

Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Simpang Haru, Kota Padang

Maiyozzi Chairi, Widiawati Purba, Violita Nirma Putri

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

E-mail: maiyozzi@upiyptk.ac.id

Abstrak

Stasiun Simpang Haru, Kota Padang dibuka pada 22 Agustus 1891. Stasiun ini terletak di jalan Stasiun No.1 Simpang Haru, Kecamatan Padang Timur, Padang, Sumatera Barat merupakan stasiun kereta api kelas besar yang berada dalam pengelolaan PT.Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatra Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan stasiun kereta api simpang haru dengan menggunakan metode survey lapangan serta melakukan pengamatan di Stasiun Simpang Haru yang akan di bandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dan penyebaran kuisioner tentang pelayanan Stasiun Simpang Haru secara langsung kepengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan Servqual (*Service Quality*). Stasiun Simpang Haru memenuhi 86,66% fasilitas yang diatur oleh tabel Permenhub No.48 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di stasiun Simpang haru, maka dapat disimpulkan bahwa dari perhitungangap secara keseluruhan ruang tunggu stasiun memiliki tempat duduk yang memadai dengan nilai gap sebesar -1.25, sedangkan dalam tingkat kepentingan ruang tunggu stasiun memiliki tempat yg memadai berada prioritas yang ke-9. Yang berarti bahwa apa yang diharapkan pengguna jasa cukup terpenuhi. Darihasil pengolahan analisis gap per dimensi dapat diketahui bahwa dimensi *emphaty* (empati) menempati rangking terakhir karna memiliki nilai gap yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria dalam dimensi *emphaty* (empati) perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

