

# ANALISIS KINERJA KERETA API EKONOMI LOKAL KRD BOJONEGORO

Imam Sakroni<sup>1\*</sup>, Zulkifli Lubis<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>. Program Studi Teknik Sipil/Fakultas Teknik, Universitas Islam Lamongan, Indonesia  
e-mail: [\\*1imamsakroni1606@gmail.com](mailto:*1imamsakroni1606@gmail.com) (corresponding author)

## Abstrak

*KRD Bojonegoro merupakan kereta api ekonomi lokal yang menjadi salah satu transportasi pilihan masyarakat Jawa Timur, terutama daerah yang menjadi lintasan kereta api tersebut yang mana dikelola oleh PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 8 (DAOP 8). Dilihat dari kondisi kereta api yang akhir-akhir ini mengalami overload dikarenakan masih menerima penumpang meskipun jumlah kursi sudah terpenuhi, maka perlu diadakan sebuah penilaian kepada penumpang guna mengetahui seberapa puas atas kinerja dan fasilitas yang didapatkan melalui pemberian kuisisioner atas pelayanan dan fasilitas dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Dengan melakukan pengumpulan data melalui kuisisioner terhadap 100 responden, dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan, berdasarkan hasil dari metode Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai 81,53% (sangat puas) dan rata-rata nilai tingkat kesesuaian 89,76% (sangat sesuai) untuk metode Importance Performance Analysis (IPA). Didapatkan juga dari hasil analisis diagram kartesius berupa Fasilitas dan Informasi Keselamatan maupun Kesehatan yang masih diperlukan adanya perbaikan yang diharapkan dapat digunakan sebagai acuan guna meningkatkan kualitas pelayanan pada kereta api KRD Bojonegoro.*

**Kata kunci**—Transportasi, Kereta Api, Kepuasan Penumpang, CSI, IPA

## Abstract

*KRD Bojonegoro is a local economy train which is one of the transportation choices of the people of East Java, especially the area which is the railroad track which is managed by PT. Indonesian Railways Operational Area 8 (DAOP 8). Judging from the condition of the trains which have recently been overloaded due to the fact that they are still receiving passengers even though the number of seats has been filled, it is necessary to conduct an assessment of the passengers to find out how satisfied they are with the performance and facilities obtained through the provision of questionnaires on services and facilities with reference to the Regulations. Minister of Transportation PM Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for the Transport of People by Train. The method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA). By collecting data through a questionnaire to 100 respondents, from the results of data processing that has been done, based on the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) method, a value of 81.53% (very satisfied) is obtained and the average value of the conformity level is 89.76% (very suitable) for the Importance Performance Analysis (IPA) method. Also obtained from the results of the Cartesian diagram analysis in the form of Safety and Health Facilities and Information that still needs improvement which is expected to be used as a reference to improve the quality of service on the Bojonegoro KRD train.*

**Keywords**—Transportation, Train, Passenger Satisfaction, CSI, IPA

History of article:

Received: 04 September 2023, Revised: 06 Desember 2023, Published: 31 Desember 2023

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang kian pesat juga diiringi pertumbuhan penduduk yang ikut mengalami peningkatan, tak terkecuali di provinsi Jawa Timur. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik provinsi Jawa Timur, melalui hasil sensus penduduk tahun 2020, jumlah penduduk di Jawa Timur sebanyak 40,67 juta orang, yang mana dari segi laju pertumbuhan mengalami peningkatan hingga di angka 0,79 persen per tahun (Haryati, 2022). Dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, ketersediaan jasa transportasi juga diperlukan peningkatan guna menunjang kelancaran pergerakan masyarakat dan mendorong peningkatan produktivitas (Biomantara and Herdiansyah, 2019).

Sarana transportasi merupakan hal penting dalam membantu kegiatan sehari-hari masyarakat (Rozaq, 2019). Tidak sedikit masyarakat yang menggunakan sarana ini, baik transportasi darat, air, maupun udara. Transportasi juga berperan sebagai penunjang pembangunan nasional (Palilu, 2018). Semakin terpuhinya fasilitas transportasi pada masyarakat, maka hampir semua aspek kehidupan masyarakat pun bisa terjamin berjalan dengan lancar, karena begitu perpengaruhnya sarana transportasi bagi produktivitas manusia.

