

# PERSEPSI PENUMPANG KERETA API TERHADAP TINGKAT PELAYANAN STASIUN TUGU YOGYAKARTA

Wawan Riyanta<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi D4 Manajemen Transportasi Udara  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta  
humasstkd@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi penumpang angkutan kereta api dalam menilai kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pengelola stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta dan merumuskan suatu rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pengelola stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta untuk pelayanan yang diberikan kepada penumpangnya.

Penelitian ini menggunakan teknik observasi berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 dan 33 tahun 2011, sedangkan pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode pengukuran Importance-Performance Analysis (IPA) dan skala yang digunakan adalah Skala Likert. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner dengan sistem random sampling. Pemeriksaan butir kuesioner dilakukan dengan cara uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) persepsi pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta berdasarkan nilai indeks kepuasan rerata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 81% persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung, Keamanan area stasiun, Sistem penerangan stasiun dan pelayanan fasilitas parkir kendaraan menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola stasiun. (2) Persepsi penumpang kereta api berdasarkan nilai indeks kepuasan 85 persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Tingkat keamanan barang bagasi di kereta api, Fasilitas keselamatan di kereta api dan Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk di kereta api menjadi faktor menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya.

**Kata Kunci:** Persepsi Pelanggan, Kereta Api, Stasiun Tugu Yogyakarta

## Pendahuluan

Dilihat dari kapasitas angkut dan keandalannya, untuk angkutan penumpang kereta api memiliki keunggulan untuk perjalanan-perjalanan yang sifatnya komuter (kereta api perkotaan), karena layanan ini sangat membutuhkan ketepatan waktu, sehingga kereta api sangat dapat diandalkan (*reliable*). Pesaing utama kereta api untuk angkutan penumpang jarak jauh adalah pesawat udara, sedangkan untuk angkutan barang kereta api bersaing dengan angkutan darat yang mempunyai jangkauan yang lebih luas dan dapat melayani angkutan antarpulau.

Beberapa peraturan perkerataapian tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43 Tahun 2011 tentang Rencana Induk Perkeretaapian Nasional, Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 Tahun 2011 Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api Selanjutnya Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api [1], [2], [3].

Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dibawah naungan PT. KAI Daerah Operasi 6 (DAOP 6) menyelenggarakan kegiatan transportasi Kereta api dengan beberapa Stasiun Kereta Api antara lain Stasiun Solo Balapan, Stasiun Solo Jebres, Stasiun Maguwo, Stasiun Wates, Stasiun Lempuyangan dan Stasiun Yogyakarta (Tugu). Dengan adanya beberapa peraturan tentang perkeretaapian di atas, seluruh Stasiun kereta api diwajibkan untuk mengacu pada peraturan tersebut. dalam hal ini peneliti ingin mengetahui kepuasan penumpang dengan memperhatikan variabel-variabel pembentuk kepuasan konsumen dalam pelayanan jasa kereta api pada salah satu stasiun kereta api di bawah naungan DAOP 6 yaitu Stasiun Tugu Yogyakarta, peneliti mengambil judul “Persepsi Penumpang Kereta Api Terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun Tugu Yogyakarta”

## **Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis**

### **Pengertian Umum Angkutan Kereta Api**

Berdasarkan pada Peraturan Menteri No. 33 tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api, istilah – istilah yang digunakan antara lain [4]:

1. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
2. Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.
3. Fasilitas pengoperasian kereta api adalah segala fasilitas yang diperlukan agar kereta api dapat dioperasikan.
4. Jalur kereta api adalah jalur yang terdiri atas rangkaian petak jalan rel yang meliputi ruang manfaat jalur kereta api, ruang milik jalur kereta api, dan ruang pengawasan jalur kereta api, termasuk bagian atas dan bawahnya yang diperuntukan bagi lalu lintas kereta api yang ada di suatu stasiun.
5. Fasilitas penunjang adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api, yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api yang ada di stasiun.
6. Frekuensi lalu lintas adalah banyaknya kereta api yang berangkat, berhenti dan melintas di suatu stasiun selama kurun waktu tertentu.