Kata Kunci : Service Quality, Pengguna Jasa, Tingkat Kepuasan

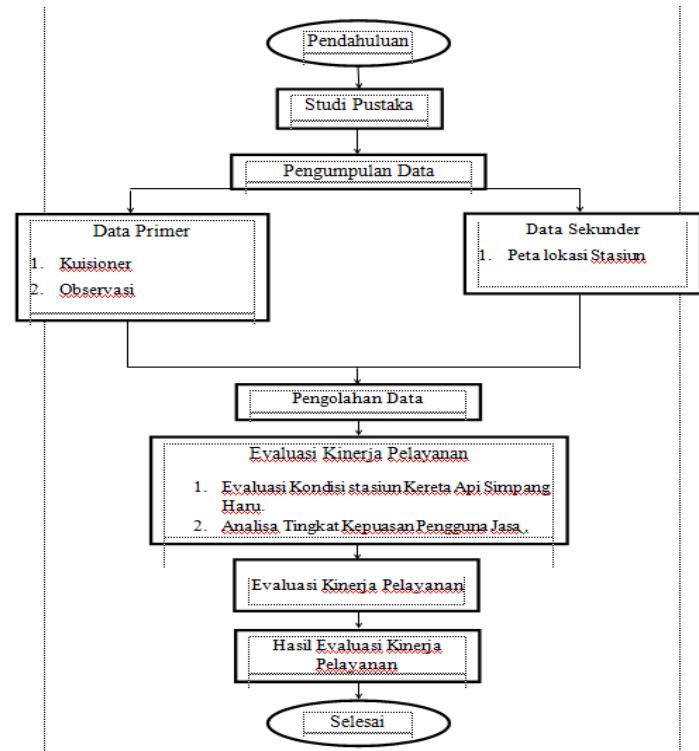
1. Pendahuluan

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat sekarang, maka di imbangi dengan sumber daya manusia yang berkompeten dan trampil dibidangnya masing- masing. Untuk menjamin agar transportasi dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat, maka pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan khususnya pada loket/stasiun agar masyarakat merasakan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Stasiun KA merupakan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang, tempat untuk pembelian tiket dan tempat untuk menunggu keberangkatan yang menggunakan jasa transportasi kereta api. Selain stasiun pada masa lalu dikenal juga dengan halte kereta api yang memiliki fungsi yang sama dengan stasiun kereta api, untuk daerah/kota yang baru dibangun mungkin stasiun portable dapat dipergunakan sebagai halte kereta. Stasiun besar biasanya diberi perlengkapan sarana dan prasarana yang lebih banyak dari pada stasiun kecil untuk menunjang kenyamanan penumpang maupun calon penumpang kereta api. Dilihat dari kapasitas angkut dan keandalannya, untuk angkutan penumpang kereta api memiliki keunggulan untuk perjalanan-perjalanan yang bersifat komuter (kereta api perkotaan), karna layanan ini sangat membutuhkan ketepatan waktu, sehingga kereta api sangat dapat diandalkan. Pesaing utama kereta api untuk angkutan penumpang jarak jauh adalah pesawat udara, sedangkan untuk angkutan barang kereta api bersaing dengan angkutan darat yang mempunyai jangkauan yang lebih luas dan dapat melayani antar pulau. Beberapa peraturan perkeretaapian tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor9 tahun 2011 Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan orang dengan kereta api. Stasiun Simpang Haru, Kota Padang yang dibuka pada 22 Agustus 1891. Stasiun ini terletak di

jalan Stasiun No.1 Simpang Haru, Kecamatan Padang Timur, Padang, Sumatera Barat merupakan stasiun kereta api kelas besar yang berada dalam pengelolaan PT.Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatra Barat. Stasiun ini melayani kawasan Padang dan Pariamansekitar, dan sekarang juga ada penambahan rute Padang-Kayu Tanam. Stasiun ini merupakan stasiun yang dekat dengan pusat kota sehingga mudah di jangkau oleh masyarakat serta biaya tiket yang murah.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Bagan Alur Penelitian



Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian

Penjelasan Bagan Alur

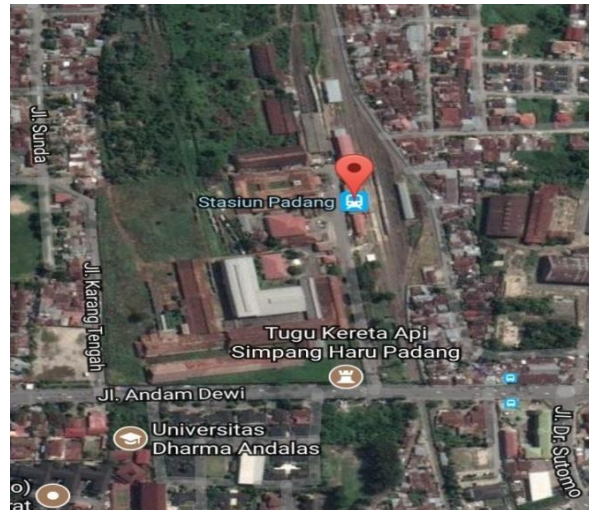
1. Pendahuluan
Sebelum melakukan survey sebaiknya kita membuat rencana/alur penelitian. Ini bertujuan agar tidak terjadi kendala-kendala yang tidak diinginkan pada saat melakukan survey.
2. Persiapan dan Pengambilan data
Untuk melakukan survey kita memerlukan persiapan sebagai berikut :
 - a. Pena
 - b. Formulir kuisioner
 - c. Kamera
3. Data Primer
Data primer adalah data yang didapat langsung dari lapangan.
4. Data Sekunder
Data yang didapat dari berbagai sumber yang ada diinternet, buku dan jurnal yang terkait dengan judul skripsi serta data yang didapat dari sebuah lembaga.
5. Pembahasan dan Evaluasi Data
Didalam evaluasi ini surveyor harus mempunyai data yang akurat, dimana data tersebut didapat dari survey yang dilakukan pada jam-jam keberangkatan kereta api.

Evaluasi data yang telah didapat disesuaikan dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.

