

METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) UNTUK KINERJA LAYANAN STASIUN TAWANG SEMARANG PADA MASA PANDEMI COVID-19

Putriani, Afifah Maulimatun Oktavia, Mohammad Debby Rizani, Farida Yudaningrum

Prodi Teknik Sipil, Fakultas, Universitas)

putriani9299@gmail.com

Afifahmo10@gmail.com

Abstrak

Seperti halnya yang terjadi pada PT KAI (Persero) Daerah Operasi (Daop) 4 Semarang Stasiun Tawang Semarang yang telah dilakukan sarana pengecekan SPM. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan analisa IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap layanan Stasiun Tawang Semarang sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. Standar pelayanan minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Penilaian pengguna (pengelola, penumpang, dan pedagang disekitar stasiun) terhadap layanan Stasiun Tawang Semarang menunjukkan hasil yang lebih dominan pada kuadran B yaitu wajib dipertahankan dari segi fasilitas maupun pelayanan (jalur evakuasi bagi yang berkebutuhan khusus (*difabel*), perlengkapan P3K, kursi roda, ketersediaan vaksinasi, lampu penerang, memperketat penjagaan, keamanan kendaraan, CCTV, pembelian tiket, pelayanan penumpang, kebersihan ruang di stasiun) dan kuadran C yaitu dirasa kurang penting dan kurang memuaskan (pemeriksaan *pass boarding*, fasilitas tes *rapid/antigen/swab/PCR*, pengecekan suhu, ketepatan waktu perjalanan KA, menyampaikan informasi, kenyamanan dan keselamatan, sirkulasi udara, merespon penumpang, papan informasi, dan fasilitas busui).

Kata kunci: penilaian pengguna, *Importance Performance Analysis*, Stasiun Tawang

Abstract

As is the case with PT KAI (Persero) Operational Area (Daop) 4 Semarang, Tawang Station, Semarang, where the SPM checking facility has been carried out. This study uses quantitative and qualitative methods with IPA (*Importance Performance Analysis*) analysis to determine the user's assessment of the Semarang Tawang Station service according to the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 63 of 2019. The minimum service standard is the minimum service size that must be met by service providers in provide services to service users. User assessments (managers, passengers, and traders around the station) of the Tawang Semarang Station service show results that are more dominant in quadrant B, which must be maintained in terms of facilities and services (evacuation routes for those with special needs (disabled), first aid kits, wheelchairs, availability of vaccinations, lighting, tightening guard, vehicle security, CCTV, ticket purchases, passenger service, cleanliness of space at the station) and quadrant C, which is considered less important and less satisfactory (boarding pass checks, rapid/antigen/swab/PCR test facilities, checking temperature, timeliness of your trip, conveying information, comfort and safety, air circulation, responding to passengers, information boards, and busui facilities).

Keywords: user assessment, *Importance Performance Analysis*, Tawang Station.

I. PENDAHULUAN

Sejak awal pandemi merebak pada tahun 2020, para ahli kesehatan telah memperingatkan tentang tingginya risiko penularan *covid-19* di kereta, bus, dan transportasi umum lain. Kepadatan penumpang, lama waktu perjalanan, dan sirkulasi udara yang kurang baik di ruang tertutup bisa meningkatkan risiko penularan virus. Dampak pandemi *covid-19* benar-benar memukul moda transportasi umum. Kondisi tersebut telah memicu menurunnya perekonomian di semua sektor, termasuk permintaan (*demand*) kebutuhan akan transportasi. Selain itu, masih adanya rasa takut di kalangan masyarakat untuk menggunakan moda transportasi umum dengan alasan kesehatan.

Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Tengah telah melaksanakan kegiatan pengecekan SPM (Standar Pelayanan Minimum) di stasiun dan dalam perjalanan di wilayah kerja Daop 4 Semarang yang salah satunya di Stasiun Tawang. Kegiatan ini berdasarkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standard Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap layanan Stasiun Tawang Semarang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengguna layanan kereta api yang dimaksud adalah semua orang yang terlibat dalam jasa transportasi kereta api. Berikut adalah pengguna layanan kereta api:

1. Calon Penumpang KA
2. Kru KA
3. Kru Restorasi
4. *Costumer Service On Train*
5. *On Train Cleaning (OTC)*
6. Pedagang di sekitar stasiun

