

Analisis Kinerja KRL *Commuter* Berdasarkan Persepsi Penumpang dengan Metode *Importance Performance Analysis* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun Citayam

Nabila¹⁾, Mukhlisya Dewi RP²⁾, Haekal Rifky³⁾

¹Jurusan Teknik Sipil-Fakultas Teknik-Universitas Mercu Buana, Jakarta
E-mail: nabila@mercubuana.ac.id

¹Jurusan Teknik Sipil-Fakultas Teknik-Universitas Mercu Buana, Jakarta
E-mail: mukhlisya.dewi@mercubuana.ac.id

¹Jurusan Teknik Sipil-Fakultas Teknik-Universitas Mercu Buana, Jakarta
E-mail: shaekal.me@gmail.com

Received: 31-03-2021 Revised: 24-01-2022 Accepted: 22-02-2022

Abstract

KRL has many advantages such as low fares, free from congestion and also requires a relatively short time to reach its destination so that the level of use of this mode of transportation continues to increase. But unfortunately, the increasing number of passengers cannot be matched by the increase in service facilities. This has led to rising complaints regarding the safety and comfort experienced by KRL users. The purpose of this study is to determine the level of passenger satisfaction regarding the service quality of Citayam Station using the Ministerial Regulation No. PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for People by Train as the benchmark as well as to find out important attributes that need to be improved on the service quality of Citayam Station based on the results of analysis using the IPA (Importance Performance Analysis) method. This research is expected to provide benefits for PT. KAI, in particular PT KCI as KRL operator, in its effort to improve the facilities and service quality at Citayam Station as well as an input to analyze the Minimum Service Standards for public transportation by train. The data collection method by using questionnaire survey techniques both online and offline to obtain passenger preferences regarding the performance levels and levels of satisfaction in service attributes. Based on the results of descriptive statistical analysis, the average level of passenger satisfaction with service performance was based on Ministerial Regulation No. PM 63 Year 2019 concerning Minimum Service Standards for People Transport by Train at Citayam Station is (-0.35). This negative value indicated that the services provided had not met passenger expectations. With Importance Performance Analysis (IPA) analysis, it was found that the service attributes that need to be improved at Citayam Station according to the main priority scale were (1) Information on security problems (2) Clean, well-maintained, non-slippery & smelly toilets (3) Mushola, a place for clean, well-maintained ablution.

Keyword: *Importance Performance Analysis, Importance Level, Satisfaction Level, Citayam Station, Minimum Service Standards.*

Abstrak

KRL memiliki banyak keunggulan seperti tarif yang murah, bebas dari kemacetan dan juga memerlukan waktu yang relatif cepat untuk mencapai tujuan sehingga tingkat penggunaan moda transportasi ini terus bertambah. Namun sayangnya, jumlah penumpang yang terus bertambah tidak dapat diimbangi dengan peningkatan fasilitas pelayanan. Hal ini menyebabkan adanya keluhan terhadap keamanan dan kenyamanan yang diterima oleh para pengguna KRL. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Stasiun Citayam berdasarkan Peraturan Menteri No. PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan untuk mengetahui atribut penting yang perlu ditingkatkan pada kualitas pelayanan Stasiun Citayam berdasarkan hasil analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT. KAI dalam hal ini khususnya yaitu kepada operator KRL yaitu PT. KCI dalam hal upaya peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan pada Stasiun Citayam serta sebagai bahan masukan dalam menganalisis Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan Kereta Api. Metode pengumpulan data yaitu dengan teknik survei kuesioner baik secara daring maupun luring untuk mendapatkan preferensi penumpang terhadap tingkat kinerja pada atribut pelayanan. Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif menghasilkan rata – rata tingkat kinerja berdasarkan Peraturan Menteri No. PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun Citayam adalah sebesar (-0,35). Tingkat kinerja dengan nilai negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan penumpang. Dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan di Stasiun Citayam dengan skala prioritas utama adalah (1) Informasi gangguan keamanan (2) Toilet bersih, terawat, tidak licin & bau (3) Mushola, tempat wudu bersih, terawat.

Kata kunci: KRL Commuter, Stasiun Citayam, Tingkat Kinerja, *Importance Performance Analysis*, Standar Pelayanan Minimum.

