulasi udara	Q16 = Penerangan pada jalur akses antar moda	Q40 = Loket khusus penumpang disabilitas
Q4 = Informasi nomor telepon darurat	Q28 = Kebersihan stasiun	Q17 = Layanan fasilitas pembelian dan penukaran tiket	Q41 = Ruang ibu menyusui
Q5 = Tombol alarm	Q29 = Tempat sampah	Q18 = Informasi cara pembelian dan penukaran tiket maupun top up	Q42 = Informasi dan himbauan protokol kesehatan
Q6 = Sistem pemadam kebakaran	Q30 = Himbauan larangan merokok	Q19 = Informasi ketersediaan dan kapasitas penumpang	Q43 = <i>Entry barcode</i> aplikasi Peduli Lindungi
Q7 = Pos kesehatan	Q31 = Aksesibilitas <i>horizontal</i>	Q20 = Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan	Q44 = Pemeriksaan suhu tubuh
Q8 = Petugas dan alat medis	Q32 = Informasi pelayanan keseluruhan dalam stasiun	Q21 = <i>Running text</i> informasi kedatangan kereta	Q45 = Tempat cuci tangan & sabun
Q9 = Lampu penerangan	Q33 = Informasi gangguan perjalanan kereta api	Q22 = <i>Area/ruang</i> tunggu	Q46 = <i>Handsanitizer</i>
Q10 = Peron	Q34 = Informasi angkutan lanjutan/ integrasi transportasi lain	Q23 = <i>Area boarding</i>	Q47 = Menjaga jarak dan pembatasan jumlah penumpang di moda transportasi
Q11 = Kanopi peron	Q35 = Fasilitas pengaduan penumpang	Q24 = Toilet umum dan penumpang disabilitas	
Q12 = Titik Berkumpul yang dilengkapi Papan Informasi	Q36 = Tempat parkir		
Q13 = Fasilitas CCTV	Q37 = Akses khusus pejalan kaki/ penumpang disabilitas		

Dari Gambar 3 diagram Kartesius dari perhitungan *Importance-Performance Analysis* (IPA), dapat dilihat posisi variabel atribut terdapat pada masing-masing kuadran.

Kuadran A/I High Importance / Low Performance. Kuadran ini menerangkan bahwa tingkat kepentingan layanan penting atau sangat penting, namun tingkat kinerja pelayanan masih kurang atau belum baik. Maka kondisi ini harus segera ditingkatkan/diperbaiki karena yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna jasa. Terdapat dua atribut yang termasuk dalam Kuadran I yaitu, Alat Pemadam Kebakaran (APAR) di ruang tidak bertiket ukuran 3 kg (Q1) dan petunjuk jalur dan prosedur evakuasi (Q3).

Kuadran B/II High Importance / High performance. Variabel kepentingan layanan yang berada pada Kuadran B/II merupakan variabel yang harus dipertahankan karena dianggap sudah penting atau

sangat penting dan tingkat kinerja pelayanan yang diberikan sudah baik atau sangat baik dirasakan oleh para pengguna jasa. Terdapat 22 atribut yang termasuk ke dalam Kuadran II yaitu Informasi nomor telepon darurat (Q4), Tombol alarm (Q5), Sistem pemadam kebakaran (Q6), Lampu penerangan (Q9), Kanopi peron (Q11), Fasilitas CCTV (Q13), *Running text* informasi kedatangan kereta (Q21), Area/ruang tunggu (Q22), Tempat ibadah (Q25), Lampu penerangan (Q26), Pengatur sirkulasi udara (Q27), Tempat sampah (Q29), Aksesibilitas horizontal (Q31), Informasi pelayanan keseluruhan dalam stasiun (Q32), Informasi gangguan perjalanan kereta api (Q33), Informasi angkutan lanjutan / integrasi transportasi lain (Q34), Fasilitas penumpang disabilitas (jalur *pedestrian* dengan *guiding block*, elevator, papan penunjuk arah (Q38), kursi roda) (Q39), Loket khusus penumpang disabilitas (Q40), informasi dan himbauan protokol kesehatan (Q42), Entry *barcode* aplikasi Peduli Lindungi (Q43) dan pemeriksaan suhu tubuh (Q44).

