



Manajemen operasional sarana dan prasarana stasiun kereta api berdasarkan tingkat kepuasan pengguna layanan

Muh. Alkautsar Lutfi^{1✉}, Maryam¹, Mukhtar Tahir¹

Fakultas Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Makassar⁽¹⁾

DOI: 10.31004/jutin.v8i1.41883

✉ Corresponding author:
[alkautsar.lutfi@gmail.com]

Article Info	Abstrak
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Bukti Fisik;</i> <i>Kehandalan;</i> <i>Daya Tanggap;</i> <i>Empati;</i> <i>Jaminan</i></p>	<p>Meningkatkan proses pelayanan merupakan kunci yang berarti tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tapi juga mengurangi biaya, meningkatkan nilai tambah dan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi. Metode Penelitian analisis deskriptif Kualitatif menggunakan Importan Performance Analisis (IPA) melalui SPSS Ver.21. Hasil yang diperoleh 1) Berdasarkan hasil identifikasi standar pelayanan minimum SPM, didapatkan beberapa sarana dan prasarana yang menjadi kekurangan di area stasiun kereta api maros, Alat pemadam api ringan (APAR) tidak sesuai standar, Tidak terdapat jalur evakuasi bagi pengguna jasa, tidak terdapat nomor telepon pelaporan gangguan keamanan, tidak terdapat pos keamanan untuk petugas keamanan, tempat parkir tidak sesuai standar, tidak terdapat loket penyandang disabilitas dan tidak adanya fasilitas dan ruangan penumpang berkebutuhan khusus 2) Kinerja Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api memiliki tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan/harapan sebesar 98,86% yang menunjukkan bahwa kinerja Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api memuaskan/baik. 3) Dari hasil survey diperoleh 6 (enam) atribut yang masuk dalam Kuadran A. Keenam atribut tersebut adalah kebersihan di stasiun, kebersihan di ruang tunggu, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, kecepatan dalam merespon kondisi darurat baik di dalam kereta maupun di stasiun.</p>
<p><i>Keywords:</i> <i>Physical Evidence;</i> <i>Reliability;</i> <i>Responsiveness;</i> <i>Empathy;</i> <i>Guarantee;</i></p>	<p>Abstract</p> <p>Improving the service process is the key which means not only increasing customer satisfaction, but also reducing costs, increasing added value and generating higher profits. Research Methods Qualitative descriptive analysis using Importan Performance Analysis (IPA) through SPSS Ver.21. The results obtained 1) Based on the results of the identification of the SPM minimum service standards, it was found that several facilities and infrastructure were lacking in the Maros</p>

train station area, light fire extinguishers (APAR) were not up to standard, there were no evacuation routes for service users, there was no phone number for reporting security disturbances, there was no security post for security officers, parking lots were not up to standard, There is no counter for people with disabilities and there are no facilities and rooms for passengers with special needs

2) The Performance of Operational Management of Railway Station Facilities and Infrastructure has a level of compatibility between the level of performance and the level of interest/expectation of 98.86% which shows that the performance of the Operational Management of Railway Station Facilities and Infrastructure is satisfactory/good.

3) From the survey results, 6 (six) attributes were obtained that are included in Quadrant A. The six attributes are cleanliness at the station, cleanliness in the waiting room, number of seats in the waiting room, speed in responding to emergency conditions both on the train and at the station.

1. INTRODUCTION

Sebuah proses layanan menghubungkan aktivitas bersama dengan sumber daya dan didefinisikan sebagai serangkaian tugas atau kegiatan yang saling terkait yang diperlukan untuk memberikan layanan (atau produk) yang bersama-sama, dalam urutan yang sesuai dalam menciptakan layanan. Meningkatkan proses pelayanan merupakan kunci yang berarti tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tapi juga mengurangi biaya, meningkatkan nilai tambah dan menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi. Memahami proses pelayanan menambah nilai bagi pelanggan mengidentifikasi area pengambilan Keputusan utama pabrik layanan melakukan pelayanan diri. Langkah pertama dalam merancang dan mengelola proses adalah memahami campuran runners, repeaters dan strangers. Seiring berkembangnya kawasan, peningkatan aktivitas dan pembangunan, sistem transportasi sangat dibutuhkan agar orang mampu berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lainnya. Transportasi yang baik, menurut Simbolon M.M (2003), haruslah merupakan suatu sistem yang dapat memberikan pelayanan yang cukup, baik kepada masyarakat secara umum maupun pribadi, pelayanan tersebut meliputi keamanan, kenyamanan, kecepatan, ketepatan, dan dapat diandalkan oleh para penggunanya. Salah satu transportasi darat yang menjadi favorit adalah kereta api.