PENDAHULUAN

Ketersediaan sarana transportasi publik yang efektif dan efisien sangat diharapkan menjadi solusi untuk memfasilitasi mobilitas penduduk. Salah satu sarana transportasi publik yang dapat dipertimbangkan dalam pemenuhan kebutuhan pergerakan penduduk adalah Kereta Rel Listrik (KRL).

KRL merupakan transportasi publik yang banyak diminati masyarakat di Jabodetabek. Begitu pula yang terjadi di wilayah Citayam - Depok, para Komuter melalui Stasiun Citayam menggunakan KRL untuk menuju tempat mereka beraktivitas khususnya menuju pusat kegiatan di wilayah DKI Jakarta. Hal ini karena KRL memiliki banyak keunggulan seperti tarif yang murah, bebas dari kemacetan dan juga memerlukan waktu yang relatif cepat untuk mencapai tujuan. Namun sayangnya, jumlah penumpang yang terus bertambah tidak dapat diimbangi dengan peningkatan fasilitas pelayanan. Hal ini menyebabkan adanya keluhan terhadap keamanan dan kenyamanan yang diterima oleh para pengguna KRL.

Beberapa faktor penyebab terjadinya keluhan pengguna KRL di Stasiun Citayam - Depok antara lain adalah lonjakan penumpang yang mengakibatkan penumpukan di stasiun mengakibatkan penumpang berdesakan, ketersediaan petugas yang membantu penumpang dalam proses pelayanan jasa, ketersediaan informasi dan layanan yang belum tersedia secara memadai, minimnya fasilitas penunjang orang dengan kebutuhan khusus dan penyandang disabilitas, fasilitas layanan penumpang yang belum berjalan dengan baik, tempat parkir resmi yang belum berfungsi penuh, serta fasilitas yang rusak dan tidak kunjung diperbaiki, sedangkan penumpang KRL sering mengeluhkan karena kereta yang terlambat, terlalu banyaknya penumpang di satu gerbong hingga mengakibatkan ketidaknyamanan dan membuat penumpang merasa tidak aman.

Cahyono (2012), telah melakukan penelitian terhadap kepuasan penumpang pada layanan KRL rute Depok - Jatinegara. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa terjadi kesenjangan (Gap) antara pelaksanaan pelayanan dengan harapan penumpang yang berkisar dari -0,031 sampai dengan -0,092. Hal ini dikarenakan penumpang mengharapkan pelayanan yang lebih baik dari lagi. Penilaian penumpang

terhadap dimensi pelayanan *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berada pada posisi kurang memuaskan. Cahyono (2012) juga menyebutkan, hendaknya Operator lebih memperhatikan lagi kondisi fisik stasiun-stasiun dan armada pada aspek kebersihan dan kenyamanan sehingga penumpang dapat menikmati perjalanan.

METODE PENELITIAN

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 65 Tahun 2019, standar pelayanan minimum yang disebut 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.

Terdapat 6 (enam) aspek Standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api ditinjau dari sisi pelayanan di stasiun dan pelayanan di dalam kereta berdasarkan PM 48 tahun 2015 adalah :

1. Aspek keselamatan
2. Aspek Keamanan
3. Aspek Keandalan
4. Aspek Kenyamanan
5. Aspek Kemudahan
6. Aspek Kesetaraan

Kepuasan penumpang dalam menerima pelayanan angkutan umum yang diberikan dapat dilihat dari dua faktor yang memberikan kontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna angkutan umum dari (Hess; 2002) yaitu :

1. Faktor eksternal yang meliputi: pertumbuhan populasi, pertumbuhan ekonomi dan lapangan pekerjaan, perubahan bentuk kota, peralihan moda transportasi.
2. Faktor internal meliputi: perubahan tarif angkutan umum, kegiatan promosi, peningkatan jangkauan pelayanan, kerja sama dengan instansi terkait, dan kualitas pelayanan (ketepatan jadwal, papan informasi, tempat duduk, kebersihan kereta).

