

EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API BOGOR DI KOTA BOGOR, JAWA BARAT

Dwi Esti Intari¹, Irma Suryani², Iswati Septya³.

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Jenderal Sudirman Km.3 Kota Cilegon – Banten Indonesia

echintary@gmail.com¹, arsitek17@yahoo.com²

ABSTRAK

Stasiun Bogor merupakan Stasiun KA yang berada di Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat. Stasiun Bogor termasuk kedalam kelas Stasiun Besar. Namun pembangunan dan perbaikan saat ini terus dilakukan di Stasiun Bogor, hal ini karena memiliki kendala tidak cukupnya pelayanan volume penumpang pengguna jasa. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Bogor saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Bogor, Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Bogor untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Bogor saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan penyebaran kuisioner tentang pelayanan Stasiun Bogor secara langsung kepada pengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan ServQual (*Service Quality*).

Hasil pengamatan langsung kondisi Stasiun Bogor, Stasiun Bogor memenuhi 88,2% fasilitas yang diatur dalam Permenhub No. 48 tahun 2015. Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Bogor adalah belum memuaskan, hal ini dapat dilihat dengan nilai GAP yang masih minus.

Kata Kunci : Stasiun Bogor, Pengguna Jasa, Kondisi Stasiun Bogor, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Bogor Station is a railway station in the city of Bogor, West Java Province. Bogor station belongs to the class of the Big Station. However, the construction and improvement this time is still continues in Bogor Station, it's because of Bogor Station has a constraint. And the constraint is not enough to serve the number of passenger. Therefore it is very important to know how the condition of Bogor Station and the level of service user satisfaction in Bogor Station.

This study uses a survey method at Bogor Station to evaluate the condition of Bogor Station which will be compared with Permenhub No. 48 2015 about Minimum Service Standards Public Transport By Train and the questionnaires about Bogor station direct services to the passenger by using the calculation ServQual (Service Quality) method.

Direct observation station conditions Bogor, Bogor station facilities meet the 88.2% set out in Permenhub No. 48 2015. The overall perception of and satisfaction with services Bogor station services are not satisfactory, this can be seen with the GAP value is minus.

Keywords: Bogor station, service users, conditions of Bogor station, the level of satisfaction.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Stasiun KA 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.

Stasiun Bogor dibangun pada tahun 1881. Stasiun yang terletak pada ketinggian +246 m ini memberangkatkan Kereta Rel Listrik (KRL) yang melayani

kawasan Jabotabek, yakni menuju Stasiun Jakarta Kota, Stasiun Kampung Bandan dan Stasiun Jatinegara. Dulu juga terdapat pula Kereta Rel Diesel (KRD) yang melayani rute Sukabumi-Bogor bernama Kereta api Bumi Geulis yang untuk sudah tidak aktif karena mengalami kerusakan, yang saat ini rangkaiannya telah menjadi KRD Patas Bandung non AC.

Stasiun Bogor ini berada di Daerah Operasi 1 (Daop 1). Stasiun ini memiliki 6 jalur KA. Stasiun ini juga merupakan stasiun akhir bagi perjalanan Kereta Api. Stasiun ini bergaya Eropa dengan berbagai

motif. Misalnya ada yang bermotif geometris awan, kaki-kaki singa, dan relung-relung bagian lantai. Stasiun ini memiliki dua lantai. Desain tangga kayu meliuk-liuk menghubungkan lantai 1 dengan lantai 2. Karakteristik bangunan utama khas dengan gaya *Indische Empire* sedangkan pada lobi bergaya Neoklasik. Desain atap emplasemen (kanopi/*overkapping*) membentang lebar dengan rangka baja dan penutup atap dengan besi bergelombang.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Stasiun Bogor, Jalan Kapten Muslihat, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat



Gambar 1.Peta Wilayah Penelitian
Sumber : Google Earth, 2015

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana menentukan antara persepsi dan harapan pengguna jasa terhadap kualitas layanan di stasiun Bogor?
- 2) Bagaimana menentukan kriteria faktor yang mempengaruhi prioritas utama di stasiun Bogor untuk ditingkatkan kualitas layanannya?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukankepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di stasiun Bogor Jawa Barat sesuai SPM No. 48 Tahun 2016.
- 2) Mengevaluasi kinerja pelayanan Stasiun Bogor menggunakan metode *servqual*

E. Batasan Masalah

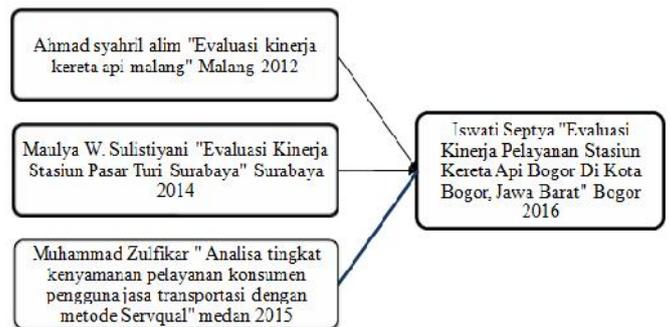
Batasan masalah yang digunakan agar penelitian dapat terarah sesuai dengan tujuan penelitian ialah :

