

EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN KERETA API SIDOARJO BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Wahyu Dimas Kurniawan¹, dan Kurnia Hadi Putra²
^{1,2}Jurusan Teknik Sipil, FTSP, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
e-mail : wahyudimas9.wd@gmail.com

ABSTRACT

Sidoarjo regency has a first class or middle class station at Sidoarjo regency, Sidoarjo district, Lemahputro. According Minister of Transportation law number 33, 2011, middle class of station has a several specification operation facility, traffic frequency, and others supporting facilities. The station that 4 meter above the ground included in regional operational VIII Surabaya. The facilities in the station is quiet comprehensive, start from counter service, boarding pass, until self check in to the station. But some of service and a facilities is still not comprehensive in that station. This research has a purpose to find how the Sidoarjo Station technically work, is the station in accordance with the standart minimum service (SPM) and know the satisfaction of service users with existing facilities and services at Sidoarjo Station by using IPA method (Importance Performance Analysis). Because the condition while doing this research is in Covid-19 pandemic situation, so the writer using the google form with 100 respondents to doing the survey. Sidoarjo Station is already comprehensive about the facilities according standart minimum service. The customer in that station is satisfied with the station facilities, but some customers is not satisfied with the customer service and the hygiene of the toilet in Sidoarjo Station. If we see from cartesian diagram included in I quadrant the majority of the services is got from the janitors and the hygiene in the station. It mean Sidoarjo Station has to upgrade the service quality and the cleanliness in the station.

Keyword : Sidoarjo Station, Importance Performance Analysis, Standart minimum service

ABSTRAK

Kabupaten Sidoarjo memiliki stasiun kelas satu atau kelas sedang yang terletak di Lemahputro Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan 33 tahun 2011, dikatakan stasiun kelas sedang karena memiliki fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas, hingga fasilitas penunjang lainnya. Stasiun yang terletak pada ketinggian +4 meter ini termasuk dalam Daerah Operasi VIII Surabaya. Fasilitas di stasiun ini juga cukup lengkap, mulai dari pelayanan loket, boarding pass, hingga *check-in* mandiri. Namun masih ada beberapa fasilitas dan pelayanan yang kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Sidoarjo apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) dan mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada di Stasiun Sidoarjo dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Dikarenakan kondisi saat penelitian ini dilaksanakan terjadi pandemic *Covid-19* maka survei dilakukan secara online menggunakan Google Formulir dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Untuk kelengkapan fasilitas stasiun Sidoarjo sudah lengkap sesuai Standar Pelayanan Minimum. Untuk kepuasan pengguna jasa Stasiun Sidoarjo mereka sudah merasa cukup puas namun untuk sektor pelayanan petugas dan kebersihan toilet pada Stasiun Sidoarjo mereka merasa kurang puas. Jika dilihat dari diagram kartesius yang masuk kedalam kuadran I sebagian besar adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas dan kebersihan stasiun. Yang berarti Stasiun Sidoarjo harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan petugas dan kebersihan pada stasiun.

Kata kunci : Stasiun Sidoarjo, *Importance Performance Analysis*, Standar Pelayanan Minimum.

PENDAHULUAN

Kereta api adalah suatu moda transportasi yang memiliki karakteristik daya angkut secara massal dengan kapasitas yang besar dan terintegrasi dengan moda transportasi lain. Dengan demikian, peran kereta api harus lebih ditingkatkan untuk menunjang dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Berdasarkan Peraturan Menteri 48 tahun 2015 kereta api merupakan sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri atau dirangkai dengan sarana perkeretaapian lainnya sesuai dengan kebutuhan. Sedangkan stasiun, jalur kereta api dan fasilitas operasi kereta api termasuk dalam prasarana Kabupaten Sidoarjo memiliki stasiun kelas satu atau kelas sedang yang terletak di Lemahputro Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan 33 tahun 2011, dikatakan stasiun kelas sedang karena memiliki fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas, hingga fasilitas penunjang lainnya. Stasiun yang terletak pada ketinggian +4 meter ini termasuk dalam Daerah Operasi VIII Surabaya.

Penelitian ini membahas tentang evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk:

- Mengetahui kinerja pelayanan Stasiun Sidoarjo apakah sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM).
- Mengetahui karakteristik responden di Stasiun Kereta Api Sidoarjo.
- Mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas yang ada di Stasiun Sidoarjo.