Di Jawa Timur sendiri, transportasi kereta api banyak digunakan oleh masyarakat untuk melakukan produktivitas dan pergerakan sehari-hari. Salah satunya adalah kereta api ekonomi lokal jenis KRJ (Kereta Rel Diesel) Bojonegoro. KRJ Bojonegoro merupakan kereta api ekonomi lokal yang berada dalam Daerah Operasi (DAOP) VIII Surabaya, dengan rute Bojonegoro, Kapas, Sumberrejo, Bowerno, Babat, Pucuk, Lamongan, Duduk, Cerme, Benowo, Kandangan, Tandes, Pasar Turi, Surabaya Gubeng, Wonokromo, Waru, Gedangan, dan Sidoarjo.

Semenjak pandemi Covid-19 lagi marak di Jawa Timur, jumlah penumpang kereta api ekonomi lokal ini mengalami penurunan, bahkan sempat tidak beroperasi hingga kurang lebih dua bulan. Setelah kembali beroperasi, jumlah penumpang mengalami kenaikan dan kembali banyak lagi, sehingga berdasarkan pengamatan secara langsung tidak jarang juga terdapat penumpang dengan tanpa nomor duduk yang akhirnya memilih duduk atau berdiri bergerombol di bagian belakang gerbong. Hal itu seperti yang terjadi pada akhir-akhir ini, dikarenakan pelayanan penjualan tiket yang masih dilakukan meskipun kondisi kereta api

sudah penuh, sedangkan pada kereta api ekonomi lokal (KRJ Bojonegoro) tidak terdapat fasilitas pegangan tangan untuk penumpang berdiri mengingat desain sarana kereta api yang tidak didukung untuk fasilitas tersebut. Hal itu semua sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Beberapa penelitian terkait penilaian kepuasan dan kepentingan fasilitas di antaranya penelitian dari Mukhooyaroh dan Agustyawan tentang Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* diperoleh nilai CSI sebesar 0,786 (puas) dan diagram kartesius IPA yang menunjukkan perlu adanya peningkatan pada fasilitas kebersihan transportasi, penerangan, dan penerapan Alat Pelindung Diri (APD) (Mukhooyaroh and Agustyawan, 2022). Serta penelitian yang dilakukan oleh Zuhri tentang Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jombang dengan perhitungan kinerja sebesar 80%, di mana nilai tersebut berdasarkan Standar pelayanan Minimum (SPM) tahun 2019 menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan sudah sesuai. Juga berdasarkan kepuasan para pengguna jasa dengan nilai 72,18, yang mana menurut perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) masuk pada kriteria “puas” (Zuhri, 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan kereta api ekonomi lokal KRJ Bojonegoro serta memetakan atribut (fasilitas) yang perlu untuk dilakukan perbaikan. Dari penelitian hasil yang dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan transportasi darat terutama kereta api ekonomi lokal KRJ Bojonegoro.

## II. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis deskriptif kuantitatif. Metode analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi tertentu, yang mana pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis

yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Lokasi pengambilan data terletak pada Stasiun Lamongan dengan menyebarkan kuisisioner kepada penumpang kereta api ekonomi lokal KRJ Bojonegoro. Dari hasil kuisisioner selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk memperoleh karakteristik penumpang, lalu dilakukan uji instrumen melalui uji validitas dan uji reliabilitas, analisis menggunakan metode CSI dan IPA, serta memetakan atribut yang diperlukan adanya peningkatan dari hasil diagram kartesius.

#### A. Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data hasil dari kuisisioner yang diperoleh melalui survey secara langsung dari lapangan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah data volume penumpang untuk menentukan sampel, dan jadwal keberangkatan kereta yang didapatkan dari kantor instansi Daerah Operasioan (DAOP) 8 Surabaya, serta Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

#### B. Penentuan Sampel

Populasi sampel dalam penelitian ini merupakan penumpang kereta api ekonomi lokal KRJ Bojonegoro dengan rata-rata penumpang harian sebanyak 898 penumpang. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang.