6. Kesimpulan dan saran

Setelah dilakukan pembahasan dan evaluasi data yang didapat dari survey, disesuaikan dengan standar pelayanan minimum di stasiun.

2.2 Peta Lokasi Penelitian



Gambar 2. Peta Lokasi Penelitian

Sumber : Google Maps

2.3 Penentuan Sampel

Pertanyaan seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Sampel yang akan diambil adalah 100 responden calon penumpang kereta api simpang haru, kota Padang.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Simpang Haru terhadap Pelayanan Stasiun Simpang Haru

1. Analisis Pengumpulan Data

Data Penyebaran kuisisioner yang telah diisi oleh responden pengguna jasa Stasiun Kereta api Simpang Haru didapat data-data sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Wanita	40	40
Pria	60	60
Total	100	100.00

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai penelitian

berdasarkan jenis kelamin, yaitu responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 40 responden dengan persentase 40%, sedangkan responden yang berjenis kelamin pria sebanyak 60 responden dengan persentase 60%. Dari hasil olahan data diatas terlihat bahwasanya responden yang berjenis kelamin pria lebih mendominasi penelitian ini.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
<20 tahun	16	16
21-25 tahun	31	31
26-30 tahun	23	23
31-35 tahun	18	18
>36 tahun	12	12
Total	100	100

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai penelitian berdasarkan Umur, yaitu responden yang berumur 21-25 tahun lebih mendominasi penelitian ini.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	29	29
Wiraswasta	14	14
Karyawan	22	22
PNS/TNI/Polri	20	20
Lainnya	15	15
Total	100	100

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai penelitian berdasarkan Pekerjaan, yaitu responden yang bekerja sebagai Pelajar/mahasiswa dengan persentase 29 % lebih mendominasi penelitian ini.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Perjalanan

Banyak Perjalanan/minggu	Frekuensi	Persentase (%)
1-3 kali	18	18
4-6 kali	35	35
7-9 kali	21	21
>9 kali	26	26
Total	100	100

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari tabel diatas diketahui bahwa terdapat 100 responden sebagai penelitian berdasarkan banyaknya perjalanan, yaitu responden yang banyak melakukan perjalanan melalui stasiun yaitu sebanyak 4-6 kali dalam seminggu dengan persentase 35%.

2. Pengolahan Data Primer

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variable yang diukur memang benar-benar variable yang hendak diteliti.

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Output SPSS v.22

No	Hasil Uji	R Tabel 5% (N=100)	Keterangan
1	0.645	0.195	Valid
2	0.645	0.195	Valid
3	0.6	0.195	Valid
4	0.68	0.195	Valid
5	0.698	0.195	Valid
6	0.746	0.195	Valid
7	0.669	0.195	Valid
8	0.604	0.195	Valid
9	0.712	0.195	Valid
10	0.713	0.195	Valid
11	0.633	0.195	Valid
12	0.628	0.195	Valid
13	0.701	0.195	Valid
14	0.692	0.195	Valid
15	0.684	0.195	Valid
16	0.666	0.195	Valid
17	0.588	0.195	Valid
18	0.477	0.195	Valid
19	0.656	0.195	Valid
20	0.606	0.195	Valid

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

b. Uji Reliabilitas

Menurut Anastasia dan Susana (1997), reliabilitas adalah sesuatu yang merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen yang berbeda, atau dibawah kondisi pengujian yang berbeda.

Menurut Wiratma Sujerweni (2014), kuisioner dinyatakan reliable jika nilai Cronbach alpha >0.6.