Dalam penelitian terdahulu yang berjudul "*Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A dan IPA*". Penelitian tersebut menggunakan metode yang sama dengan tinjauan lokasi Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru. Hasil dari penelitian itu adalah Dari hasil evaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas menunjukkan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan tingkat kepentingan sebesar 75%, yang artinya pengguna jasa secara keseluruhan merasa sudah cukup puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan dari pengelola Stasiun Malang kota baru. Namun masih terdapat beberapa fasilitas yang dirasa kurang yang ada pada Stasiun Malang. Kekurangannya yaitu ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu, ketersediaan toilet, ketersediaan tempat parkir serta fasilitas penyandang cacat atau *difable*. Kinerja fasilitas-fasilitas ini belum memenuhi standar pelayanan minimum.

TINJAUAN PUSTAKA

Perkeretaapian

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

Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api

Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana disebutkan pada PM. 48 tahun 2015 adalah sebuah standar minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pengelolaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyedia layanan kepada pengguna jasa dalam rangka meningkatkan pelayanan yang mudah, cepat, berkualitas, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan minimum harus diterapkan pada stasiun kereta api. Untuk menentukan kelayakan pelayanan stasiun kereta api perlu dilakukan analisis awal pada tiap jenis pelayanan, kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan minimum yang ada.

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur seberapa valid atau tidaknya suatu kuisioner. Kuisioner bisa dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk menunjukkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas berfungsi untuk mengetahui seberapa jauh kecocokan jawaban dari kuisioner atas responden yang diajukan dalam sebuah penelitian. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah *Product Moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

$\sum y$ = Jumlah total skor

n = Jumlah responden

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum xy$ = Total perkalian skor item

Apabila koefisien korelasinya $\geq r_{tabel}$ maka sampel bisa dikatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas/keandalan adalah pengukur kuisioner yang menjadi indikator dari variabel. Atribut pertanyaan dikatakan reliabel jika jawaban responden konsisten terhadap pertanyaan – pertanyaan yang diberikan. Uji reliabilitas untuk mengetahui masalah ketepatan suatu alat ukur. Ketepatan bisa dinilai dengan suatu analisa statistik untuk melihat kesalahan ukur. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

K = Banyaknya butiran instrument

σ_t^2 = Varians total

Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode yang digunakan adalah survey. Dengan metode ini, akan didapatkan hasil yang akurat sehingga dapat mengetahui keluhan/kendala yang dihadapi pengguna jasa. Sehingga dapat memberikan masukan kepada pengelola stasiun untuk kemajuan stasiun tersebut. Untuk menunjang metode pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan survey secara langsung, berikut teknik survey yang akan digunakan:

- 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.

Analisis Kualitas Pelayanan

Variabel yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan adalah dengan indikator standar pelayanan minimum (SPM). Variabel penelitian yang digunakan sebagai penentu kualitas pelayanan terdiri dari: Penampilan fisik (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan. Seperti: kebersihan, kelengkapan fasilitas, dan lain-lain

- Penampilan fisik (*tangibles*) adalah penampilan fasilitas fisik, personil, peralatan. Contoh: kelengkapan fasilitas, kebersihan, dan lain-lain
- Tanggapan (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan jasa yang cepat. Contoh: kemampuan petugas yang tanggap dalam merespon keluhan pengguna jasa.
- Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan dengan akurat dan terpercaya. Contoh: kecepatan pelayanan tiket, pelayanan informasi.
- Empati (*Emphaty*) adalah perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap pengguna jasa. Contoh: tanggung jawab terhadap keamanan.
- Peduli (*Assurance*) adalah perhatian atau kepedulian perusahaan dalam melayani pengguna jasa secara individual. contoh: keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani pengguna jasa.

Penentuan Jumlah Sampel

Sebelum membagikan kuisioner, maka perlu menghitung terlebih dahulu jumlah responden minimal dalam penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian menggunakan persamaan Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

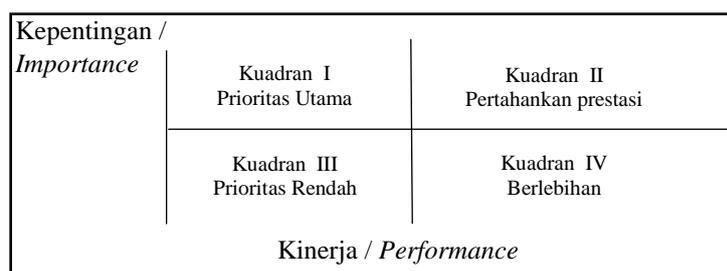
n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih bisa di tolerir 10%