Kuadran C/III *Low Importance / Low Performance*. Pada kuadran ini menerangkan bahwa tingkat kepentingan layanan kurang penting dan tingkat kinerja pelayanan masih kurang atau tidak baik. Kondisi pada tingkat kinerja pelayanan yang seperti ini harus ditingkatkan. Terdapat tujuh belas atribut dalam Kuadran III yaitu, APAR ukuran 10 kg (Q2), Pos kesehatan (Q7), Petugas dan alat medis (Q8), Titik Berkumpul yang dilengkapi papan informasi (Q12), Petugas keamanan (Q14), Penerangan pada jalur akses antar moda (Q16), Layanan fasilitas pembelian dan penukaran tiket (Q17), Informasi cara pembelian dan penukaran tiket maupun *top-up* (Q18), Informasi ketersediaan dan kapasitas penumpang (Q19), Himbauan larangan merokok (Q30), Fasilitas pengaduan penumpang (Q35), zona area parkir (Q36), jalur khusus pedestrian / penumpang disabilitas (Q37), kamar khusus ibu menyusui (Q41), tempat cuci tangan & sabun (Q45), *handsanitizer* (Q46), dan menjaga jarak dan pembatasan jumlah penumpang di moda transportasi (Q47).

Kuadran D/IV *Low Importance / High Performance*. Pada kuadran ini menerangkan bahwa tingkat kepentingan layanan kurang penting, namun tingkat kinerja pelayanan sudah baik atau sangat baik. Terdapat enam atribut pada kuadran IV yaitu Peron (Q10), Informasi gangguan keamanan (Q15), Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan (Q20), Area boarding (Q23), Toilet umum dan penumpang disabilitas (Q24), dan kebersihan stasiun (Q28).

Hasil Analisa *Importance-Performance Analysis* (IPA) diatas bahwa persepsi responden mengenai fasilitas layanan penumpang KRL *Commuterline* di Stasiun Manggarai Jakarta menunjukkan ada dua atribut yang memiliki tingkat kinerja pelayanan masih rendah yaitu dua atribut ini terletak di kuadran A/I yang merupakan prioritas utama dan tujuh belas atribut terletak di kuadran C/III.

4. Kesimpulan

Kondisi saat ini pada Stasiun Kereta Api Manggarai dalam upaya menerapkan pelayanan transportasi kereta api perkotaan dalam penelitian ini yaitu layanan kereta commuter serta hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) bahwa persepsi responden serta tinjauan langsung mengenai layanan penumpang KRL *Commuterline* di Stasiun Manggarai Jakarta menunjukkan dua atribut dengan tingkat kinerja masih rendah berada pada kuadran I yang merupakan prioritas utama, dan tujuh belas atribut terletak di kuadran III dengan tingkat prioritas rendah.

Pada Kuadran A/I *High Importance / Low Performance* dengan prioritas utama terdapat aspek keselamatan yang sangat perlu ditingkatkan yaitu fasilitas APAR pada ruangan tidak bertiket. Pada kuadran C/III *Low Importance / Low Performance* dengan prioritas rendah terdapat tujuh aspek perlu ditingkatkan yaitu aspek keselamatan terdiri dari fasilitas APAR ukuran 10 kg di ruangan bertiket minimal empat. Aspek keamanan terdiri dari petugas keamanan dan penerangan pada jalur akses antarmoda. Aspek keandalan/keteraturan terdiri dari layanan fasilitas pembelian dan penukaran tiket, informasi cara pembelian dan penukaran tiket, informasi ketersediaan dan kapasitas penumpang. Aspek kenyamanan yaitu fasilitas himbauan larangan merokok. Aspek kemudahan terdiri dari fasilitas pengaduan penumpang, tempat parkir, akses khusus disabilitas. Aspek kesetaraan yaitu ruang ibu menyusui. Aspek protokol kesehatan yaitu terdiri dari tempat cuci tangan dan sabun, *handsanitizer*, menjaga jarak dan pembatasan jumlah penumpang di moda transportasi.