Tabel 4.6 Pengujian Statistik Reliabilitas Output SPSS v.22

conh alpha	banyak variabel	Alpha	Keterangan
0.929	20	0.6	Reliabel

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

3. Analisis Metode Service Quality

- a. Menghitung angka tingkat kepuasan (kinerja) setiap atribut. Contoh perhitungan bobot setiap variable :

Sangat tidak setuju : 1

Tidak setuju 2

Cukup setuju 3

Setuju 4

Sangat Setuju 5

n = banyaknya jawaban setiap point

bobot = $(n_1 \times \text{point}) + (n \times \text{point}) \dots \dots \dots (4.1)$

bobot = $(0 \times 1) + (5 \times 2) + (29 \times 3) + (42 \times 4) + (24 \times 5)$
= 385

Tabel 4.7 Nilai Rekapitulasi Data Presepsi Pelanggan sesuai dengan Tingkat Kepentingan

No	Kriteria	Jawaban Tingkat Persepsi					jmlh	Bobot
		STS	TS	CS	S	SS		
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	0	5	29	42	24	100	385
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	0	3	36	36	25	100	383
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	0	19	25	39	17	100	354
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	3	15	34	33	15	100	342
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	4	17	28	37	14	100	340
6	Fasilitas bagi orang cacat cukup memadai	0	11	27	38	24	100	375
7	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	0	5	26	33	36	100	400
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	1	10	24	39	26	100	379
9	Fasilitas umum (Kantin,mushalla,ATM,dll) cukup memadai	0	3	27	47	23	100	390
10	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	0	3	21	35	41	100	414
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	2	13	26	35	24	100	366
12	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	0	1	24	37	38	100	412
13	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	2	6	26	42	24	100	380
14	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	0	0	25	41	34	100	409

15	Sarana tempat untuk menampung keluhan, kritik dan saran cukup memadai	2	7	29	31	31	100	382
16	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	0	3	22	36	39	100	411
17	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	0	7	21	44	28	100	393
18	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	1	1	22	37	39	100	412
19	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	3	8	25	28	36	100	386
20	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	0	7	27	39	27	100	386

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari tabel dapat diketahui variable tingkat kepuasan menurut pengguna jasa stasiun Simpang haru yang mempunyai bobot tertinggi adalah variable 10 terkait petugas loket stasiunramah dan sopan dengan nilai bobot sebesar 414. Sedangkan untuk bobot terendah adalah variable 5 terkait ruang tunggu di stasiun memiliki tempat duduk yang memadai dengan nilai bobot sebesar 340.

Kepuasan (kinerja) setiap atribut, angka tingkat kepentingan setiap atribut pertanyaan dihitung dengan rumus :

$$SQp = \frac{1}{M} \sum_{i=1}^k TS_{ij} \dots\dots\dots(4.2)$$

$$SQp = \frac{1}{100} \sum_{i=1}^k 385 = 3.85$$

Dimana :

SQp = angka tingkat kepuasan atribut i

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

M = total responden

k = jumlah atribut

Tabel 4.8 Nilai kinerja pelayanan pada stasiun Simpang haru

No	Pertanyaan	Skor Total	NilaiTingkat Kepentingan
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	385	3.85
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	383	3.83
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	354	3.54
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	342	3.42
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	340	3.4
6	Fasilitas bagi orang cacat cukup memadai	375	3.75
7	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	400	4
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	379	3.79

9	Fasilitas umum (Kantin,mushalla,ATM,dll) cukup memadai	390	3.9
10	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	414	4.14
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	366	3.66
12	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	412	4.12
13	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	380	3.8
14	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	409	4.09
15	Sarana tempat untuk menampung keluhan,kritik dan saran cukup memadai	382	3.82
16	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	411	4.11
17	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	393	3.93
18	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	412	4.12
19	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	386	3.86
20	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	386	3.86

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

b. Menghitung angka tingkat kepentingan (harapan) setiap atribut

Contoh perhitungan bobot setiap variable tingkat kepentingan atau harapan

menurut responden :

Sangat Tidak Perlu	1
Tidak Perlu	2
Cukup Perlu	3
Perlu	4
Sangat Perlu	5

n = banyaknya jawaban setiap point

bobot = $(n_1 \times \text{point}) + (n_n \times \text{point}) \dots \dots \dots (4.3)$

$$\text{bobot} = (0 \times 1) + (2 \times 2) + (7 \times 3) + (30 \times 4) + (61 \times 5) \\ = 450$$

Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Data Harapan Pelanggan sesuai dengan Tingkat Kepentingan

No	Kriteria	Jawaban Tingkat Harapan					jmlh	Bobot
		STP	TP	CP	P	SP		
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	0	2	7	30	61	100	450
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	0	0	5	25	70	100	465
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	0	1	3	25	71	100	466

4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	0	0	7	28	65	100	458
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	0	0	7	21	72	100	465
6	Fasilitas bagi orang cacat cukup memadai	0	0	3	25	72	100	469
7	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	0	0	10	25	65	100	455
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	0	3	4	31	63	101	457
9	Fasilitas umum (Kantin,mushalla,ATM,dll) cukup memadai	0	0	4	41	55	100	451
10	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	0	1	8	16	75	100	465
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	0	3	2	29	66	100	458
12	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	0	1	5	20	74	100	467
13	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	0	2	4	20	74	100	466
14	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	0	0	7	29	64	100	457
15	Sarana tempat untuk menampung keluhan,kritik dan saran cukup memadai	1	0	7	13	79	100	469
16	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	0	2	3	22	73	100	466
17	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	0	0	3	28	69	100	466
18	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	0	0	2	19	79	100	477
19	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	1	3	5	28	63	100	449
20	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	1	0	4	27	68	100	461

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui variable tingkat kepentingan menurut pengguna jasa Stasiun Simpang haru yang mempunya bobot tertinggi adalah pada variable 18 terkait ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan dengan bobot sebesar 477, sedangkan untuk bobot terendah adalah pada variable 19 terkait petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan dengan nilai bobot sebesar 449.

Tabel 4.10 Nilai Harapan Pelayanan pada Stasiun Simpang Haru

No	Pertanyaan	Skor Total	NilaiTingkat Harapan
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	450	4.5
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	465	4.65

3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	466	4.66
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	458	4.58
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	465	4.65
6	Fasilitas bagi orang cacat cukup memadai	469	4.69
7	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	455	4.55
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	457	4.57
9	Fasilitas umum (Kantin,mushalla,ATM,dll) cukup memadai	451	4.51
10	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	465	4.65
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	458	4.58
12	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	467	4.67
13	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	466	4.66
14	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	457	4.57
15	Sarana tempat untuk menampung keluhan,kritik dan saran cukup memadai	469	4.69
16	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	466	4.66
17	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	466	4.66
18	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	477	4.77
19	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	449	4.49
20	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	461	4.61

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

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

$$SQ_i = \frac{1}{M} \sum_{j=1}^k TS_{ij} \dots\dots\dots(4.4)$$

$$SQ_i = \frac{1}{100} \sum_{j=1}^k 45$$

$$0 = 4.5$$

Dimana :

SQ_i = angka tingkat kepuasan atribut i

TS_{ij} = total nilai jawaban responden tingkat kepentingan untuk atribut

M = total responden

k = jumlah atribut

- c. Menghitung kesenjangan (GAP) dari tingkat kepentingan dan kepuasan setiap atribut pernyataan. angka kesenjangan (GAP) setiap atribut dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor GAP} = \text{Skor Kepuasan} - \text{Skor Kepentingan} \dots\dots\dots(4.5)$$

$$\text{Skor GAP} = 3.85 - 4.5 = -0.65$$

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis peratribut pelayanan dapat diketahui bahwa variable 5 terkait ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai menempati rangking pertama dengan skor nilai GAP -1.25, sehingga variable 5 ini dinilai merupakan atribut yang paling diharapka pelayanannya sertakinerjanya.

