



KINERJA PELAYANAN STASIUN REJOSARI (STUDI KASUS DI STASIUN REJOSARI KECAMATAN NATAR)

Nurwanda Sari¹

¹ Dosen Jurusan Perkeretaapian Institut Teknologi Sumatera

Email : nurwandasari@gmail.com

Received: (12 Desember 2021)

Accepted: (22 Desember 2021)

Published : (30 Desember 2021)

Abstract

Rejosari Station (RJS) is a class II train station located in Bumisari Village, Natar District, South Lampung Regency. Although the station is named Rejosari, it is not located in Rejosari Village, but is located far to the east of Rejosari Village itself. The station, which is located at an altitude of +104 meters, is included in the Regional Division IV Tanjungkarang. This research was conducted by distributing 100 questionnaires containing the perceptions and expectations of Rejosari Station service users to determine the level of satisfaction of Rejosari Station service users. Analysis of the level of satisfaction of service users at Rejosari Station is carried out using the ServQual method with 5 Service Quality dimensions, namely *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, and *empathy*.

Based on the results of processing and perdimensional analysis, it can be seen that the *Reliability* dimension ranks first with a score of -0.255, then the *Tangibles* dimension ranks second with a score of -0.1744, the third and fourth ranks are *Assurance* with a score of -0.12 and *Responsiveness* with a score of -0.02, and ranking The last is the *Empathy* dimension with a score of 0.01. This shows that the criteria in the *Reliability* dimension need or are prioritized for improvement. Meanwhile, if viewed from the overall negative GAP value, it means that what is expected by service users is not in accordance with what is obtained by service users and there needs to be service improvements which will later be able to increase the attractiveness of service users to use the services of the Rejosari Station.

Keywords: *Rejosari Station, Service Performance, Service Quality, Service User, Satisfaction Level*

Abstrak

Stasiun Rejosari (RJS) adalah stasiun kereta api kelas II yang terletak di Desa Bumisari, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Meskipun stasiun ini dinamai Rejosari, stasiun ini tidak terletak di Desa Rejosari, tetapi terletak jauh di sebelah timur Desa Rejosari itu sendiri. Stasiun yang terletak pada ketinggian +104 meter ini termasuk dalam Divisi Regional IV Tanjungkarang.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan 100 kuesioner berisi persepsi dan harapan para pengguna jasa Stasiun Rejosari untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Rejosari. Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Rejosari dilakukan dengan menggunakan metode ServQual dengan 5 dimensi *Service Quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Reliability* menempati rangking pertama dengan nilai skor -0.255, kemudian dimensi *Tangibles* menempati rangking kedua dengan skor -0.1744, rangking ketiga dan keempat yaitu *Assurance* dengan skor -0.12 dan *Responsiveness* dengan skor -0.02, dan rangking terakhir adalah dimensi *Emphaty* dengan skor 0.01. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi *Reliability* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan nilai GAP negatif berarti apa yang diharapkan pengguna jasa belum sesuai dengan apa yang diperoleh pengguna jasa dan perlu ada perbaikan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan Stasiun Rejosari.

Kata Kunci: *Stasiun Rejosari, Kinerja Pelayanan, Service Quality, Pengguna Jasa, Tingkat Kepuasan*

To cite this article:

Sari,Nurwanda. (2021). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Rejosari (Studi Kasus di Stasiun Rejosari Kecamatan Natar)*, Vol(2) No.02, 78-91.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Stasiun Kereta Api merupakan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api. Stasiun besar biasanya diberi perlengkapan yang lebih banyak dari pada stasiun kecil untuk menunjang kenyamanan penumpang maupun calon penumpang kereta api.

Pengelola stasiun dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan selaku pengguna stasiun terus menerus membenahi dan memberikan harapan yang diinginkan. Keinginan harapan itu berdasarkan persepsi pelanggan selaku pengguna stasiun antara lain sarana dan fasilitas publik, implementasi terhadap aturan pelayanan publik dan standar pelayanan minimum.

2. LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Menurut Standar Pelayanan Minimum No. 48 tahun 2015, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

B. Perkeretaapian

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015, perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

C. Stasiun

Stasiun Kereta Api adalah tempat dimana para penumpang dan barang dapat naik-turun dalam memakai sarana transportasi kereta api. Selain stasiun, pada masa lalu dikenal juga dengan halte kereta api yang memiliki fungsi sama dengan stasiun kereta api. Dalam pasal 2 Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011 disebutkan bahwa stasiun dibagi menurut jenisnya yaitu : stasiun penumpang, barang, dan operasi.

