

## EVALUASI PELAYANAN STASIUN TANGERANG KOTA TANGERANG

M. Fakhururiza Pradana<sup>1</sup>, Arief Budiman<sup>2</sup>, Ibnu Arif<sup>3</sup>

Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Jendral Sudirman KM 03 Cilegon, Banten

[Email: mfakhururiza@untirta.ac.id](mailto:mfakhururiza@untirta.ac.id)

### Abstrak

Stasiun Tangerang merupakan Stasiun KA yang berada di Kota Tangerang, Provinsi Banten. Stasiun Tangerang termasuk ke dalam kelas Stasiun Besar. Namun, pembangunan dan perbaikan saat ini terus dilakukan di Stasiun Tangerang, hal ini karena Stasiun Tangerang sebelumnya termasuk kelas Stasiun Sedang dan memiliki kendala tidak cukup untuk melayani volume penumpang pengguna jasa. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Tangerang saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Tangerang, Kota Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode survei lapangan dengan melakukan pengamatan di Stasiun Tangerang untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Tangerang saat ini yang akan dibandingkan dengan ketentuan Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api dan penyebaran kuisioner tentang pelayanan Stasiun Tangerang secara langsung ke pengguna jasa dengan menggunakan metode perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil pengamatan langsung kondisi Stasiun Tangerang, Stasiun Tangerang memenuhi 75% fasilitas yang diatur dalam Permenhub No. 48 tahun 2015. Hasil penggambaran pada diagram kartesius adalah Kuadran A (v2, v5, v9, v10 dan v16), Kuadran B (v1, v4 dan v12), Kuadran C (v6 dan v13) dan Kuadran D (v7, v11 dan v15). Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Tangerang adalah memuaskan / baik, hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 81.34 %.

**Kata Kunci:** *Kondisi Stasiun Tangerang, Pengguna Jasa, Stasiun Tangerang, Tingkat Kepuasan*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Stasiun Tangerang (TNG) berada di Daerah Operasi 1 (Daop 1). Stasiun ini memiliki 4 jalur KA. Stasiun ini juga merupakan stasiun akhir. Nama Stasiun ini diambil dari Kecamatan dimana Stasiun ini berada, yaitu Tangerang. Masalah yang terjadi di Stasiun Tangerang yaitu tidak mencukupi volume penumpang pengguna jasa stasiun tangerang saat masih kelas Stasiun Sedang, oleh karena itu Stasiun Tangerang mengalami pembangunan dan perbaikan yang sampai saat ini terus dilakukan demi menaikkan kelas stasiun dari kelas Sedang menuju kelas Besar. Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi dari segi pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh para pengguna jasa, sehingga hasil yang diperoleh dari evaluasi tersebut dapat menjadi acuan dalam mengetahui besaran tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Tangerang.

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Stasiun Tangerang Jl. Kisamaun Kel. Sukarasa Kec. Tangerang Kota Tangerang.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- Apakah Stasiun Tangerang sudah memenuhi kriteria sebagai stasiun kelas besar?
- Bagaimana tingkat pelayanan Stasiun Tangerang terhadap pengguna jasa?

#### 4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengevaluasi kondisi Stasiun Tangerang dengan mengacu pada SPM No. 48 Tahun 2015 dengan keadaan nyata saat ini.
- b. Mengevaluasi kinerja pelayanan Stasiun Tangerang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### 5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan agar penelitian dapat terarah sesuai dengan tujuan penelitian ialah:

- i. Mengidentifikasi kondisi Stasiun Tangerang sesuai dengan keadaan saat ini dengan ketentuan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015.
- ii. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Tangerang seperti penumpang dengan berupa data kuisioner.
- iii. Dalam penelitian ini bentuk kuisioner untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa berdasarkan SPM Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015, standar pelayanan diambil oleh peneliti sebagai berikut:
  - a. Pelayanan Keselamatan
  - b. Pelayanan Keamanan
  - c. Pelayanan Keandalan/Keteraturan
  - d. Pelayanan Kenyamanan
  - e. Pelayanan Kemudahan
  - f. Pelayanan Kesetaraan
- iv. Metode yang digunakan untuk mengolah data tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Tangerang adalah dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### 6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu dapat memberikan gambaran tentang evaluasi kondisi stasiun sesuai keadaan saat ini dan juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Tangerang terhadap pelayanan stasiun sehingga dapat menjadi acuan untuk melakukan perbaikan secara pelayanan Stasiun Tangerang ke depannya.