#### C. Prosedur Penelitian

##### 1) Survey

Survey dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada penumpang kereta api ekonomi lokal KRJ Bojonegoro di Stasiun Lamongan pada jam keberangkatan dan kedatangan kereta sebanyak jumlah sampel yang sudah ditetapkan atas populasi yang ada.

##### 2) Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk melihat apakah kuisisioner yang digunakan layak atau tidak untuk digunakan. Pengujian ini dilakukan menggunakan bantuan software SPSS dengan sampel uji coba sebanyak 35.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner yang digunakan (Candra and Widayastuti, 2020). Langkah yang dilakukan pada uji validitas adalah dengan

memasukkan hasil kuisisioner dari 35 responden ke dalam SPSS. Selanjutnya dilakukan analisis validitas dan akan didapatkan nilai R Hitung. Pertanyaan dinyatakan valid apabila R Hitung > R Tabel dan jika R Hitung < R Tabel maka dinyatakan tidak valid. R Tabel didapatkan dari tabel R dengan signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 35 dengan df = 33 adalah 0,3338.

##### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuisisioner jika digunakan dalam pengukuran secara berulang (Alfarisyi and Andesta, 2022). Pengujian reliabilitas ini dilakukan menggunakan SPSS dengan uji statistic Cronbach Alpha. Dari pengujian tersebut akan didapatkan nilai Cronbach Alpha dan memiliki nilai terendah 0,60. Maka apabila didapatkan nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 pengujian dapat dikatakan reliabel. Namun jika didapatkan hasil kurang dari 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel (Prima, 2020).

##### 3) Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan pengukuran yang digunakan dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen keseluruhan yang pendekatannya dilakukan melalui pertimbangan tingkat harapan dari atribut atau faktor yang diukur (Sabilla and Herman, 2022). Untuk melakukan analisa menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), maka dilakukan perhitungan dengan langkah sebagai berikut:

a. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Performance Score (MPS)

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (1)$$

$$MPS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

dengan,

n : Jumlah sampel

Y<sub>i</sub> : Nilai kepentingan atribut Y ke-i

X<sub>i</sub> : Nilai kinerja atribut X ke-i

b. Menentukan Weight Factor (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \quad (3)$$

c. Menentukan Weight Score (WS)

$$WS = WF \times MPS \quad (4)$$

d. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\% \tag{5}$$

dengan,

HS : Skala maksimum yang digunakan (Umam and Hariastuti, 2018).

Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0,00 hingga 100,00 dengan penjabaran yang terdapat pada Tabel 1 sebagai berikut:

TABEL 1. Kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria
1	>0,81	Sangat Puas
2	0,66-0,81	Puas
3	0,51-0,65	Cukup Puas
4	0,35-0,50	Kurang Puas
5	<0,35	Tidak Puas

4) Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Fajri, Sugiarto and Anggraini, 2019). Dalam metode IPA ini akan didapatkan sebuah pemetaan dari variabel yang ada pada kuesioner (Leliana and Widyastuti, 2018). Pemetaan tersebut meliputi sektor yang diperlukan perbaikan dan sektor yang tidak diperlukan perbaikan yang akan digolongkan menjadi 4 kelompok (prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan) dalam diagram kartesius. Berikut langkah-langkah perhitungan dalam metode IPA:

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \tag{6}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum yi}{n} \tag{7}$$

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \tag{8}$$

dengan,

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata kepentingan

n : Jumlah responden

Tki : Tingkat kesesuaian

Kriteria indeks Tingkat Kesesuaian (Tki) menggunakan kisaran 0,00 hingga 100,00 dengan

penjabaran yang terdapat pada Tabel 2 sebagai berikut:

TABEL 2. Kriteria Tingkat Kesesuaian (Tki)

No	Nilai CSI	Kriteria
1	81,00-100,00	Sangat Baik
2	66,00-80,00	Baik
3	51,00-65,00	Cukup Baik
4	35,00-50,00	Kurang Baik
5	00,00-34,00	Tidak Baik