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut perusahaan akan dianalisis dengan *Importance Performance Matrix*. Matriks ini berfungsi sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang spesifik, dimana perbaikan suatu kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan/pengguna jasa. Metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat harapan pelayanan menurut pengguna jasa dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan adalah metode Diagram Kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Gambar diatas merupakan diagram kartesius dimana terdapat empat kuadran untuk menganalisa kepentingan dan kinerja.

a. Kuadran I

Kuadran pertama adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah.

b. Kuadran II

Kuadran dua adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dirasakan relatif tinggi.

c. Kuadran III

Untuk kuadran tiga adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap masih kurang penting oleh pengguna jasa dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Karena manfaat yang dirasakan pengguna jasa sangat kecil atau hampir tidak terasa.

d. Kuadran IV

Dan terakhir kuadran empat adalah wilayah yang memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasa terlalu berlebihan. Maka dari itu yang termasuk kedalam kuadran ini dapat dikurangi untuk mengurangi biaya perusahaan.

Tahap pertama menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan kualitas atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

A. $Tki = \frac{xi}{yi} \times 100$

Keterangan:

- Tki = Tingkat kesesuaian
- Yi = Skor penilaian kepentingan
- Xi = Skor penilaian kinerja

Kemudian tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna jasa.

B. $\bar{XI} = \frac{\sum XI}{n}$ $\bar{YI} = \frac{\sum YI}{n}$

Keterangan:

- \bar{XI} = Skor rata-rata tingkat kinerja produk
- \bar{YI} = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk
- n = Jumlah responden

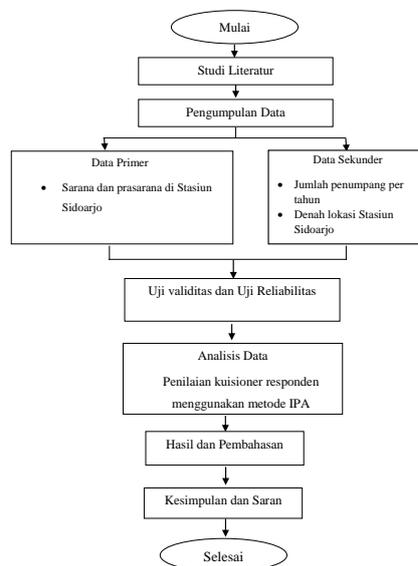
Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius

C. $\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{XI}}{k}$ $\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{YI}}{k}$

Keterangan:

- $\bar{\bar{X}}$ = Rata-rata skor tingkat kinerja produk
- $\bar{\bar{Y}}$ = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa
- k = Banyaknya atribut yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna jasa

METODE PENELITIAN



Gambar 2. Bagar Alir Penelitian

Sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu kita melakukan observasi ke lokasi penelitian, kemudian kita mencari data yang diperlukan. Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan adalah hasil dari survei secara langsung di lokasi dengan mencatat kelengkapan fasilitas stasiun Sidoarjo berdasarkan Standar Pelayanan Minimum. Sedangkan data sekunder adalah data berupa jumlah penumpang stasiun Sidoarjo pada tahun 2019 yang didapatkan di DAOP 8 Surabaya. Data ini digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah kuisiioner yang akan dibagikan.

Setelah mendapatkan data primer dan sekunder kemudian membagikan kuisioner. Dari hasil kuisioner yang dibagikan kemudian dilakukan uji validitas untuk mengetahui kevalidan jawaban per item pertanyaan dari responden dan melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kepercayaan hasil pengukuran. Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas kemudian melakukan analisis data menggunakan metode IPA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Observasi Fasilitas Stasiun

Karakteristik Responden

A. Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Laki-Laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

B. Usia

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
<20	2	2%
20-25	76	76%
26-30	9	9%
31-35	5	5%
36-40	1	1%
>40	7	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

C. Pendidikan Terakhir

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMA	38	38%
Perguruan Tinggi	62	62%
Jumlah	100	100%

F. Tujuan Perjalanan

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Perjalanan

Tujuan Perjalanan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Dinas	7	7%
Bisnis	7	7%
Keperluan Keluarga	20	20%
Rekreasi	55	55%
Lain-Lain	11	11%
Jumlah	100	100%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

D. Pekerjaan

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar / mahasiswa	37	37%
Pegawai negeri	4	4%
Pegawai swasta	34	34%
Wirasaha	10	10%
Guru / dosen	2	2%
Lain - lain	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

E. Frekuensi Perjalanan

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perjalanan

Frekuensi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
0-5x	91	91%
5-10x	7	7%
10-15x	1	1%
>15x	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