Beberapa hal yang perlu diperhatikan

berkaitan dengan kualitas pelayanan di dalam kereta antara lain: Ventilasi udara yang baik, ketersediaan tempat duduk yang nyaman, minimnya guncangan, penerangan yang memadai, penyejuk udara (AC), kebersihan, keleluasaan (tidak berdesakan) dan keamanan sangat diharapkan oleh pengguna KA Komuter (Grava, 2002 dan Li, 2003). Sedangkan hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kondisi stasiun/*shelter* adalah tersedianya fasilitas bagi para pengguna berupa tempat menunggu yang terlindung dari pengaruh cuaca, *open space* yang memadai, papan informasi jadwal, loket tiket, toilet. Selain itu perlu mempertimbangkan keleluasaan area sirkulasi dan tersedianya jarak yang aman antara kereta dengan arus penumpang karena pengguna KA Komuter cenderung terburu-buru (Grava, 2002). Selain itu ketinggian platform dan jarak antara platform dengan lantai kereta berpengaruh terhadap kenyamanan pada saat naik atau turun dari kereta.

Data yang digunakan sebagai instrumen penelitian harus menunjukkan tingkat validitas dan reliabilitas. Validitas suatu instrumen menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrumen untuk mengukur apa yang harus diukur. Jadi validitas suatu instrumen berhubungan dengan tingkat akurasi. Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih perlu dihitung koefisien korelasi instrumen dengan menggunakan rumus Pearson sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{\left(n \sum x_i^2 - \left(\sum x_i \right)^2 \right) \left(n \sum y_i^2 - \left(\sum y_i \right)^2 \right)}} \dots \text{Pers(1)}$$

dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan Y
 x_i = nilai data ke-i untuk kelompok variabel X
 y_i = nilai data ke-i untuk kelompok variabel Y
 n = banyak data

Kategori dari validitas instrumen yang mengacu pada pengklasifikasian validitas yang dikemukakan oleh Guilford (1956, h.145) adalah sebagai berikut:

- 0,80 < rxy 1,00 validitas sangat tinggi (sangat baik)
- 0,60 < rxy 0,80 validitas tinggi (baik)
- 0,40 < rxy 0,60 validitas sedang (cukup)
- 0,20 < rxy 0,40 validitas rendah (kurang)
- 0,00 < rxy 0,20 validitas sangat rendah (jelek) rxy 0,00 tidak valid

Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} x \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\} \dots \dots \dots \text{Pers(2)}$$

dimana :

r_{11} = Nilai reliabilitas
 $\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item
 S_t = Varians total
 k = Jumlah item

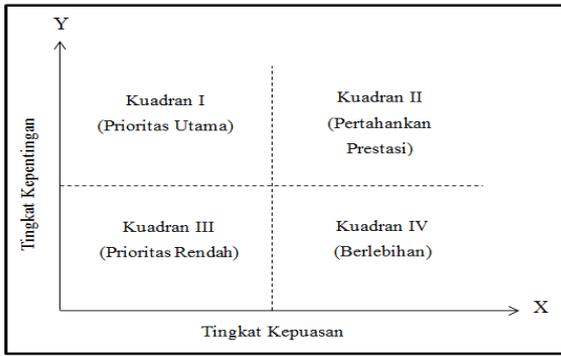
Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada **Tabel 1** sebagai berikut:

Tabel 1. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang membandingkan kesesuaian antara tingkat harapan dengan kinerja. Tingkat harapan yang dimaksud adalah seberapa penting suatu atribut dianggap penting oleh pengguna jasa. Sedangkan tingkat kinerja disini dimaksudkan sebagai aktual (kenyataan) suatu atribut yang dirasakan pelanggan. Skor penilaian terhadap kinerja (variabel X) dan harapan (variabel Y) menggunakan Skala Likert dimana pelanggan sebagai responden diminta untuk menentukan tingkat harapan dan tingkat kinerja pada atribut-atribut yang dinyatakan. (Martilla dan James, 1977). Diagram cartesius pada **Gambar 1** dibawah menunjukkan hubungan antara tingkat harapan (kepentingan) dan tingkat kepuasan (kinerja).



Gambar 1. Diagram *cartesius importance performance analysis*
 (Sumber : Supranto, 2001)

Diagram Cartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana “x” merupakan rata-rata dari nilai kualitas pelayanan berdasarkan kinerja dan “y” adalah rata-rata dari nilai kepuasan pelanggan.

$$X_i = \frac{\sum X_i}{K} \dots\dots\dots \text{Pers (3)}$$

$$Y_i = \frac{\sum Y_i}{K} \dots\dots\dots \text{Pers (4)}$$

dimana:

K = faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan
 Faktor-faktor tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi:

• **Kuadran I**

Kuadran ini menjelaskan bahwa faktor atau atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun pada kenyataannya manajemen belum melaksanakan sesuai dengan keinginan / harapan pelanggan (tingkat kesesuaian rendah), variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan.