### **Tatanan Kestasiun**

Stasiun Kereta Api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Peraturan Menteri No. 33 TAHUN 2011 Pasal (3) Stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 menurut jenisnya terdiri atas: (a) stasiun penumpang; (b) stasiun barang; dan/atau (c) stasiun operasi. Gedung stasiun kereta api merupakan bagian dari stasiun kereta api yang digunakan untuk melayani pengaturan perjalanan kereta api dan pengguna jasa kereta api.

### **Infrastruktur stasiun**

Pada Peraturan Menteri No. 33 Tahun 2011 pasal 4, Ayat (1) Stasiun kereta api, terdiri atas : (a) emplasemen stasiun; dan (). bangunan stasiun. Ayat (2) Emplasemen stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), huruf a terdiri atas : (a) jalan rel; (b) fasilitas pengoperasian kereta api; dan (c) drainase.

Ayat (3) Bangunan stasiun sebagaimana dimaksud pada ayat (1), huruf b terdiri atas: (a) gedung; (b) instalasi pendukung; dan (c) peron [4].

Pada Peraturan Menteri No. 33 Tahun 2011 pasal 5, dijelaskan : Stasiun penumpang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas: (a) keselamatan; (b) keamanan; (c) kenyamanan; (d) naik turun penumpang; (e) penyandang cacat; (f) kesehatan; (g) fasilitas umum; (h) fasilitas pembuangan sampah; dan (i) fasilitas informasi [4].

### **Kualitas Pelayanan Angkutan Darat**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf kepandaian, kecakapan atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono [5] adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Ibrahim [6] kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material serta sumber daya manusia.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Lovelock [7], pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain

### **Atribut Pelayanan Jasa Angkutan Darat**

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya [8].

### **Definisi Operasional**

Zeithaml [9] mengidentifikasi lima dimensi pokok dalam menentukan kualitas jasa, yaitu sebagai berikut :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditawarkan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.
- c. Jaminan (*assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam

memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

- d. Empati (*empathy*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Dimensi *emphaty* ini merupakan penggabungan dari dimensi :

1. Akses (*access*), meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
  2. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen.
  3. Pemahaman pada konsumen (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.
- e. Bukti Fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan tata letak ruangan dalam, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

### **Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Kotler [10] mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

#### **a. Sistem keluhan dan Saran**

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

#### **b. Ghost Shopping**

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

#### **c. Lost Customer Analysis**

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customers loss rate* juga penting, di mana peningkatan *customers loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

#### d. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Dalam penelitian ini peneliti memilih metode yang keempat yaitu metode dengan survey kepuasan pelanggan. Peneliti terjun ke lapangan dan melakukan wawancara serta membagi kuesioner ke pengguna jasa angkutan darat, sehingga dapat langsung mengetahui persepsi pengguna jasa angkutan darat terhadap kinerja Stasiun dan Kereta api penumpang serta harapan dan keinginannya.

### Pengukuran Variabel

#### a. Pendekatan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

*Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala lima tingkat. Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan darat.

Ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan (diberi simbol  $X$ ) dan tingkat kepentingan pengguna jasa (diberi simbol  $Y$ ) sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut :

$$T_k = \frac{X}{Y} \times 100 \% \dots\dots\dots (1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{N} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

$T_k$  = Tingkat kesesuaian responden

$X$  = Skor penilaian kualitas pelayanan jasa (kinerja)