Tabel 4.11 Nilai Servqual (Gap) Per Kriteria antara Persepsi dan Harapan Pelanggan

No	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
1	Stasiun kereta api mempunyai area parkir yang memadai, tertib dan aman	3.85	4.5	-0.65	Rank 13
2	Stasiun memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas	3.83	4.65	-0.82	Rank 8
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	3.54	4.66	-1.12	Rank 3
4	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	3.42	4.58	-1.16	Rank 2
5	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	3.4	4.65	-1.25	Rank 1
6	Fasilitas bagi orang cacat cukup memadai	3.75	4.69	-0.94	Rank 4
7	Informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta jelas dan mudah dimengerti	4	4.55	-0.55	Rank 16
8	Toilet distasiun bersih dan memadai	3.79	4.57	-0.78	Rank 9
9	Fasilitas umum (Kantin,mushalla,ATM,dll) cukup memadai	3.9	4.51	-0.61	Rank 15
10	Petugas loket stasiun ramah dan sopan	4.14	4.65	-0.51	Rank 19
11	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	3.66	4.58	-0.92	Rank 5
12	Stasiun kereta memiliki alat pengeras suara pengumuman terdengar jelas	4.12	4.67	-0.55	Rank 17
13	Proses pemeriksaan barang dan penumpang berlangsung cepat dan mudah	3.8	4.66	-0.86	Rank 7
14	Sistem pembelian tiket mudah didapatkan	4.09	4.57	-0.48	Rank 20
15	Sarana tempat untuk menampung keluhan,kritik dan saran cukup memadai	3.82	4.69	-0.87	Rank 6
16	Harga tiket cukup memadai dan terjangkau oleh konsumen	4.11	4.66	-0.55	Rank 18
17	Ketepatan kedatangan kereta api sesuai dengan jadwal	3.93	4.66	-0.73	Rank 11
18	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	4.12	4.77	-0.65	Rank 12
19	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	3.86	4.49	-0.63	Rank 14
20	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	3.86	4.61	-0.75	Rank 10

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Dari hasil perhitungan nilai servqual (gap) per criteria diperoleh lima criteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima criteria dengan nilai servqual terbesar yang harus menjadi perhatian PT.KAI Simpang Haru kota Padang yaitu:

Tabel 4.12 Nilai Servqual Per Kriteria Terbesar

No	Kriteria	Persepsi	Harapan	GAP	Rank
1	Ruang tunggu distasiun memiliki tempat duduk yang memadai	3.4	4.65	-1.25	Rank 1
2	Ruang tunggu distasiun cukup nyaman dan bersih	3.42	4.58	-1.16	Rank 2
3	Ruang tunggu distasiun cukup luas	3.54	4.66	-1.12	Rank 3
4	Fasilitas bagi orang cacat cukup memadai	3.75	4.69	-0.94	Rank 4
5	Petugas stasiun mudah dikenali serta mudah dimintai keterangan	3.66	4.58	-0.92	Rank 5

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Hasil perhitungan nilai servqual (gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak PT. KAI Simpang Aru kota Padang telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat kepentingan dan seberapa jauh peran criteria tersebut dalam tingkat kualitas pelayanan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

Tabel 4.14 Nilai Servqual Gap Keseluruhan Antara Persepsi Dan Harapan Pelanggan

NO	DIMENSI	PERSEPSI	HARAPAN	GAP	RANK
1	Tangibles	3.742	4.617	-0.875	Rank 1
2	Responsiveness	3.84	4.54	-0.7	Rank 2
3	Emphaty	4.14	4.65	-0.51	Rank 5
4	Reliability	3.96	4.654	-0.694	Rank 3
5	Assurance	4.11	4.66	-0.55	Rank 4
Total		3.9584	4.6242	-0.6658	

Sumber : Data Hasil Analisis 2018

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis perdimensi dapat diketahui bahwa dimensi *Tangibles* menempati rangking pertama dengan nilai skor -0.875, kemudian dimensi *Responsiveness* menempati rangking kedua dengan skor -0.7, rangking ketiga dan keempat yaitu *Reliability* -0.694 dan *Assurance* -0.55, dan rangking terakhir adalah dimensi *Emphaty* dengan skor -0.51. hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi *empathy* perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan peningkatan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhandimensi diatas belum memenuhi harapan dari pengguna jasa dan perlu ada perbaikan atau peningkatan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan stasiun Simpang haru.

