

PENGEMBANGAN FASILITAS STASIUN KALISAT BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

Sonya Sulistyono
Jurusan Teknik Sipil,
Fakultas Teknik
Universitas Jember,
Jl. Kalimantan No. 37 Jember
sonya.sulistyono@unej.ac.id

Ahmad Reza Darmawan
Jurusan Teknik Sipil,
Fakultas Teknik
Universitas Jember,
Jl. Kalimantan No. 37 Jember
rezadarmawan@gmail.com

Akhmad Hasanuddin
Jurusan Teknik Sipil,
Fakultas Teknik
Universitas Jember
Jl. Kalimantan No. 37 Jember
akhmadhasanuddin@unej.ac.id

Abstract

The closure of numerous small stations in the Jember Regency is primarily due to the dissatisfaction of service users with the performance and service quality of these stations. The government's long-term efforts to develop railways allow some of these small stations to undergo further development, including Kalisat Station. Therefore, evaluating Kalisat Station's performance is essential to prevent its closure. The methodology used is the Importance Performance Analysis (IPA) method, which allows for assessing aspects that do not meet user perceptions. In reviewing the performance and services of Kalisat Station, it adheres to Ministerial Regulation Number 63 of 2019. Based on the review of facility conditions and services at Kalisat Station with the Minimum Service Standards at the Station, it is evident that several aspects still do not comply with regulations. Furthermore, the IPA analysis of the data reveals that service users consider many service and facility aspects essential but are not in line with their perceptions or fall into Quadrant I (Top Priority) in the existing conditions. Meanwhile, the analysis shows that the service performance percentage of Kalisat Station is 54%. Therefore, efforts should be made to improve the service and facility aspects accordingly.

Keywords: evaluation of train station performance, IPA method, minimum service standards

Abstrak

Banyaknya stasiun kecil di Kabupaten Jember yang menghentikan operasinya, karena kurangnya kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja dan pelayanan stasiun yang ada. Upaya pemerintah untuk mengembangkan perkeretaapian dalam jangka panjang, memberikan kesempatan bagi beberapa stasiun kecil untuk dikembangkan lebih lanjut, salah satunya adalah Stasiun Kalisat. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja Stasiun Kalisat untuk mencegah terjadinya penghentian tersebut. Metode yang digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)* agar dapat ditinjau aspek-aspek yang belum memenuhi persepsi pengguna. Dalam peninjauan kinerja dan pelayanan Stasiun Kalisat ini mengacu pada Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019. Berdasarkan hasil tinjauan kondisi fasilitas dan pelayanan Stasiun Kalisat dengan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun, terlihat bahwa masih ada beberapa aspek yang belum memenuhi peraturan. Selain itu, dari hasil analisis data menggunakan metode IPA memperlihatkan bahwa masih banyak aspek pelayanan dan fasilitas yang dianggap pengguna jasa penting namun pada kondisi eksisting belum sesuai dengan persepsi pengguna atau masuk pada kuadran I (Prioritas Utama). Sementara itu hasil analisis memperlihatkan persentase kinerja pelayanan dari Stasiun Kalisat adalah 54%, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan aspek-aspek pelayanan dan fasilitas yang tersebut.

Kata-kata kunci: evaluasi kinerja stasiun kereta api, metode IPA, standar pelayanan minimum

PENDAHULUAN

Transportasi termasuk salah satu sarana yang paling penting guna meningkatkan roda perekonomian (Hadi dan Lestari, 2018). Salah satu moda transportasi yang digunakan masyarakat adalah kereta api. Badan Pusat Statistik memaparkan peningkatan jumlah penumpang kereta api hingga rata-rata 7% dalam kurun waktu 2015-2019. Peningkatan

tersebut diharapkan untuk lebih memperhatikan kualitas jasa dan fasilitas dari seluruh stasiun kereta api di Indonesia. Menteri Perhubungan telah mengeluarkan Standar Pelayanan Minimum untuk angkutan orang dengan kereta api terbaru, yaitu Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Oleh karenanya, evaluasi lebih lanjut terhadap seluruh stasiun kereta api di Indonesia perlu dilakukan, agar fasilitas yang diberikan kepada pengguna telah sesuai dengan standar yang berlaku. Kementerian Perhubungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian telah membuat perencanaan mengenai pengembangan sistem perkeretaapian di Indonesia untuk jangka panjang. Salah satu stasiun kereta api di Pulau Jawa yang mendapatkan alokasi untuk dikembangkan sistem perkeretaapiannya adalah Stasiun Kalisat. Banyak stasiun kelas kecil yang kini telah menghentikan kegiatan operasionalnya, karena fasilitas dan kinerja yang dimiliki oleh stasiun tersebut masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan, ataupun tingkat kepuasan dari pengguna jasa stasiun yang cukup rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja dan pelayanan stasiun kecil, guna mengetahui aspek-aspek apa saja nantinya yang harus diperhatikan dalam upaya pengembangan stasiun. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Kalisat yang berada di Kabupaten Jember.

