

EVALUASI KINERJA DAN ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI STASIUN KRL GROGOL

(Performance Evaluation and Analysis of Passengers Satisfaction Levels at KRL Grogol Station)

Jessica Paulina¹, Christina Sari¹, Dewi Rintawati¹

¹Program Studi Teknik Sipil Universitas Trisakti

E-mail: jessipaul33@gmail.com

Diterima 10 September 2020, Disetujui 24 Oktober 2020

ABSTRAK

Stasiun Grogol merupakan Stasiun KRL *Commuter Line* yang terletak di Jalan Prof. Dr. Latumenten, Jelambar, Jakarta Barat. Stasiun ini tergolong stasiun kelas kecil dan baru diaktifkan pada bulan Juni 2015, sejak itu peningkatan jumlah penumpang terjadi setiap tahunnya. Stasiun Grogol memiliki potensi untuk lebih dikembangkan, didukung dengan lokasi yang strategis sehingga banyak penumpang yang menggunakan KRL *Commuter Line* di stasiun ini. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi kinerja dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini dilakukan dengan observasi secara langsung untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 Tahun 2019. Kuesioner juga dibagikan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Hasil dari kuesioner akan melalui uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan hasil evaluasi, Stasiun Grogol telah memenuhi 78,72% tolok ukur yang terdapat pada PM 63 Tahun 2019. Dari tingkat kepuasan penumpang, nilai rata-rata tingkat kesesuaian masih di bawah 100%, yaitu 77,07%. Berdasarkan hasil tersebut, kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Grogol masih belum sesuai dengan yang diharapkan dan belum memenuhi kepuasan penumpang. Hal ini dapat dilihat dari posisi atribut yang masih berada di kuadran A yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya.

Kata Kunci: Kinerja Stasiun, Tingkat Kepuasan Penumpang, *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

Grogol Station is a Commuter Line KRL Station located on Prof. Dr. Latumenten Street, Jelambar, West Jakarta. This station is classified as a small class station and activated in June 2015, the number of passengers increase annually since. Grogol Station has the potential to be further developed, supported by a strategic location so that many passengers used the KRL Commuter Line in this station. The purpose of this study is to evaluate the performance and to analyze the level of passenger satisfaction. This study used direct observation to evaluate the performance of services and facilities which compared with the Minimum Services Standards at PM 63 in 2019. Questionnaires were also distributed to analyze the level of passenger satisfaction with the services and facilities provided. The results of the questionnaire went through validity and reliability tests, then processed using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Based on the results of the evaluation, Grogol Station has fulfilled 78,72% of the benchmarks in PM 63 of 2019. From the level of passenger satisfaction, the average value of conformity is still below 100%, that is 77,07%. According to the result, the performance of services and facilities at Grogol Station is still not as expected and does not satisfy the passenger yet. It is seen from the position of attributes that are still in quadrant A which is the main priority to be rectified their performance.

Keywords: Performance of Station, Passenger Satisfaction Levels, *Importance Performance Analysis* (IPA).

PENDAHULUAN

Kota yang maju dan berkembang akan memberikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat dan membuat pergerakan masyarakatnya pun semakin tinggi. Seperti halnya terjadi di Ibu Kota Negara Indonesia, yaitu DKI Jakarta dengan segala kelengkapan fasilitas yang dimiliki menjadikan kota ini sebagai pusat berbagai kegiatan. Hal ini tentu memberikan kesempatan bagi para kaum komuter melakukan kegiatannya ke pusat kota. Pergerakan rutin para kaum komuter tersebut tentu menambah jumlah mobilitas dan pergerakan penduduk yang keluar-masuk Jakarta. Kondisi ini harus didukung dengan penggunaan moda transportasi umum yang mampu memenuhi kebutuhan mobilitas tersebut, salah satunya KRL *Commuter Line*. Moda transportasi massal ini menjadi salah satu moda yang diandalkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan perjalanannya.

Semakin berkembangnya kebutuhan dan aktivitas yang beragam tentu memberi tuntutan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, salah satunya kebutuhan akan tempat pemberhentian sementara untuk suatu moda transportasi. Seperti halnya stasiun yang menjadi media bagi manusia ataupun barang dalam melakukan perpindahannya dan berfungsi untuk memulai dan mengakhiri suatu perjalanan (Pradana et al., 2018).

Meningkatnya kebutuhan perjalanan masyarakat, terlebih yang menggunakan KRL *Commuter Line* juga terjadi di Stasiun Grogol yang terletak di Jalan Prof. Dr. Latumenten, Jelambar, Jakarta Barat. Stasiun ini merupakan stasiun kelas III (kecil) yang baru diaktifkan pada bulan Juni 2015, namun peningkatan jumlah penumpang terjadi setiap tahunnya, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penumpang di Stasiun Grogol Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Penumpang
2015	472.317
2016	1.547.650
2017	1.789.158
2018	1.961.987
2019	2.114.089

Sumber: (PT. KCI, 2020)

Dari data tersebut menandakan bahwa Stasiun Grogol memiliki potensi untuk lebih dikembangkan, didukung dengan lokasi stasiun yang strategis juga menjadi salah satu faktor banyaknya penumpang yang menggunakan KRL *Commuter Line* di stasiun ini. Seiring dengan semakin banyaknya penumpang di Stasiun Grogol, tentu harus diikuti dengan memaksimalkan kinerja stasiun untuk

meningkatkan kepuasan para penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Grogol yang akan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 Tahun 2019 dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan melalui penyebaran kuesioner yang akan diolah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

METODE

Tahapan penelitian ini dimulai dengan melakukan observasi untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Grogol saat ini berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun untuk Pelayanan Kereta Rel Listrik, *Light Rail Transit*, *Mass Rapid Transit*, dan Kereta Api Bandara yang mencakup 6 aspek pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

Standar Pelayanan Minimum merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan yang dilengkapi tolok ukur sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api).

