

# Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Standar Pelayanan Minimum

Alfien May Ferro<sup>1</sup>, Amrita Winaya Shita Dewi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Sipil, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Email: <sup>1</sup>[alfienmayferro@gmail.com](mailto:alfienmayferro@gmail.com), <sup>2</sup>[dsw.amrita@gmail.com](mailto:dsw.amrita@gmail.com)

## **Abstract**

Bojonegoro has a large station not far from the center of the city. It is said to be a large station because it has operating facilities, traffic frequencies, and other supporting facilities. The facilities at this station are also quite complete, from the counter service, boarding pass, to self-check-in like at the airport. This study aims to determine whether Bojonegoro Station's service performance is following the Minimum Service Standards (SPM) and find out the satisfaction of service users of the existing facilities at Bojonegoro Station by using the IPA (*Importance Performance Analysis*) method. The survey was conducted for one day with 100 respondents. For completeness of facilities ranging from special disabled toilets that have been built to the platform being renovated, it meets the Minimum Service Standard. From the Cartesian diagram that goes into quadrant I, most of it is officer and cleaning services. This means Bojonegoro Station must improve the service quality of the officers and the cleanliness of the station.

**Keywords:** *Important Performance Analysis, Minimum Service Standards, Bojonegoro Station*

## **Abstract**

Bojonegoro memiliki stasiun kereta api yang tidak jauh dari pusat kota. Dikatakan stasiun besar karena memiliki fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas dan fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas di terminal ini juga cukup lengkap, mulai dari counter service, boarding pass, hingga self check-in seperti di bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan Stasiun Bojonegoro telah memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) dan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas Stasiun Bojonegoro dengan metode IPA (*Important Performance Analysis*). Survei berlangsung selama satu hari dengan total 100 responden. Adapun kelengkapan fasilitas, mulai dari toilet khusus penyandang disabilitas yang sudah dibangun hingga stasiun yang sedang direnovasi semuanya memenuhi standar pelayanan minimal. Sedangkan untuk kepuasan pengguna pelayanan Stasiun Bojonegoro cukup puas, namun dari segi pelayanan petugas dan kebersihan toilet kurang puas. Dilihat dari diagram kartesius, sebagian besar petugas kebersihan dan pelayanan berada pada kuadran I. Artinya Stasiun Bojonegoro perlu meningkatkan kualitas pelayanan petugas dan kebersihan stasiun.

**Keywords:** *Importance Performance Analysis, Standar Pelayanan Minimum, Stasiun Bojonegoro*

## **1. Pendahuluan**

Kereta api adalah suatu moda transportasi nasional yang memiliki karakteristik daya angkut secara massal, memiliki keunggulan tersendiri, dan terintegrasi dengan moda transportasi lain. Berdasarkan hal ini, potensi kereta api harus ditingkatkan peranannya guna menunjang dan meningkatkan pembangunan Nasional untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Menurut Peraturan Menteri 48 tahun 2015 kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak sedangkan stasiun dan fasilitas operasi kereta api adalah prasarannya.

Kota Bojonegoro memiliki stasiun kelas besar yang terletak di Jalan Gajah Mada 65 Sukorejo, Bojonegoro. Dikatakan stasiun besar karena memiliki fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas, hingga fasilitas penunjang lainnya stasiun yang sesuai dengan Undang – Undang tahun 2007 pasal 56 ayat 2 [1]. Stasiun ini dulunya berada di DAOP IV Semarang namun sejak 1 Agustus 2016 terkait dengan adanya perubahan koordinasi kewilayahan stasiun ini berpindah menjadi milik DAOP VIII Surabaya

karena jarak antara kota Bojonegoro dengan Surabaya lebih dekat daripada jarak Bojonegoro ke kota Semarang.