METODOLOGI PENELITIAN

Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kecil

Menurut PM. No. 63 Tahun 2019, Standar Pelayanan Minimum dari stasiun meliputi beberapa aspek, yaitu: keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun Kecil memiliki jenis pelayanan dan tolak ukur dalam setiap aspek pelayanannya.

Importance Performance Analysis

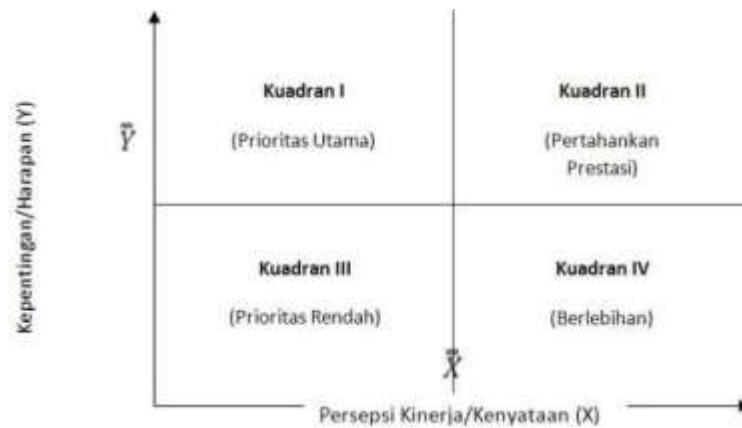
Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu teknik sederhana dan dapat digunakan dalam mengidentifikasi atribut-atribut dari suatu produk atau layanan yang paling dibutuhkan dengan adanya sebuah pengembangan untuk kondisi yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan (Barus et al., 2018). Metode ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya (Purnomo dan Riandadari, 2015). Metode IPA mempunyai fungsi utama menampilkan atribut produk/ jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi guna menjaga kepuasan konsumen (Anggraini et al., 2015).

Metode IPA memiliki 4 kuadran yang memperlihatkan tingkat kepentingan dan masing-masingnya memiliki pemahaman sebagai berikut: (Indrajaya, 2018)

1. Kuadran I, memperlihatkan atribut yang nilai kepentingannya tinggi bagi pelanggan namun kinerjanya kurang memuaskan.
2. Kuadran II, memperlihatkan atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja dari pihak perusahaan juga sudah sangat baik.

3. Kuadran III, memperlihatkan atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerja pada atribut ini juga kurang begitu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kuadran IV, memperlihatkan atribut yang dirasa kurang penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga dirasa berlebihan.

Diagram kartesius untuk Metode IPA dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Kartesius Metode IPA

Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan penelitian diawali dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan observasi dan survei, melalui penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh adalah informasi fasilitas stasiun, informasi pelayanan stasiun, dan hasil kuesioner, sedangkan data sekunder yang diperoleh adalah denah stasiun dan volume penumpang 5 tahun terakhir. Analisis dari data yang didapat dilakukan dengan mengacu pada PM. No. 63 Tahun 2019 sebagai acuan untuk menyesuaikan kriteria fasilitas stasiun. Metode yang digunakan untuk menganalisis kinerja pelayanan Stasiun Kalisat adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan tingkat kinerja dan kepuasan pengguna jasa fasilitas pada setiap aspek pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan Kondisi Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Berdasarkan hasil pengumpulan data baik melalui observasi maupun survei, serta acuan terhadap Standar Pelayanan Minimum yang ditentukan dalam PM. No. 63 Tahun 2019, memperlihatkan bahwa fasilitas dan layanan dari Stasiun Kalisat masih belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang ditetapkan. Tingkat kesesuaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Tingkat Kesesuaian Pelayanan dengan SPM