### LANDASAN TEORI

#### 1. Peranan dan Pengertian Stasiun Dalam Sistem Transportasi

Perkembangan semakin baik dari waktu ke waktu dan berjalan seiring dengan semakin banyaknya kebutuhan dan aktivitas yang dilakukan manusia. Dengan berkembangnya kebutuhan yang kian beragam, maka hal tersebut menuntut tersedianya sarana dan prasarana yang baik pula. Salah satu kebutuhan yang ada menjadi vital saat ini adalah sarana objek suatu tempat pemberhentian sementara yang disinggahi oleh moda transportasi itu sendiri. Dalam hal ini stasiun menjadi salah satu objek perpindahan manusia ataupun barang yang berfungsi memulai dan mengakhiri suatu perjalanan dan perpindahan objek.

#### 2. Fungsi Stasiun

Berdasarkan tipologinya, stasiun dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe stasiun diantaranya:

1. Fungsi stasiun terhadap pemakainya :
  - Stasiun penumpang.
  - Stasiun barang.
  - Stasiun langganan.
2. Posisi Stasiun terhadap jaringan jalur kereta :
  - Stasiun terminal.

- Stasiun persilangan.
  - Stasiun antara.
  - Stasiun lintasan.
3. Ukuran stasiun :
    - Stasiun kecil.
    - Stasiun sedang.
    - Stasiun besar.
  4. Posisi rel terhadap permukaan tanah :
    - Rel di permukaan tanah (*on ground track*).
    - Rel yang dibangun di atas permukaan tanah (*elevated track*).
    - Rel yang dibangun di bawah tanah (*underground track*).
  5. Posisi bangunan stasiun terhadap rel secara vertikal :
    - *Overtrack station*.
    - *Underelevated track*.
    - *At Grade*.
  6. Posisi bangunan stasiun terhadap rel secara horizontal.
  7. Jangkauan pelayanan penumpang kereta:
    - Stasiun jarak dekat.
    - Stasiun jarak menengah.
    - Stasiun jarak jauh.

### 3. Kegiatan di Stasiun

Kegiatan di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. 33 Pasal 9 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan Di Stasiun Kereta Api meliputi:

- a) Kegiatan pokok;
- b) Kegiatan usaha penunjang; dan
- c) Kegiatan jasa pelayanan khusus.

### 4. Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api terdiri dari:

- i. Gedung Stasiun Kereta Api
- ii. Gedung untuk kegiatan penunjang
- iii. Gedung untuk kegiatan jasa pelayanan khusus.
- iv. Instalasi pendukung
- v. Peron

### 5. Penentuan Lokasi Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, persyaratan penempatan stasiun kereta api dibagi menjadi:

- 1) Gedung Kegiatan Pokok
  - Lokasi sesuai dengan pola operasi perjalanan kereta api.
  - Menunjang operasional sistem perkeretaapian.
  - Tata letak ruang sesuai dengan alur proses kedatangan dan keberangkatan penumpang kereta api serta tidak mengganggu pengaturan perjalanan kereta api.
  - Tidak mengganggu lingkungan.
  - Terjamin keselamatan dan keamanan operasi kereta api.
- 2) Gedung Kegiatan Penunjang Stasiun Kereta Api dan Gedung Jasa Pelayanan Khusus di Stasiun Kereta Api
  - Lokasi sesuai dengan pola operasi stasiun kereta api.

- Tata letak ruang tidak mengganggu alur proses kedatangan dan keberangkatan penumpang kereta api dan pengaturan perjalanan kereta api.
- Menunjang kegiatan stasiun kereta api dalam rangka pelayanan pengguna jasa stasiun.
- Terjamin keselamatan dan keamanan operasi kereta api.

## 6. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dalam hal ini, digunakan skala 5 tingkat (Skala Likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- Jawaban sangat penting, bobot 5
- Jawaban penting, bobot 4.
- Jawaban cukup penting, bobot 3.
- Jawaban kurang penting, bobot 2.
- Jawaban tidak penting, bobot 1.