B. Standar Pelayanan Minimum

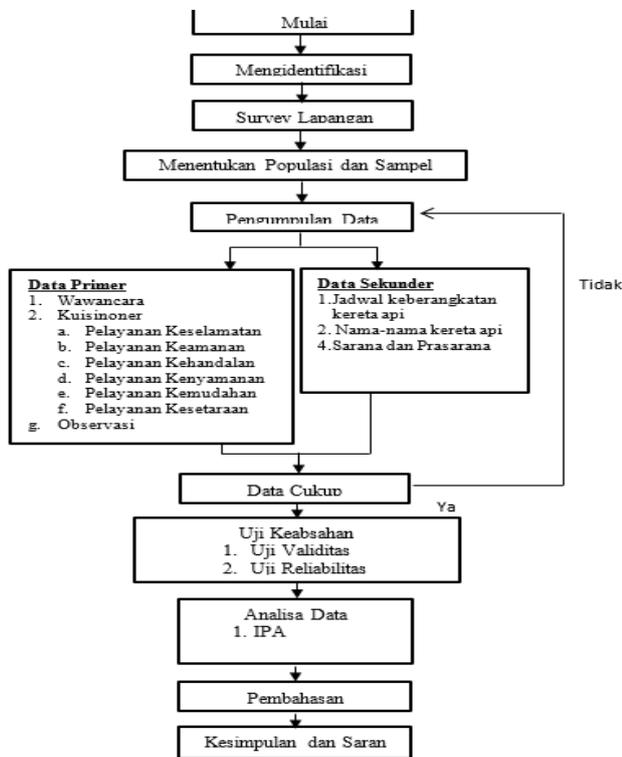
Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Standar Pelayanan Minimum sering disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan penumpang Kereta Api harus memenuhi SPM yang merupakan acuan bagi Penyelenggara Prasarana Perkeretaapian dan/atau Penyelenggara Sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan terdapat 2 jenis, yaitu jenis penelitian kuantitatif dan jenis penelitian kualitatif dengan metode survey. Dalam penelitian ini diperlukan subjek dan objek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api di Stasiun Tawang. Sedangkan objek penelitian berupa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan terhadap konsumen. Adapun diagram alir yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 1: Diagram Alir Diagram
Sumber: Peneliti, 2021

B. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kereta api yaitu pengelola stasiun, pedagang di sekitar stasiun, dan penumpang kereta. Penelitian ini menggunakan sampel dengan rumus menurut (Widiyanto, 2008:19):

$$n = \frac{z^2}{4(Moe)^2}$$

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \tag{1}$$

$$n = 96,04 \approx 100$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

i = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel 95% =1,96 (didapatkan dari Level Kepercayaan)

Moe = *margin of error* yaitu tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditoleransi, ditentukan sebesar 10%.

Jumlah perhitungan sampel yang didapat yaitu 96,04 maka dibulatkan menjadi 100 dengan rincian yaitu pengelola sebanyak 10 orang, penumpang sebanyak 70 orang dan pedagang sekitar stasiun sebanyak 20 orang.

C. Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan data primer (wawancara, pembagian kuesioner, dan observasi). Sementara itu untuk data sekunder, peneliti mengumpulkan informasi tentang nama kereta Api, jadwal keberangkatan, dan jumlah penumpang kereta api serta sarana dan prasarana kereta api.

D. Uji Keabsahan

1. Uji Validitas

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah *Product Moment* (Sanusi 2011 :77)

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \tag{4}$$

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi

X = Skor Butir

Y = Skor Total Butir

N = Jumlah Responden

2. Uji Reliabilitas

Rumus yang digunakan pada uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3)$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

E. Analisis Data

IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Adapun langkah-langkah analisis IPA adalah sebagai berikut :

1. Mencari Tingkat Kesesuaian (Tki)

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (3)$$

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto, 2006: 241).

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.

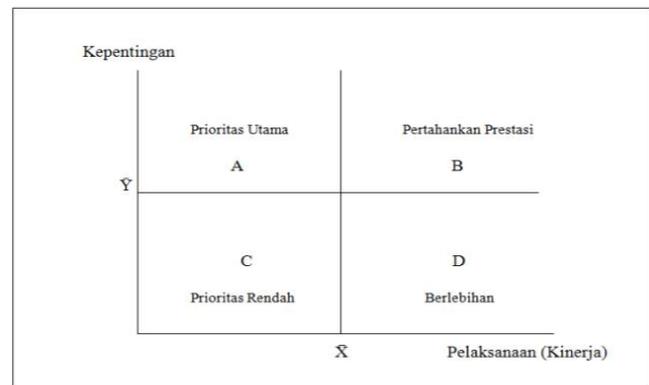
X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan

3 sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan yang telah dianalisis.



Gambar 2: Diagram Kartesius

Sumber: Peneliti, 2021

Penjelasan:

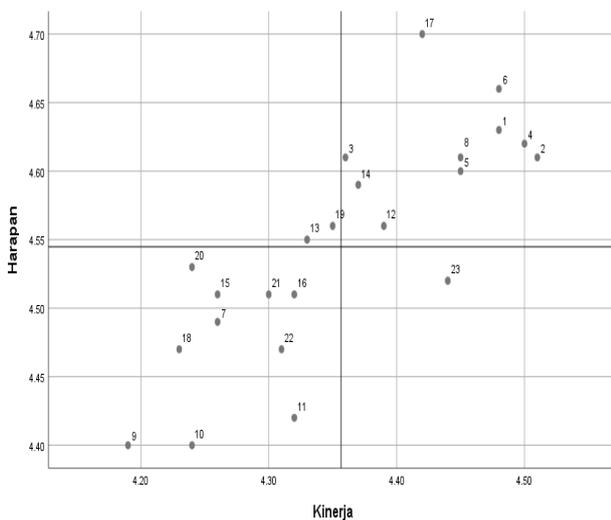
- Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi

pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (J. Supranto, 2006).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Diagram Kartesius