• **Kuadran II**

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakan atau berhasil dilaksanakan sehingga tingkat kinerja relatif lebih tinggi, variabel-variabel yang termasuk kedalam kuadran ini harus dipertahankan karena dapat menjadikan produk atau jasa unggul dimata pelanggan.

• **Kuadran III**

Kuadran ini menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan karena pelaksanaannya biasa-biasa saja tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel dalam kuadran

ini dapat dipertimbangkan kembali karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

• **Kuadran IV**

Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan, variabel-variabel ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya.

Penelitian yang akan dilakukan adalah mengenai analisis kualitas pelayanan Stasiun KRL *Commuter* Citayam dengan Metode *Importance Performance Analysis*. Adapun tahap-tahap penelitian yang direncanakan adalah sebagai berikut:

Pada penelitian ini, data primer berupa data yang diperoleh dari survei kuesioner dengan metode wawancara. Atribut pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan berdasarkan pada Peraturan Menteri No. PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Kuesioner ini ditujukan kepada Responden, yaitu para penumpang KRL *Commuter*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (*offline*) dan juga secara tidak langsung (*online*). Untuk metode survei *offline*, wawancara dilakukan oleh Surveyor secara langsung dengan melontarkan item pertanyaan kepada Responden. Untuk metode survei *online*, item pertanyaan dikirimkan melalui aplikasi *google form*.

Survei dilakukan pada hari kerja Senin hingga Jumat pada waktu *peak hour* pagi dan sore. Pada proses survei ini didapatkan jumlah responden sebanyak 100 responden.

Menurut Sugiyono (2014), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penilaian untuk atribut pertanyaan memiliki gradasi jawaban dari nilai sangat positif sampai bernilai sangat negative. Pada penelitian ini, skala likert yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Penilaian Kinerja (persepsi)
 Sangat Baik (SB) = 5;
 Baik (B) = 4;
 Cukup Baik (CB) = 3;
 Kurang Baik (KB) = 2;
 Tidak Baik (TB) = 1
- Penilaian Harapan (ekspektasi)
 Sangat Penting (SP) = 5;
 Penting (P) = 4;

Cukup Penting (CP) = 3;
 Kurang penting (KP) = 2;
 Tidak Penting (TP) = 1

Sebelum dilakukan proses analisis selanjutnya, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan pengujian keakuratan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) dengan menggunakan program SPSS. Dalam analisis selanjutnya, hanya instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel yang digunakan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahapan ini semua instrumen yang dinyatakan valid dan reliabel didapat diolah menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi pelayanan minimum dan tingkat kinerja penumpang Stasiun Citayam. Sehingga didapatkan atribut pelayanan yang dianggap penting menjadi prioritas utama dalam rencana perbaikan.

Tabel 2. Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Citayam

No	Indikator	Skor (X)	Skor (Y)	Gap (X-Y)
		Kinerja	Harapan	
1	Informasi dan peralatan keselamatan	3,62	3,91	-0,29
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	3,53	3,86	-0,33
3	Lampu penerangan	3,60	3,85	-0,25
4	Peron sesuai, marka penunjuk, pembatas	3,67	3,83	-0,16
5	Kanopi melindungi dari panas dan hujan	3,58	3,93	-0,35
6	Ketersediaan CCTV	3,55	3,84	-0,29
7	Ketersediaan petugas keamanan	3,79	3,96	-0,17
8	Informasi gangguan keamanan	3,43	3,84	-0,41
9	Kemudahan dalam pembelian tiket	3,66	3,93	-0,27
10	Informasi jadwal dan peta jaringan KRL	3,64	3,79	-0,15
11	Informasi kedatangan kereta	3,50	3,70	-0,20
12	Tersedia tempat duduk, tempat bersandar	3,45	3,75	-0,30
13	Peron bersih dari sampah, terawat	3,57	3,74	-0,17
14	Toilet bersih, terawat, tidak licin & bau	3,15	3,86	-0,71
15	Mushola, tempat wudu bersih, terawat	3,12	3,89	-0,77
16	Tempat sampah tersedia dengan baik	3,36	3,74	-0,38
17	Penanda informasi dilarang merokok	3,64	3,87	-0,23
18	Informasi pelayanan visual, suara jelas	3,68	3,88	-0,20
19	Informasi gangguan perjalanan KRL	3,51	3,78	-0,27
20	Informasi angkutan lanjutan/integrasi	3,36	3,77	-0,41
21	Fasilitas layanan penumpang	3,47	3,77	-0,30
22	Tempat parkir resmi luas, tidak berdesakan	3,00	3,50	-0,50
23	Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus tersedia	3,20	3,57	-0,37
24	Penanda penunjuk arah terlihat jelas	3,41	3,75	-0,34
25	Fasilitas bagi penumpang kebutuhan khusus	3,38	3,74	-0,36
26	Loket disabilitas bagi penumpang kebutuhan khusus	3,02	3,66	-0,64
27	Ruang ibu menyusui (Nursery Room)	3,12	3,63	-0,51
Total		93,01	102,34	-9,33
c.line		3,44	3,79	-0,35