D. Jenis dan Kegiatan Stasiun

Menurut jenisnya, stasiun kereta api dibagi menjadi tiga yaitu stasiun penumpang, stasiun dan barang dan stasiun operasi

Menurut peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011, kegiatan stasiun diatur meliputi kegiatan pokok, kegiatan usaha penunjang, dan kegiatan jasa pelayanan khusus.

3. METODE PENELITIAN

A. Umum

Metode Penelitian disusun untuk mengarahkan pembahasan studi secara terstruktur. Metodologi penelitian digunakan untuk menganalisis dan mengklarifikasikan data dengan berbagai teknik seperti survei, observasi, literature dan lain-lain.

B. Lokasi dan Karakteristik Stasiun Rejosari

Stasiun Rejosari (RJS) adalah stasiun kereta api kelas II yang terletak di Desa Bumisari, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Meskipun stasiun ini dinamai Rejosari, stasiun ini tidak terletak di Desa Rejosari, tetapi terletak jauh di sebelah timur Desa Rejosari itu sendiri. Stasiun yang terletak pada ketinggian +104 meter ini termasuk dalam Divisi Regional IV Tanjungkarang. Stasiun ini memiliki depo gerbong yang merawat beberapa gerbong terbuka khusus angkutan batu bara. Pemisahan gerbong juga dilayani di stasiun ini, tepatnya di sebelah utara bangunan utama stasiun.



Gambar 3.1 Lokasi Stasiun Rejosari

C. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang terjadi dilapangan

a. Wawancara dan Observasi

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak pengelola stasiun yaitu Bapak Sukanda selaku Kepala Stasiun Rejosari dan untuk mendukung data wawancara maka dilakukan juga observasi

b. Kuisisioner

Pertanyaan terukur yang ada hubungannya dengan analisis sistem pelayanan stasiun. Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna jasa stasiun. Kuisisioner tersebut berisi total 20 soal terkait identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi prioritas utama yang dapat meningkatkan kualitas layanan di stasiun Rejosari berdasarkan :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
5. Empati (*Empathy*)

C. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari instansi terkait ataupun lembaga-lembaga yang bersangkutan. Dalam hal ini data diperoleh dari Staf stasiun rejosari yang berupa:

1. Jumlah penumpang kereta api yang ada di stasiun rejosari dalam kurun waktu 1 bulan. Data ini digunakan untuk menentukan jumlah responden.
2. Denah dan spesifik stasiun, data ini digunakan untuk mengetahui letak stasiun rejosari dan sebagai bahan evaluasi apakah sudah sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan SPM No. 48 Tahun 2015

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Kondisi Stasiun Rejosari Dengan Mengacu Pada Tabel Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015

Hasil dari wawancara dan observasi kondisi Stasiun Rejosari dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4.1 Hasil Wawancara dan Observasi Kondisi Stasiun Rejosari

Peraturan Menteri Perhubungan No.48 Tahun 2015	Ketersediaan		Jumlah	Keterangan
	Ada	Tidak Ada		
1. Keselamatan				
a. Informasi dan fasilitas keselamatan	✓		1	-
b. Informasi dan fasilitas kesehatan	✓		1	Perengkapan P3K

c.Lampu penerangan	✓	-	Lampu dihidupkan pada saat cuaca mendung dan sore hari pukul 17.00
2.Keamanan	✓	-	-
a.Fasilitas keamanan	✓	-	-
b.Petugas keamanan	✓	2	Petugas keamanan dibagi menjadi shift
3.Kenyamanan	✓	2	Fasilitas ruang tunggu dapat digunakan
a.Ruang tunggu	✓	2	Fasilitas ruang tunggu dapat digunakan
b.Ruang <i>boarding</i>	✓	1	Fasilitas ruang boarding dapat digunakan
c.Toilet	✓	2	Fasilitas toilet dapat digunakan
d. Mushola	✓	1	Fasilitas mushola dapat digunakan
e. Fasilitas pengatur sirkulasi udara			Fasilitas pengatur sirkulasi udara dapat digunakan
4.Kehandalan	✓	1	Loket penjualan tiket
a.Layanan penjualan tiket	✓	1	Loket penjualan tiket
5.Kemudahan	✓	-	-
a.Informasi pelayanan	✓	-	-
b.Informasi gangguan perjalanan KA	✓	-	-
c.Informasi angkutan lanjutan	-	✓	-
d.Fasilitas layanan penumpang	✓	-	-
6.Kesetaraan	✓	1	Terdapat 1 kursi roda
a.Fasilitas bagi pengguna difable	✓	1	Terdapat 1 kursi roda
b.Ruang ibu menyusui dan bayi	✓	1	Fasilitas ruang ibu menyusui dapat digunakan