Stasiun Bojonegoro ini dilalui oleh banyak kereta mulai ekonomi hingga eksekutif. Stasiun ini juga melayani KRD (Kereta Rel Diesel) Bojonegoro – Surabaya – Sidoarjo, P.P. Fasilitas di stasiun ini juga cukup lengkap mulai dari pelayanan loket, boarding pass, hingga check-in mandiri seperti di bandara. Namun fasilitas *difable* seperti toilet khusus penyandang cacat di stasiun ini belum tersedia. Juga kebersihan toilet yang dirasa kurang nyaman bagi para penumpang stasiun Bojonegoro. Maka dari itu penulis akan menganalisis kelengkapan fasilitas serta kondisi stasiun yang masih belum atau kurang lengkap yang ada di stasiun Bojonegoro ini dengan berpedoman Standar Pelayanan Minimum dari PM. 48 Tahun 2015. Penulis juga menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengetahui tingkat kepentingan fasilitas yang dibutuhkan serta akan menganalisis fasilitas apa yang dibutuhkan oleh para calon penumpang di stasiun Bojonegoro ini. Sehingga bisa memberikan rekomendasi atas pelayanan kinerja fasilitas stasiun yang lebih baik lagi bagi para calon penumpang. [2].

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM. 48 Tahun 2015, pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik [3]. Sedangkan perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

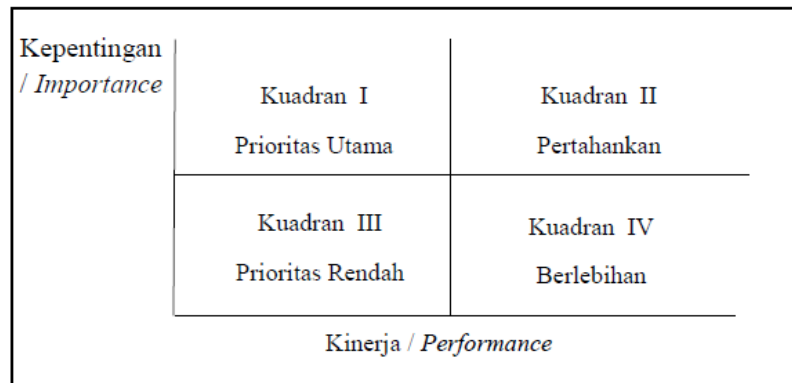
Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana tercantum dalam PM.8 Tahun 2015 merupakan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh penyelenggara jasa, yang meliputi standar yang akan dijadikan pedoman pengelolaan pelayanan dan standar penilaian mutu pelayanan sebagai pedoman pelayanan yang sederhana, cepat, dan efisien, pelayanan yang berkualitas, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan minimal wajib diterapkan di stasiun-stasiun, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri No.8 Tahun 2015. Penentuan kelayakan pelayanan stasiun memerlukan analisis awal dari setiap jenis pelayanan kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan minimal yang ada.

Tingkat kualitas pelayanan menggunakan variabel dengan indikator yang disesuaikan dengan standar pelayanan minimum. Variabel penelitian sebagai penentu kualitas pelayanan terdiri dari [4]:

- a. Penampilan fisik (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan. Seperti: kebersihan, kelengkapan fasilitas, dan lain-lain
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan layanan dengan akurat dan terpercaya. Seperti: pelayanan informasi, kecepatan pelayanan tiket.
- c. Tanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan jasa yang cepat. Seperti: kemampuan petugas yang tanggap dalam menanggapi keluhan pengguna jasa.
- d. Empati (*Emphaty*), yaitu perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap pengguna jasa. Seperti: tanggung jawab terhadap keamanan.
- e. Peduli (*Assurance*), yaitu perhatian atau kepedulian perusahaan dalam melayanani pengguna jasa secara individual. Seperti: kesopanan dan keramahan petugas

*Importance Performance Analysis* pertama kali diusulkan oleh Martilla dan James. Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai pentingnya atribut yang berbeda dan seberapa baik kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata pentingnya atribut perusahaan akan dianalisis menggunakan Performance Matrix [5]. Matriks ini berfungsi sebagai panduan dalam mengalokasikan sumber daya organisasi ke area tertentu dimana peningkatan kinerja dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan/pengguna layanan. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan pelayanan menurut pengguna jasa dan kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan adalah metode diagram kartesius. Grafik akan menunjukkan atribut mana yang dianggap penting oleh pengguna layanan tetapi kurang terlihat dari sisi bisnis.