Moda angkutan kereta api menjadi salah satu moda transportasi darat pilihan masyarakat karena dinilai murah, cepat, nyaman dan efisien, serta menghindari kemacetan lalu lintas. Sehingga menjadi keunggulan terhadap masyarakat. Moda angkutan kereta api memiliki karakter daya angkut secara massal, dengan kapasitas besar yang terintegrasi, oleh karena itu, peran kereta api harus lebih di kembangkan. Menurut undang-undang nomor 23 tahun 2007, tentang perkeretaapian menimbang bahwa, kereta api sebagai salah satu moda transportasi dalam system transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat di pisahkan dari moda transportasi lain, perlu di kembangkan potensinya dan ditingkatkan perannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, untuk menunjang, mendorong, dan mennggerakkan pembagungan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Tingginya minat Masyarakat pada moda kereta api dikarenakan level of service-nya yang prima, meskipun minat Masyarakat terhadap kereta api bagus namun kapasitas kereta api masih kurang (Dephub.go.id, 29 Juli 2017). Apabila kapasitas penumpang bertambah namun Prasarana yang ada di stasiun tetap maka akan menambah antrian dan memicu penurunan kualitas pelayanan. Stasiun KA Maros merupakan stasiun yang terletak di pusat kota Maros, tentunya menjadi hal yang tepat bagi masyarakat yang sibuk berpergian ke daerah-daerah. Semenjak jalur kereta api Makassar-Parepare beroperasi secara terbatas tetapi minat dan antusias masyarakat untuk memanfaatkan moda transportasi KA sangatlah besar. Dengan adanya demand yang cukup tinggi menuntut suatu standar pelayanan dari penyedia jasa kereta api. Salah satu indikator standar pelayanan ini adalah kinerja dari penyedia jasa kereta api baik dari sisi prasarana (stasiun) maupun pelayanannya. Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (RIPNAS) dan Rencana Strategis Kementerian Perhubungan Bidang Perkeretaapian, telah merancang pembangunan dan pengembangan perkeretaapian yang ada di Indonesia. Termasuk proyek pembangunan jalur Trans Sulawesi. Jalur KA Trans Sulawesi adalah jaringan jalur KA yang dibangun untuk menjangkau dan menghubungkan daerah-daerah yang penting di Sulawesi.

Proyek ini telah melewati proses groundbreaking pada tanggal 18 Agustus 2014 dan kemudian peletakan rel pertama di laksanakan di desa Lalabat, kab. Barru pada Hari Jum'at 13 November 2015. Proyek KA Makassar-

Parepare merupakan tahap pertama yang telah di rancang memiliki Panjang lintas sekitar 142 km dan melewati 2 kota dan 3 kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, yaitu; Kab. Maros, kab. Pangkep, kab. Barru, Kota Parepare dan Kota kota Makassar. Proyek jalur KA Makassar-Parepare telah di resmikan oleh Persiden serta gubernur Sul-sel pada 29 Maret 2022. Walaupun beroperasi secara terbatas dengan rute jalur stasiun Maros sampai stasiun Garongkong, Panjang jalur kurang lebih 80-kilometer dan melewati total ada 9 stasiun. Oleh karena itu aktivitas di Stasiun kereta api Maros akan menjadi stasiun tersibuk karena letak nya yang berada di pusat kota Maros. Sebagai tempat naik turunnya penumpang serta tempat menunggu penumpang saat kereta datang. Aktivitas menunggu kedatangan kereta akan terasa membosankan jika terjadi keterlambatan kereta.