Selanjutnya untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang yaitu dengan memberikan kuesioner yang juga berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 Tahun 2019. Kuesioner terdiri dari masing-masing 25 pertanyaan untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang diberikan secara *online* melalui *google form* kepada pengguna jasa atau penumpang KRL *Commuter Line* di Stasiun Grogol yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, oleh karena itu dalam menentukan jumlah sampel menggunakan Rumus Wibisono yang terdapat pada Riduwan & Akdon (2015):

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \times \sigma}{e} \right)^2 \dots\dots\dots (1)$$

dimana:
 $Z_{\alpha/2}$ = nilai z yang diperoleh dari tabel normal (tingkat kepercayaan 95% = 1,96)
 σ = standar deviasi (digunakan 25% = 0,25)

e = toleransi tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel (digunakan 5% = 0,05)
 n = jumlah sampel yang diperoleh

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,04 sampel yang dibulatkan menjadi 100 sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. *Non-probability sampling* merupakan pengambilan sampel tanpa memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk setiap anggota populasi yang diambil sebagai sampel. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel yang didasarkan dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2017). Melalui teknik tersebut setiap sampel yang terpilih merupakan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, yaitu orang-orang yang pernah menggunakan KRL *Commuter Line* di Stasiun Grogol minimal 3 kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir, sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan di Stasiun Grogol.

Hasil dari kuesioner akan melalui uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS versi 23. Uji validitas yaitu alat ukur yang akan menunjukkan valid atau tidaknya suatu instrumen atau atribut pada kuesioner (Saptutyingsih & Setyaningrum, 2020). Pengujian validitas data dilakukan menggunakan Uji Korelasi *Pearson Product Moment*. Instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, namun jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid dan tidak dapat digunakan. Pada penelitian ini, jumlah responden yang digunakan yaitu 100 responden dengan taraf signifikansi 5%, maka diperoleh $r_{tabel} = 0,195$. Instrumen yang valid akan melalui uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi suatu instrumen atau atribut pada kuesioner. Reliabilitas merupakan kestabilan hasil pengukuran secara repetitif dari masa ke masa. Syarat sebuah instrumen reliabel adalah jika *Cronbach's Alpha* > 0,7 dengan skala pengukuran pada Tabel 2 (Saptutyingsih & Setyaningrum, 2020).

Tabel 2. Kriteria Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Arti
> 0,9	Reliabilitas Sempurna
0,70 – 0,90	Reliabilitas Tinggi
0,50 – 0,70	Reliabilitas Moderat
< 0,50	Reliabilitas Rendah

Sumber:(Saptutyingsih & Setyaningrum, 2020)

Instrumen pada kuesioner yang valid dan reliabel akan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini menggunakan skala *likert* 5 tingkat seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Skor atau Bobot Penilaian

Skor	Tingkat Kepentingan (Importance)	Tingkat Kinerja (Performance)
5	Sangat Penting	Sangat Baik
4	Penting	Baik
3	Cukup Penting	Cukup Baik
2	Kurang Penting	Kurang Baik
1	Tidak Penting	Tidak Baik

Sumber: (Supranto, 2012)

Metode IPA telah diterima dan digunakan oleh berbagai bidang kajian karena mudah diaplikasikan dan tampilan hasil analisisnya memberi kemudahan untuk usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Metode ini diawali dengan analisis tingkat kesesuaian (TK_i) yang diperoleh dengan membandingkan skor kinerja (pelaksanaan) dengan skor kepentingan (harapan). Jika nilai TK_i > 100%, kinerja dianggap sudah memenuhi kepuasan konsumen. Namun jika TK_i < 100%, maka kinerjanya belum dapat memenuhi kepuasan konsumen. Menurut Sukardi & Chandrawatisma (2006), jika nilai TK_i mendekati 100% dan berada di atas rata-rata, maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Rumus yang digunakan yaitu:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(2)$$

dimana:

TK_i = tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja

Y_i = skor penilaian kepentingan

Setelah itu dilanjutkan dengan melakukan pemetaan atau plot hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius, sumbu mendatar diisi dengan skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kinerja (X) dan sumbu tegak diisi dengan skor rata-rata penilaian terhadap tingkat kepentingan (Y). Rumus yang digunakan yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(3)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(4)$$

dimana:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Pada diagram kartesius setiap kuadran dibatasi dengan dua garis yang berpotongan tegak lurus, yaitu \bar{X} dan \bar{Y} . Perpotongan dua garis yang tegak lurus tersebut dapat menggunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots(5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots(6)$$