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Umum Responden

Karakteristik responden (penumpang kereta api ekonomi lokal) berdasarkan hasil penelitian dibagi menjadi tiga kelompok meliputi jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan. Dari karakteristik umum responden dapat disimpulkan bahwasanya jenis kelamin perempuan dominan pada sampel penelitian ini sebesar 73% dari total 100 responden. Begitu pula usia 15-25 Tahun sebesar 80% dari total 100 responden, dan juga pekerjaan sebagai seorang Pelajar/Mahasiswa sebesar 58% dari total 100 responden. Hasil tersebut berdasarkan data yang tersaji pada Tabel 3 sebagai berikut:

TABEL 3. Karakteristik Umum Responden

Demografi	Variabel	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	27
	Perempuan	73
Usia	15-25 Tahun	80
	26-35 Tahun	15
	36-45 Tahun	4
	>45 Tahun	1
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	58
	Tenaga Pendidik	7
	Pegawai Swasta	9
	Pegawai Negeri	2
	Wiraswasta	7
	Ibu Rumah Tangga	2
	Lainnya	15

(Sumber: Hasil Analisis Peneliti)

B. Hasil Uji Instrumen Data

Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS dengan hasil yang tertera pada Tabel 4 dan 5 di bawah.

Dari hasil pengujian validitas diketahui bahwasanya semua atribut baik kepuasan maupun kepentingan semuanya dinyatakan valid, dikarenakan nilai R Hitung yang lebih besar daripada R tabel. Sedangkan berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing untuk atribut

kepuasan dan kepentingan adalah 0,903 dan 0,922 yang mana keduanya lebih besar dari 0,6 sehingga bisa dinyatakan reliabel atau konsisten. Berikut Tabel 4 yang berisikan hasil uji validitas dan Tabel 5 yang berisikan hasil uji reliabilitas.

TABEL 4. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Atribut Kepuasan dan Kepentingan

Kode	Atribut	R Tabel	Kepuasan		Kepentingan	
			R Hitung	Keterangan	R Hitung	Keterangan
A1	Informasi dan fasilitas Keselamatan	0,3338	0,6300	Valid	0,7590	Valid
A2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	0,3338	0,6660	Valid	0,8170	Valid
A3	Pintu Kereta	0,3338	0,6050	Valid	0,7410	Valid
A4	Fasilitas Pendukung	0,3338	0,7490	Valid	0,6270	Valid
A5	Petugas Keamanan	0,3338	0,5130	Valid	0,7030	Valid
A6	Informasi Gangguan Keamanan	0,3338	0,6200	Valid	0,5250	Valid
A7	Lampu Penerangan	0,3338	0,3380	Valid	0,5070	Valid
A8	Ketepatan Jadwal Kereta	0,3338	0,6020	Valid	0,5990	Valid
A9	Layanan Penjualan Tiket	0,3338	0,6350	Valid	0,6820	Valid
A10	Kenyamanan Tempat Duduk	0,3338	0,5100	Valid	0,6800	Valid
A11	Toilet	0,3338	0,7390	Valid	0,7440	Valid
A12	Fasilitas Sirkulasi Udara	0,3338	0,5750	Valid	0,6760	Valid
A13	Rak Bagasi	0,3338	0,6130	Valid	0,7920	Valid
A14	Kebersihan Kereta	0,3338	0,6290	Valid	0,4200	Valid
A15	Informasi Stasiun yang Dilewati	0,3338	0,6710	Valid	0,6390	Valid
A16	Informasi Gangguan Perjalanan	0,3338	0,5570	Valid	0,4690	Valid
A17	Nama/Relasi/ Nomor Kereta	0,3338	0,7580	Valid	0,7000	Valid
A18	Kadar Gelap Kaca	0,3338	0,6650	Valid	0,6860	Valid
A19	Fasilitas Penumpang Khusus	0,3338	0,4830	Valid	0,5320	Valid

(Sumber: Hasil Analisis Peneliti)

TABEL 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Atribut Kepuasan dan Kepentingan

Kepuasan			Kepentingan		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Number of Item</i>	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Number of Item</i>	Keterangan
0,903	19	Reliabel	0,922	19	Reliabel

(Sumber: Hasil Analisis Peneliti)