Indikator	Terpenuhi	Tidak	Total	Pemenuhan Indikator (%)
1. Keselamatan				
a. Informasi dan fasilitas keselamatan	2	1	3	67
b. Informasi dan fasilitas kesehatan	3	1	4	75
c. Lampu penerangan	1	0	1	100
d. Peron	2	2	4	50
e. <i>Assembly point</i>	1	0	1	100
2. Keamanan				
a. Fasilitas keamanan	2	2	4	50
b. Petugas keamanan	2	0	2	100
c. Informasi gangguan keamanan	1	0	1	100
d. Lampu penerangan	1	0	1	100
3. Keandalan				
a. Layanan penjualan tiket	3	0	3	100
b. Informasi jadwal operasi dan peta	2	0	2	100
c. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	1	0	1	100
4. Kenyamanan				
a. Area/ruang tunggu	2	0	2	100
b. Area <i>boarding</i>	2	0	2	100
c. Toilet	5	1	6	83
d. Mushola	2	0	2	100
e. Lampu penerangan	1	0	1	100
f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	1	0	1	100
g. Kebersihan stasiun	1	0	1	100
h. Tempat sampah	0	1	1	0
i. Himbauan dilarang merokok	1	0	1	100
5. Kemudahan				
a. Informasi pelayanan	3	0	3	100
b. Informasi gangguan perjalanan	1	0	1	100
c. Informasi angkutan lanjutan	0	3	3	0
d. Fasilitas layanan penumpang	0	2	2	0
e. Tempat parkir	2	0	2	100
f. Penanda petunjuk arah	1	0	1	100
6. Kesenjangan				
a. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	1	2	3	33
b. Ruang ibu menyusui	1	0	1	100

Terdapat beberapa ketidaksesuaian untuk beberapa aspek layanan dari Stasiun Kalisat. Hasil analisis yang memperlihatkan tingkat kesesuaian SPM yang berlaku dengan kondisi eksisting, dengan 3 klasifikasi pemenuhan, yaitu: 0% (tidak terpenuhi), lebih besar dari 0% dan lebih kecil dari 100% (hampir terpenuhi) dan 100% (terpenuhi). Berdasarkan analisis pada Tabel 1, terlihat bahwa masih terdapat 9 indikator yang masih belum dapat

dipenuhi oleh Stasiun Kalisat, baik belum lengkap maupun belum sesuai. Bahkan terdapat 3 indikator yang sama sekali tidak dipenuhi.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memperoleh bukti ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Janti, 2014). Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama (Amanda et al., 2019). Pengujian ini dilakukan dengan Metode *Cronbach Alpha* dan dapat dinyatakan memenuhi apabila nilai item pertanyaan lebih dari 0,60. Hasil pengujian reliabilitas kepuasan dan kepentingan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Uji Reliabilitas Kepuasan dan Kepentingan

Item	<i>Cronbach</i> <i>a</i>	Reliabilitas <i>Alpha 0-1</i>
Kepuasan	0,969	<i>Reliabel</i>
Kepentingan	0,938	<i>Reliabel</i>

Hasil pengujian reliabilitas dari kepuasan pelanggan dan kepentingan kinerja dan fasilitas Stasiun Kalisat didapat bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai *alpha* dari atribut kepuasan adalah 0,969 dan atribut kepentingan adalah 0,938 yang menunjukkan bahwa angka-angka tersebut lebih dari 0,60.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat *valid* atau tidak validnya suatu alat ukur (Janna dan Herianto, 2021). Nilai validitas menjelaskan seberapa baik data yang dikumpulkan mampu mencakup area investigasi yang sebenarnya, serta dapat mengukur apa yang hendak diukur (Anggraini et al., 2022). Pengujian ini dilakukan dengan mengkorelasikan nilai atau skala dari jawaban yang telah diberikan responden dengan item pertanyaan pada kuesioner. Item pertanyaan dinyatakan memenuhi apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Hasil pengujian validitas dari kepuasan pelanggan dan kepentingan kinerja dan fasilitas dari Stasiun Kalisat didapat bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan *valid* karena r_{hitung} dari setiap atribut baik pada kepentingan maupun kepuasan lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,148. Sehingga dapat dikatakan bahwa pertanyaan yang disampaikan sudah *valid*.