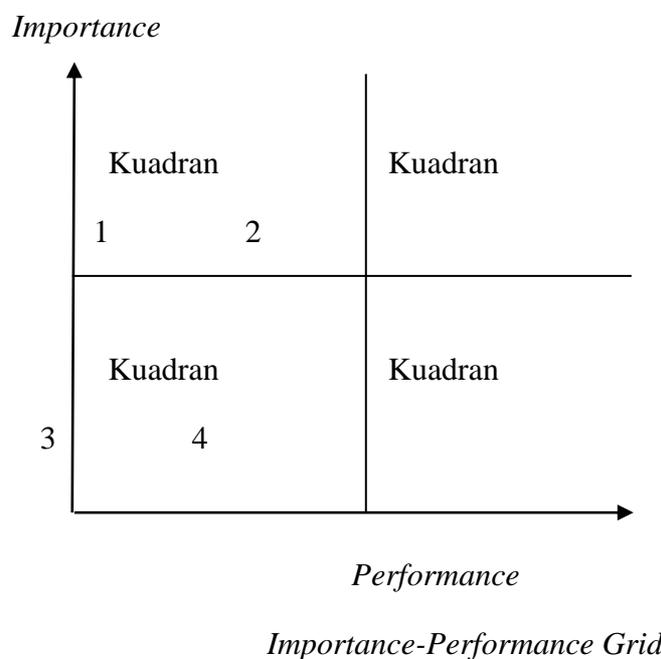
$Y$  = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa

$\bar{X}$  = Skor rerata tingkat kualitas pelayanan jasa (kinerja)

$\bar{Y}$  = Skor rerata tingkat kepentingan pengguna jasa

N = Jumlah responden

Selanjutnya unsur-unsur dari atribut akan dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius yang dibatasi oleh sumbu X dan sumbu Y, seperti terlihat dalam Gambar berikut :



Gambar 1. Kartesius

Apabila unsur pelayanan berada pada kuadran 1, maka dapat diartikan bahwa unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dan *performance* rendah. Pada kondisi ini, kepentingan pengguna jasa berupa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada tingkat tinggi (dianggap penting), sedangkan dari sisi kepuasan, pengguna jasa merasa tidak puas sehingga menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama oleh penyedia jasa.

Jika unsur pelayanan terletak pada kuadran 2, maka unsur tersebut memiliki *importance* tinggi dengan *performance* juga tinggi. Kondisi ini berarti faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dianggap penting dan menjadi keunggulan dari penyedia jasa, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga terpenuhi (sudah merasa puas). Dalam hal ini pengelola penyedia jasa diharapkan dapat mempertahankan prestasinya dalam bentuk kualitas pelayanan/kinerjanya.

Selanjutnya bila unsur pelayanan berada pada kuadran 3, maka unsur tersebut memiliki *importance* rendah dengan *performance* juga rendah. Kondisi ini menunjukkan faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dianggap tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa biasa-biasa saja sehingga pengguna jasa tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan pada kondisi ini tidak terlalu mendesak sehingga menjadi prioritas rendah dalam perbaikan pelayanan.

Unsur pelayanan yang menempati kuadran 4 memiliki *importance* rendah sedangkan *performance* tinggi, artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi

pengguna jasa. Pengguna jasa merasa pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan (berlebihan) sehingga tidak perlu ada perbaikan pelayanan dari penyedia jasa.

#### b. Pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Manfaat dilakukannya *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan darat khususnya di Stasiun. Dalam menentukan atau mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan darat dapat ditentukan dengan indikator nilai *CSI* yang mempertimbangkan tingkat harapan pengguna jasa terhadap faktor-faktor yang akan ditentukan.

Pada umumnya, nilai *CSI* diatas 50 persen dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas, sebaliknya bila nilai *CSI* dibawah 50 persen maka pengguna jasa dikatakan belum puas. Nilai *CSI* dalam penelitian ini dibagi kedalam lima kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Berdasarkan rekomendasi yang diusulkan oleh Oktaviani dan Suryana (2006), maka nilai indeks kepuasan pengguna jasa adalah seperti terlihat dalam Tabel 1.