Sumber:Hasil Analisis,2021

Berdasarkan studi analisis yang dilakukan dengan mengevaluasi kondisi Stasiun Rejosari maka dapat diketahui atribut pelayanan di Stasiun Rejosari dengan rumus:

$$\frac{\text{ketersediaan atribut}}{\text{jumlah atribut}} \times 100\% = \frac{16}{17} \times 100\% = 94,11\%$$

Pada perhitungan ini atribut yang tersedia sebanyak 16 dari 17 atribut sehingga persentase ketersediaan atribut sebesar 94,11%.

B. Karakteristik Pengguna Jasa di Stasiun Rejosari

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Perempuan	53	53
2	Laki-Laki	47	47

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai objek penelitian. Berdasarkan jenis kelamin responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden dengan persentase 53%, sedangkan responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 47 responden dengan persentase 47%. Dari hasil olahan data diatas terlihat bahwasanya responden yang berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi penelitian ini.

Tabel 4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	<20	5	5
2	21-30	58	58
3	31-40	24	24
4	41-50	9	9
5	51-60	4	4
Total		100	100

Sumber:Hasil Analisis,2021

Dari Tabel 4.4 diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai objek penelitian. Karakteristik umur dibagi menjadi 5 kategori yaitu untuk kategori umur <20 tahun sebanyak 5%, untuk kategori umur 31-40 tahun sebanyak 24%, untuk kategori umur 41-50 tahun sebanyak 9%, untuk kategori umur 51-60 tahun sebanyak 4% dan untuk kategori umur 21-30 tahun mendominasi penelitian ini sebanyak 58 %

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan

No	Tujuan	Frekuensi	Persentase (%)
1	BTA	26	26
2	KB	44	44
3	MP	20	20
4	BKI	6	6
5	BBU	8	8
6	WAY	3	3
7	SLS	3	3
Total		100	100

Sumber:Hasil Analisis,2021

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai penelitian berdasarkan tujuan penumpang yaitu responden yang bertujuan ke Baturaja sebanyak 26%, Martapura sebanyak 20%, Bekri sebanyak 6%, Belambangan Umpu sebanyak 8%, Waytuba sebanyak 3%, Sulusuban sebanyak 3% dan tujuan ke Kotabumi lebih mendominasi penelitian ini yaitu sebanyak 44%.

C. Pengujian Data

1. Uji Validitas

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Output SPSS v.25

No	Hasil Uji	Rtabel 5% (N=100)	Keterangan
1	0.314	0.195	Valid
2	0.465	0.195	Valid
3	0.456	0.195	Valid
4	0.401	0.195	Valid
5	0.412	0.195	Valid
6	0.433	0.195	Valid
7	0.509	0.195	Valid
8	0.482	0.195	Valid
9	0.449	0.195	Valid
10	0.563	0.195	Valid
11	0.573	0.195	Valid
12	0.669	0.195	Valid
13	0.573	0.195	Valid
14	0.485	0.195	Valid
15	0.595	0.195	Valid
16	0.566	0.195	Valid
17	0.715	0.195	Valid
18	0.694	0.195	Valid
19	0.676	0.195	Valid
20	0.634	0.195	Valid

Sumber:Hasil Analisis,2021

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS v.25 didapat variabel pertanyaan pada Tabel 4.6 bahwa variabel nomor 1, 2, 3, 4, 5,6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16,17,18,19 dan 20 dinyatakan valid. Dasar pengambilan validitas yaitu jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka hasilnya valid dan jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka hasilnya tidak valid Hasil dari software SPSS menunjukkan tidak ada nilai yang dibawah 0.195, diambil nilai 0.195 karena jumlah responden yang berpartisipasi pada penelitian ini sebanyak 100 orang, yg ditunjukkan pada Tabel 4.9 dengan R_{tabel} 5%(100) maka semua variable dinyatakan valid, sehingga variable yang digunakan pada penelitian ini tetap dapat digunakan untuk analisa pada penelitian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Langkah-langkah uji reliabilitas yaitu menginput data yang valid dari uji validitas karena uji validitas menunjukkan seluruh item valid maka data yang input sebanyak 20 item, setelah data terinput langkah selanjutnya yaitu menganalisa data pada software SPSS dari analisa data maka dihasilkan output Cronbach alpha sebesar 0.867 bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0.6 maka pengujian ini dinyatakan *reliable*