Akibatnya penumpang akan merasa jenuh dan bosan menunggu karena harus berada di stasiun lebih lama lagi. Jadi prasarana dan pelayanan pada stasiun sangat mempengaruhi perasaan para calon penumpang, karena penumpang kereta api sebagai konsumen pengguna jasa kereta api berhak mendapatkan pelayanan yang baik serta prasarana yang memadai dari stasiun. Terdapat beberapa elemen yang harus jadi perhatian utama agar transportasi berjalan tanpa hambatan, yaitu moda transportasi, jaringan jalan, terminal, dan muatan (Rahardjo, 2011). oleh karena itu pihak pengelola stasiun harus memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasanya, sekurang-kurangnya stasiun harus dilengkapi dengan fasilitas, keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Pemerintah telah mengeluarkan beberapa peraturan tentang standar pelayanan pada stasiun yaitu Peraturan Menteri Perhubungan No.48 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang menggunakan kereta api, namun peraturan ini mengalami beberapa kekurangan dan perlu adanya peningkatan. Sehingga hal ini mendorong munculnya peraturan menteri perhubungan nomor 63 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api sebagai kebijakan yang dibuat untuk mengikuti perkembangan teknologi di bidang perkeretaapian. Setiap pengoperasian kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum yang merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana kereta api yang mengoperasikan kereta api dalam memberikan pelayanan kepada penumpang di stasiun kereta api.

Permintaan akan jasa kereta api yang tinggi menjadikan stasiun harus mampu menampung kebutuhan pengguna jasa, sehingga sudah semestinya stasiun memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik kepada penumpang kereta api. Sebagai contoh ketersediaan informasi dan fasilitas keamanan seperti APAR (Alat pemadam kebakaran), Petunjuk jalur evakuasi, tombol alarm, pos kesehatan, ketersediaan area tunggu pada area pembelian tiket dan masih banyak lagi yang kemudian tertuang dalam peraturan menteri perhubungan No.63 tahun 2019. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang sesuai dengan prasarana dan pelayanan yang ada di Stasiun KA Maros, Maka dari itu penulis Menyusun judul penelitian yaitu; "Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Studi Kasus : Stasiun Kereta Api Maros, Kab Maros)"

2. METHODS

Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian. Tempat penelitian yang di pilih dalam penelitian ini adalah area stasiun kereta api Maros yang Terletak di Kelurahan Pellantikang, Kecamatan Maros Baru, Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan. Secara letak stasiun ini merupakan stasiun kereta api yang dekat dengan pusat kota.



Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian Sumber: Google Earh Tahun 2024

2. Waktu Penelitian

Setelah melakukan observasi pendahuluan selama beberapa hari, waktu pelaksanaan survey dimulai ketika melewati proses perizinan. Pengambilan data dilaksanakan pada saat jam oprasional keberangkatan kereta api sebagai berikut: Hari Kerja (Weekday) : Pukul 08:00-16:00 WITA Hari Libur (Weekend) : Pukul 08:00-16:00 WITA

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar-daftar pertanyaan (Quesioner) dengan cara pengambilan data langsung di lokasi dan juga melalui google form.

Metode Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan beberapa tahapan, sebagai berikut :