Tabel 1. Rekomendasi nilai *CSI*

| No | Angka Indeks | Interpretasi Nilai <i>CSI</i> |
|----|--------------|-------------------------------|
| 1. | 0,81 – 1,00  | Sangat Puas                   |
| 2. | 0,66 – 0,80  | Puas                          |
| 3. | 0,51 – 0,65  | Cukup Puas                    |
| 4. | 0,36 – 0,50  | Kurang puas                   |
| 5. | 0,00 – 0,34  | Tidak Puas                    |

Sumber : Oktaviani dan Suryana (2006)

#### Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan cara :

- Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau wawancara langsung.
- Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden secara tertulis, sehingga memudahkan dalam pengolahan data.
- Studi Pustaka, yaitu dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi yang ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. Ini dilakukan untuk memperoleh.

Dalam penelitian ini peneliti memilih metode dengan survey kepuasan pelanggan. Peneliti terjun ke lapangan dan melakukan wawancara serta membagi kuesioner ke pengguna jasa angkutan darat, sehingga dapat langsung mengetahui persepsi pengguna jasa angkutan darat terhadap kinerja Stasiun dan Kereta api penumpang serta harapan dan keinginannya.

#### Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari responden yang diambil melalui kuesioner yang disebarakan kepada penumpang kereta api di Stasiun Tugu Yogyakarta.

## Populasi dan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel random yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi. Mengingat besarnya populasi.

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan pengumpulan data, diperoleh hasil penelitian yang tersaji pada tabel-tabel berikut ini:

Tabel 2. Hasil Observasi Berdasarkan PM No. 33 Tahun 2013  
Penilaian Klasifikasi Stasiun Tugu Yogyakarta

| Rincian Angka Kredit Penilaian |             |                 | Bobot Hasil Penilaian |
|--------------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|
| Komponen Kriteria              | Bobot Total | Sub. Komponen   | Total                 |
| fasilitas Operasi              | 25%         | Sinyal          | 25%                   |
|                                |             | Telekomunikasi  |                       |
|                                |             | Listrik         |                       |
| Jumlah Jalur                   | 20%         | > 10 Jalur      | 14%                   |
|                                |             | 6 - 10 Jalur    |                       |
|                                |             | < 6 Jalur       |                       |
| Fasilitas Penunjang            | 15%         | Penunjang       | 14%                   |
|                                |             | Khusus          |                       |
| Fasilitas Lalu Lintas          | 15%         | KA Berhenti     | 11%                   |
|                                |             | KA Langsung     |                       |
| Jumlah Penumpang Perhari       | 20%         | > 50.000        | 14%                   |
|                                |             | 10.000 - 50.000 |                       |
|                                |             | < 10.000        |                       |
| Jumlah Barang Perhari          | 5%          | > 150 Ton       | 4%                    |
|                                |             | 100 - 150 Ton   |                       |
|                                |             | < 100 Ton       |                       |
| Jumlah Angka Kredit Stasiun    |             |                 | 81%                   |

Dengan ketentuan :

- a. kelas besar, jumlah angka kredit lebih dari 70%;
- b. kelas sedang jumlah angka kredit lebih dari 50% - 70%;
- c. kelas kecil jumlah angka kredit kurang dari 50%.

Berdasarkan pada hasil observasi yang dilakukan, stasiun Tugu Yogyakarta masuk pada Stasiun Kereta Api Kelas Besar. Jumlah angka kredit hasil observasi sebesar 81% lebih dari 70%.