Tabel 4.5 Pengujian Statistik Reliabilitas Output SPSS v.25

Conh Alpha	Banyak Variabel	Alpha	Keterangan
0.867	20	0.6	Reliabel

Sumber:Hasil Analisis,2021

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas ini, dapat diketahui bahwa 20 variabel tersebut dinyatakan valid dan *reliable* sehingga dapat digunakan untuk analisa perhitungan selanjutnya.

D. Analisis Data Kepuasan dan Kepentingan

1. Analisis Metode *Service Quality*

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Metode ServQual (*Service Quality*). Data yang digunakan dalam metode ini adalah data tingkat kepentingan dan data data tingkat kepuasan. Langkah-langkah pengolahan data dalam metode ServQual, yaitu:

a. Menghitung angka tingkat kepuasan (persepsi) setiap atribut.

Sangat Setuju : 5

Setelah responden mengisi kuisisioner akan didapat data tingkat kepuasan, langkah selanjutnya untuk mengetahui nilai bobot tingkat kepuasan maka hasil kuisisioner dihitung dengan rumus:
$$\text{bobot} = (n \times 1) + (n \times 2) + (n \times 3) + (n \times 4) + (n \times 5) \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

n = banyaknya jawaban setiap point

Sebagai contoh perhitungan atribut nomor satu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{bobot} &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (68 \times 4) + (32 \times 5) \\ &= 432 \end{aligned}$$

Tabel 4.6 Bobot Variabel Tingkat Kepuasan Menurut Responden

No	Pertanyaan	Tingkat Kepuasan					Jumlah	Bobot
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	0	0	0	68	32	100	432
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	0	0	1	56	43	100	442
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	0	0	1	51	48	100	447
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	0	0	0	53	47	100	447
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	0	0	0	50	51	100	450
6	Fasilitas bagi disabilitas cukup memadai	0	0	1	47	52	100	451
7	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	0	0	3	40	57	100	454
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	0	0	2	45	53	100	451
9	Fasilitas umum (Kantin, mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai	0	0	28	49	23	100	395
10	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	0	0	3	49	48	100	445
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	0	0	3	47	50	100	447
12	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	0	0	1	41	58	100	457

13	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	0	0	2	36	62	100	460
14	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	0	0	2	41	57	100	455
15	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	0	0	2	44	54	100	452
16	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	0	0	2	44	54	100	452
17	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	0	0	2	49	49	100	447
18	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	0	0	3	46	51	100	448
19	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	0	0	3	52	45	100	442
20	Petugas kemananan menjalankan tugas	0	0	1	51	48	100	447

Sumber:Hasil Analisis,2021

Dari Tabel 4.6 dapat diketahui tingkat kepuasan (persepsi) menurut pengguna jasa Stasiun Rejosari yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 13 terkait Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan dengan nilai bobot sebesar 460. Hal ini karena pengguna jasa menilai petugas dengan sigap dan ramah dalam menjalankan tugasnya. Sehingga variabel 13 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan pelayanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 9 terkait Fasilitas umum (Kantin, mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai dengan nilai bobot sebesar 395. Menurut pengguna jasa hal ini karena tidak adanya keberadaan kantin dan ATM yang membuat pengguna jasa merasa kurangnya pelayanan yang diberikan. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 13 pelayanan yang diberikan stasiun kurang memadai.

b. Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut.