G. Kota Tujuan

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Tujuan

Kota Tujuan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Malang	44	44%
Surabaya	12	12%
Blitar	2	2%
Banyuwangi	11	11%
Mojokerto	4	4%
Kediri	6	6%
Lain-lain	21	21%
Jumlah	100	100%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

Uji Validitas

Tabel 10. Uji Validitas Dari Segi Kepuasan

No. Pertanyaan	r hitung (r _{xy})	Tanda (</>)	r tabel	Pernyataan
Pertanyaan 1	0,407	>	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,310	>	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,262	>	0,195	Valid
Pertanyaan 4	0,303	>	0,195	Valid
Pertanyaan 5	0,341	>	0,195	Valid
Pertanyaan 6	0,551	>	0,195	Valid
Pertanyaan 7	0,338	>	0,195	Valid
Pertanyaan 8	0,309	>	0,195	Valid
Pertanyaan 9	0,404	>	0,195	Valid
Pertanyaan 10	0,743	>	0,195	Valid
Pertanyaan 11	0,264	>	0,195	Valid
Pertanyaan 12	0,642	>	0,195	Valid
Pertanyaan 13	0,286	>	0,195	Valid
Pertanyaan 14	0,208	>	0,195	Valid
Pertanyaan 15	0,587	>	0,195	Valid

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

Tabel 11. Uji Validitas Dari Segi Kepentingan

No. Pertanyaan	r hitung (r _{xy})	Tanda (</>)	r tabel	Pernyataan
Pertanyaan 1	0,580	>	0,195	Valid
Pertanyaan 2	0,402	>	0,195	Valid
Pertanyaan 3	0,615	>	0,195	Valid
Pertanyaan 4	0,563	>	0,195	Valid
Pertanyaan 5	0,380	>	0,195	Valid
Pertanyaan 6	0,641	>	0,195	Valid
Pertanyaan 7	0,642	>	0,195	Valid
Pertanyaan 8	0,550	>	0,195	Valid
Pertanyaan 9	0,606	>	0,195	Valid
Pertanyaan 10	0,433	>	0,195	Valid
Pertanyaan 11	0,351	>	0,195	Valid
Pertanyaan 12	0,560	>	0,195	Valid
Pertanyaan 13	0,355	>	0,195	Valid
Pertanyaan 14	0,359	>	0,195	Valid
Pertanyaan 15	0,331	>	0,195	Valid

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

Uji Reliabilitas

Tabel 12. Uji Reliabilitas Dari Segi Kepuasan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.635	.624	15

Sumber : (Pengolahan Data SPSS, 2020)

= 0,635 (**Reliabel kuat**) dari segi kepuasan

Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

1. Tingkat Kesesuaian per Item Pertanyaan

Tabel 14. Tingkat Kesesuaian per Item Pertanyaan Stasiun Sidoarjo

No. Pertanyaan	Nilai Tingkat Kesesuaian (Tki)
1	95,73%
2	90,99%
3	100,27%
4	100,80%
5	88,49%
6	76,14%
7	100,53%
8	98,94%
9	89,10%
10	87,40%
11	92,92%
12	84,80%
13	85,71%
14	94,66%
15	100,59%

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

Tabel 13. Uji Reliabilitas Dari Segi Kepentingan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.761	15

Sumber : (Pengolahan Data SPSS, 2020)

= 0,755 (**Reliabel kuat**) dari segi kepentingan

2. Skor Rata – Rata per Item Pertanyaan

Tabel 15. Skor Rata – Rata per Item Pertanyaan Dari Segi Kepuasan dan Kepentingan

Pertanyaan	Skor Rata–Rata (Kepuasan)	Skor Rata–Rata (Kepentingan)
1	3,59	3,75
2	3,23	3,55
3	3,72	3,71
4	3,78	3,75
5	3,23	3,65
6	3,07	3,73
7	3,77	3,75
8	3,72	3,76
9	3,27	3,67
10	3,19	3,65
11	3,28	3,53
12	3,18	3,75
13	3,24	3,78
14	3,37	3,96
15	3,45	3,43

Sumber : (Pengolahan Data, 2020)