Dari perhitungan gap secara keseluruhan ruang tunggu stasiun memiliki tempat duduk yang memadai dengan nilai gap sebesar -1.25. sedangkan dalam tingkat kepentingan ruang tunggu stasiun memiliki tempat yg memadai berada prioritas yang ke-9. Yang berarti bahwa apa yang diharapkan pengguna jasa cukup terpenuhi/cukup puas.

4. Kesimpulan

Stasiun Simpang haru memenuhi 86,66% fasilitas yang diatur oleh tabel Permenhub No.48 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa stasiun terhadap pelayanan stasiun Simpang haru. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di stasiun Simpang haru, maka dapat disimpulkan bahwa kriteria yang menggunakan jasa layanan stasiun Simpang haru sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan rata-rata usia 21-25 tahun, dengan maksud perjalanan untuk bekerja. Rata-rata alasan mereka menggunakan Kereta api karna lebih cepat dibandingkan dengan transportasi darat lainnya dengan frekuensi perjalanan 4-6 kali/minggu. Dari perhitungan gap secara keseluruhan ruang tunggu stasiun memiliki tempat duduk yang memadai dengan nilai gap sebesar -1.25. sedangkan dalam tingkat kepentingan ruang tunggu stasiun memiliki tempat yg memadai berada prioritas yang ke-9. Yang berarti bahwa apa yang diharapkan pengguna jasa cukup terpenuhi. Dari hasil pengolahan analisis gap per dimensi dapat diketahui bahwa dimensi *emphaty*(empati) menempati rangking terakhir karna memiliki nilai gap yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria dalam dimensi *emphaty* (empati) perlu atau lebih diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan. Sedangkan jika dilihat dari keseluruhan nilai gap negative bukan berarti apa yang diharapkan pengguna jasa belum sesuai dengan apa yang diperoleh oleh pengguna jasa dan perlu ada perbaikan pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan daya tarik pengguna jasa untuk memakai jasa layanan stasiun Simpang haru.

Daftar Pustaka

- [1] Anastasia, A dan Susana Urbina (1997). *Psychological Testing*. New Jersey : Prentice- Hall Inc.
- [2] Hapsoro Tri Utomo, Suryo. (2013), *Jalan Rel*, Beta Offset Yogyakarta, Yogyakarta.
- [3] Intari, Dwi Esti., Irma, Suryani., iswant, Septya., (2017), *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor di Kota Bogor*. Jawa barat.
- [4] Menteri Perhubungan. (n.d). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.48 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*. September 11, 2015. Jakarta
- [5] Menteri Perhubungan. (n.d). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No.29 tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. 2011. Jakarta.
- [6] 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.
- [7] Miro S.E., MSTR., Fidel. (2005), *Perencanaan Transportasi*, Erlangga. Jakarta
- [8] Kaufman, Ron (2016), *Up Your Service*, Ron Kaufman Pte Ltd. Singapura
- [9] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L., (1998). *Servqual : A Multiple-Item Scale for measuring Consumer Perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*. 64, 12-40
- [10] Pramesti, Getut. (2013), *Smart Olah Data Penelitian SPSS v21*, PT.Elex Media Komputindo. Jakarta
- [11] Siregar, Muchtarudin. (2012). *Beberapa Masalah Ekonomi dan Manajemen Transportasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- [12] Sujarweni, V. Wiratna. 2014 *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah di Pahami*.

Civil Engineering Collaboration

Vol. 4 No. 2, Oktober 2019, HAL 32-45

eISSN: 2615-5915

Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- [13] Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [14] Warpani, Suwardjoko., (1990). Merencanakan Sistem Perangkutan. ITB, Bandung