Untuk kinerja/pelayanan diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban sangat baik diberi bobot 5.
- Jawaban baik diberi bobot 4.
- Jawaban cukup baik diberi bobot 3.
- Jawaban kurang baik diberi bobot 2.
- Jawaban tidak baik diberi bobot 1.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

- Tki = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor kinerja perusahaan
- Yi = Skor tingkat kepentingan pelanggan

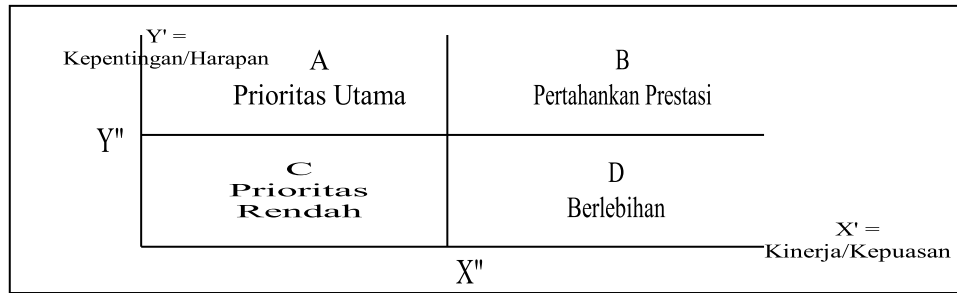
Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap yang mempengaruhi kepuasan dengan:

$$X' = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } Y' = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :

- X' = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan
- Y' = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

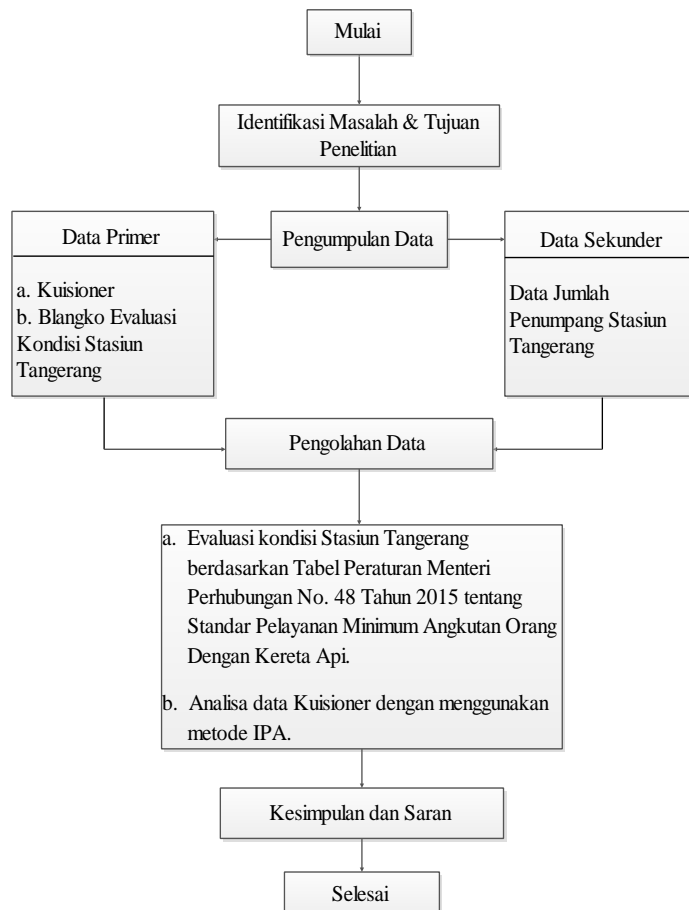
Jadi inti dari analisis menggunakan metode ini digambarkan sebagai ordinat vertikal dan axis horizontal. Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar 3.



**Gambar 1. Diagram Kartesius**  
[Sumber: J. Supranto, 2011]

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian digunakan untuk mempersiapkan, mengumpulkan, menganalisis dan mengklarifikasikan data dengan berbagai teknik seperti survey, observasi, literatur dan lain-lain. Alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 2. Diagram Alur Penelitian**

## ANALISA DAN PEMBAHASAN

### a. Karakteristik Stasiun Tangerang

Saat ini, lahan parkir stasiun hanya mampu menampung 800 motor dan 35 mobil per hari. Dan daya tampung tersebut dianggap kurang memadai sehingga terus dilakukan perluasan lahan parkir kendaraan. Stasiun Tangerang merupakan Stasiun Besar yang mana berfungsi sebagai stasiun

akhir. Stasiun Tangerang memiliki beberapa komponen fasilitas antara lain pos kesehatan, loket tiket, ruang tunggu, toilet, mushola, area parkir, dan lain-lain.