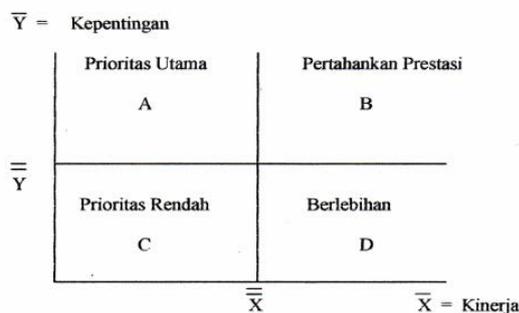
dimana:

\bar{X} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja

\bar{Y} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

k = banyak atribut/faktor yang berpengaruh terhadap penilaian kepuasan

Setelah itu dapat dilakukan analisis diagram kartesius dengan cara melihat posisi dari atribut tersebut yang terletak di salah satu dari 4 kuadran pada diagram kartesius, seperti pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius Metode IPA
Sumber: Supranto (2012)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Fasilitas di Stasiun Grogol Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Pada PM 63 Tahun 2019

Evaluasi ini dilakukan melalui observasi dengan cara membandingkan kondisi stasiun saat ini dengan Standar Pelayanan Minimum yang terdapat pada PM 63 Tahun 2019. Tolok ukur yang digunakan yaitu tolok ukur untuk stasiun dengan penumpang yang kurang dari 10.000 per harinya. Hasil observasi yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.

Berdasarkan hasil observasi pada Tabel 4, Stasiun Grogol telah memenuhi 37 dari 47 tolok ukur yang ditinjau. Terdapat 10 tolok ukur yang belum terpenuhi, yaitu :

1. Tabung oksigen;
2. *Vending machine* untuk pembelian tiket elektronik;
3. Fasilitas wastafel pada toilet pria;
4. Toilet difabel untuk pria;
5. Area toilet yang tidak bersih dan berbau;
6. Informasi angkutan lanjutan;
7. Tempat parkir;
8. Kelancaran sirkulasi kendaraan yang masuk, keluar, dan parkir;
9. Jalur pedestrian yang dilengkapi dengan *guiding block*;

10. Ruang ibu menyusui.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Grogol dapat disimpulkan bahwa Stasiun Grogol telah memenuhi 78,72% tolok ukur yang ada di Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 Tahun 2019.

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Grogol Terhadap Kinerja Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan

1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data Kuesioner

Berdasarkan hasil pengujian validitas data diperoleh 25 atribut pelayanan untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195), maka semua atribut tersebut valid. Setelah data kuesioner dinyatakan valid, maka dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Dari hasil pengujian reliabilitas diperoleh 25 atribut pelayanan pada tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 dan masuk ke dalam kategori reliabilitas sempurna. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas data kuesioner dapat dilihat pada Tabel 5 dan Tabel 6.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 4. Hasil Observasi Kinerja Pelayanan dan Fasilitas di Stasiun Grogol Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Pada PM 63 Tahun 2019

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di Stasiun		Keterangan
			Tersedia	Tidak Tersedia	
1		Keselamatan			
	Informasi dan fasilitas keselamatan	1 Alat pemadam kebakaran	√		Tersedia alat pemadam kebakaran ukuran kecil dan ukuran besar
		2 Stiker titik kumpul evakuasi	√		Tersedia stiker titik kumpul evakuasi di depan pintu timur stasiun
		3 Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	√		Tersedia petunjuk jalur dan prosedur evakuasi yang diletakkan di tempat strategis yaitu di <i>hall</i> dan sepanjang area peron
		4 Stiker nomor telpon darurat	√		Tersedia stiker nomor telpon darurat di <i>hall</i> stasiun
	Informasi dan fasilitas kesehatan	1 Fasilitas obat-obatan	√		Tersedia fasilitas obat-obatan di ruang kepala stasiun
		2 Kursi roda	√		Tersedia kursi roda di ruang informasi
		3 Tandu	√		Tersedia tandu di ruang informasi
		4 Tabung oksigen		√	Tidak tersedia
	Peron	1 Celah antara tepi peron dengan badan kereta maksimal 20 cm	√		Celah tepi peron dengan badan kereta 20 cm
		2 Selisih ketinggian lantai peron dengan lantai kereta 20 cm	√		Selisih ketinggian lantai peron dengan lantai kereta 20 cm
		3 Lantai peron terbebas dari kegiatan komersial, tidak licin, tidak tergenang air, dan dilengkapi: a. Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang b. Marka/ <i>guiding block</i> untuk petunjuk jalan tuna netra c. <i>Safety line</i> minimal 35 cm dari tepi peron atau tersedia PSD (<i>Platform Screen Door</i>)	√		Lantai peron terbebas dari kegiatan komersial, tidak licin, tidak tergenang air, sudah dilengkapi dengan pembatas antrean penumpang, <i>guiding block</i> , dan <i>safety line</i>
	Kanopi peron stasiun	1 Panjang kanopi peron sesuai dengan panjang peron	√		Panjang kanopi peron sesuai dengan panjang peron
	<i>Assembly point</i>	1 Area titik kumpul yang diberi tanda	√		Tersedia area titik kumpul yang berada di depan pintu timur stasiun
2		Keamanan			
	Fasilitas keamanan	1 CCTV	√		Tersedia CCTV di setiap area publik yaitu <i>hall</i> dan sepanjang area peron
	Petugas keamanan	1 Petugas keamanan yang mudah dilihat, minimal 1	√		Terdapat 27 petugas keamanan yang telah