Tabel 3. Hasil Observasi Berdasarkan PM No. 29 Tahun 2013  
Penilaian Pemenuhan Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api

|                | Komponen Kriteria                            | Jumlah Item |           |
|----------------|----------------------------------------------|-------------|-----------|
|                |                                              | Ketentuan   | Terpenuhi |
| A.             | Gedung Stasiun Kereta Api                    |             |           |
| 1.             | Gedung Untuk Kegiatan Pokok;                 | 10          | 10        |
| 2.             | Gedung untuk Kegiatan Penunjang;             | 6           | 4         |
| 3.             | Gedung untuk Kegiatan Jasa Pelayanan Khusus. | 7           | 6         |
| B.             | Instalasi pendukung                          |             |           |
| 1.             | Instalasi Listrik;                           | 5           | 5         |
| 2.             | Instalasi Air;                               | 7           | 6         |
| 3.             | Pemadam Kebakaran.                           | 6           | 5         |
| C.             | Peron                                        | 16          | 13        |
| Jumlah         |                                              | 57          | 49        |
| Persentase (%) |                                              | 85,96%      |           |

Hasil olah data observasi persyaratan teknis bangunan menunjukkan bahwa 85,96 % persyaratan telah terpenuhi. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa bangunan dan fasilitas pendukung bangunan Stasiun Tugu Yogyakarta telah memenuhi persyaratan yang ditentukan.

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor – faktor yang dominan mempengaruhi penilaian penumpang terhadap kualitas pelayanan di stasiun Tugu Daop 6 Yogyakarta apat dilihat dari hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan yang dihitung dari hasil quesioner. Tingkat kepentingan digolongkan menjadi dua yaitu :

Tabel 4. Peringkat Tingkat Kepentingan di Stasiun

| No. | Faktor – Faktor                                             | Bobot | Peringkat |
|-----|-------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| 1.  | Tingkat pelayanan petugas stasiun                           | 450   | 1         |
| 2.  | Sistem informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan        | 448   | 2         |
| 3   | Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung di ruang tunggu | 392   | 7         |
| 4   | Tingkat keamanan di area stasiun                            | 406   | 6         |
| 5   | Sistem penerangan di area stasiun pada malam hari           | 377   | 8         |
| 6   | Tingkat kebersihan di area stasiun                          | 436   | 3         |
| 7   | Sistem pembelian tiket kereta api                           | 433   | 4         |
| 8   | Tingkat pelayanan area parkir di area stasiun               | 416   | 5         |

Dari tabel dapat dilihat faktor Tingkat pelayanan petugas stasiun mendapatkan bobot penilaian tertinggi tingkat kepentingan di stasiun, peringkat kedua adalah faktor Sistem informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan dan ketiga adalah Tingkat kebersihan di area stasiun.

Tabel 5. Peringkat Tingkat Kepentingan di Kereta Api

| No. | Faktor – Faktor                                         | Bobot |   |
|-----|---------------------------------------------------------|-------|---|
| 1.  | Tingkat pelayanan petugas Kereta Api                    | 450   | 1 |
| 2.  | keadaan fasilitas pendukung di Kereta Api               | 448   | 2 |
| 3   | Tingkat keamanan barang bagasi penumpang Kereta Api     | 434   | 6 |
| 4   | Keadaan fasilitas keselamatan di Kereta Api             | 406   | 8 |
| 5   | Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk di Kerta Api | 425   | 7 |
| 6   | Tingkat kebersihan di Kerta Api                         | 436   | 5 |
| 7   | Tingkat kenyamanan di Kereta Api                        | 444   | 3 |
| 8   | Ketepatan jadwal tiba dan keberangkatan Kereta Api      | 443   | 4 |

Tingkat pelayanan petugas Kereta Api menjadi faktor yang memiliki bobot tertinggi untuk Tingkat kepentingan Kereta Api. Peringkat kedua adalah faktor Keadaan fasilitas pendukung di Kereta Api dan ketiga Tingkat kenyamanan di Kereta Api.

2. Persepsi penumpang kereta api dalam menilai kualitas pelayanan pengelola Stasiun Tugu Yogyakarta
  - a. Persepsi pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta terhadap pelayanan stasiun berdasarkan nilai indeks kepuasan rerata terhadap 8 (delapan) faktor pelayanan sebesar 81% persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung, Keamanan area stasiun, Sistem penerangan stasiun dan pelayanan fasilitas parkir kendaraan menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola stasiun.