Perlu adanya sinergi dan kerjasama antara operator kereta api dan pemerintah pusat maupun pihak terkait dalam pemenuhan standar pelayanan minimum khususnya layanan penumpang KRL *Commuterline* sesuai tertuang pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 33 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan atau masukan maupun pertimbangan teknis dan akademis untuk dilakukan penelitian selanjutnya dengan cakupan studi yang lebih luas dalam menunjang layanan transportasi massal. Dalam pengambilan data primer yaitu dengan alat survei berupa *e-quisionnaire* tidak semua responden didampingi oleh *surveyor* mengingat keterbatasan sumber daya. Sebagai pertimbangan penelitian selanjutnya diperlukan pendampingan secara lebih maksimal dalam pengisian untuk memastikan responden memahami secara mendalam. Perlu adanya masukan dan pendapat dari pakar dan pihak terkait pemangku kebijakan dan kepentingan dalam penelitian selanjutnya agar didapatkan data yang lebih mendetail dan terukur serta tepat sasaran. Perlu adanya sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat selaku pengguna layanan transportasi dalam memahami standar pelayanan minimum sehingga masyarakat dapat mengawasi secara langsung dan memberikan masukan maupun pendapat demi terciptanya layanan transportasi massal yang prima.

Ucapan Terima Kasih

Penulis sangat berterima kasih kepada Allah SWT., berkat rahmat dan kuasa-Nya telah memberikan kesehatan serta kemampuan, dalam penyusunan penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Kepala BPSDM Kementerian Perhubungan RI, yang telah memberikan dukungan finansial melalui Beasiswa BPSDMP Program Rintisan Pendidikan Gelar Pascasarjana S2 dan S3 tahun 2020, Dirjend Perkeretaapian, Daerah Operasi I Jakarta, pihak Stasiun Manggarai yang telah memberikan kerjasama dengan sangat baik dalam penyusunan penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] Wahyu Desga, Feni Mardila Putri, and Novindah Yulanda, "Pemodelan Bangkitan Perjalanan Di Nagari Siguntur, Nagari Barung-Barung Belantai Dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto Xi Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan," *J. Transp. Multimoda*, vol. 14, no. 2, pp. 77–82, 2017.
- [2] F. Miro, "Pengantar Sistem Transportasi," *Pengantar Sistem Transportasi*. 2012.
- [3] L. Li and B. P. Y. Loo, "Towards people-centered integrated transport: A case study of Shanghai Hongqiao Comprehensive Transport Hub," *Cities*, vol. 58, pp. 50–58, Oct. 2016, doi: 10.1016/j.cities.2016.05.003.
- [4] H. H. Ketut Biomantara, "Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan," *J. Hum. Bina Sarana Inform. Cakrawala*, vol. 19, no. 1, 2019, doi: <https://doi.org/10.31294/jc.v19i1.4356>.
- [5] PT. Kereta Api Indonesia (Persero), "Akan Jadi Pusat Kawasan TOD, Pengembangan Stasiun Sentral Manggarai untuk Peningkatan Layanan," 2022. https://www.kai.id/information/full_news/5370-akan-jadi-pusat-kawasan-tod-pengembangan-stasiun-sentral-manggarai-untuk-peningkatan-layanan (accessed Jul. 25, 2022).
- [6] P. A. Atmakusuma and D. Parikesit, "Analysis of Layout of Yogyakarta Airport Railway Station and Its Integration with Tugu Railway Station," *J. Civ. Eng. Forum*, vol. 4, no. 2, 2018, doi: 10.22146/jcef.33999.
- [7] F. Fithri, "Perencanaan Intermoda Kawasan Stasiun Pasar Senen," Universitas Gadjah Mada, 2018.
- [8] E. Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*, 1st ed. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [9] Permadina Kanah Arieska; Novera Herdiani, "Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif," *J. Stat.*, vol. 6, no. 2, 2018, doi: <https://doi.org/10.26714/jsunimus.6.2.2018.%25p>.
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet. 26. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [11] B. S. Santoso, M. F. Anwar, and S. Hermawati, "Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual Dan Importance - Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus," 2015.
- [12] W. D. Kurniawan and K. H. Putra, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)," *Pros. Semin. Teknol. Perencanaan, Perancangan, Lingkung. dan Infrastruktur*, 2021.
- [13] R. R. Sari, "Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (Studi Kasus: Stasiun Tugu Dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta)," Universitas Gadjah Mada, 2012.
- [14] R. E. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, *No Title*. 2016.
- [15] S. Janti, "Analisis Validitas dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Penerapan Strategic Planning Sistem Informasi Garmen: Studi Kasus PT. Asga Indocare," in *Seminar Nasional Inovasi dan Trend (SNIT) 2015*, 2015, pp. 64–69.