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di Stasiun		Keterangan
			Tersedia	Tidak Tersedia	
		orang dan ditempatkan sesuai kondisi stasiun			ditempatkan di area publik yaitu <i>hall</i> dan area peron stasiun
	Informasi gangguan keamanan	1 Stiker nomor telpon Polsek/Polres setempat atau <i>Call Center</i>	√		Tersedia stiker nomor telpon Polsek/Polres setempat dan <i>Call Center</i> di <i>hall</i> stasiun
	Lampu penerangan	1 Lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 lux di area publik	√		Lampu penerangan di stasiun memiliki intensitas cahaya 200 lux
3		Kehandalan/Keteraturan			
	Layanan penjualan tiket	1 Loket tiket manual dan <i>vending machine</i> , serta papan informasi tata cara pembelian dan <i>top up</i>		√	Tersedia loket tiket manual dan <i>vending machine</i> untuk melakukan <i>top up</i> KMT (Kartu <i>Multi Trip</i>), namun <i>vending machine</i> untuk pembelian tiket THB (Tiket Harian Berjaminan) dan KMT belum tersedia. Tata cara pembelian dan <i>top up</i> sudah tersedia di stasiun.
		2 Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik/transaksi	√		Waktu layanan penjualan tiket manual yaitu 10-17 detik/transaksi
	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	1 Peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api yang mudah terbaca	√		Jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta telah tersedia di <i>hall</i> stasiun, loket tiket, dan peron
	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	1 Pemberitahuan melalui pengeras suara di peron dengan intensitas suara yang dapat didengar oleh penumpang	√		Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan yang terjadi akan diberikan melalui pengeras suara di peron dan melalui <i>running text</i>
4		Kenyamanan			
	Ruang tunggu	1 Hanya untuk stasiun KA bandara, dengan luas minimum 0,6 m ² untuk 1 orang	√		Stasiun Grogol menyediakan ruang tunggu di peron dengan luas efektif sebesar 888 m ²
		2 Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau	√		Area ruang tunggu pada peron bersih 100%, terawat, dan tidak berbau
		3 Dilengkapi kursi prioritas untuk penumpang berkebutuhan khusus	√		Terdapat 2 kursi prioritas disetiap peronnya
	Ruang <i>boarding</i>	1 Luas minimum 0,6 m ² untuk 1 orang yang dilengkapi tempat duduk dan area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau	-	-	Stasiun Grogol merupakan Stasiun KRL <i>Commuter Line</i> yang tidak memiliki ruang <i>boarding</i>
	Toilet	1 Pria (1 WC, 1 wastafel)		√	Tersedia 1 WC, namun tidak tersedia wastafel
		2 Wanita (1 WC, 1 wastafel)	√		Tersedia 2 WC dan 1 wastafel
		3 1 toilet untuk penumpang difabel		√	Tersedia 1 toilet untuk penumpang difabel pada toilet wanita, namun pada toilet pria tidak tersedia
		4 Area bersih, terawat, lantai tidak licin, tidak tergenang air, dan tidak berbau		√	Area toilet yang masih berbau dan tidak bersih

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di Stasiun		Keterangan	
			Tersedia	Tidak Tersedia		
	Musholla	1	Kapasitas untuk 6 orang (pria/wanita)	√	Dapat menampung 6 orang (pria/wanita)	
		2	Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau	√	Area bersih 100%, terawat dan tidak berbau	
	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	1	AC, fan (kipas angin) dan ventilasi udara dengan suhu ruangan maksimal 27°C	√	Ruang tunggu di Stasiun Grogol bersifat terbuka, sehingga tidak memerlukan AC/kipas angin, namun Stasiun Grogol telah dilengkapi dengan kipas angin dan ventilasi udara yang terdapat di hall stasiun	
	Kebersihan stasiun	1	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api	√	Stasiun Grogol bersih dan terkontrol	
	Tempat sampah	1	Tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)	√	Tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian di setiap area publik	
	Himbauan larangan merokok	1	Penanda informasi dilarang merokok di setiap ruang publik	√	Tersedia informasi dilarang merokok di setiap area publik	
5	Kemudahan					
	Informasi Pelayanan (Denah/layout stasiun, nama stasiun, jadwal operasi kereta api, tarif kereta api, arah/jalur evakuasi)	1	Sistem pemberitahuan publik (<i>Public Address System (PA)</i> atau <i>Passenger Information System (PIS)</i>)	√	Tersedia papan informasi <i>display</i> untuk menampilkan informasi kedatangan kereta	
		2	Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis yaitu di dekat loket, pintu masuk, dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca	√	Tersedia informasi dalam bentuk visual yang terdapat di tempat strategis	
		3	Informasi dalam bentuk audio jelas terdengar	√	Informasi dalam bentuk audio dapat terdengar jelas	
	Informasi gangguan perjalanan kereta api	1	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	√	Informasi gangguan perjalanan kereta akan langsung diumumkan oleh <i>announcer</i> melalui pengeras suara	
	Informasi lanjutan angkutan	1	Papan petunjuk yang berisi alternatif moda, lokasi, dan petunjuk arah angkutan lanjutan, serta jenis angkutan lanjutan		√	Tidak tersedia
	Fasilitas layanan penumpang	1	Memiliki tempat dan 1 meja kerja dengan 1 petugas yang cakap berkomunikasi Bahasa Inggris	√	Telah tersedia fasilitas layanan penumpang dengan petugas yang cakap berkomunikasi Bahasa Inggris	
	Tempat parkir	1	Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia		√	Tidak tersedia
		2	Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar		√	Sirkulasi kendaraan tidak lancar
	Penanda petunjuk arah	1	Informasi arah atau tujuan penumpang dengan	√	Tersedia penanda petunjuk arah yang terlihat jelas	