- 1) Mengidentifikasi kondisi Stasiun Bogor sesuai dengan keadaan saat ini dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2016.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Bogor seperti penumpang dengan berupa data kuisisioner.
- 3) Dalam penelitian ini bentuk kuisisioner untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan SPM Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2016.
- 4) Metode yang digunakan untuk mengolah data tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Bogor adalah dengan metode *Servqual*.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan gambaran tentang evaluasi kondisi stasiun sesuai keadaan saat ini dan juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa stasiun Bogor terhadap sistem pelayanan stasiun sehingga dapat menjadi acuan untuk melakukan perbaikan secara pelayanan stasiun Bogor kedepannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA



Gambar 2. Literatur

A. Peranan dan Pengertian Stasiun Dalam Sistem Transportasi

Terjadinya transformasi dalam era perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini menyebabkan suatu perubahan besar dalam perkembangan peradaban manusia yang kian modern. Perkembangan tersebut semakin baik dari waktu ke waktu dan berjalan seiring dengan semakin

banyaknya kebutuhan dan aktivitas yang dilakukan manusia. Dengan berkembangnya kebutuhan yang kian beragam, maka hal tersebut menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang baik pula. Salah satu kebutuhan yang ada menjadi vital saat ini adalah sarana objek suatu tempat pemberhentian sementara yang disinggahi oleh moda transportasi itu sendiri. Dalam hal ini stasiun menjadi salah satu objek perpindahan manusia ataupun barang yang berfungsi memulai dan mengakhiri suatu perjalanan dan perpindahan objek.

B. Fungsi Stasiun

Berdasarkan tipologinya, stasiun dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe stasiun diantaranya :

1. Fungsi stasiun terhadap pemakainya :
 - Stasiun penumpang, berfungsi sebagai tempat menaikkan dan menurunkan penumpang dan barang, baik barang milik penumpang maupun barang ekspedisi.
 - Stasiun barang, berfungsi sebagai tempat bongkar muat barang dan biasanya terletak terpisah dengan stasiun penumpang.
 - Stasiun langsiran, berfungsi untuk menyusun dan mengumpulkan gerbong-gerbong yang mempunyai tujuan yang berbeda-beda.
2. Posisi Stasiun terhadap jaringan jalur kereta:
 - Stasiun terminal, berfungsi sebagai tempat kereta mengawali dan mengakhiri perjalanan.
 - Stasiun persilangan, berfungsi sebagai tempat penumpang dapat melanjutkan perjalanan ke tujuan lain memakai kereta lain.
 - Stasiun antara, berada di antara stasiun terminal.
 - Stasiun lintasan, berfungsi sebagai tempat perhentian kereta api untuk memberi kesempatan lewat bagi kereta lain.
3. Ukuran stasiun:
 - Stasiun kecil, menampung penumpang ± 3.000 orang/hari.
 - Stasiun sedang, menampung penumpang ± 8.000 orang/hari.

- Stasiun besar, menampung penumpang ± 20.000 orang/hari.
4. Posisi rel terhadap permukaan tanah:
 - Rel di permukaan tanah (*on ground track*), dibangun pada ketinggian rel yang relatif sejajar dengan permukaan tanah.
 - Rel yang dibangun di atas permukaan tanah (*elevated track*).
 - Rel yang dibangun di bawah tanah (*underground track*).
 5. Posisi bangunan stasiun terhadap rel secara vertikal :
 - *Overtrack station*, dibangun di atas permukaan rel, penumpang yang akan masuk kereta terlebih dahulu naik ke bangunan stasiun.
 - *Underelevated track*, penumpang diakumulasikan di bangunan stasiun kemudian terdistribusi ke *concourse* di atas bangunan stasiun.
 - *At Grade*, bangunan dan rel sejajar, posisi masuk ke bangunan stasiun dan ke *concourse* relatif sama tinggi.
 6. Posisi bangunan stasiun terhadap rel secara horizontal.
 7. Jangkauan pelayanan penumpang kereta:
 - Stasiun jarak dekat, melayani jarak dekat dalam kota.
 - Stasiun jarak menengah, melayani jarak sedang di luar kota yang menghubungkan pusat kota dengan wilayah suburban.
 - Stasiun jarak jauh, melayani jarak jauh antar kota, wilayah atau negara.

C. Kegiatan di Stasiun

Kegiatan di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Pasal 9 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api meliputi:

- a) kegiatan pokok;
- b) kegiatan usaha penunjang; dan
- c) kegiatan jasa pelayanan khusus.

D. Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api terdiri dari :

1. Gedung Stasiun Kereta Api
 - a. Gedung untuk kegiatan pokok:
 - 1) *hall*;
 - 2) perkantoran kegiatan stasiun;
 - 3) loket karcis;
 - 4) ruang tunggu;
 - 5) ruang informasi;
 - 6) ruang fasilitas umum;
 - 7) ruang fasilitas keselamatan;
 - 8) ruang fasilitas keamanan;
 - 9) ruang fasilitas penyandang cacat dan lansia; dan
 - 10) ruang fasilitas kesehatan
 - b. Gedung untuk kegiatan penunjang:
 - 1) pertokoan;
 - 2) restoran;
 - 3) perkantoran;
 - 4) perparkiran;
 - 5) perhotelan; dan
 - 6) ruang lain yang menunjang langsung kegiatan stasiun kereta api
 - c. Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus:
 - 1) ruang tunggu penumpang;
 - 2) bongkar muat barang;
 - 3) pergudangan;
 - 4) parkir kendaraan;
 - 5) penitipan barang;
 - 6) ruang atm; dan
 - 7) ruang lain yang menunjang baik secara langsung maupun tidak langsung kegiatan stasiun kereta api.

E. Metode *Service Quality (ServQual)*

Metode Penelitian disusun untuk mengarahkan pembahasan studi secara terstruktur. Metodologi penelitian digunakan untuk menganalisis dan mengklarifikasikan data dengan berbagai teknik seperti survey, observasi, literatur dan lain-lain. Metode *Service Quality (ServQual)* secara umum dan dipergunakan dalam berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa memudahkan usulan perbaikan kinerja/pelayanan. *Servqual* mempunyai fungsi utama mengukur seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan

pelanggan dengan tata cara yang konsisten.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner dan observasi untuk data primer kepada penumpang stasiun Bogor dan studi literatur untuk data sekunder. Analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan di stasiun Bogor dalam analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *servqual*. Ada lima langkah dalam penerapan metode *servqual* yaitu menganalisis tingkat kepentingan, menganalisis tingkat harapan pengguna jasa, ketiga menghitung skor GAP dari masing-masing atribut, keempat menghitung skor kinerja dan harapan setiap dimensi dan terakhir menganalisis skor *servqual* dari masing-masing dimensi.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu *set* kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat penting, bobot 5
- b. Jawaban penting, bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting, bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting, bobot 2.
- e. Jawaban tidak penting, bobot 1.

Untuk kinerja/pelayanan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil kinerja/pelaksanaan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat

pelaksanaannya oleh penyelenggara Stasiun Bogor.

Langkah pertama adalah dengan menghitung angka tingkat kepentingan setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pernyataan dihiyung dengan menggunakan rumus :

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

- SQ_i = Angka tingkat kepentingan untuk atribut *i*
- IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut
- M = Total responden
- k = jumlah atribut

Langkah kedua adalah dengan menghitung angka tingkat kepuasan setiap atribut pernyataan. Angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap atribut pernyataan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$SQ_p = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

- SQ_p = Angka tingkat kepuasan untuk atribut *i*
- IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut *i*
- M = Total responden
- k = jumlah atribut

Langkah ketiga adalah menghitung kesenjangan (gap) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pernyataan. Angka kesenjangan (gap) setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor Gap} = \text{Skor Kepuasan} - \text{Skor Kepentingan} \dots \dots (3)$$

Langkah keempat adalah dengan menghitung angka tingkat kepentingan setiap dimensi. Angka tingkat kepentingan setiap dimensi pernyataan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$SD_i = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (4)$$

Dimana :

- SD_i =Angkat tingkat kepentingan untuk dimensi *i*

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden t tingkat kepentingan untuk dimensi *i*

Q = Total Atribut
k = Jumlah dimensi pernyataan

Langkah kelima adalah dengan menghitung angka tingkat kepuasan setiap dimensi. Angka tingkat kepuasan setiap dimensi pernyataan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$SD_p = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots \dots \dots (5)$$

Dimana:

- SD_p = Angka tingkat kepuasan untuk dimensi *i*
- IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi *i*
- Q = Total Atribut
- k = Jumlah dimensi pernyataan

Langkah keenam adalah menghitung skor *servqual* dari setiap dimensi dengan rumus :

$$\text{Skor } servqual = \text{Skor Kepuasan (perdimensi)} - \text{Skor Kepentingan (perdimensi)}$$

F. Perbandingan Metode IPA dan SWOT

1) Metode Analisa *Service Quality* (*ServQual*)

ServQual mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden sangat mempengaruhi kepuasan mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut responden perlu ditingkatkan bila kondisi saat ini belum memuaskan.

2) Metode Analisa SWOT

Analisa SWOT (SWOT Analysis) adalah suatu metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan (Strengths), Kelemahan (Weaknesses), Peluang (Opportunities), dan Ancaman (Threats) yang mungkin terjadi dalam mencapai suatu tujuan dari kegiatan proyek/ kegiatan usaha atau institusi/ lembaga dalam skala yang lebih luas.

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 survey, observasi, literatur dan lain-lain.

B. Data Primer (Data Survey Lapangan)

Data survey lapangan (data primer) adalah data yang diperoleh dari pengamatan yang terjadi di lapangan.

1) Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada pihak pengelola stasiun dan pihak-pihak terkait lainnya.

2) Kuisisioner

Pertanyaan terukur yang ada hubungannya dengan analisis sistem pelayanan stasiun. Kuisisioner ini diberikan kepada pengguna jasa stasiun.

Kuisisioner tersebut berisi total 17 soal terkait identifikasi tingkat kepuasan berdasarkan :

- a. Pelayanan Keselamatan
- b. Pelayanan Keamanan
- c. Pelayanan Keandalan
- d. Pelayanan Kenyamanan
- e. Pelayanan Kemudahan
- f. Pelayanan Kesetaraan

3) Observasi

Mengamati secara langsung kegiatan yang ada di dalam stasiun dan melakukan evaluasi kondisi stasiun yang mengacu pada Tabel Permenhub No. 48 Tahun 2015.

C. Data Sekunder (Data Instansi Terkait)

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari instansi terkait ataupun lembaga-lembaga yang bersangkutan.

4. ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Stasiun Bogor

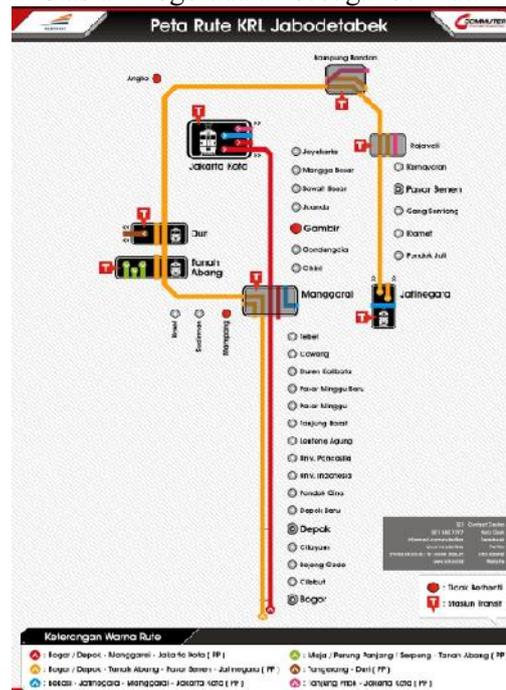
Stasiun Bogor dibangun pada tahun 1881. Stasiun yang terletak pada ketinggian +246 m ini memberangkatkan Kereta Rel Listrik (KRL) yang melayani kawasan Jabotabek, yakni menuju Stasiun Jakarta Kota, Stasiun Kampung Bandan dan Stasiun Jatinegara. Dulu terdapat Kereta Rel Diesel (KRD) yang melayani rute Sukabumi-Bogor bernama Kereta api

Bumi Geulis yang sudah tidak aktif karena mengalami kerusakan, yang saat ini rangkaianannya telah menjadi KRD Patas Bandung non AC. Stasiun Bogor berada di Daerah Operasi 1 (Daop 1) dan memiliki 6 jalur KA.

Kini, stasiun Bogor memiliki lahan parkir seluas 13000m² yang mampu menampung 2500 motor dan 350 mobil per hari. Stasiun Bogor merupakan Stasiun yang mana berfungsi sebagai stasiun akhir. Renovasi stasiun pernah dilakukan oleh Kementerian Perhubungan tahun 2009. Saat ini bangunan stasiun dipindah menghadap ke Jalan Mayor Oking. Stasiun Bogor memiliki beberapa komponen fasilitas antara lain pos kesehatan, loket tiket, ruang tunggu, toilet, mushola, area parkir, dan lain-lain.

B. Peta Rute Stasiun Bogor

Berdasarkan data yang tercantum dari PT.KAI Commuter Jabodetabek. Peta rute Stasiun Bogor adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Peta Rute Stasiun Bogor
Sumber : PT. KAI Commuter Jabodetabek, 2016

C. Evaluasi Kondisi Stasiun Bogor Dengan Mengacu Pada Tabel Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015

Hasil dari tahap evaluasi kondisi Stasiun Bogor sebagai berikut:

1) Keselamatan

- a) Informasi dan fasilitas keselamatan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
- b) Informasi dan fasilitas kesehatan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : Perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu terdapat di pos kesehatan
- c) Lampu penerangan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : Lampu dinyalakan saat cuaca mendung atau pukul 17.00 wib
- 2) Keamanan
 - a) Fasilitas keamanan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
 - b) Petugas keamanan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
- 3) Kenyamanan
 - a) Ruang tunggu
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : Fasilitas ruang tunggu dapat digunakan
 - b) Ruang *boarding*
 - Ketersediaan : Tidak ada
 - Keterangan : Fasilitas ruang *boarding* tidak dapat digunakan
 - c) Toilet
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : Fasilitas toilet dapat digunakan
 - d) Mushola
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : Fasilitas mushola dapat digunakan
 - e) Fasilitas pengatur sirkulasi udara
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : Fasilitas pengatur sirkulasi udara dapat digunakan
- 4) Kehandalan
 - a) Layanan penjualan tiket
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
- 5) Kemudahan
 - a) Informasi pelayanan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
 - b) Informasi gangguan perjalanan KA
 - Ketersediaan : Ada