C. Analisis Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan penumpang terhadap kinerja dan pelayanan kereta api ekonomi lokal KRD Bojonegoro, dilakukan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan hasil yang dapat dilihat dalam Tabel 6 di bawah. Berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan bahwasanya kolom skor merupakan hasil akumulasi nilai dari tiap-tiap atribut berdasarkan hasil penilaian

yang diberikan responden. Rata-rata skor merupakan hasil skor yang dibagikan dengan banyaknya responden (100 responden). Kolom WF dan WS merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus seperti pada persamaan 3 dan 4. Dari Tabel 6 di bawah diperoleh total nilai WS untuk perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) seperti berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WS}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{4,07646}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 0,81529 = 81,53\%$$

Dari nilai tersebut jika dilihat pada Tabel 1. Kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) termasuk dalam kategori “sangat puas”. Sehingga bisa dikatakan bahwasanya penumpang merasa sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Berikut Tabel 6 yang berisikan hasil perhitungan CSI untuk perolehan nilai WS:

TABEL 6. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Kode Atribut	Skor Kinerja	Skor Harapan	Rata-rata Kinerja	Rata-rata Harapan	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
A1	407	461	4,07	4,61	0,05347	0,21764
A2	366	455	3,66	4,55	0,05278	0,19317
A3	384	443	3,84	4,43	0,05139	0,19732
A4	429	461	4,29	4,61	0,05347	0,22940
A5	405	432	4,05	4,32	0,05011	0,20295
A6	434	444	4,34	4,44	0,05150	0,22352
A7	435	471	4,35	4,71	0,05463	0,23766
A8	414	453	4,14	4,53	0,05255	0,21754
A9	396	453	3,96	4,53	0,05255	0,20808
A10	414	464	4,14	4,64	0,05382	0,22282
A11	370	446	3,70	4,46	0,05173	0,19142
A12	423	456	4,23	4,56	0,05289	0,22374
A13	427	457	4,27	4,57	0,05301	0,22635
A14	422	466	4,22	4,66	0,05405	0,22811
A15	405	450	4,05	4,50	0,05220	0,21140
A16	421	451	4,21	4,51	0,05231	0,22024
A17	385	443	3,85	4,43	0,05139	0,19784
A18	363	445	3,63	4,45	0,05162	0,18737
A19	440	470	4,40	4,70	0,05452	0,23988
Total			77,40	86,21		4,07646
Rata-rata			4,07	4,54		

(Sumber: Hasil Analisis Peneliti)

*D. Analisis Metode Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk mengetahui nilai indeks tingkat kepentingan atribut berdasarkan penilaian dari penumpang, dilakukan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan hasil perhitungan yang dapat dilihat pada Tabel 7. Berdasarkan Tabel 7

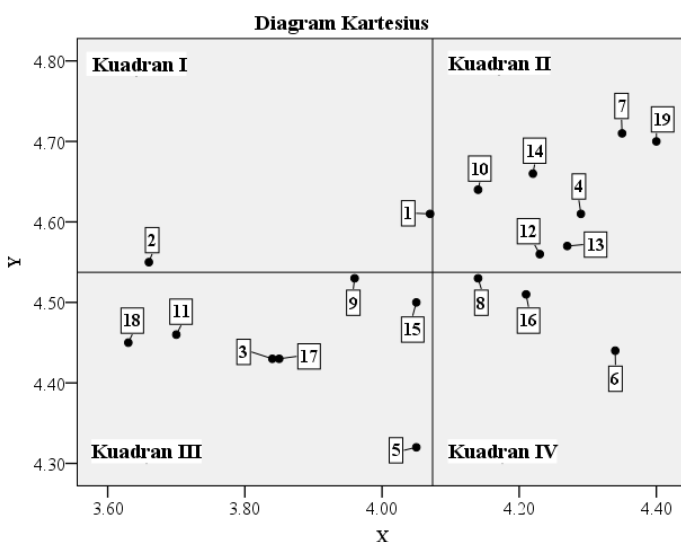
dapat diketahui bahwa rata-rata nilai tingkat kinerja diperoleh 4,07 dan rata-rata nilai tingkat harapan diperoleh nilai sebesar 4,54, juga nilai rata-rata Tingkat Kesesuaian (Tki) keseluruhan atribut adalah 89,76% yang mngindikasikan bahwasanya Tingkat Kesesuaian yang diperoleh adalah Sangat Baik. Berikut Tabel 7 yang berisikan hasil perhitungan IPA:

TABEL 7. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Kode	Atribut	Nilai Kinerja ( $\bar{X}$ )	Nilai Harapan ( $\bar{Y}$ )	Tingkat Kesenjangan ( $\bar{X} - \bar{Y}$ )	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
A1	Informasi dan fasilitas Keselamatan	4,07	4,61	-0,54	88,29
A2	Informasi dan Fasilitas Kesehatan	3,66	4,55	-0,89	80,44
A3	Pintu Kereta	3,84	4,43	-0,59	86,68
A4	Fasilitas Pendukung	4,29	4,61	-0,32	93,06
A5	Petugas Keamanan	4,05	4,32	-0,27	93,75
A6	Informasi Gangguan Keamanan	4,34	4,44	-0,10	97,75
A7	Lampu Penerangan	4,35	4,71	-0,36	92,36
A8	Ketepatan Jadwal Kereta	4,14	4,53	-0,39	91,39
A9	Layanan Penjualan Tiket	3,96	4,53	-0,57	87,42
A10	Kenyamanan Tempat Duduk	4,14	4,64	-0,50	89,22
A11	Toilet	3,70	4,46	-0,76	82,96
A12	Fasilitas Sirkulasi Udara	4,23	4,56	-0,33	92,76
A13	Rak Bagasi	4,27	4,57	-0,30	93,44
A14	Kebersihan Kereta	4,22	4,66	-0,44	90,56
A15	Informasi Stasiun yang Dilewati	4,05	4,50	-0,45	90,00
A16	Informasi Gangguan Perjalanan	4,21	4,51	-0,30	93,35
A17	Nama/Relasi/ Nomor Kereta	3,85	4,43	-0,58	86,91
A18	Kadar Gelap Kaca	3,63	4,45	-0,82	81,57
A19	Fasilitas Penumpang Khusus	4,40	4,70	-0,30	93,62
Rata-rata		4,07	4,54	-0,46	89,76

(Sumber: Hasil Analisis Peneliti)

Berdasarkan indikator-indikator pada tabel di atas, maka dapat dibuat diagram kartesius seperti pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar 1 di atas dapat diketahui bahwasanya terdapat empat kuadran dalam diagram dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting, namun pelayanan dan kondisinya masih belum memuaskan bagi penumpang. Pihak pengelola harus berupaya untuk meningkatkan pelayanan pada atribut tersebut. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran I antara lain Informasi dan Fasilitas Keselamatan (A1) dan Informasi dan Fasilitas Kesehatan (A2).

2. Kuadran II (Pertahankan)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap penting oleh penumpang, juga pelayanan dari pihak pengelola yang sudah sangat baik sehingga pengguna jasa merasa sangat puas. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran II antara lain Fasilitas Pendukung (A4), Lampu Penerangan (A7), Kenyamanan Tempat Duduk (A10), Fasilitas Sirkulasi Udara (A12), Rak Bagasi (A13), Kebersihan Kereta (A14), dan Fasilitas Penumpang Khusus (A19)

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang begitu penting oleh penumpang, serta pelayanan oleh pihak pengelola juga kurang begitu diperhatikan. Atribut pada kuadran ini juga berperan biasa saja terhadap kepuasan pengguna jasa. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran III antara lain Pintu Kereta (A3), Petugas Keamanan (A5), Layanan Penjualan Tiket (A9), Toilet (A11), Informasi Stasiun yang Dilewati (A15), Nama/Relasi/ Nomor Kereta (A17), dan Kadar Gelap Kaca (A18).

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap kurang begitu penting oleh penumpang, akan tetapi pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola sangat baik sehingga pengguna jasa menilai bahwa pelayanan tersebut berlebihan. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran IV antara lain Informasi Gangguan Keamanan (A6), Ketepatan Jadwal Kereta (A8), dan Informasi Gangguan Perjalanan (A16).