No	Jenis Pelayanan	Tolok Ukur	Kondisi di Stasiun		Keterangan
			Tersedia	Tidak Tersedia	
		proporsi ukuran huruf/teks lebih besar dari informasi lain			
6		Kesetaraan			
	Fasilitas penumpang berkebutuhan khusus	1 Tempat duduk untuk penumpang berkebutuhan khusus	√		Tersedia 2 tempat duduk untuk penumpang berkebutuhan khusus yang terdapat di setiap peron
		2 <i>Ramp</i> dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian <i>hand rail</i> 65-80 cm, tekstur kasar/tidak licin	√		Kemiringan <i>ramp</i> sebesar 8,26°, ketinggian <i>hand rail</i> 80 cm, tekstur <i>ramp</i> kasar dan tidak licin
		3 Tersedia jalur pedestrian yang dilengkapi dengan <i>guiding block</i>		√	Tidak tersedia
	Ruang ibu menyusui	1 Dilengkapi dengan fasilitas sesuai standar Kementerian Kesehatan RI		√	Tidak tersedia

Tabel 5. Pengujian Validitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Atribut	Tingkat Kinerja		Tingkat Kepentingan	
	r_{hitung}	r_{tabel}	r_{hitung}	r_{tabel}
1	0,656	0,195	0,729	0,195
2	0,699	0,195	0,716	0,195
3	0,559	0,195	0,669	0,195
4	0,655	0,195	0,698	0,195
5	0,653	0,195	0,789	0,195
6	0,561	0,195	0,827	0,195
7	0,497	0,195	0,722	0,195
8	0,610	0,195	0,718	0,195
9	0,537	0,195	0,670	0,195
10	0,568	0,195	0,654	0,195
11	0,545	0,195	0,733	0,195
12	0,652	0,195	0,808	0,195
13	0,725	0,195	0,676	0,195
14	0,660	0,195	0,721	0,195
15	0,744	0,195	0,761	0,195
16	0,693	0,195	0,721	0,195
17	0,758	0,195	0,794	0,195
18	0,613	0,195	0,657	0,195
19	0,772	0,195	0,736	0,195
20	0,571	0,195	0,626	0,195
21	0,654	0,195	0,770	0,195
22	0,752	0,195	0,744	0,195
23	0,697	0,195	0,751	0,195
24	0,763	0,195	0,834	0,195
25	0,629	0,195	0,609	0,195

Tabel 6. Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Total Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
	<i>Cronbach's Alpha</i>	
25	0,941	0,961

Tabel 7. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		%
Jenis kelamin	Pria	40%
	Wanita	60%
Usia	< 20 tahun	6%
	20-30 tahun	80%
	31-40 tahun	7%
	41-50 tahun	4%
	> 50 tahun	3%
Tingkat pendidikan	SMA	22%
	D3/S1	74%
	Pasca sarjana/S2,S3	4%
Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	54%
	PNS/TNI	7%
	Pegawai swasta	29%
	Wirausaha	3%
Tujuan Perjalanan	Tidak bekerja/lainnya	7%
	Sekolah/kuliah	31%
	Bekerja/bisnis	31%
	Non bisnis/rekreasi	7%
	Keperluan pribadi	26%
Frekuensi penggunaan KRL <i>Commuter Line</i> di Stasiun Grogol	Lainnya	5%
	1 kali dalam seminggu	6%
	2-3 kali dalam seminggu	14%
	4-5 kali dalam seminggu	18%
	Setiap hari	15%
	Tidak tentu	47%

3. Metode IPA

Metode IPA diawali dengan analisis tingkat kesesuaian, kemudian dilanjutkan dengan perhitungan skor rata-rata untuk tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (\bar{X} dan \bar{Y}) serta batas kuadran (\bar{X} dan \bar{Y}), seperti yang terdapat pada Tabel 8.

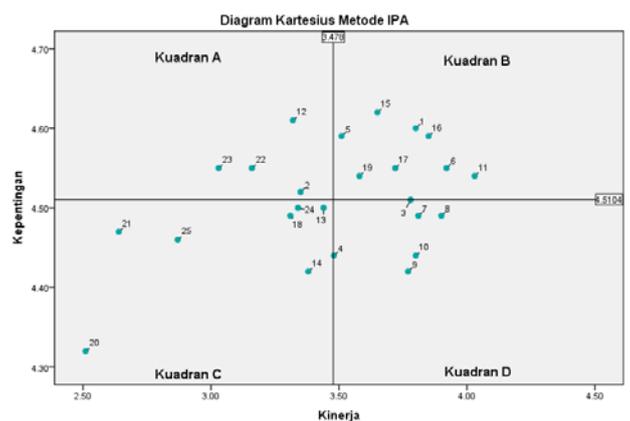
Tabel 8. Perhitungan Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan di Stasiun Grogol