- Keterangan : -
- c) Informasi angkutan lanjutan
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
- d) Fasilitas layanan penumpang
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
- 6) Kesetaraan
 - a. Fasilitas bagi pengguna difable
 - Ketersediaan : Ada
 - Keterangan : -
 - b. Ruang ibu menyusui dan bayi
 - Ketersediaan : Tidak Ada
 - Keterangan : -

Berdasarkan studi analisis yang dilakukan dengan mengevaluasi kondisi stasiun dengan mengacu pada Tabel Permenhub No. 48 tahun 2016, kesimpulan yang diperoleh yaitu Stasiun Bogor memenuhi 84,2% atribut pelayanan yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Beberapa atribut pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya ruang *boarding*, dan ruang ibu menyusui & bayi.

D. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Bogor Terhadap Pelayanan Stasiun Bogor

Sebelum menuju pada tahap metode ServQual, berikut tahap analisis tingkat kepuasan pengguna jasa :

1) Penentuan Jumlah Sampel

$$\begin{aligned} & \text{Jumlah Rata-Rata Pengguna Jasa} \\ & \text{Stasiun Bogor Dalam 1 Hari} \\ & = \frac{1,442,490 \text{ orang}}{30 \text{ hari}} \\ & = 48083 \text{ Orang per hari} \end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel minimum yang akan menentukan jumlah responden pengguna jasa Stasiun Bogor adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots (6)$$

$$n = \frac{48083}{1 + (48083 \times (0.1)^2)}$$

$$= 99.18 = 100 \text{ responden}$$

- Keterangan :
- N = Jumlah Populasi
 - e = Batas nilai signifikansi (diambil = 10%)
 - n = Banyaknya sampel responden

2) Analisis Pengumpulan Data

Dari penyebaran kuisioner yang telah diisi oleh responden pengguna jasa Stasiun Bogor didapat data-data sebagai berikut:

- a. Data mengenai penilaian responden terhadap kinerja pelayanan Stasiun Bogor.
- b. Data mengenai penilaian responden terhadap harapan pelayanan Stasiun Bogor.

Data yang diperoleh dari kuisioner hasil survei awal berjumlah 17 variabel pertanyaan. Kemudian diambil 100 sampel yang akan dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan program *Software SPSS v.24 Trial*

3) Pengolahan Data Primer

- a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Perhitungan Pengujian Validitas output SPSS v.24 Trial

No	Hasil Uji	Rtabel 5 % (N=100)	Keterangan
1	0.372	0.1654	Valid
2	0.541	0.1654	Valid
3	0.611	0.1654	Valid
4	0.663	0.1654	Valid
5	0.147	0.1654	Tidak Valid
6	0.554	0.1654	Valid
7	0.601	0.1654	Valid
8	0.566	0.1654	Valid
9	0.525	0.1654	Valid
10	0.627	0.1654	Valid
11	0.532	0.1654	Valid
12	0.519	0.1654	Valid
13	0.569	0.1654	Valid
14	0.492	0.1654	Valid
15	0.643	0.1654	Valid
16	0.697	0.1654	Valid
17	0.092	0.1654	Tidak Valid

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Dari hasil uji validitas dengan menggunakan software SPSS v.21 didapat variabel pertanyaan nomor 5,17 dinyatakan tidak valid dengan batas nilai signifikansi 5% yaitu dibawah 0.1654. Dikarenakan atribut pelayanan pada variabel pertanyaan nomor 5 dan 17 tidak ada, sehingga variabel pertanyaan nomor 5 dan 17 dihilangkan atau tidak lagi digunakan untuk analisa selanjutnya. Sedangkan variabel pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 dan 16 dinyatakan valid dengan batas nilai

signifikansi 5% yaitu diatas 0.1654, sehingga variabel tetap digunakan untuk analisa selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas ini, dapat diketahui bahwa 15 variabel tersebut dinyatakan valid dan reliabel sehingga digunakan untuk analisa perhitungan selanjutnya.

Tabel 2. Pengujian Statistik Reliabilitas output SPSS v.24 Trial

Conh Alpha	Banyaknya Variabel	Alpha	Keterangan
0.831	17	0.7	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis, 2016

4) Analisis Metode Service Quality (ServQual)

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

- a. Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap atribut. Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan menurut responden :
Keterangan :
Point setiap jawaban
TB (Tidak Baik) = 1
KB (Kurang Baik) = 2
CB (Cukup Baik) = 3
B (Baik) = 4
SB (Sangat Baik) = 5

n = Banyaknya jawaban setiap point

$$\text{Bobot} = (n_1 \times \text{point}) + (n \times \text{point}) \dots \dots \dots (7)$$

$$\text{Bobot} = (2 \times 2) + (8 \times 3) + (81 \times 4) + (9 \times 5) = 397$$