Sumber : pengolaha data (2021)

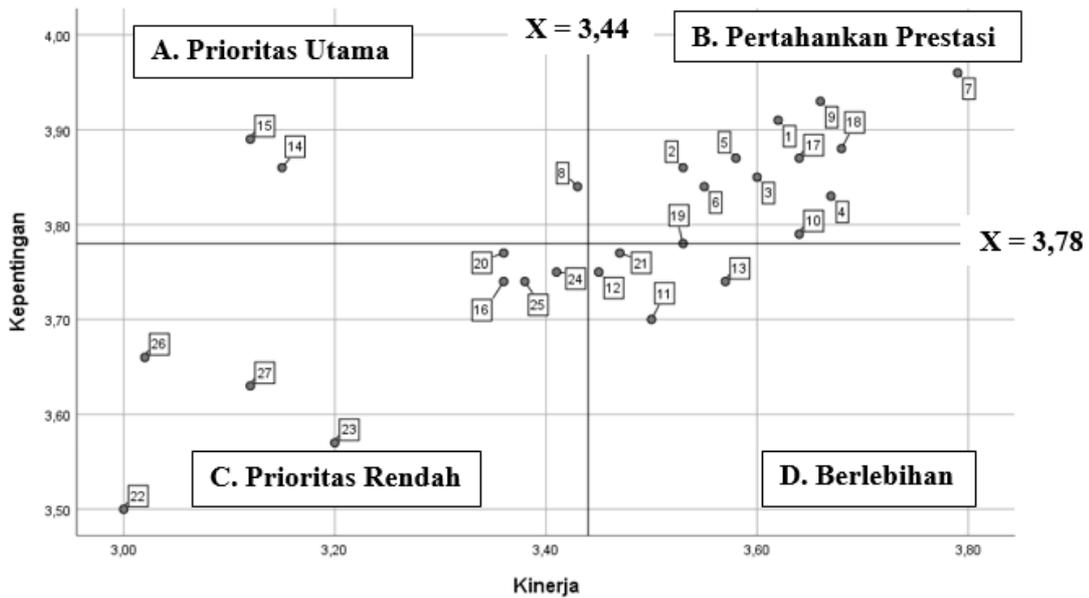
Berdasarkan hasil analisis pada **Tabel 2** diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,44. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pelayanan di Stasiun Citayam “cukup baik” dengan penilaian skala Likert lebih besar dari 3. Sedangkan untuk nilai rata-rata tingkat harapan adalah sebesar 3,79 yang artinya “cukup penting”. Dapat disimpulkan bahwa, menurut persepsi penumpang KRL

pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan penumpang. Hal ini dapat dilihat dari tingginya tingkat harapan dibandingkan dengan tingkat kinerja yang ditunjukkan dengan adanya *gap* sebesar -0,35.

Untuk memenuhi harapan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Stasiun Citayam, maka pihak Operator perlu melakukan perbaikan sistem pelayanan. Oleh sebab itu,

maka perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk menentukan atribut apa saja yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Analisis yang dilakukan untuk mengetahui

skala prioritas perbaikan adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).