No	Atribut Pelayanan	X_i	Y_i	TK_i (%)	\bar{X}	\bar{Y}
Keselamatan						
1	Ketersediaan dan kondisi fasilitas keselamatan	380	460	82,61	3,80	4,60
2	Ketersediaan dan kondisi fasilitas kesehatan	335	452	74,12	3,35	4,52
3	Kondisi peron dalam memberikan aksesibilitas naik/turun penumpang	378	451	83,81	3,78	4,51
4	Ketersediaan dan kondisi area titik kumpul (<i>assembly point</i>)	348	444	78,38	3,48	4,44
Keamanan						
5	Ketersediaan dan kondisi fasilitas keamanan (CCTV)	351	459	76,47	3,51	4,59
6	Kemampuan petugas keamanan dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi penumpang di stasiun	392	455	86,15	3,92	4,55
7	Kondisi lampu penerangan di stasiun	381	449	84,86	3,81	4,49
Kehandalan/Keteraturan						
8	Kecepatan petugas loket dalam melayani pembelian tiket elektronik	390	449	86,86	3,90	4,49
9	Ketersediaan dan kondisi <i>vending machine</i> untuk melakukan pembelian ataupun <i>top up</i> tiket elektronik	377	442	85,29	3,77	4,42

10	Ketersediaan dan kejelasan informasi mengenai tata cara pembelian dan <i>top up</i> tiket elektronik	380	444	85,59	3,80	4,44
11	Kualitas pengeras suara saat menyampaikan informasi waktu kedatangan kereta ataupun gangguan perjalanan yang terjadi	403	454	88,77	4,03	4,54
Kenyamanan						
12	Ketersediaan dan kondisi toilet dalam memberikan kenyamanan bagi para pengguna	332	461	72,02	3,32	4,61
13	Kondisi musholla dan tempat wudhu dalam memberikan kenyamanan bagi para pengguna	344	450	76,44	3,44	4,50
14	Ketersediaan dan kondisi fasilitas sirkulasi udara (AC/kipas angin/ventilasi udara)	338	442	76,47	3,38	4,42
15	Kebersihan dan kerapihan stasiun	365	462	79,00	3,65	4,62
Kemudahan						
16	Ketersediaan dan kondisi informasi pelayanan yang disampaikan, baik dalam bentuk visual ataupun audio/suara	385	459	83,88	3,85	4,59
17	Kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan jika terjadi gangguan perjalanan kereta	372	455	81,76	3,72	4,55
18	Ketersediaan informasi angkutan lanjutan di Stasiun Grogol	331	449	73,72	3,31	4,49
19	Ketersediaan fasilitas layanan penumpang untuk memberikan informasi perjalanan ataupun layanan pengaduan	358	454	78,85	3,58	4,54
20	Ketersediaan dan kondisi area parkir	251	432	58,10	2,51	4,32
21	Kelancaran sirkulasi kendaraan yang masuk, keluar, ataupun parkir	264	447	59,06	2,64	4,47
22	Kelancaran sirkulasi penumpang saat memasuki stasiun ataupun keluar stasiun	316	455	69,45	3,16	4,55
23	Ketersediaan ruang yang diberikan untuk memudahkan para penumpang ataupun calon penumpang stasiun dalam mengakses (naik, turun, dan menunggu) angkutan umum	303	455	66,59	3,03	4,55
Kesetaraan						
24	Ketersediaan dan kondisi fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus	334	450	74,22	3,34	4,50
25	Ketersediaan dan kondisi ruangan untuk ibu menyusui	287	446	64,35	2,87	4,46
Rata-Rata					77,07	3,4780
						4,5104

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian (TK_i) yang masih di bawah 100%, yaitu sebesar 77,07%. Artinya secara keseluruhan kinerja dari atribut tersebut masih belum sesuai dengan yang diharapkan, sehingga belum memenuhi kepuasan pengguna stasiun. Selain itu nilai tingkat kesesuaian untuk masing-masing atribut yang masih berada di bawah rata-rata menandakan bahwa atribut tersebut harus ditingkatkan lagi kinerjanya. Sedangkan untuk atribut yang memiliki tingkat kesesuaian di atas rata-rata menandakan atribut tersebut sudah baik.

Selanjutnya dilakukan pemetaan hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 2, sehingga dapat dianalisis berdasarkan posisi dari masing-masing atribut tersebut.



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius di Stasiun Grogol

Atribut pada kuadran A merupakan atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditangani, karena atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kepuasan akan kinerjanya masih rendah. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran A yaitu:

- a. Ketersediaan dan kondisi fasilitas kesehatan;
- b. Ketersediaan dan kondisi toilet dalam memberikan kenyamanan bagi para pengguna;
- c. Kelancaran sirkulasi penumpang saat memasuki stasiun ataupun keluar stasiun;
- d. Ketersediaan ruang yang diberikan untuk memudahkan para penumpang ataupun calon penumpang stasiun dalam mengakses angkutan umum.