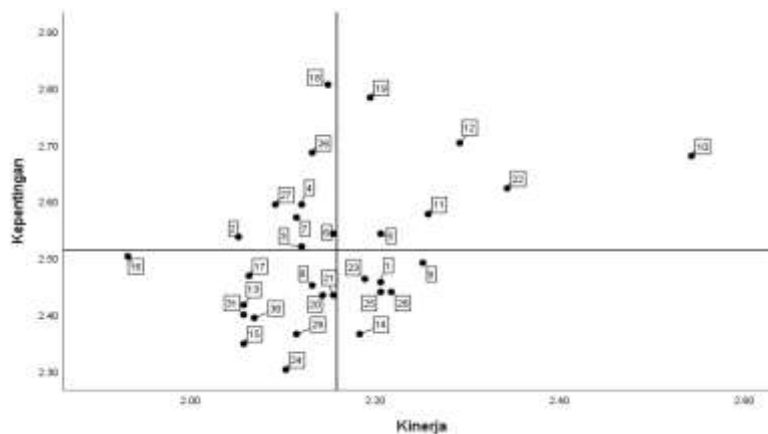
Analisis Responden Metode IPA

Analisis ini dilakukan agar dapat mengetahui hubungan persepsi pengguna Stasiun Kalisat dengan kualitas pelayanan dan fasilitas pada Stasiun Kalisat yang selanjutnya dipetakan pada kuadran. Penilaian analisis kepuasan dan kepentingan responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Penilaian Analisis Kepuasan dan Kepentingan Responden

No.	Variabel	Kepuasan	Kepentingan	X	Y
1	Keselamatan 1	386	430	2,2057	2,4571
2	Keselamatan 2	359	444	2,0514	2,5371
3	Keselamatan 3	371	441	2,1200	2,5200
4	Keselamatan 4	371	454	2,1200	2,5943
5	Keselamatan 5	386	445	2,2057	2,5429
6	Keamanan 1	377	445	2,1543	2,5429
7	Keamanan 2	370	450	2,1143	2,5714
8	Keamanan 3	373	429	2,1314	2,4514
9	Keandalan 1	394	436	2,2514	2,4914
10	Keandalan 2	445	469	2,5429	2,6800
11	Keandalan 3	395	451	2,2571	2,5771
12	Keandalan 4	401	473	2,2914	2,7029
13	Kenyamanan 1	360	423	2,0571	2,4171
14	Kenyamanan 2	382	414	2,1829	2,3657
15	Kenyamanan 3	360	411	2,0571	2,3486
16	Kenyamanan 4	338	438	1,9314	2,5029
17	Kenyamanan 5	361	432	2,0629	2,4686
18	Kenyamanan 6	376	491	2,1486	2,8057
19	Kenyamanan 7	384	487	2,1943	2,7829
20	Kenyamanan 8	375	426	2,1429	2,4343
21	Kenyamanan 9	377	426	2,1543	2,4343
22	Kemudahan 1	410	459	2,3429	2,6229
23	Kemudahan 2	383	431	2,1886	2,4629
24	Kemudahan 3	368	403	2,1029	2,3029
25	Kemudahan 4	386	427	2,2057	2,4400
26	Kemudahan 5	373	470	2,1314	2,6857
27	Kemudahan 6	366	454	2,0914	2,5943
28	Kemudahan 7	388	427	2,2171	2,4400
29	Kesetaraan 1	370	414	2,1143	2,3657
30	Kesetaraan 2	362	419	2,0686	2,3943
31	Kesetaraan 3	360	420	2,0571	2,4000

Hasil analisis data dipetakan dalam diagram kartesius Metode IPA seperti pada Gambar 2.



Gambar 2 Diagram Metode IPA

Untuk menentukan persentase kinerja pelayanan dapat menggunakan persamaan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata tingkat kinerja pelayanan dan tingkat harapan

$$\bar{x} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{11707}{175} = 66,89 \text{ dan } \bar{y} = \frac{13639}{175} = 77,94$$