---



Gambar 1. Diagram Kartesius IPA

## 2. Metode

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Bojonegoro, Jl. Gajah Mada, Kp. Baru, Sukorejo, Kecamatan Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro. Target populasinya adalah pengguna jasa stasiun. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin. Parameter dalam rumus Slovin ini adalah ukuran populasi dan persentase kelonggaran ketidaktekelitian [6]. Diasumsikan derajat kepercayaan pada penelitian ini 90%, dengan persentase kelonggaran 10%. Rata-rata jumlah penumpang kereta api di Stasiun Bojonegoro adalah  $\pm 24.308$  orang berdasarkan data dari DAOP 8 Surabaya. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel minimal adalah 99,590 dibulatkan menjadi 100. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *simple random sampling*, yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak, cara ini dapat diambil bila analisa penelitian cenderung bersifat deskriptif atau bersifat umum. Setiap unsur populasi harus memiliki kesempatan yang sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Metode yang digunakan adalah survey kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, diharapkan mendapatkan hasil yang akurat sehingga dapat mengetahui keluhan/kendala yang dihadapi pengguna jasa [7]. Sehingga dapat memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk kemajuan stasiun. Untuk menunjang metode pengukuran kepuasan pengguna jasa menggunakan survey kepuasan secara langsung, akan menggunakan teknik sebagai berikut:

- Responden diminta untuk merangking berbagai atribut/fasilitas dari pertanyaan berdasarkan derajat kepuasan. Seberapa baik kinerja yang diberikan perusahaan kepada para pengguna jasa dalam masing – masing atribut.
- Responden diberikan pertanyaan mengenai seberapa penting suatu atribut tertentu dan seberapa besar dampak yang dapat mereka rasakan.

Data primer diperoleh dengan cara pengamatan langsung di lapangan sesuai kebutuhan analisis data. Data primer yang diperlukan yaitu informasi dan fasilitas keselamatan, kesehatan, dan keamanan, petugas keamanan, layanan penjualan tiket, ruang tunggu dan ruang boarding, musholla dan toilet, fasilitas bagi penumpang difabel, informasi pelayanan dan gangguan pelayanan kereta api, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang dan kemudahan naik/turun penumpang, tempat parkir, ruang ibu menyusui, dan fasilitas AC. Sedangkan data sekunder didapat dari pihak stasiun daerah operasi 8 (DAOP 8) Surabaya pada bagian manager angkutan penumpang dan bagian manager pembangunan. Data sekunder yang diperlukan yaitu jumlah penumpang per bulan, jumlah penumpang per tahun, dan denah Stasiun Bojonegoro.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dasar dari observasi fasilitas Stasiun Bojonegoro ini adalah PM. 48 Tahun 2015 yang digunakan sebagai acuan untuk kelengkapan dari fasilitas Stasiun Bojonegoro ini. Observasi ini menggunakan metode check list untuk mengetahui kelengkapan fasilitas Stasiun Bojonegoro apakah sudah sesuai