1. Titik potong diagram kartesius

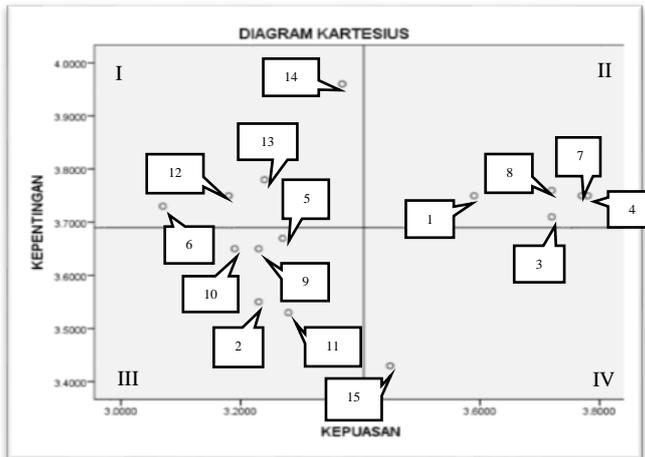
- Untuk sumbu X (Mewakili Kepuasan)

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} = \frac{51,09}{15} = 3,41$$

- Untuk sumbu Y (Mewakili Kepentingan)

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} = \frac{55,42}{15} = 3,69$$

2. Diagram Kartesius



Gambar 10. Diagram Kartesius

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

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 berkelanjutan agar kepuasan pengguna jasa dapat terpenuhi

2. 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.

3. 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.

4. 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.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kelengkapan fasilitas di Stasiun Sidoarjo sudah memenuhi standar pelayanan minimum pada PM. 48 Tahun 2015.
2. Kebersihan stasiun Sidoarjo dan pelayanan petugas menjadi fokus utama Stasiun Sidoarjo untuk melakukan perbaikan. Karena faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Stasiun Sidoarjo. Yang masuk kedalam kuadran I adalah pertanyaan nomor 6, 12, 13, dan 14 yaitu tentang kebersihan toilet, sikap petugas dalam melayani pengguna jasa, tanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang, kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan. Dari hasil tersebut maka yang masuk dalam kuadran 1 masih kurang memuaskan dan perlu mendapat prioritas utama dalam perbaikan pelayanan Stasiun Sidoarjo. Jadi untuk saat ini para pengguna jasa Stasiun Sidoarjo merasa kurang puas dengan kebersihan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun.

Saran

1. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh penyedia jasa PT. KAI terutama pada Stasiun Sidoarjo terhadap aspek pelayanan yang dirasa kurang memuaskan oleh pengguna jasa Stasiun Sidoarjo. Sehingga pelayanan di Stasiun Sidoarjo menjadi lebih baik dari sebelumnya dan masyarakat lebih tertarik menggunakan transportasi kereta api.
2. Dapat dilakukan penelitian yang lebih kompleks dan cakupan yang lebih luas terkait penyelesaian masalah dari keadaan yang melatarbelakangi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- (1) Anggraini, LD, Deoranto, P, Ikasari, DM. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction *Index*. 4(2):74-81
- (2) Dwi Estri, dkk. 2017. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat. [jurnal]. Cilegon (ID): Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- (3) Fauzi MR. 2016. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo. [skripsi]. Jember (ID): Universitas Jember.
- (4) Hendri Bowoputro, dkk. 2016. Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A Dan IPA. [jurnal]. Malang (ID): Universitas Brawijaya.
- (5) Ho, LH, Feng, SY, Yen TM. 2014. Using Modified IPA to Improve Service Quality of Standard Hotel in Taiwan. Vol.1 number 7, June 2014. 222-234. Diambil dari:
<http://www.scrip.org/journal/jssm/http://dx.doi.org.10.4326/jssm.2014.73020>
- (6) Ong, JO, Pambudi, J. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT. Sucifindo (PERSERO). 9(1):1-10
- (7) Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. 2015. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- (8) Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. 2011. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- (9) Redaksi. 2016. **Menggagas Pengembangan Potensi Wisata di Kabupaten Sidoarjo**. Diambil dari:
<http://www.visioner.id/opini/10277/menggagas-pengembangan-potensi-wisata-di-kabupaten-sidoarjo.html>. Akses : 2020.
- (10) Risma Kiki Kirana, dkk (2017). Kajian Kinerja Stasiun Kereta Api Studi Kasus Stasiun Kediri dan Stasiun Mojokerto. [jurnal]. Malang (ID): Universitas Brawijaya.
- (11) Sugiyono, Mulyatiningsih Endang (Ed). 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV ALFABETA.
- (12) Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- (13) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian. 2007. Jakarta: Sekretariat Negara.
- (14) Wikipedia. 2020. **Stasiun Sidoarjo**. Penjelasan stasiun kereta api Sidoarjo. Diambil dari:
https://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Sidoarjo. Akses : 2020.