#### **b. Peta Rute Stasiun Tangerang**

Berdasarkan data yang tercantum dari PT.KAI Commuter Jabodetabek. Peta rute Stasiun Tangerang adalah sebagai berikut:

##### 1. Pemberangkatan (Kota Tangerang):

**Stasiun Tangerang** – Stasiun Tanah Tinggi (non aktif) – Stasiun Batu Ceper – Stasiun Poris – Stasiun Kali Deres – Stasiun Rawa Buaya – Stasiun Bojong Indah – Stasiun Taman Kota (non aktif) – Stasiun Pesing – Stasiun Grogol (non aktif) – **Stasiun Duri**.

##### 2. Kepulangan (Kota Jakarta) :

**Stasiun Duri** – Stasiun Grogol (non aktif) – Stasiun Pesing – Stasiun Taman Kota (non aktif) – Stasiun Bojong Indah – Stasiun Rawa Buaya – Stasiun Kali Deres – Stasiun Poris – Stasiun Batu Ceper – Stasiun Tanah Tinggi (non aktif) – **Stasiun Tangerang**.

#### **c. Evaluasi Kondisi Stasiun Tangerang Dengan Mengacu Pada Tabel Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015**

Hasil dari tahap evaluasi kondisi Stasiun Tangerang sebagai berikut:

##### 1. Pelayanan Keselamatan

###### a) Informasi dan fasilitas keselamatan

- Tolak Ukur :  
Alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, titik kumpul evakuasi serta nomor telepon darurat.
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan : Dapat digunakan

###### b) Informasi dan fasilitas kesehatan

- Tolak Ukur :  
Perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu.
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan : Dapat digunakan

###### c) Lampu penerangan

- Tolak Ukur : 200-250 lux
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan : Dapat digunakan

##### 2. Pelayanan Keamanan

###### a) Fasilitas keamanan

- Tolak Ukur : Tersedia CCTV
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan : Dapat digunakan

###### b) Petugas keamanan

- Tolak Ukur :  
Tersedia petugas keamanan berseragam dan mudah terlihat.
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan :  
Petugas keamanan bertugas di pintu *gate* masuk dan area peron.

###### c) Informasi gangguan keamanan

- Tolak Ukur :  
Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca
- Ketersediaan : Tidak ada
- Keterangan :

Tidak dapat digunakan

### 3. Pelayanan Kehandalan

#### a) Layanan penjualan tiket

- Tolak Ukur :  
Maksimum 180 detik per nama penumpang, tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan :  
Dapat digunakan, lamanya layanan penjualan tiket rata-rata adalah 12,67 detik/orang

### 4. Pelayanan Kenyamanan

#### a) Ruang tunggu

- Tolak Ukur :  
Untuk 1 orang minimum 0,6 m<sup>2</sup> dan area bersih 100%
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan : Dapat digunakan

#### b) Ruang *boarding*

- Tolak Ukur :  
Untuk 1 orang minimum 0,6 m<sup>2</sup> dan dilengkapi tempat duduk, area bersih 100%
- Ketersediaan : Tidak ada
- Keterangan :  
Tidak dapat digunakan

#### c) Toilet

- Tolak Ukur : Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel), Wanita (6 WC, 2 wastafel), 1 toilet untuk penumpang *difable*, area bersih, terawat dan sirkulasi udara baik
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan :  
Dapat digunakan, untuk pria terdapat (2 urinoir dan 1 WC), Wanita (1 WC), 1 wastafel untuk umum

#### d) Mushola

- Tolak Ukur :  
Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas), wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas), area bersih 100%
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan :  
Dapat digunakan

#### e) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup

- Tolak Ukur :  
Suhu dalam ruangan maksimal 27°C
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan :  
Dapat digunakan

### 5. Pelayanan Kemudahan

#### a) Informasi pelayanan

- Tolak Ukur :  
Informasi visual di dekat loket, pintu masuk dan ruang tunggu
- Ketersediaan : Ada
- Keterangan :  
Dapat digunakan

#### b) Informasi gangguan perjalanan kereta api

- Tolak Ukur :

Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan

- Ketersediaan : Ada
  - Keterangan : Dapat digunakan
- c) Informasi angkutan lanjutan
- Tolak Ukur :  
Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
  - Ketersediaan : Tidak ada
  - Keterangan :  
Tidak dapat digunakan
- d) Fasilitas layanan penumpang
- Tolak Ukur :  
Memiliki tempat dan 1 meja kerja, 1 orang petugas dan memiliki kecakapan Bahasa Inggris
  - Ketersediaan : Tidak ada
  - Keterangan :  
Tidak dapat digunakan
- e) Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
- Tolak Ukur :  
Selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak lebih dari 20 cm
  - Ketersediaan : Ada
  - Keterangan :  
Selisih tinggi peron dengan lantai kereta yaitu 23 cm
- f) Tempat parkir
- Tolak Ukur :  
Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia, sirkulasi kendaraan masuk, keluar dan parkir lancar
  - Ketersediaan : Ada
  - Keterangan :  
Dapat digunakan, tersedia 2 lahan parkir yang menampung kendaraan
6. Pelayanan Kesetaraan
- a) Fasilitas bagi penumpang *difable*
- Tolak Ukur :  
Terdapat ramp dengan kemiringan maksimal 10°, akses jalan penyambung antar peron
  - Ketersediaan : Ada
  - Keterangan : Dapat digunakan
- b) Ruang ibu menyusui dan bayi
- Tolak Ukur :  
Tersedia ruang khusus untuk ibu menyusui dan bayi
  - Ketersediaan : Tidak ada
  - Keterangan :  
Tidak dapat digunakan

Kesimpulan yang diperoleh yaitu Stasiun Tangerang memenuhi 75% fasilitas yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Beberapa atribut pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya informasi gangguan keamanan, ruang *boarding*, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, dan ruang ibu menyusui & bayi.



**d. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Tangerang Terhadap Pelayanan Stasiun Tangerang**

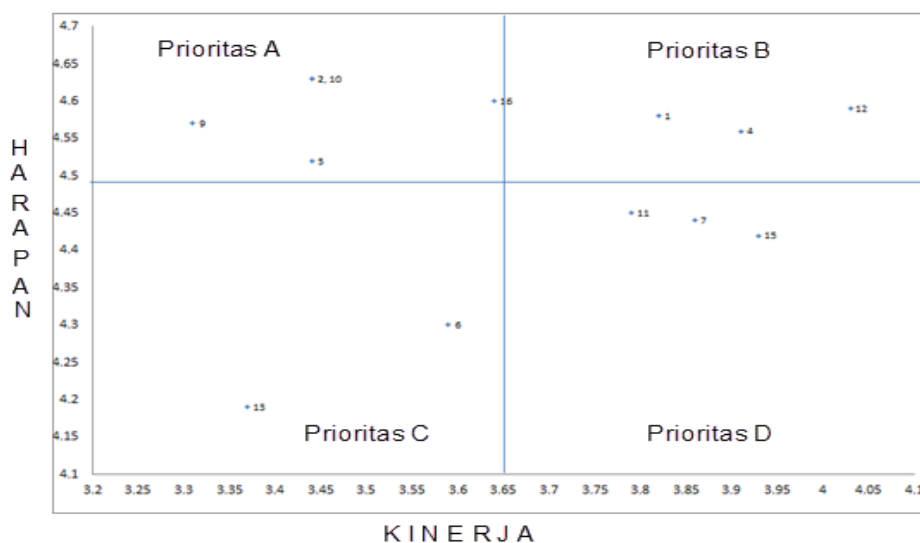
Berikut ditampilkan pada table di bawah ini nilai rata-rata hasil perhitungan terhadap masing-masing jenis pelayanan.

**Tabel 2. Nilai Rata-Rata dan Nilai Rata-Rata Setiap Faktor**

Pelayanan	Variabel	Nilai rata-rata		Nilai rata-rata setiap faktor	
		Kinerja (X')	Harapan (Y')	Kinerja ( $\bar{X}$ )	Harapan ( $\bar{Y}$ )
Keselamatan	1	3.82	4.58	3.63	4.605
	2	3.44	4.63		
Keamanan	4	3.91	4.56	3.675	4.54
	5	3.44	4.52		
Kehandalan	6	3.59	4.3	3.59	4.3
Kenyamanan	7	3.86	4.44	3.6	4.5225
	9	3.31	4.57		
	10	3.44	4.63		
	11	3.79	4.45		
Kemudahan	12	4.03	4.59	3.7767	4.4
	13	3.37	4.19		
	15	3.93	4.42		
Kesetaraan	16	3.64	4.6	3.64	4.6
Nilai Rata-Rata Total Setiap Faktor				3.65	4.49

Sumber : Hasil Analisis, 2016

Dari hasil perhitungan masing-masing jenis pelayanan kemudian nilai-nilai tersebut di plot ke dalam diagram kartesius untuk melihat posisi antara harapan dan kinerja pelayanan.