Setelah responden mengisi kuisisioner akan didapat data tingkat kepentingan, langkah selanjutnya untuk mengetahui nilai bobot tingkat kepentingan maka hasil kuisisioner dihitung dengan rumus:

$$\text{bobot} = (n \times 1) + (n \times 2) + (n \times 3) + (n \times 4) + (n \times 5) \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan:

n = banyaknya jawaban setiap point

Sebagai contoh perhitungan atribut nomor satu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{bobot} &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (55 \times 4) + (45 \times 5) \\ &= 445 \end{aligned}$$

Tabel 4.8 Bobot Variabel Tingkat Kepentingan Menurut Responden

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan					Jumlah	Bobot
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	0	0	0	55	45	100	445
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	0	0	0	46	54	100	454
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	0	0	0	53	47	100	447
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	0	0	0	48	52	100	452
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	0	0	0	39	62	100	461

6	Fasilitas bagi disabilitas cukup memadai	0	0	1	27	72	100	471
7	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	0	0	1	32	67	100	466
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	0	0	1	36	63	100	462
9	Fasilitas umum (Kantin, mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai	0	0	4	37	59	100	455
10	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	0	0	1	28	71	100	470
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	0	0	1	46	53	100	452
12	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	0	0	0	35	65	100	465
13	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	0	0	0	47	53	100	453
14	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	0	0	0	46	54	100	454
15	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	0	0	0	30	70	100	470
16	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	0	0	0	23	77	100	477
17	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	0	0	0	19	81	100	481
18	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	0	0	0	21	78	100	480
19	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	0	0	0	33	67	100	467
20	Petugas keamanan menjalankan tugas	0	0	0	34	66	100	466

Sumber:Hasil Analisis,2021

Dari Tabel 4.13 dapat diketahui tingkat kepentingan (harapan) menurut pengguna jasa Stasiun Rejosari yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 17 terkait Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan dengan nilai bobot sebesar 481. Hal ini tidak terlepas dari adanya beberapa pengguna jasa yang menanyakan kepada petugas kapan kereta tiba ketika adanya keterlambatan kereta.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 1 terkait pelayanan kemudahan berupa stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman dengan nilai bobot sebesar 445. Hal ini menurut pengguna jasa yaitu karena jarang pengguna jasa yang membawa kendaraan, sehingga keberadaan tempat parkir yang luas dirasa tidak begitu berpengaruh.

c.Menghitung kesenjangan (GAP)

selanjutnya menentukan nilai angka kesenjangan (GAP) setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor GAP} = \text{Nilai Tingkat Kepuasan} - \text{Nilai Tingkat Kepentingan} \dots \dots \dots (5)$$

Sebagai contoh perhitungan atribut nomor satu sebagai berikut:

$$\text{Skor GAP} = 4.32 - 4.45 = -0.13$$

Tabel 4.10 Nilai GAP Pengguna Jasa Pada Stasiun Rejosari

No	Pertanyaan	Kepuasan	Kepentingan	GAP	Rank
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	4.32	4.45	-0.13	Rank 10
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	4.42	4.54	-0.12	Rank 11
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	4.47	4.47	0	Rank 18
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	4.47	4.52	-0.05	Rank 16
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	4.5	4.61	-0.11	Rank 13
6	Fasilitas bagi disabilitas cukup memadai	4.51	4.71	-0.2	Rank 7
7	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	4.54	4.66	-0.12	Rank 11
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	4.51	4.62	-0.11	Rank 13
9	Fasilitas umum (Kantin ,mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai	3.95	4.55	-0.6	Rank 1
10	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	4.45	4.7	-0.25	Rank 3
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	4.47	4.52	-0.05	Rank 16
12	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	4.57	4.65	-0.08	Rank 15
13	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	4.6	4.53	0.07	Rank 20
14	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	4.55	4.54	0.01	Rank 19
15	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	4.52	4.7	-0.18	Rank 9
16	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	4.52	4.77	-0.25	Rank 5
17	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	4.47	4.81	-0.34	Rank 2
18	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	4.48	4.8	-0.32	Rank 3
19	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	4.45	4.7	-0.25	Rank 4
20	Petugas kemananan menjalankan tugas	4.47	4.66	-0.19	Rank 8

Sumber:Hasil Analisis,2021

Dari Tabel 4.15 menunjukkan hasil pengolahan dan analisis per atribut pelayanan, tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan para penumpang pada stasiun Rejosari berdasarkan analisis data diketahui bahwa variabel 13 yaitu pertanyaan terkait petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan menempati ranking terakhir dengan skor nilai GAP 0.07. Hal ini tidak terlepas dari adanya beberapa pengguna jasa yang

meminta bantuan membawakan barang bawaan yang cukup banyak. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 13 merupakan atribut yang baik pelayanannya dan kinerjanya.