Gambar 2 Diagram Katesius Hubungan Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Stasiun Citayam
Sumber : pengolahan data (2021)

Dari **Gambar 2**, hasil analisis diagram kartesius *Importance Performance Analysis* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

• **Kuadran A**

Pada kuadran A menunjukkan faktor pelayanan yang merupakan prioritas utama dalam penanganan. Atribut ini dianggap penting oleh penumpang Stasiun Citayam, namun pada penerapan pelayanannya tidak dilaksanakan dengan baik. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran ini yaitu :

- Variabel 8 : Informasi gangguan keamanan
- Variabel 14 : Toilet bersih, terawat, tidak licin & bau
- Variabel 15 : Mushola, tempat wudu bersih, terawatt

• **Kuadran B**

Pada kuadran B menunjukkan faktor pelayanan yang harus diperhatikan prestasi kinerjanya. Atribut ini dianggap penting dan penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran ini yaitu :

- Variabel (1) : Informasi dan peralatan keselamatan
- Variabel (2) : Informasi dan fasilitas kesehatan
- Variabel (3) Lampu penerangan

- Variabel (4) Peron sesuai, marka penunjuk, pembatas
- Variabel (5) Kanopi melindungi dari panas dan hujan
- Variabel (6) Ketersediaan CCTV
- Variabel (7) Ketersediaan petugas keamanan
- Variabel (9) Kemudahan dalam pembelian tiket
- Variabel (10) Informasi jadwal dan peta jaringan KRL
- Variabel (17) Penanda informasi dilarang merokok
- Variabel (18) Informasi pelayanan visual, suara jelas
- Variabel (19) Informasi gangguan perjalanan KRL

• **Kuadran C**

Pada kuadran C menunjukkan faktor pelayanan berkategori prioritas rendah. Atribut ini dianggap kurang penting oleh penumpang Stasiun Citayam dan penerapan pelayanan tidak dilaksanakan dengan baik. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran ini yaitu :

- Variabel (16) Tempat sampah tersedia dengan baik
- Variabel (20) Informasi angkutan lanjutan/integrasi
- Variabel (22) Tempat parkir resmi luas, tidak berdesakan

- Variabel (23) Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus tersedia
 - Variabel (24) Penanda penunjuk arah terlihat jelas
 - Variabel (25) Fasilitas bagi penumpang kebutuhan khusus
 - Variabel (26) Loker disabilitas bagi penumpang kebutuhan khusus
 - Variabel (27) Ruang ibu menyusui (*Nursery Room*)
- Kuadran D
- Pada kuadran D menunjukkan faktor pelayanan dengan kinerja yang berlebihan. Atribut ini dianggap kurang penting oleh penumpang, namun dilaksanakan dengan berlebihan. Variabel pelayanan yang berlebihan pada kuadran D adalah sebagai berikut :
- Variabel (11) Informasi kedatangan kereta
 - Variabel (12) Tersedia tempat duduk, tempat bersandar
 - Variabel (13) Peron bersih dari sampah, terawat
 - Variabel (21) Fasilitas layanan penumpang

KESIMPULAN

Kinerja pelayanan KRL *Commuter* Stasiun Citayam berdasarkan Peraturan Menteri No. PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api belum memenuhi harapan penumpang, dilihat dari tingginya tingkat harapan dibandingkan dengan tingkat kinerja.

Dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan di Stasiun Citayam dengan skala prioritas utama adalah :

1. Informasi gangguan keamanan
2. Toilet bersih, terawat, tidak licin & bau
3. Mushola, tempat wudu bersih, terawat.

Penelitian ini hanya membahas mengenai evaluasi pelayanan dari sisi Stasiun. Disarankan dalam penelitian selanjutnya dapat juga melakukan evaluasi pelayanan dari sisi moda Kereta.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyono, Heru (2012). "Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line Dengan Rute Depok-Jatinegara". Tugas Akhir. Universitas Mercu Buana.

Hess, D. B., Yoh, A., Iseki, H., & Taylor, B. (2002). Increasing transit ridership: a survey of successful transit systems in the 1990s. *Journal of Public Transportation*, 5(3), 3.

Guilford, J.P. (1956). "Fundamental Statistic in Psychology and Education". 3rd Ed. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.

Grava, S. (2002). "Urban Transportation Systems". McGraw – Hill, New York.

Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77-79.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019. "Standar Pelayanan minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api". 17 Oktober 2019. Jakarta

Sugiyono, P.D. (2010). "Statistika Untuk Penelitian". Alfabeta. Bandung

Sugiyono, D. (2014). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Alfabeta. Bandung

Supranto, J. (2001). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar". Penerbit Rineka Cipta. Jakarta