1. Analisis Kondisi Esisting. Tujuan dari dilakukannya Analisis kondisi eksisting yaitu untuk mengetahui permasalahan kondisi saat ini yang menyangkut hal- hal yang berkaitan dengan kondisi prasarana dan pelayanan penumpang yang terdapat di stasiun kereta api maros.
2. Analisis Standar Pelayanan Minimum. Analisis standar pelayanan minimum bertujuan agar dapat mengetahui apa saja prasarana dan pelayanan di stasiun yang masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimum dengan cara membandingkan kesesuaian kondisi sebenarnya yang ada di stasiun kereta api maros dengan kriteria Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Dibuat menggunakan tabel yang berisi tolak ukur standar pelayanan minimum. Setelah mendapatkan hasil kondisi prasarana dan pelayanan distasiun selanjutnya dilakukan wawancara langsung dengan pihak stasiun untuk mendapatkan jawaban yang tidak ada dan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum.
3. Analisis Karakteristik Penumpang. Analisis karakteristik penumpang dilakukan dengan cara melakukan survei langsung kepada penumpang bertujuan mampu melihat hasil kualifikasi performa melalui hasil penyebaran kuesioner menggunakan Skala Likert. Adapun proses pengolahan data pada analisis pada saat penyebaran kuesioner ini meliputi 4 tahap, yakni:
 - a. Editing yaitu memperbaiki kualitas data yang diperoleh dari kuesioner untuk meminimalisir kesalahan sebelum data dianalisis.
 - b. Memasukkan data dalam tabel (tabulasi).
 - c. Menganalisis dan mengolah data hasil kuesioner dan google form.
 - d. Pengukuran tingkat kesetujuan responden dilakukan dengan menggunakan format skala likert berupa singkatan kata dalam setiap pernyataan dalam kuesioner.
 - e. Interval penilaian berdasarkan data yang telah di bagikan, kemudian diambil kesimpulan dengan berlandaskan jawaban mayoritas dari skor setiap jawaban yang telah dibagikan melalui angket/kuesioner penelitian.
4. Importance Performance Analysis (IPA)
Untuk menentukan tingkat kepuasan penumpang kereta api maros, digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dengan cara membandingkan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan/harapan.

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen. Menurut (Sugiyono, 2016) variabel independen, variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, antecedent. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi 31 sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen adalah Penampakan Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Empati (X4), dan Jaminan (X5).
2. Variabel Dependen. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna (Y).

3. RESULT AND DISCUSSION

1. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)
Hasil Perhitungan Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan untuk setiap item atribut (Persamaan 2.4)

Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Skor Tingkat Kinerja dan Kepentingan

No	Atribut	Rata-Rata Kinerja (X)	Rata-Rata Kepentingan (Y)
BUKTI FISIK (Tangibles)			
1	Kebersihan di stasiun.	4.28	4.53
2	Kebersihan di ruang tunggu stasiun	4.26	4.52
3	Kebersihan toilet di stasiun.	4.31	4.42
4	Sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun	4.42	4.47
5	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	4.40	4.38
6	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun	4.36	4.49
KEHANDALAN (Reliability)			
7	Kemudahan menjangkau Lokasi stasiun	4.32	4.32
8	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	4.35	4.40
9	Ketepatan jadwal perjalanan KA.	4.42	4.29
10	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.	4.43	4.37
11	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas.	4.40	4.32
DAYA TANGGAP (Responsiveness)			
12	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan hingga tuntas.	4.33	4.40
13	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.	4.44	4.38
14	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	4.29	4.51
15	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	4.29	4.35
16	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pelanggan	4.32	4.44
EMPATI (Empathy)			
17	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan Bahasa yang mudah dimengerti.	4.47	4.31
18	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan	4.48	4.53
19	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan.	4.41	4.42
20	Harga tiket yang di tawarkan relatif murah dan terjangkau	4.37	4.44
21	Kecakapan petugas dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus.	4.42	4.48
JAMINAN (Assurance)			
22	Proses pemesanan tiket sampai dikeluarkannya kode tiket dilakukan dalam waktu yang relatif singkat	4.31	4.39
23	Keamanan saat melakukan pembayaran tiket memakai QRIS	4.40	4.45
24	Layanan contact center KA dilakukan dengan benar (layanan memang ada dan membantu) selama 24 jam	4.34	4.52
25	Layanan pembelian tiket pada KA menyajikan informasi yang akurat.	4.39	4.44
26	Selalu ada petugas yang standby melayani	4.44	4.41
27	Keamanan memberikan informasi pribadi saat melakukan pembayaran di loket.	4.49	4.45
Rata-Rata		4.37	4.42

2. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dengan Kepentingan untuk setiap atribut (Persamaan 2.5)

Pada penelitian ini terdapat perbandingan antara dua variabel yaitu tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Yola, 2013)

Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Tingkat Kinerja (ΣXi)	Tingkat Kepentingan (ΣYi)	Tingkat Kesesuaian (Tki = ΣXi / ΣYi x 100)
BUKTI FISIK (Tangibles)				
1	Kebersihan di stasiun.	428	453	94.48%
2	Kebersihan di ruang tunggu stasiun	426	452	94.25%
3	Kebersihan toilet di stasiun.	431	442	97.51%

No	Atribut	Tingkat Kinerja (ΣXi)	Tingkat Kepentingan (ΣYi)	Tingkat Kesesuaian (Tki = $\Sigma Xi / \Sigma Yi \times 100$)
BUKTI FISIK (Tangibles)				
4	Sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun	442	447	98.88%
5	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	440	438	100.46%
6	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun	436	449	97.10%
KEHANDALAN (Reliability)				
7	Kemudahan menjangkau Lokasi stasiun	432	432	100.00%
8	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	435	440	98.86%
9	Ketepatan jadwal perjalanan KA.	442	429	103.03%
10	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.	443	437	101.37%
11	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas.	440	432	101.85%
DAYA TANGGAP (Responsiveness)				
12	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan hingga tuntas.	433	440	98.41%
13	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.	444	438	101.37%
14	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	429	451	95.12%
15	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	429	435	98.62%
16	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pelanggan	428	444	96.40%
EMPATI (Empathy)				
17	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan Bahasa yang mudah dimengerti.	447	431	103.71%
18	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan	448	453	98.90%
19	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan.	441	442	99.77%
20	Harga tiket yang di tawarkan relatif murah dan terjangkau	437	444	98.42%
21	Kecakapan petugas dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus.	442	448	98.66%
JAMINAN (Assurance)				
22	Proses pemesanan tiket sampai dikeluarkannya kode tiket dilakukan dalam waktu yang relatif singkat	431	439	98.18%
23	Keamanan saat melakukan pembayaran tiket memakai QRIS	440	445	98.88%
24	Layanan contact center KA dilakukan dengan benar (layanan memang ada dan membantu) selama 24 jam	434	452	96.02%
25	Layanan pembelian tiket pada KA menyajikan informasi yang akurat.	439	444	98.87%
26	Selalu ada petugas yang standby melayani	444	441	100.68%
27	Keamanan memberikan informasi pribadi saat melakukan pembayaran di loket.	449	445	100.90%
Rata-Rata		437	442	98,86%

Sumber: Pengolahan Data, 2024

Hasil tingkat kesesuaian dari 27 atribut pelayanan Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Kereta Api diperoleh dari hasil penilaian kuesioner akhir Tingkat Kinerja (ΣX) dibagi dengan hasil penilaian kuesioner akhir Tingkat Kepentingan (ΣY) dan hasilnya dikalikan 100%. Dari tabel 4.... diketahui atribut yang terendah adalah 94,25% yaitu kebersihan di ruang tunggu stasiun. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kebersihan di ruang tunggu stasiun masih belum memuaskan pengguna. Sedangkan untuk atribut pelayanan yang memperoleh nilai tingkat kesesuaian tertinggi adalah 103,71% yaitu kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan atribut tersebut melebihi harapan dari pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas yang di tempatkan untuk memberikan informasi adalah orang-orang yang tepat dan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik untuk diterapkan dalam melaksanakan tugasnya sehingga masyarakat pengguna layanan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan rata-rata dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian adalah 98,86% yang dapat diartikan bahwa kinerja dari masing-masing atribut pelayanan sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan Kereta Api dimana pengguna layanan sudah merasa puas terhadap 27 atribut pelayanan dalam hal ini yang dilakukan oleh Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api namun masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini didukung oleh pendapat dari Indriwinagsih dan Sudaryanto dalam Lodhita (2014), jika persentase 80%-100% maka kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Persentase > 100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