Sedangkan variabel 9 yaitu pertanyaan terkait fasilitas umum (Kantin, mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai menempati rangking pertama dengan skor nilai GAP -0.6. Menurut pengguna jasa hal ini karena tidak adanya keberadaan kantin dan ATM yang membuat pengguna jasa merasa kurangnya pelayanan yang diberikan. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 9 merupakan atribut yang paling buruk kinerjanya dibandingkan variable lainnya.

d. Menghitung angka tingkat kepuasan setiap dimensi.

Setelah menilai data kuisioner berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan maka langkah selanjutnya menilai data kuisioner berdasarkan dimensi yang digunakan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus :

$$SDp = \frac{1}{9} \sum_{i=1}^k ISij \dots\dots\dots(6)$$

keterangan :

SDp = angka tingkat kepuasan atribut i

ISij = total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi i

Q = total atribut

k = jumlah dimensi pertanyaan

Sebagai contoh perhitungan menggunakan dimensi *tangibels* sebagai berikut:

$$SDp = \frac{1}{9} \sum_{i=1}^k 39.6 = 4.4$$

Nilai 39.6 didapat dari jumlah nilai kepuasan dari atribut *tangibels*

$$SDp = \frac{1}{9} \sum_{i=1}^k 41.17 = 4.5744$$

Nilai 41.17 didapat dari jumlah nilai kepentingan dari atribut *tangibels*

e. Menghitung skor ServQual

setelah dilakukan perhitungan per dimensi maka langkah selanjutnya menghitung skor SevQual dari setiap atribut kepentingan dan kepuasan. dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Kepuasan} - \text{Skor Kepentingan} \dots\dots\dots(7)$$

Sebagai contoh perhitungan menggunakan dimensi *tangibels* sebagai berikut:

$$\text{Skor ServQual} = 4.4 - 4.5744 = -0.1744$$

Tabel 4.11 Nilai ServQual (GAP) Per Dimensi Antara Kepuasan Dan Kepentingan Pelanggan

No	Pertanyaan	ATRIBUT	Kepuasan	Kepentingan	GAP	Rank
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	Tangibles	4.32	4.45		
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	Tangibles	4.42	4.54		
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	Tangibles	4.47	4.47		
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	Tangibles	4.47	4.52		
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	Tangibles	4.5	4.61		

6	Fasilitas bagi disabilitas cukup memadai	Tangibles	4.51	4.71		
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	Tangibles	4.51	4.62		
9	Fasilitas umum (Kantin,mushalla,ATM dan lain-lain) cukup memadai	Tangibles	3.95	4.55		
10	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	Tangibles	4.45	4.7		
	Jumlah		4.4	4.574444	-0.1744	Rank 2
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	Responsiveness	4.47	4.52		
12	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	Responsiveness	4.57	4.65		
13	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	Responsiveness	4.6	4.53		
	Jumlah		4.5467	4.566667	-0.02	Rank 4
14	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	Emphaty	4.55	4.54		
	Jumlah		4.55	4.54	0.01	Rank 5
15	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	Reliability	4.52	4.7		
16	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	Reliability	4.52	4.77		
17	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	Reliability	4.47	4.81		
18	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	Reliability	4.48	4.8		
19	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	Reliability	4.45	4.7		
20	Petugas kemananan menjalankan tugas	Reliability	4.47	4.66		
	Jumlah		4.485	4.74	-0.255	Rank 1
7	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	Assurance	4.54	4.66		
	Jumlah		4.54	4.66	-0.12	Rank 3

Sumber:Hasil Analisis,2021

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Reliability* menempati rangking pertama dengan nilai skor -0.255, kemudian dimensi *Tangibles* menempati rangking kedua dengan skor -0.1744, rangking ketiga dan keempat