Atribut pada kuadran B merupakan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak Stasiun Grogol, karena bagi pengguna stasiun atribut ini memiliki kepentingan yang tinggi dan kinerjanya sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak stasiun. Atribut pada kuadran B yaitu:

- a. Ketersediaan dan kondisi fasilitas keselamatan;
- b. Ketersediaan dan kondisi fasilitas keamanan;
- c. Kemampuan petugas keamanan dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi penumpang di stasiun;
- d. Kualitas pengeras suara saat menyampaikan informasi waktu kedatangan kereta ataupun gangguan perjalanan yang terjadi;
- e. Kebersihan dan kerapian stasiun;
- f. Ketersediaan dan kondisi informasi pelayanan yang disampaikan, baik dalam bentuk visual ataupun audio/suara;
- g. Kecepatan dan ketepatan informasi yang diberikan jika terjadi gangguan perjalanan kereta;
- h. Ketersediaan fasilitas layanan penumpang untuk memberikan informasi perjalanan ataupun layanan pengaduan.

Atribut pada kuadran C merupakan atribut yang bagi pengguna stasiun memiliki kepentingan yang rendah (kurang penting) dan kepuasan akan kinerjanya juga rendah. Meskipun tergolong kurang penting dan bukan menjadi prioritas utama untuk ditangani, namun tetap harus diperhatikan sesuai kebutuhan dan harapan pengguna stasiun. Atribut pada kuadran C yaitu:

- a. Kondisi musholla dan tempat wudhu dalam memberikan kenyamanan bagi para pengguna;
- b. Ketersediaan dan kondisi fasilitas sirkulasi udara;
- c. Ketersediaan informasi angkutan lanjutan;
- d. Ketersediaan dan kondisi area parkir;
- e. Kelancaran sirkulasi kendaraan yang masuk, keluar ataupun parkir;
- f. Ketersediaan dan kondisi fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus;
- g. Ketersediaan dan kondisi ruangan ibu menyusui.

Atribut pada kuadran D menandakan bahwa terdapat beberapa atribut yang bagi pengguna stasiun kurang penting, namun kinerjanya

dilaksanakan dengan sangat baik oleh pihak stasiun. Oleh karena itu atribut pada kuadran ini bukan menjadi prioritas utama untuk ditangani dan tidak memerlukan perbaikan. Atribut pada kuadran D yaitu:

- a. Kondisi peron dalam memberikan aksesibilitas naik/turun penumpang;
- b. Ketersediaan dan kondisi area titik kumpul;
- c. Kondisi lampu penerangan di stasiun;
- d. Kecepatan petugas loket dalam melayani pembelian tiket elektronik;
- e. Ketersediaan dan kondisi *vending machine* untuk melakukan pembelian atau *top-up* tiket elektronik;
- f. Ketersediaan dan kejelasan informasi mengenai tata cara pembelian dan *top up* tiket elektronik.

Solusi Alternatif

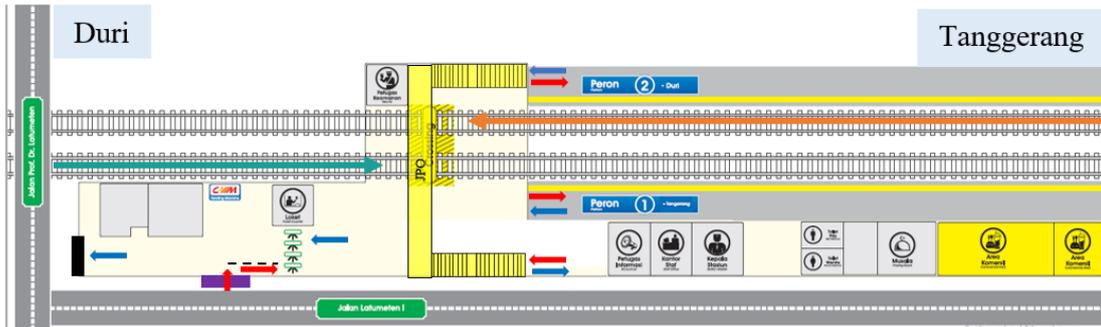
Berdasarkan hasil yang didapatkan, maka diperlukan solusi alternatif untuk meningkatkan kinerja pada atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditangani yaitu atribut yang berada pada kuadran A. Berikut solusi alternatif yang dapat diberikan:

- a. Ketersediaan dan kondisi fasilitas kesehatan
Pihak stasiun dapat melengkapi tolok ukur yang belum terpenuhi yaitu dengan menyediakan tabung oksigen. Selain itu pihak stasiun juga dapat memperlengkapi obat-obatan pada kotak P3K.
- b. Ketersediaan dan kondisi toilet dalam memberikan kenyamanan bagi para pengguna
Pihak stasiun dapat melengkapi tolok ukur yang belum terpenuhi yaitu menambahkan fasilitas wastafel dan toilet difabel pada toilet pria. Adanya petugas yang sigap untuk melakukan pembersihan secara rutin juga diperlukan agar toilet selalu bersih dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna.
- c. Kelancaran sirkulasi penumpang saat memasuki stasiun ataupun keluar stasiun
Pihak stasiun dapat memisahkan *gate* masuk dan *gate* keluar penumpang pada *gate* elektronik. Hal ini dikarenakan pada jam sibuk pagi, 4 *gate* elektronik digunakan untuk penumpang yang turun di Stasiun Grogol untuk menghindari adanya penumpukan penumpang pada area *crossing*. Oleh karena itu *gate* elektronik dapat diatur dengan menyediakan 1 *gate* untuk penumpang yang ingin masuk dan 3 *gate* lainnya untuk penumpang yang ingin keluar. Begitupun saat jam sibuk sore, 1 *gate* untuk penumpang yang ingin keluar dan 3 *gate* untuk penumpang yang ingin masuk.
Pihak Stasiun juga dapat memisahkan pintu masuk dan pintu keluar penumpang untuk mengurangi kepadatan yang terjadi akibat masih tergabungnya akses masuk dan keluar penumpang. Pintu utara dapat diberlakukan