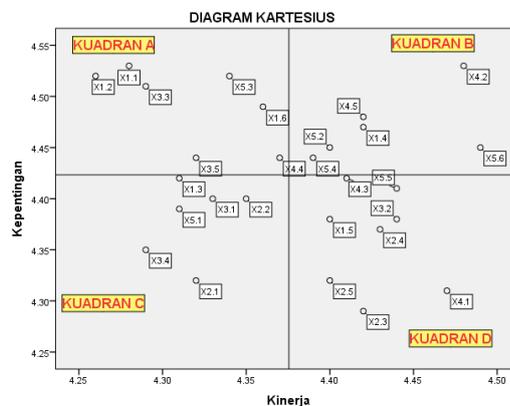
Hasil Perhitungan Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan (Persamaan 2.6)

Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (X) = $118.14/27 = 4.37$

Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan (Y) = $119.43/27 = 4.42$

Diagram Kartesius

Diagram Kartesius merupakan suatu diagram yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja dan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram Kartesius digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, apakah terletak pada posisi yang harus diperbaiki atau terletak pada posisi dipertahankan (Supranto, 2006). Berdasarkan hasil perhitungan Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan diperoleh hasil X sebesar 4,37 dan Y sebesar 4,24 yang digunakan sebagai titik potong pada diagram kartesius. Pada diagram ini juga terbagi atas empat bagian yaitu Kuadran A (Prioritas Utama), Kuadran B (Pertahankan Prestasi), Kuadran C (Prioritas Rendah) dan Kuadran D (Berlebihan). Adapun letak atribut pada setiap kuadran dalam diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 4.4. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis(IPA)

Berdasarkan gambar 4.1 dapat dibuat rekapitulasi atribut sebagai berikut:

Tabel 4.12 Rekapitulasi Atribut Kinerja Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api

No	Atribut Pelayanan	Simbol	Kuadran	Keterangan
1	Kebersihan di stasiun.	X1.1	A	Prioritas Utama
2	Kebersihan di ruang tunggu stasiun	X1.2	A	Prioritas Utama
3	Kebersihan toilet di stasiun.	X1.3	C	Prioritas Rendah
4	Sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun	X1.4	B	Pertahankan Prestasi
5	Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan	X1.5	D	Berlebihan
6	Jumlah tempat duduk di ruang tunggu stasiun	X1.6	A	Prioritas Utama
7	Kemudahan menjangkau Lokasi stasiun	X2.1	C	Prioritas Rendah
8	Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA	X2.2	C	Prioritas Rendah
9	Ketepatan jadwal perjalanan KA.	X2.3	D	Berlebihan
10	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.	X2.4	D	Berlebihan
11	Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas.	X2.5	D	Berlebihan
12	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan hingga tuntas.	X3.1	C	Prioritas Rendah
13	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan.	X3.2	D	Berlebihan
14	Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam kereta maupun di stasiun	X3.3	A	Prioritas Utama
15	Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan pelanggan	X3.4	C	Prioritas Rendah
16	Petugas selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu pelanggan	X3.5	A	Prioritas Utama
17	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan Bahasa yang mudah dimengerti.	X4.1	D	Berlebihan
18	Kesediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan	X4.2	B	Pertahankan Prestasi
19	Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan.	X4.3	D	Berlebihan
20	Harga tiket yang di tawarkan relatif murah dan terjangkau	X4.4	A	Prioritas Utama
21	Kecakapan petugas dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus.	X4.5	B	Pertahankan Prestasi
22	Proses pemesanan tiket sampai dikeluarkannya kode tiket dilakukan dalam waktu yang relatif singkat	X5.1	C	Prioritas Rendah
23	Keamanan saat melakukan pembayaran tiket memakai QRIS	X5.2	B	Pertahankan Prestasi
24	Layanan contact center KA dilakukan dengan benar (layanan memang ada dan membantu) selama 24 jam	X5.3	A	Prioritas Utama
25	Layanan pembelian tiket pada KA menyajikan informasi yang akurat.	X5.4	B	Pertahankan Prestasi
26	Selalu ada petugas yang standby melayani	X5.5	D	Berlebihan
27	Keamanan memberikan informasi pribadi saat melakukan pembayaran di loket.	X5.6	B	Pertahankan Prestasi