yaitu *Assurance* dengan skor -0.12 dan *Responsiveness* dengan skor -0.02, dan rangking terakhir adalah dimensi *Emphaty* dengan skor 0.01. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi *Reliability* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Harapan pengguna jasa yaitu perlu ada perbaikan atau peningkatan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan Stasiun Rejosari.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan analisis tingkat kepuasan (persepsi) dapat diketahui tingkat kepuasan menurut pengguna jasa Stasiun Rejosari yang dinilai paling memuaskan yaitu terkait petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan dengan nilai bobot sebesar 460. Hal ini karena pengguna jasa menilai petugas dengan sigap dan ramah dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan untuk atribut yang dianggap kurang memuaskan yaitu terkait Fasilitas umum (Kantin, mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai dengan nilai bobot sebesar 395. Menurut pengguna jasa hal ini karena tiadanya keberadaan kantin dan ATM yang membuat pengguna jasa merasa kurangnya pelayanan yang diberikan stasiun kurang memadai.
2. Dari hasil pengolahan analisis tingkat kepentingan (harapan) dapat diketahui tingkat kepentingan menurut pengguna jasa Stasiun Rejosari yang dinilai paling penting yaitu terkait Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan dengan nilai bobot sebesar 481. Hal ini tidak terlepas dari adanya beberapa pengguna jasa yang menanyakan kepada petugas kapan kereta tiba ketika adanya keterlambatan kereta. Sedangkan untuk atribut yang dianggap tidak terlalu penting yaitu terkait pelayanan kemudahan berupa stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman dengan nilai bobot sebesar 445. Hal ini menurut pengguna jasa yaitu karena jarang pengguna jasa yang membawa kendaraan, sehingga keberadaan tempat parkir yang luas dirasa tidak begitu berpengaruh.
3. Dari hasil pengolahan analisis GAP per dimensi dapat diketahui faktor yang mempengaruhi prioritas utama yang ada di stasiun rejosari adalah dimensi *reliability* yang menempati ranking pertama karena memiliki nilai gap yang paling besar yaitu -0.255. Hal ini menunjukan bahwa atribut dalam dimensi *reliability* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan nilai gap negatif berarti apa yang diharapkan pengguna jasa belum sesuai dengan apa yang diperoleh pengguna jasa dan perlu ada perbaikan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan Stasiun Rejosari.
4. Dari hasil pengolahan analisis GAP dapat diketahui tiingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan para penumpang pada stasiun Rejosari berdasarkan analisis data diketahui bahwa variabel 13 merupakan atribut yang baik pelayanannya dan kinerjanya, yaitu pertanyaan terkait petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan menempati ranking terakhir dengan skor nilai GAP 0.07. Hal ini tidak terlepas dari adanya beberapa pengguna jasa yang meminta bantuan membawakan barang bawaan yang cukup banyak Sedangkan variabel 9 merupakan atribut yang paling buruk kinerjanya dibandingkan variable lainnya, yaitu pertanyaan terkait fasilitas umum (Kantin, mushalla, ATM dan lain-lain) cukup memadai menempati rangking pertama dengan skor nilai GAP -0.6. Menurut pengguna jasa hal ini karena tidak adanya keberadaan kantin dan ATM yang membuat pengguna jasa merasa kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun Rejosari.

B. Saran

Setelah dilakukannya penelitian, analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pihak Stasiun Rejosari hendaknya memperhatikan kinerja pelayanan dan fasilitas yang masih kurang dan berusaha melengkapinya berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
2. Pihak stasiun harus meningkatkan pelayanan untuk kelengkapan fasilitas umum seperti penambahan kantin dan ATM di area Stasiun Rejosari
3. Dalam masa pandemi seperti ini pihak Stasiun Rejosari seharusnya menyiapkan tempat untuk melakukan *medical chek up* seperti *Rapid Test*, *G- Nose* dan *Polymerase Chain Reaction* (PCR) agar dapat memudahkan penumpang yang akan melakukan perjalanan.
4. Sebagai koreksi penelitian pribadi, penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian. Akan tetapi selama proses penyusunannya telah dilakukan berbagai perbaikan sehingga hasil akhir penelitian sudah mencapai sebagai mana tujuan penelitian ini dibuat.
5. Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu jumlah sampel yang lebih banyak dan variabel atribut pelayanan yang ada pada lembar kuisioner kedepannya diberikan secara lebih detail dan terperinci.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (1997). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol. *Jakarta: Prenhallindo.*
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi.*
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry, L. L. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64 (Spring).
- Ivadasari, D. D. W. I., & Mawardi, A. F. (2018). *Evaluasi kinerja stasiun kereta api jember.*
- Ricko Syaputra Pratama. (2018). *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta.*
- Kuncoro, H. B. B., Intari, D. E., & Mahendra, F. A. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak-Banten. *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 9(2), 138–153.
- Intari, D. E., Suryani, I., & Septya, I. (2017). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat. *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 6(1).