2. Perhitungan menentukan rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k} \text{ dan } \bar{\bar{y}} = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

$$\bar{\bar{x}} = \frac{66,89}{31} = 2,16 \text{ dan } \bar{\bar{y}} = \frac{77,94}{31} = 2,51$$

$$\text{Hasil persentase kinerja (X)} = \frac{\bar{\bar{x}}}{\text{skala penilaian}} \times 100 = \frac{2,16}{4} \times 100 = 54$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, didapat titik X (kinerja) dengan nilai 2,16 dan titik Y (kepentingan) dengan nilai 2,51. Titik X dan Y tersebut terletak pada kuadran I (Prioritas Utama). Sedangkan persentase dari kinerja pelayanan sebesar 54%. Pada kuadran I berisi atribut/ Pernyataan yang dianggap penting oleh pengguna namun pada kondisi eksisting belum sesuai dengan persepsi pengguna (Fajri et al., 2019) dan dianggap sebagai penunjang bagi kepuasan konsumen (Dafid, 2018), sehingga perlu adanya peningkatan kinerja dari Stasiun Kalisat. Terdapat 8 atribut yang perlu mendapatkan perhatian lebih diantaranya adalah ketersediaan fasilitas kesehatan, ketersediaan penerangan yang baik, peron untuk naik turunnya penumpang, pengecekan keamanan yang baik, alat pengecekan keamanan yang baik, sirkulasi udara pada ruang tertutup, ketersediaan area parkir dan akses pejalan kaki perkebutuhan khusus.

Hubungan SPM dan Metode IPA

Hasil analisis hubungan dari kesesuaian fasilitas dan pelayanan stasiun yang mengacu terhadap Standar Pelayanan Minimum dengan kepuasan pelanggan didapat bahwa kesesuaian fasilitas dan pelayanan stasiun terhadap SPM belum tentu memberikan kepuasan pada pelanggan pengguna jasa. Hal ini disebabkan karena banyaknya macam tingkat kepuasan dari masing-masing individu (pengguna jasa) terhadap pelayanan dan fasilitas Stasiun Kalisat.

Aksesibilitas

Aksesibilitas menuju stasiun artinya kemudahan sistem jaringan transportasi yang menghubungkan wilayah sekitarnya dengan stasiun, karena semakin dekat jarak stasiun dengan sistem jaringan transportasi primer akan memberikan aksesibilitas yang baik (Kuswati, 2019). Kondisi eksisting akses jalan menuju Stasiun Kalisat dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Kondisi Eksisting Akses Jalan Stasiun Kalisat

Untuk meningkatkan aksesibilitas kawasan Stasiun Kalisat, perlu dilakukan penambahan moda transportasi pendukung seperti angkutan umum (lyn atau biasa dikenal angkutan kota), taksi ataupun ojek *online/offline*, serta penambahan informasi angkutan lanjutan pada area Stasiun Kalisat agar memudahkan penumpang untuk memilih angkutan lanjutan yang diinginkan. Penambahan moda transportasi pendukung tersebut diharapkan mampu meningkatkan tingkat aksesibilitas Stasiun Kalisat dan memudahkan calon penumpang/pengguna jasa Stasiun Kalisat dalam pemilihan moda transportasi untuk mempermudah pergerakan menuju Stasiun Kalisat.

Upaya Peningkatan Stasiun Kalisat

Sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan penumpang/ pengguna jasa angkutan kereta api Stasiun Kalisat, maka perlu adanya perbaikan fasilitas dan kinerja dari Stasiun Kalisat. Mengacu pada Tabel 1, yang memperlihatkan bahwa masih terdapat 9 indikator yang masih belum dapat dipenuhi oleh Stasiun Kalisat, baik belum lengkap maupun belum sesuai, maka dilakukan berbagai upaya untuk peningkatan layanan pada Stasiun Kalisat seperti yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5 Upaya Peningkatan Layanan Stasiun Kalisat

No.	Jenis Pelayanan	Indikator yang Belum Terpenuhi	Upaya
1	Keselamatan		
a.	Informasi serta fasilitas keselamatan	Tidak tersedia APAR (alat pemadam apir ringan) di ruang tidak bertiket	Menyediakan APAR (alat pemadam api ringan) di ruang tidak bertiket
b.	Informasi dan fasilitas kesehatan	Tidak tersedia tabung oksigen yang mudah terlihat dan terjangkau	Menyediakan minimal 1 (satu) tabung oksigen di area yang mudah terlihat
d.	Peron	Tidak tersedia <i>guiding block</i> untuk penumpang tuna netra Tidak tersedia <i>safety</i> dari tepi peron atau PSD (<i>platform screen door</i>)	Memberikan <i>guiding block</i> di tiap peron serta pemberian <i>safety</i> dari tepian peron