Pembahasan

Berdasarkan Diagram Kartesius yang terdiri atas empat bagian atau kuadran dimana masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Pemetaan berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan ini memungkinkan pihak Manajemen untuk segera melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut yang dianggap penting oleh konsumen dalam jangka waktu yang relatif dekat. Setiap kuadran tersebut dapat dijelaskan dengan interpretasi sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan oleh pengguna layanan Stasiun Kereta Api. Langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh pihak Manajemen adalah dengan melakukan perbaikan secara tersu menerus sehingga performance atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Dalam Kuadran A terdapat 7 (tujuh) atribut yang ada didalamnya dimana atribut-atribut tersebut memerlukan perhatian manajemen untuk lebih meningkatkan kinerjanya yaitu, kebersihan di stasiun, kebersihan di ruang tunggu, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, kecepatan dalam merespon kondisi darurat baik di dalam kereta maupun di stasiun, rasa percaya diri petugas dan sikap siap melayani/membantu pelanggan, harga tiket yang relative murah dan terjangkau, dan layanan contact centre selama 24 jam.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan dalam pelaksanaannya atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Atribut-atribut dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut tersebut merupakan faktor-

faktor yang unggul menurut pengguna layanan atau konsumen. Pada diagram yang masuk dalam Kuadran B terdapat 6 (enam) atribut yaitu: sirkulasi udara di ruang tunggu stasiun, Ketersediaan karyawan untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan pelanggan. Kecakapan petugas dalam melayani penumpang berkebutuhan khusus, Keamanan saat melakukan pembayaran tiket memakai QRIS, Layanan pembelian tiket pada KA menyajikan informasi yang akurat, Keamanan memberikan informasi pribadi saat melakukan pembayaran di loket.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C atau prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan yang dirasakan terlalu berlebihan tetapi tingkat kinerjanya tidak terlalu istimewa (tingkat kinerja masih rendah terhadap pengguna layanan). Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang diharapkan sangat kecil (rendah). Terdapat 6 (enam) atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu, Kebersihan toilet di stasiun, Kemudahan menjangkau Lokasi stasiun, Ketersediaan informasi berkaitan dengan jadwal KA, Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi C permasalahan pelanggan dan Proses pemesanan tiket sampai dikeluarkannya kode tiket dilakukan dalam waktu yang relatif singkat.

4. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D atau berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pengguna layanan sementara tingkat kinerjanya tinggi. Terdapat 8 (delapan) atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu, Ketersediaan alat untuk menginformasikan rute perjalanan, Ketepatan jadwal perjalanan KA, Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan, Kemudahan dalam memperoleh informasi yang jelas, Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan., Kemampuan petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan Bahasa yang mudah dimengerti, Kejujuran dan kesabaran karyawan/petugas dalam memberikan pelayanan, dan selalu ada petugas yang standby melayani.

4. CONCLUSION

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1). Berdasarkan hasil Identifikasi Standar pelayanan Minimum SPM, yang di atur dalam ketentuan keputusan Menteri Perhubungan nomor 63 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan menggunakan kereta api, didapatkan beberapa prasarana yang menjadi kekurangan di area stasiun kereta api maros, sebagai berikut. Alat pemadam api ringan (APAR) tidak sesuai standar, Tidak terdapat jalur evakuasi bagi pengguna jasa, Tidak terdapat nomor telepon pelaporan gangguan keamanan, Tidak terdapat pos keamanan untuk petugas keamanan, Tempat parkir tidak sesuai standar, Tidak terdapat loket penyandang disabilitas, Tidak adanya fasilitas dan ruangan penumpang berkebutuhan khusus. 2). Kinerja Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api memiliki tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan/harapan sebesar 98,86% yang menunjukkan bahwa kinerja Manajemen Operasional Sarana dan Prasarana Stasiun Kereta Api memuaskan/baik. 3). Dari hasil survey diperoleh 6 (enam) atribut yang masuk dalam Kuadran A. Keenam atribut tersebut adalah kebersihan di stasiun, kebersihan di ruang tunggu, jumlah tempat duduk di ruang tunggu, kecepatan dalam merespon kondisi darurat baik di dalam kereta maupun di stasiun. Kuadran A menunjukkan bahwa atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi namun dalam penyelenggaraannya belum memuaskan pengguna layanan sehingga masih diperlukan peningkatan kinerja layanan.