**Gambar 3. Diagram Kartesius Hasil Pengujian Importance Performance Analysis**

Table 3 dibawah ini adalah perhitungan tingkat kesesuaian yang didapatkan dari rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

**Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Variabel Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan/Kepentingan Menurut Pengguna Jasa Stasiun Tangerang**

V	Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian ( $T_{ki} = X_i/Y_i \times 100\%$ )
1	382	458	83.41
2	344	464	74.14
4	391	459	85.19
5	344	452	76.11
6	359	430	83.49
7	386	444	86.94
9	331	457	72.43
10	344	463	74.30
11	379	445	85.17
12	403	459	87.80
13	337	419	80.43
15	393	442	88.91
16	364	460	79.13
Rata-Rata Tingkat Kesesuaian			81.34

*Sumber : Hasil Analisis 2016*

Secara keseluruhan persepsi dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Stasiun Tangerang memuaskan / baik, hal ini dapat dilihat dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 81.34%.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **a. Kesimpulan**

#### 1. Evaluasi Kondisi Stasiun Tangerang

Stasiun Tangerang memenuhi 75% fasilitas yang diatur dalam Tabel Permenhub No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Beberapa atribut pelayanan yang belum terpenuhi diantaranya informasi gangguan keamanan, ruang *boarding*, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, dan ruang ibu menyusui & bayi.

#### 2. Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Stasiun Tangerang Terhadap Pelayanan Stasiun Tangerang.

Hasil dari analisa tingkat kepuasan menurut responden ada beberapa pelayanan yang harus ditingkatkan kinerjanya yaitu variabel-variabel yang terletak pada kuadran A dan kuadran C.

Letak prioritas A :

- a) v2 (fasilitas perlengkapan P3K, kursi roda dan tandu) pada kuadran A
- b) v5 (fasilitas kamera pengawas) pada kuadran A
- c) v9 (kebersihan area stasiun dan toilet) pada kuadran A

- d) v10 (kebersihan dan kelayakan fasilitas peribadatan) pada kuadran A
- e) v16 (fasilitas untuk penyandang disabilitas) pada kuadran A

Letak prioritas C :

- a) v6 (media informasi terkait ada/tidaknya tempat duduk untuk seluruh kelas) pada kuadran C
- b) v13 (petugas komunikasi ahli berbahasa Inggris) pada kuadran C

## b. Saran

Setelah dilakukan penelitian, analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu jumlah sampel yang lebih banyak dan variabel atribut pelayanan ke depannya diberikan secara lebih detail dan terperinci.
2. Untuk penelitian selanjutnya, demi menunjang penelitian yang sudah ada dapat menggunakan metode selain *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu metode SWOT agar penelitian memiliki lebih banyak referensi dalam penggunaan metode analisisnya.
3. Untuk pihak Stasiun Tangerang Kota Tangerang hendaknya memperhatikan kinerja pelayanan dan fasilitas yang masih kurang dan berusaha melengkapinya berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
4. Untuk PT. KAI Commuter Jabodetabek agar pelayanan terhadap pengguna jasa menjadi lebih baik, hendaknya melakukan kontrol secara berkala pada tiap-tiap stasiun KRL di Jabodetabek terutama Stasiun Kelas Besar seperti Stasiun Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Laksono, Raden Aji. (2013), *Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Stasiun Prujakan*, Cirebon.
- Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat UNIS TANGERANG. (2015), *Modul Pelatihan Dasar SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*, Tangerang.
- Menteri Perhubungan. (n.d.). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*. 2011. Jakarta
- 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
- 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
- Ong, Johan Oscar. (n.d.), *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory PT Sucofindo (Persero)*, Bekasi.
- Sulistiyani, Maulya W. (2014), *Evaluasi Kinerja Stasiun Pasar Turi Surabaya*, Surabaya.
- Yusup, Moch. (2012), *Kajian Potensi Peningkatan Pelayanan Stasiun Cicalengka*, Bandung.