No.	Jenis Pelayanan	Indikator yang Belum Terpenuhi	Upaya
2	Keamanan		
a.	Fasilitas keamanan	Tidak tersedia CCTV yang merekam: <ul style="list-style-type: none"> • Proses naik/turun penumpang di peron • Pergerakan di area bertiket 	Memasang CCTV di tiap area yang belum terpasang CCTV
4	Kenyamanan		
c.	Toilet	Tidak tersedia toilet untuk penumpang difable	Menyediakan toilet untuk penumpang difable beserta penandaannya
i.	Tempat sampah	Tidak tersedia pembagian sampah organik dan anorganik	Menyediakan 2 (dua) pembagian jenis sampah organik dan anorganik
5	Kemudahan		
c.	Informasi angkutan lanjutan	Tidak tersedia papan petunjuk angkutan lanjutan	Menyediakan papan petunjuk angkutan lanjutan yang mudah dilihat dan bersifat edukatif, komunikatif dan informatif
d.	Fasilitas layanan penumpang	Tidak tersedia fasilitas khusus layanan penumpang	Menyediakan fasilitas khusus layanan penumpang dengan petugas yang cakap berkomunikasi
6	Kesetaraan		
a.	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia jalur dengan <i>guiding block</i> Tidak tersedia lift atau jalur khusus penumpang yang menggunakan kursi roda	Menyediakan jalur dengan <i>guiding block</i> serta jalur khusus penumpang pengguna kursi roda

Keterangan: untuk kolom nomor mengacu nomor indikator pada Tabel 1.

Upaya-upaya peningkatan tersebut diharapkan dapat memenuhi kekurangan atau kelengkapan kinerja dan fasilitas dari Stasiun Kalisat yang belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum dan menambah tingkat kepuasan pengguna jasa Stasiun Kalisat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang masih belum sesuai dengan pelayanan dan fasilitas Stasiun Kalisat menurut SPM yang tertera pada PM. No. 63 Tahun 2019. Ketidaksesuaian tersebut meliputi aspek tempat sampah, informasi angkutan lanjutan, fasilitas layanan penumpang, informasi dan fasilitas keselamatan, informasi dan fasilitas kesehatan, peron, fasilitas keamanan, toilet dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Sementara itu, hasil analisis pada diagram kartesius Metode IPA, memperlihatkan adanya variabel yang dianggap pengguna jasa stasiun penting, namun pada kondisi eksisting belum sesuai dengan persepsi pengguna atau masuk pada kuadran I. Variabel tersebut adalah ketersediaan fasilitas

kesehatan, ketersediaan penerangan yang baik, peron untuk naik turunnya penumpang, pengecekan keamanan yang baik, alat pengecekan keamanan yang baik, sirkulasi udara pada ruang tertutup, ketersediaan area parkir dan akses pejalan kaki berkebutuhan khusus. Untuk persentase kinerja pelayanan dari Stasiun Kalisat adalah 54%. Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas Stasiun Kalisat perlu dilakukan penambahan moda transportasi pendukung seperti angkutan umum, taksi, dan ojek *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., dan Devianto, D. 2019. *Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*. Jurnal Matematika UNAND, 8 (1): 179-188.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., dan Ikasari, D. M. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Industria: Jurnal Teknologi dan Manajemen Agroindustri, 4 (2): 74–81.
- Barus, E. E., Suprpto, dan Herlambang, A. D. 2018. *Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 2 (4): 1483–1491.
- Dafid. 2018. *Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik*. Jurnal Ilmiah Informatika Global, 9 (2): 71–76.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., dan Hartanto, A. A. 2022. *Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas*. Jurnal Basicedu, 6 (4): 6491–6504.
- Fajri, L., Sugiarto, dan 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): 164–173.
- Hadi, W. dan Lestari, C. A. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kereta Api Barang Parcel Ons Di Stasiun Jakarta Gudang*. Logistik, 11 (2): 18–20.
- Indrajaya, D. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index pada UKM Gallery*. Jurnal IKRA-ITH Teknologi, 2 (3): 1–6.
- Janna, N. M. dan Herianto. 2021. *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*. Makassar: Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad.
- Kuswati, A. S. 2019. *Kriteria Penetapan Lokasi Stasiun Kereta Api Penumpang*. Warta Penelitian Perhubungan, 24 (3): 244-259.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2019. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*. Jakarta.

- Purnomo, W. dan Riandadari, D. 2015. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di PT. Arina Parama Jaya Gresik*. Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, 3 (3): 54–63.
- Janti, S. 2014. *Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen*. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi: 155-160.