5. ACKNOWLEDGMENTS

Penulis menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penelitian ini. Bantuan dan dorongan mereka sangat berharga untuk mewujudkan penelitian ini. Terima kasih atas waktu, saran, dan bimbingan yang diberikan. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat kepada semua pihak.

6. REFERENCES

- Bahrudin, A. (2023). Analisis Pengaruh Implementasi Aplikasi KAI Access Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan PT. Kereta Api Indonesia Di Kota Semarang. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(2), 170-187.
- Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal)*, 5(1), 48-57.
- Galuh, D. T. N. P., & Sahara, S. (2023). Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Importance Performance Analysis (IPA). *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(2), 503-514.
- Hafram, S. M. (2020). Studi perbandingan karakteristik pengguna angkutan online dan angkutan konvensional di kota makassar. *Macca*, 5(3), 275-289.
- Harahap, A. P. P. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Dalam Kemudahan Dan Kenyamanan Layanan Di Stasiun Kereta Api Medan.
- Hermawan, A., Nursabrina, A., & Purwatiningsih, P. (2021). Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Kereta Api Di Stasiun Sepanjang Daop 8 Surabaya. *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 12(1), 12-22.
- Mareta, A., Prayogi, G. R., Khanza, A. K., Ekaputra, R. A., Dwiyan, P. A., Saputra, C. A., & Fitriana, I. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang. *Statika: Jurnal Teknik Sipil*, 10(1), 17-23.
- Mareta, A., Prayogi, G. R., Khanza, A. K., Ekaputra, R. A., Dwiyan, P. A., Saputra, C. A., & Fitriana, I. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Ruang Tunggu Stasiun Kereta Api Tanjung Karang. *Statika: Jurnal Teknik Sipil*, 10(1), 17-23.
- Mudjanarko, S. W., Sulastri, D., & Wahyuni, A. (2020). Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk mengukur kinerja prasarana kereta api melalui kepuasan pelanggan. Scopindo Media Pustaka.
- Mufassirin, I. (2020). Kajian Analisis Kinerja Stasiun Kereta Api (Studi Kasus: Stasiun Kereta Api Tipe A Bogor). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Teknik Sipil*, 1(1).
- Pandensolang, Y. C. (2015). Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Pengembangan Stasiun Kereta Api Tanjung Karang di Lampung (Doctoral dissertation, UAJY).
- Prayitno, P. A., Jannah, A. N., & Romadhona, P. J. (2021). Evaluasi Prasarana Kereta Api Terhadap Penyandang Disabilitas Di Stasiun Lempuyangan. *Media Teknik Sipil*, 19(2).
- Riyanta, W. (2015). Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 8(2), 47-58.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal pembangunan wilayah dan kota*, 11(4), 391-402.
- Rizki, M., & Joewono, T. B. (2018). Investigasi pemilihan lokasi belanja dan perilaku perjalanan di Kota Bandung.
- Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2021). Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar). *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 6(3), 213-220.
- St Maryam, H., & Syarkawi, M. T. (2021). Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. *Jurnal Flyover*, 1(2), 60-69.
- Susanto, P. C., Suryawan, R. F., Hartono, H., & Arief, M. I. (2020). Optimalisasi Kereta Api Airport Railink Services Kualanamu Mendukung Kegiatan Operasional Bandara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 17(2), 54-65.
- Susanto, P. C., Suryawan, R. F., Hartono, H., & Arief, M. I. (2020). Optimalisasi Kereta Api Airport Railink Services Kualanamu Mendukung Kegiatan Operasional Bandara. *Aviasi: Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, 17(2), 54-65.
- Syarkawi, M. T., Yusuf, M. Y., & Gusti, M. F. A. (2023). Analisis Kinerja Angkutan Umum Mikrolet sebagai Dampak Pengaruh Keberadaan Moda Transportasi Berbasis Online. *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 8(1), 86-96.