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwasanya berdasarkan analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai 81,53% yang mengindikasikan bahwa penumpang kereta api ekonomi lokal KRD Bojongoro sudah merasa sangat puas. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh rata-rata nilai Tingkat Kesesuaian (Tki) antar atribut secara keseluruhan sebesar 89,76% yang mengindikasikan bahwa tingkat kesesuaian antar atribut sudah sangat baik atau sangat sesuai. Didapatkan juga atribut-atribut yang perlu dilakukan adanya perbaikan yang mana terletak pada Kuadran I diagram kartesius yaitu atribut Fasilitas dan Informasi Keselamatan maupun Fasilitas dan Informasi Kesehatan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Atas izin Allah Yang Maha Esa dengan berkat, karunia, dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Kepada kantor Daerah Operasional (DAOP) 8 Surabaya yang telah berkenan memberikan izin untuk dilaksanakannya penelitian ini juga menyediakan data-data yang diperlukan dalam penyusunan. Tidak lupa juga pihak-pihak dari Fakultas Teknik Universitas Islam Lamongan atas dukungannya

dalam menunjang keberhasilan penelitian ini. Saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

## REFERENSI

- Alfarisyi, S. and Andesta, D. (2022) 'Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J & T Express Gresik', *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), pp. 186–194. <http://dx.doi.org/10.24014/sitekin.v19i2.17227>.
- Biomantara, K. and Herdiansyah, H. (2019) 'Peran Kereta Api Indonesia (KAI) sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan', *Cakrawala*, 19(1), p. 7. <https://doi.org/10.31294/jc.v19i1.4356>.
- Candra, K.A. and Widyastuti, H. (2020) 'Analisis Kinerja Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jogja Trayek 8', *Jurnal Teknik ITS*, 9(2).
- Fajri, L., Sugiarto, S. and Anggraini, R. (2019) 'Penerapan Metode Ipa ( Importance Performance Analysis ) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja ( Studi Kasus : Koridor I Keudah – Darussalam )', *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan*, 2(2), pp. 164–173. <https://doi.org/10.24815/jarsp.v2i2.13453>.
- Haryati, E. (2022) 'Prospect Analysis of the Collaboration of "Kalimasada" and "MBKM-A" Programs as Population Administration Service Innovations in the City of Surabaya', in *Procedia of Social Sciences and Humanities*. Surabaya, pp. 411–418. <https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.144>.
- Leliana, A. and Widyastuti, H. (2018) 'Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun', *Approach: Jurnal Teknologi Penerbangan*, 2(2), pp. 43–48.
- Mukhoyyarah, N.I. and Agustyan, P.E. (2022) 'Penilaian Pelayanan Transportasi Umum Surabaya Raya Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis', *Jurnal Manajemen Teknologi & Teknik Sipil*, 5(1), p. 45. <https://doi.org/10.30737/jurmateks.v5i1.2260>.
- Palilu, A. (2018) 'Analisis Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Terhadap Produk Domestik Regional Bruto Kota Ambon', *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 23(1), pp. 92–107.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2019) 'Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan



- Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api', *Menteri Perhubungan Republik Indonesia* [Preprint].
- Prima, G.R. (2020) 'Tingkat kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya', *SIKLUS: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), pp. 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>.
- Rozaq, D.A. (2019) 'Pengaruh Moda Transportasi Terhadap Perekonomian Masyarakat Secara Spasial Di Gunung Gambir, Kecamatan Sumberbaru, Kabupaten Jember', *Jurnal Geografi Gea*, 19(2), pp. 88–92. <https://doi.org/10.17509/gea.v19i2.17769.g10449>.
- Sabilla, R.A. and Herman (2022) 'Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api di Stasiun Bandung selama Pandemi Covid-19 dengan Metode IPA dan CSI', *Journal of Sustainable Construction*, 2(1), pp. 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.26593/josc.v2i1.6035>.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, R.K. and Hariastuti, N.P. (2018) 'Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)', in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, pp. 339–344.
- Zuhri, N.R. (2021) *Analisis Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jombang*. Universitas Muhammadiyah Malang.