Tabel 3. Bobot Variabel Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Variabel	Jawaban Tingkat Kepuasan					Jumlah	Bobot
	TB	KB	CB	B	SB		
1	0	2	8	81	9	100	397
2	0	2	38	49	11	100	369
3	0	2	12	67	19	100	403
4	0	18	37	36	9	100	336
6	2	23	33	38	4	100	319
7	0	10	33	46	11	100	358
8	0	3	32	58	7	100	369
9	0	10	33	45	12	100	359
10	0	0	14	67	19	100	405
11	0	8	35	47	10	100	359
12	0	0	14	74	12	100	398
13	0	9	35	47	9	100	356
14	2	3	24	58	13	100	377
15	0	9	30	48	13	100	365
16	0	6	30	54	10	100	368

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Dari tabel 6 dapat diketahui variabel tingkat kepuasan menurut pengguna jasa Stasiun Bogor yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 10 terkait petugas keamanan menjalankan tugasnya dengan baik dengan nilai bobot sebesar 405. Hal ini karena pengguna jasa menilai petugas dengan sigap dan ramah dalam menjalankan tugasnya. sehingga variabel 10 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan pelayanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 6 terkait pelayanan toilet bersih dan tidak berbau dengan nilai bobot sebesar 319. Menurut pengguna jasa hal ini karena kebersihan area toilet sangat jauh dari harapan yang membuat pengguna jasa merasa tidak nyaman dalam menggunakan fasilitas toilet. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 6 kinerjanya paling buruk dibanding variabel lainnya.

Kepuasan (kinerja) setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$SQp = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \dots\dots\dots(8)$$

$$SQp = \frac{1}{100} \sum_{i=1}^k 397 = 3.97$$

Dimana :

Sqp = Angka tingkat kinerja untuk atribut *i*

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk atribut

M = Total responden

k = jumlah atribut

Tabel 4. Nilai kinerja pelayanan pada stasiun Bogor

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
1	Tersedia petunjuk jalur evakuasi	397	3.97
2	Tersedia perlengkapan P3K, kurs, roda dll	369	3.69
3	Lampu penerangan memadai	403	4.03
4	Area ruang tunggu bersih	336	3.36
6	Toilet bersih dan tidak berbau	319	3.19
7	Mushola bersih dan layak untuk digunakan	358	3.58
8	Fasilitas AC/kipas angin berfungsi dengan baik	369	3.69
9	Kecepatan waktu dlm melayani penjualan tiket	369	3.69
10	Petugas keamanan menjalankan tugas dgn baik	405	4.05
11	Kamera pengawas berfungsi dengan baik	359	3.59
12	Ketersediaan media informasi berupa audio, denah stasiun dll	398	3.98
13	Petugas dapat berbahasa inggris dengan baik	356	3.56
14	Peron dapat berfungsi dengan baik	377	3.77
15	Area parkir berfungsi dengan baik	365	3.65
16	Terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas	368	3.68

Sumber: Hasil Analisis, 2016

- b. Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut. Berikut adalah contoh perhitungan bobot setiap variabel tingkat kepentingan/harapan menurut responden,

Keterangan : Point setiap jawaban

TP (Tidak Penting) = 1

KP (Kurang Penting) = 2

CP (Cukup Penting) = 3

P (Penting) = 4

SP (Sangat Penting) = 5

n = Banyaknya jawaban setiap point

$$\text{Bobot} = (n_1 \times \text{point}) + (n_2 \times \text{point}) + \dots(9)$$

$$\text{Bobot} = (1 \times 3) + (40 \times 4) + (59 \times 5) = 458$$

Tabel 5. Bobot Variabel Tingkat Kepentingan/Harapan Menurut Responden

Variabel	Jawaban Tingkat Kepentingan					Jumlah	Bobot
	TP	KP	CP	P	SP		
1	0	0	1	40	59	100	458
2	0	0	1	34	65	100	464
3	0	0	1	37	62	100	461
4	0	1	3	35	61	100	456
5	0	0	3	42	55	100	452
6	0	0	9	52	39	100	430
7	0	0	3	50	47	100	444
9	0	0	3	37	60	100	457
10	0	0	3	31	66	100	463
11	0	0	5	45	50	100	445
12	0	0	1	39	60	100	459
13	0	2	14	47	37	100	419
15	0	0	5	48	47	100	442
16	0	1	0	37	62	100	460

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Dari tabel 5 dapat diketahui variabel tingkat kepentingan menurut pengguna jasa Stasiun Bogor yang mempunyai bobot tertinggi adalah pada variabel 2 terkait pelayanan keselamatan yang berupa perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu dengan nilai bobot sebesar 464. Hal ini tidak terlepas dari adanya beberapa pengguna jasa penyandang disabilitas yang membutuhkan fasilitas seperti kursi roda, juga ketersediaan alat P3K dan tandu apabila terjadi hal-hal yang dibutuhkan secara mendadak dalam melayani pengguna jasa, sehingga variabel 2 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan pelayanannya.

Sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variabel 13 terkait pelayanan kemudahan berupa petugas komunikasi ahli berbahasa Inggris dengan nilai bobot sebesar 419. Hal ini menurut pengguna jasa yaitu karena jarang ditemukan pengguna jasa berkewarganegaraan asing, sehingga keberadaan pelayanannya oleh pengguna jasa dirasa tidak begitu berpengaruh.

Tabel 6. Nilai harapan pelayanan pada stasiun Bogor

No.	Atribut Pelayanan	Skor Total	Nilai Tingkat Kepentingan
1	Tersedia petunjuk jalur evakuasi	458	4.58
2	Tersedia perlengkapan P3K, kursi roda dll	463	4.63
3	Lampu penerangan memadai	461	4.61
4	Area ruang tunggu bersih	456	4.56
6	Toilet bersih dan tidak berbau	430	4.3
7	Mushola bersih dan layak untuk digunakan	444	4.44
8	Fasilitas AC/kipas angin berfungsi dengan baik	444	4.44
9	Kecepatan waktu dilayani penjualan tiket	457	4.57
10	Petugas keamanan menjalankan tugas dgn baik	463	4.63
11	Kamera pengawas berfungsi dengan baik	445	4.45
12	Ketersediaan media informasi berupa audio, denah stasiun dll	459	4.59
13	Petugas dapat berbahasa Inggris dengan baik	419	4.19
14	Peron dapat berfungsi dengan baik	459	4.59
15	Area parkir berfungsi dengan baik	442	4.42
16	Terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas	460	4.6

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Kepentingan (harapan) setiap atribut. Angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus:

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{j=1}^k TS_{ij} \dots\dots\dots(10)$$

$$SQ_i = \frac{1}{100} \sum_{j=1}^k 458 = 4.58$$

Dimana :

SQ_i = Angka tingkat kepuasan untuk atribut i

IS_{ij} = Total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut

M = Total responden

k = jumlah atribut

c. Langkah ketiga adalah menghitung kesenjangan (gap) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pernyataan. Angka kesenjangan (gap) setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

Skor Gap = Skor Kepuasan – Skor Kepentingan.....(11)

Skor Gap = 3,97 – 4,58 = -0,61

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis peratribut pelayanan dapat diketahui bahwa variabel 10 terkait petugas keamanan menjalankan tugasnya dengan baik menempati ranking pertama dengan nilai skor gap -0,58. Hal ini karena pengguna jasa menilai petugas dengan sigap dan ramah dalam menjalankan tugasnya. sehingga variabel 10 dinilai merupakan atribut yang paling diharapkan pelayanannya serta kinerjanya.

Tabel 7. Nilai tingkat kepentingan dan gap pengguna jasa pada stasiun Bogor

No.	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	GAP	RANK
1	Tersedia petunjuk jalur evakuasi	3.97	4.58	-0.61	Rank 12
2	Tersedia perlengkapan P3K, kursi roda dll	3.69	4.63	-0.94	Rank 3
3	Lampu penerangan memadai	4.03	4.61	-0.58	Rank 14
4	Area ruang tunggu bersih:	3.35	4.56	-1.10	Rank 2
6	Toilet bersih dan tidak berbau:	3.19	4.3	-1.10	Rank 1
7	Mushola bersih dan layak untuk digunakan	3.64	4.44	-0.80	Rank 8
8	Fasilitas AC/kipas angin berfungsi dengan baik	3.69	4.44	-0.75	Rank 10
9	Kecepatan waktu dilayani penjualan tiket	3.69	4.57	-0.88	Rank 5
10	Petugas keamanan menjalankan tugas dgn baik	4.05	4.63	-0.58	Rank 15
11	Kamera pengawas berfungsi dengan baik	3.59	4.45	-0.86	Rank 5
12	Ketersediaan media informasi berupa audio, denah stasiun dll	3.98	4.59	-0.61	Rank 13
13	Petugas dapat berbahasa Inggris dengan baik	3.55	4.19	-0.63	Rank 11
14	Peron dapat berfungsi dengan baik	3.77	4.59	-0.82	Rank 7
15	Area parkir berfungsi dengan baik	3.65	4.42	-0.77	Rank 9
16	Terdapat fasilitas untuk penyandang disabilitas	3.68	4.6	-0.92	Rank 4

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Sedangkan untuk ranking terendah pada variabel 6 terkait pelayanan toilet bersih dan tidak berbau dengan nilai gap sebesar -1.20. Menurut pengguna jasa hal ini karena kebersihan area toilet sangat jauh dari harapan yang membuat pengguna jasa merasa tidak nyaman dalam

menggunakan fasilitas toilet. Sehingga pengguna jasa menilai variabel 6 kinerjanya paling buruk dibanding variabel lainnya.