Tabel 6. Kuadran Persepsi Pengguna Jasa Stasiun terhadap Tingkat Pelayanan Stasiun

| Kuadran                  | Faktor                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. Prioritas Utama       | Tidak Ada                                                                                                                                                                                                                                            |
| II. Pertahankan Prestasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat pelayanan petugas stasiun</li> <li>2. Sistem informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan</li> <li>3. Tingkat kebersihan di area stasiun</li> <li>4. Sistem pembelian tiket kereta api</li> </ol> |
| III Prioritas Rendah     | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Kondisi dan kelengkapan fasilitas pendukung</li> <li>6. Keamanan area stasiun</li> <li>7. Sistem penerangan stasiun</li> <li>8. Pelayanan fasilitas parkir kendaraan</li> </ol>                            |
| IV Berlebihan            | Tidak Ada                                                                                                                                                                                                                                            |

- b. Persepsi pengguna jasa Stasiun Tugu Yogyakarta terhadap pelayanan kereta api berdasarkan nilai indeks kepuasan 84 persen masuk kriteria Sangat Puas. Tidak ada faktor pelayanan yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Faktor Tingkat keamanan barang bagasi di kereta api, Fasilitas keselamatan di kereta api dan Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk di kereta api menjadi faktor menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 7. Kuadran Persepsi Pengguna Jasa Kereta Api terhadap Tingkat Pelayanan Kereta Api

| Kuadran                  | Faktor                                                                                                                                                         |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. Prioritas Utama       | Tidak Ada                                                                                                                                                      |
| II. Pertahankan Prestasi | 1. Tingkat pelayanan petugas<br>2. Keadaan fasilitas pendukung<br>3. Tingkat kebersihan<br>4. Tingkat kenyamanan<br>5. Ketepatan jadwal tiba dan keberangkatan |
| III Prioritas Rendah     | 6. Tingkat keamanan barang bagasi<br>7. Fasilitas keselamatan<br>8. Tingkat kepastian mendapatkan tempat duduk                                                 |
| IV Berlebihan            | Tidak Ada                                                                                                                                                      |

## Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran yang bisa digunakan untuk peningkatan kulaitas pelayanan yaitu

- a. Perbaiki pelayanan stasiun pada faktor ketersediaan fasilitas pendukung stasiun, keamanan stasiun, sistem penerangan stasiun serta perbaikan area parkir kendaraan
- b. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa kereta api, Pelayanan di Kereta Api hendaklan meningkatkan keamanan bagasi penumpang, fasilitas keselamatan penumpang serta kepastian mendapatkan tempat duduk penumpang.

## Daftar Pustaka

- [1] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 43, 2011, Rencana Induk Perkeretaapian Nasional, Jakarta.
- [2] Peraturan Menteri Perhubungan No. 9, 2011, Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api, Jakarta.
- [3] Peraturan Menteri Perhubungan No. 29,2011, Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, Jakarta.
- [4] Peraturan Menteri Perhubungan No. 33, 2011, Jenis, Kelas, dan Kegiatan Stasiun Kereta Api, Jakarta.
- [5] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 1995.
- [6] B. Ibrahim, *Total Quality Management Panduan untuk menghadapi Persaingan Global*, Jakarta: Penerbit Djambatan, 1997.
- [7] C. H. Lovelock, 1991. *Service Marketing*, New Jersey: Prentice-Hall Inc, 1991.
- [8] L. M. Manheim, *Fundamental Transportation Systems Analysis, Volume I, Basic Concept*, Cambridge: The MIT Press, 1979.
- [9] A. V. Zeithaml, A. Parasuraman, A., and L. L. Berry, *Delivering Quality, Service Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The Press.
- [10] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi*, Jakarta: Salemba Empat, 1995.