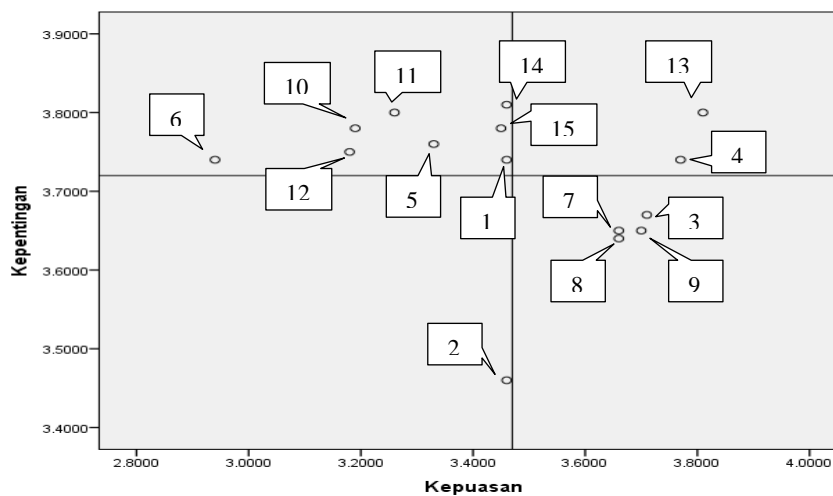
dengan PM. 48 Tahun 2015 atau belum. Pada tabel berikut ditunjukkan atribut-atribut yang menjadi parameter penilaian kelengkapan fasilitas yang terdapat di Stasiun Bojonegoro.

**Tabel 1. Atribut Penilaian Fasilitas Stasiun Bojonegoro**

1. Kebersihan dan kerapian Stasiun Bojonegoro	9. Kemudahan memperoleh informasi yang jelas
2. Penataan interior (loket, tiket, ruang tunggu, dan lain-lain)	10. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang
3. Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket, dan lain-lain	11. Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dan memberikan informasi yang jelas dan mudah
4. Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket	12. Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu atau melayani pengguna jasa
5. Kebersihan pada ruang tunggu	13. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang
6. Kebersihan toilet pada stasiun	14. Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan
7. Kecepatan pemrosesan pelayanan tiket (pemesanan, pembatalan, dan lain-lain)	15. Kesopanan dan keramahan petugas kepada pengguna jasa stasiun.
8. Pelayanan petugas loket tiket stasiun yang cepat, tepat, dan ramah	

Tahap-tahap penggunaan Metode IPA adalah sebagai berikut:

1. Membuat tabulasi dari data yang diperoleh  
Tabulasi data ini berfungsi sebagai hasil rekapitulasi total skor dari jawaban responden atas semua pertanyaan yang ada. Dengan menggunakan variabel penelitian yaitu penampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan peduli (*assurance*) kemudian dilihat jawaban responden terhadap tingkat kepuasan dan kepentingan untuk masing-masing pertanyaan.
2. Menghitung tingkat kesesuaian per item pertanyaan  
Analisis ini digunakan untuk mengukur item pertanyaan apakah kinerja yang sudah diberikan sudah seimbang dengan tingkat kepentingan konsumen atau pengguna jasa.
3. Menghitung skor rata-rata per item pertanyaan  
Skor rata-rata per item pertanyaan merupakan pembagian antara total skor jawaban semua responden dengan jumlah responden. Skor rata-rata per item pertanyaan digunakan untuk proses plotting tiap aspek pelayanan yang diwakili item pertanyaan ke dalam diagram kartesius.
4. Menentukan titik potong diagram kartesius  
Merupakan pembagian antara jumlah skor rata-rata (segi kepuasan maupun kepentingan) dari semua item pertanyaan dengan banyaknya item pertanyaan pada kuesioner.
5. Penggambaran diagram kartesius  
Tujuannya adalah untuk mengetahui aspek pelayanan yang diwakili item pertanyaan pada kuesioner, atribut manakah yang harus diperbaiki dan atribut mana yang tidak perlu diperbaiki. Berikut ini adalah diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menggambarkan aspek pelayanan pada Stasiun Bojonegoro, yang terdiri atas empat kuadran:
  - (a) Kuadran I (Prioritas Utama)  
Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa, atribut – atribut produk berada pada tingkat tinggi. Namun jika di lihat dari tingkat kepuasannya, pengguna jasa merasakan kepuasan yang rendah sehingga pengguna jasa menginginkan adanya perbaikan pelayanan tersebut sesegera dan sebaik mungkin. Perusahaan hendaknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa yang berarti atribut – atribut ini perlu dikelola dan diperbaiki secara menyeluruh dan kontinyu agar kepuasan pengguna jasa dapat terpenuhi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 1, 5, 6, 10, 11, 12, 14, dan 15.



**Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Stasiun Bojonegoro**

(b) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Posisi ini jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa, atribut produk berada pada tingkat tinggi. Jika dilihat dari tingkat kepuasan, konsumen juga merasakan tingkat yang tinggi juga. Hal ini membuat perusahaan agar mempertahankan prestasinya, tanpa melakukan perbaikan karena atribut inilah yang telah menarik konsumen namun perlu dipertahankan dengan pengelolaan yang baik pula. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 4 dan 13.

(c) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa, atribut produk dianggap tidak terlalu penting, dan dilihat dari tingkat kepuasan konsumen juga kurang baik. Sehingga konsumen cenderung mengabaikan atribut yang terletak pada posisi ini. Tetapi perusahaan perlu mewaspadai item yang masuk pada kuadran ini karena tingkat kepentingan pengguna jasa dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 2.

(d) Kuadran IV (Berlebihan)

Jika dilihat dari kepentingan pengguna jasa, atribut produk dianggap kurang penting. Namun jika dilihat dari tingkat kepuasannya, pengguna jasa merasa sangat puas. Perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan secara maksimal dikarenakan menurut responden atribut tersebut dianggap kurang penting tapi kinerja item tersebut berjalan dengan sangat baik. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 3, 7, 8, dan 9.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kelengkapan fasilitas di Stasiun Bojonegoro sudah memenuhi standar pelayanan minimum pada PM. 48 Tahun 2015. Untuk fasilitas seperti toilet khusus difable juga sudah dibangun saat survei dilakukan dan renovasi peron yang sedang dalam proses pembangunan.
2. Kebersihan dan pelayanan menjadi fokus utama Stasiun Bojonegoro untuk melakukan perbaikan. Karena faktor tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan Stasiun Bojonegoro. Yang masuk kedalam kuadran I adalah pertanyaan nomor 1, 5, dan 6 yaitu tentang kebersihan ruang tunggu, kebersihan toilet dan pelayanan stasiun. Kemudian pertanyaan nomor 10, 11, dan 12 yaitu tentang kemampuan petugas dalam menghadapi keluhan penumpang, kecepatan petugas merespon dalam

memberikan informasi yang jelas, dan sikap petugas yang harus percaya diri dalam melayani pengguna jasa. Dan juga pertanyaan nomor 14 dan 15 yaitu tentang kejujuran, kesabaran, kesopanan, dan keramahan petugas kepada pengguna jasa. Sebagian besar dari faktor kebersihan dan pelayanan masuk kedalam kuadran I yang berarti pelayanan tersebut masih kurang memuaskan dan perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan pelayanan Stasiun Bojonegoro. Jadi untuk saat ini para pengguna jasa Stasiun Bojonegoro merasa kurang puas dengan kebersihan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun.

## Referensi

- [1] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian, Jakarta: Sekretariat Negara, 2007.
  - [2] Ho, LH, Feng, SY, Yen TM, "Using Modified IPA to Improve Service Quality of Standard Hotel in Taiwan", *Scientific Research Publishing*, Vol.1 number 7, pp.222-234, 2014
  - [3] Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Jakarta: Kementerian Perhubungan, 2015
  - [4] Supranto, J. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar", Jakarta: Rineka Cipta, 2011
  - [5] Nugroho, Bimanda Maryudi, "Analisis Kualitas Pelayanan PO. Mutiara Indah Murni dan PO. Widji Lestari Terhadap Daya Pilih Responden Pada Trayek Surabaya – Tuban Dengan Titik Keberangkatan Terminal Osowilangun dan Titik Kedatangan Terminal Baru Tuban", Skripsi tidak diterbitkan, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, 2018.
  - [6] Sugiyono, Mulyatiningsih Endang (Ed), "Statistika Untuk Penelitian", Bandung: CV ALFABETA, 2007
  - [7] Ong, JO, Pambudi, J, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucifindo (PERSERO)", *Jurnal Teknik Industri*, vol.9 no.1, 2014
-