- d. Menghitung angka tingkat kepuasan setiap atribut/dimensi. Angka tingkat kepuasan seriap atribut pertanyaan dihitung dengan menggunakan rumus :

$$SD_p = \frac{1}{Q} \sum_{i=1}^k IS_{ij} \dots\dots\dots(11)$$

$$SD_p = \frac{1}{7} \sum_{i=1}^k 25,51 = 3,644$$

Dimana:

SD_p = Angka tingkat kepuasan untuk dimensi i

IS_{ij} = otal nilai jawaban responden tingkat kepuasan untuk dimensi i

Q = Total Atribut

k = Jumlah dimensi pernyataan

- e. Menghitung skor servqual dari setiap atribut kepentingan dan kepuasan. Skor servqual setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

Skor Servqual = Skor kinerja – Skor harapan.....

$$.(16) \text{Skor Servqual} = 3,644 - 4,509 = -0,864$$

pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan stasiun Bogor.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

- 1) Evaluasi Kondisi Stasiun Bogor

Stasiun Bogor memenuhi 84,2% fasilitas yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

- 2) Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Bogor Terhadap Pelayanan Stasiun Bogor

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan di Stasiun Bogor, maka dapat disimpulkan bahwa kriteria yang menggunakan jasa layanan Stasiun Bogor sebagian besar berjenis kelamin perempuan, dengan rata-rata usia <20tahun status pelajar, dengan maksud perjalanan sekolah. Rata-rata alasan mereka menggunakan KA karena lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya dengan frekuensi perjalanan >5kali/minggu.

Dari perhitungan gap secara keseluruhan toilet bersih dan tidak berbau dengan nilai gap sebesar -1.20. Sedangkan dalam tingkat kepentingan toilet bersih dan tidak berbau berada pada prioritas yang ke13. Yang berarti bahwa apa yang diharapkan pengguna jasa belum terpenuhi.

Dilihat hasil pengolahan analisis gap per dimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Empathy* menempati ranking terakhir karena memiliki nilai gap yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam dimensi *empathy* 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 Bogor.

Tabel 8. Nilai tingkat kepentingan dan gap pengguna jasa pada stasiun Bogor

Atribut	Nilai rata-rata setiap faktor		GAP setiap atribut	RANK
	Kinerja	Harapan		
Tangible	3.644	4.509	-0.864	Rank 3
Reability	3.690	4.570	-0.880	Rank 4
Assurance	3.820	4.540	-0.720	Rank 2
Responsiveness	3.740	4.448	-0.708	Rank 1
Empathy	3.680	4.600	-0.920	Rank 5

Sumber: Hasil Analisis, 2016

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *responsiveness* menempati ranking pertama dengan nilai skor -0,708, kemudian dimensi *Assurance* menempati ranking kedua dengan skor -0,720, ranking ketiga dan keempat yaitu *tangible* -0,856 dan *reability* -0,880 dan ranking terakhir adalah dimensi *Empathy* dengan skor -0,920. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria – kriteria dalam dimensi *empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan dimensi diatas belum memenuhi harapan dari pengguna jasa dan perlu ada perbaikan atau peningkatan

B. Saran

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

- 1) Untuk PT. KAI Commuter Jabodetabek agar pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lebih baik, hendaknya melakukan kontrol secara berkala pada tiap-tiap stasiun KRL di jabodetabek terutama Stasiun Kelas Besar seperti Stasiun Bogor.
- 2) Untuk pihak Pemerintah khususnya kementerian perhubungan agar pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lebih baik, hendaknya melakukan kajian ulang terhadap Peraturan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, berdasarkan fakta dan kenyataan yang ada.
- 3) Untuk pihak Pemerintah khususnya kementerian perhubungan agar pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lebih baik, hendaknya melakukan kajian ulang terhadap Peraturan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, berdasarkan fakta dan kenyataan yang ada.
- 4) Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu jumlah sampel yang lebih banyak dan variable atribut pelayanan kedepannya diberikan secara lebih detail dan terperinci.
- 5) 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.

Ardi, Yudanto. (2013), *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Keret aApi (Studi Kasus :Kereta Api Kalimaya Merak - Jakarta)*, Cilegon.

Putra, Satyawan Dwi. (2013), *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember, Jember.*

Sulistiyani, Maulya W. (2014), *Evaluasi Kinerja Stasiun Pasar Turi Surabaya*, Surabaya.

Alam, Ahmad Syahirul, *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A Dan IPA*, Malang.

Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. "Metode Penelitian Survei". PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Service, Quality & Satisfaction*". Andi. Yogyakarta.

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kementerian Perhubungan. (n.d.). *ProdukHukum JDIH Kemhub RI*. Maret 15, 2016.

http://www.jdih.dephub.go.id/index.php/produk_hukum/timeline/Peraturan%20Menteri

Menteri Perhubungan. (n.d.). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 48Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.September 11, 2015. Jakarta

Menteri Perhubungan. (n.d.).*Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas Dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api*. September 11, 2015. Jakarta

Menteri Perhubungan. (n.d.).*Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. 2011. Jakarta.

6. DAFTAR PUSTAKA

Yusup, Moch. (2012), *Kajian Potensi Peningkatan Pelayanan Stasiun Cicalengka*, Bandung.

Laksono, Raden Aji. (2013), *Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Stasiun Prujakan*, Cirebon.