Gambar 2: Diagram Kartesius Kinerja (Persepsi) Dan Harapan Menggunakan SPSS
 Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Menurut hasil diagram kartesius diatas, dapat dikelompokkan sesuai atribut pelayanan ke dalam analisis kuadran dengan membandingkan tingkat kinerja (persepsi) dan harapan. Perhitungan ini didapat dari kuesioner yang sudah dijumlahkan per item pertanyaan dengan responden yang sudah ditentukan yaitu 100 responden. Kemudian di rata-rata per item pertanyaan tingkat kinerja (persepsi) dan harapan, Maka diperoleh hasil sebagai berikut:

B. Kuadran Pelayanan Berdasar Tingkat Persepsi Dan Harapan Tabel 1: Atribut Pelayanan

No.	Pertanyaan	Kuadran
1	Tersedianya petunjuk jalur evakuasi bagi yang berkebutuhan khusus (difabel)?	B
2	Tersedianya perlengkapan P3K, kursi roda, dan lainnya.	B
3	Ketersedian vaksinasi gratis bagi pengguna kereta.	B
4	Terdapat lampu penerang yang memadai dilingkungan stasiun.	B
5	Memperketat penjagaan pada kereta dan stasiun.	B
6	Meningkatkan keamanan kendaraan penumpang yang ada di stasiun.	B
7	Petugas memeriksa penumpang pada saat <i>pass boarding</i> dengan teliti.	C
8	CCTV berfungsi dengan baik sebagai rekam jejak tindak kejahatan.	B
9	Tersedianya fasilitas tes rapid/antigen/swab/PCR bagi penumpang, kru KA, dan kru restorasi KA	C
10	Pengecekan suhu pada penumpang pada saat <i>boarding</i>	C
11	Ketepatan waktu jadwal perjalanan kereta api.	C
12	Kemudahan dalam sistem pembelian tiket.	B
13	Penawaran harga tiket kereta relatif murah dan terjangkau	A
14	Petugas KA melayani penumpang dengan baik.	B
15	Petugas KA mampu menyampaikan informasi kepada penumpang dengan jelas dan bahasa yang mudah dimengerti.	C
16	Petugas KA memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang selama dalam perjalanan.	C
17	Menjaga kebersihan ruang tunggu, kereta, area restorasi, toilet, toilet khusus <i>difable</i> musholla, dan area loket.	B
18	Sirkulasi udara pada kereta berfungsi dengan baik	C
19	Petugas KA mampu berkomunikasi dengan baik kepada penumpang.	A
20	Petugas KA mampu merespon keluhan dan permasalahan penumpang.	C
21	Tersedianya papan informasi rute perjalanan KA	C
22	Menjamin fasilitas khusus busui yang memadai	C
23	Menyediakan akses jalan antapeton bagi penumpang <i>difabel</i> .	D

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat letak dari setiap atribut dalam masing-masing kuadran yang tersedia. Berikut adalah pengelompokkan dari tiap atribut berdasarkan tabel diatas:

V. KESIMPULAN/RINGKASAN

Setelah melakukan penelitian pada Stasiun Tawang Semarang, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian pengguna (pengelola, penumpang, pedagang) terhadap layanan Stasiun Tawang Semarang dengan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan hasil yang lebih dominan pada kuadran B yaitu wajib dipertahankan dari segi fasilitas maupun pelayanan (jalur evakuasi bagi yang berkebutuhan khusus (*difabel*), perlengkapan P3K, kursi roda, ketersediaan vaksinasi, lampu penerang, memperketat penjagaan, keamanan kendaraan, CCTV, pembelian tiket, pelayanan penumpang, kebersihan ruang di stasiun) dan kuadran C yaitu dirasa kurang penting dan kurang memuaskan (pemeriksaan *pass boarding*, fasilitas tes rapid/antigen/swab/PCR, pengecekan suhu, ketepatan waktu perjalanan KA, menyampaikan informasi, kenyamanan dan keselamatan, Sirkulasi udara, merespon penumpang, papan informasi, dan fasilitas busui).

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti sangat berterimakasih kepada pihak pengelola Stasiun Tawang Semarang dan PT. KAI (Persero) yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan *survey* pada Stasiun Tawang Semarang. Terimakasih juga kepada semua pihak terkait yang sudah membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N., Sejati, I., Program, T., & Teknik, S. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pt . Kereta Api Indonesia (PERSERO) Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)*. Fakultas Teknik Program Studi Teknik Industri.
- Anita, Anastasia W. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspres Stasiun Tugu Yogyakarta*, Yogyakarta
- Ariyoso. 2009. *Konsep Importance Performance Analysis (IPA)*. Artikel. Tersedia Pada
- G. Silfi, Navitasari.2019. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun*. Jember : Universitas Jember.
- Sekretariat Negara. 2011. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011, tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. Lembar Negara RI Tahun 2011, No. 29. Jakarta: Republik Indonesia.
- Sekretariat Negara. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standard Pelayanan Minimum Angkutan*