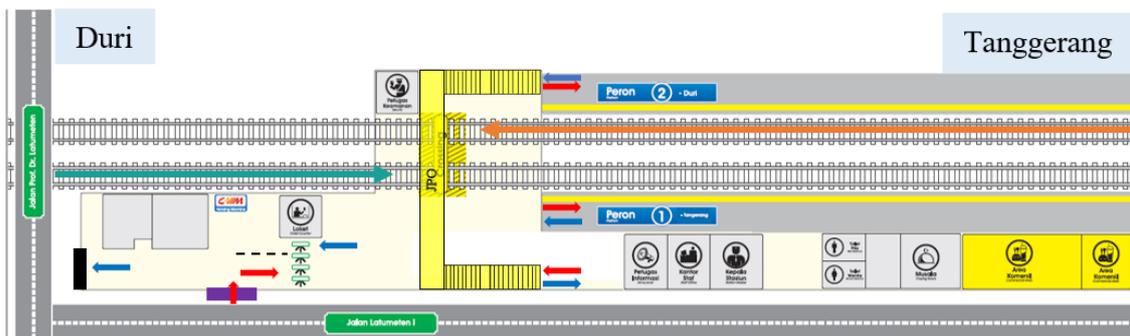
sebagai pintu masuk dan pintu timur sebagai pintu keluar.

Selain itu perlu adanya pembangunan jembatan penyebrangan sebagai pengganti

area *crossing* yang masih berada di atas jalan rel kereta. Berikut Gambar 3 dan Gambar 4 yang akan menampilkan gambaran solusi untuk mengatasi sirkulasi penumpang di Stasiun Grogol.



Gambar 3. Penanganan Sirkulasi Penumpang Saat Jam Sibuk Pagi



Gambar 4. Penanganan Sirkulasi Penumpang Saat Jam Sibuk Sore

Keterangan:

- Pintu Timur
- Pintu Utara
- ← Kereta dari arah Tangerang – Duri
- Kereta dari arah Duri – Tangerang
- ← Sirkulasi Kedatangan Penumpang
- Sirkulasi Keberangkatan Penumpang

rata-rata tingkat kesesuaian yang masih di bawah 100%, yaitu 77,07%. Artinya secara keseluruhan kinerja dari atribut tersebut masih belum sesuai dengan yang diharapkan, sehingga belum memenuhi kepuasan pengguna stasiun. Hal ini dapat dilihat dari posisi atribut pada kuadran A yang menjadi prioritas utama untuk ditangani.

- d. Ketersediaan ruang yang diberikan untuk memudahkan para penumpang ataupun calon penumpang stasiun dalam mengakses angkutan umum

Perlu adanya kajian khusus untuk melakukan penataan kawasan stasiun, seperti menyediakan jalur khusus untuk angkutan umum dan ojek *online* sehingga memberi kemudahan untuk melakukan integrasi berbagai moda transportasi.

Solusi alternatif yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja atribut pada kuadran A yaitu dengan melengkapi tolok ukur yang masih belum terpenuhi seperti tabung oksigen, fasilitas wastafel dan toilet difabel pada toilet pria, serta perlu menyediakan petugas yang sigap membersihkan toilet secara rutin. Kemudian untuk menangani sirkulasi penumpang, pihak stasiun dapat memisahkan *gate* masuk dan *gate* keluar penumpang pada *gate* elektronik, memisahkan pintu masuk dan pintu keluar penumpang, dan membangun jembatan penyebrangan untuk menggantikan area *crossing* yang saat ini masih berada di atas jalan rel kereta. Selain itu perlu adanya kajian khusus untuk melakukan penataan kawasan stasiun, seperti menyediakan jalur khusus untuk angkutan umum dan ojek *online* sebagai upaya menangani permasalahan ketersediaan ruang untuk kemudahan mengakses angkutan umum.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas di Stasiun Grogol, saat ini stasiun telah memenuhi 78,72% tolok ukur yang ada di Standar Pelayanan Minimum pada PM 63 Tahun 2019, dengan 10 tolok ukur yang belum terpenuhi.

Kemudian dari hasil analisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Grogol, diperoleh nilai

REFERENSI

- Martinez, C. L.** (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting. Arizona: Center Point Institute. Inc.*
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM 63.** (2019). *Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.*
- Pradana, M. F., Budiman, A., & Arif, I.** (2018). Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang. *Jurnal Kajian Teknik Sipil*, 3(2), 94–104.
- PT. KCI.** (2020). *Data Jumlah Penumpang KRL di Stasiun Grogol.*
- Riduwan, & Akdon.** (2015). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika.* Alfabeta.
- Saptutyningsih, E., & Setyaningrum, E.** (2020). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Alat Analisis.* Gosyen Publishing.
- Sugiyono.** (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Sukardi, & Chandrawatisma, C.** (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar Bali. *Jurnal Teknik Industri Pertanian*, 18(2), 106–117.
- Supranto, J.** (2012). *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran* (7th ed.). PT. Rineka Cipta.