

**PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN SERANG
DALAM PERSPEKTIF TRANSPORTASI ANTARMODA**

**PASSENGER SERVICE IN SERANG STATION
IN THE PERSPECTIVE OF INTERMODAL TRANSPORTATION**

Yessi Gusleni

Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda
Jl. Medan Merdeka Timur No. 5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia
email: yess_yess@ymail.com

Diterima: 17 Maret 2016; Direvisi: 1 April 2016; disetujui: 25 April 2016

ABSTRAK

Keberhasilan pembangunan sektor transportasi yang dicapai ditandai antara lain oleh waktu tempuh dan frekuensi angkutan yang semakin meningkat serta jangkauan pelayanan yang bertambah luas. Transportasi perlu ditata dalam suatu pelayanan terintegrasi, terutama pelayanan transportasi antarmoda di stasiun. Untuk mewujudkan pelayanan yang demikian, tentunya perlu adanya penyelenggaraan pelayanan angkutan antarmoda yang terintegrasi antara moda yang satu dengan lainnya. Dengan dasar tersebut, kajian ini mencoba melakukan analisis untuk mengetahui pelayanan penumpang di Stasiun Serang dalam perspektif transportasi antarmoda, dengan menggunakan metode servqual analysis. Hasil analisis diketahui bahwa terdapat 16 variabel yang memiliki nilai gap lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata skor servqual yang artinya terdapat ketidakpuasan responden terhadap kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di Stasiun Serang. Oleh karena itu, kualitas dan kuantitas fasilitas di stasiun khususnya yang berkaitan dengan moda angkutan lanjutan perlu ditingkatkan ketersediaannya termasuk sistem informasi di stasiun, khususnya informasi mengenai moda angkutan lanjutan. Keamanan dan kualitas serta kuantitas SDM di stasiun juga perlu ditingkatkan.

Kata kunci: pelayanan, transportasi antarmoda, dan stasiun

ABSTRACT

The success of the development of the transport sector which achieved marked among other things by the travel time and transport increasing frequency and expanding range of services. Transportation needs to be organized in a more integrated services, particularly intermodal transport services at the station. To realize the service that is the case, there is need for the implementation of integrated intermodal transport services between the modes with one another. With that, the study conducted an analysis to determine passenger service in Serang stations in intermodal transportation perspective, using the method of analysis servqual. Results of analysis show that there are 16 variables that gap have a higher value than the average value score servqual which means that there is dissatisfaction of respondents on the performance of intermodal passenger transportation services in Serang Station. Therefore, quality of and quantity of the facilities at the station in particular with regard to advanced transport modes needs to be improved availability including information systems at stations, especially the information about the advanced mode of transport. Safety and the quality and quantity of human resources at the station also needs to be improved.

Keywords: services, intermodal transportation, and station

PENDAHULUAN

Pembangunan sektor transportasi telah berhasil meningkatkan kelancaran arus barang dan penumpang sejalan dengan tumbuhnya kemampuan fasilitas moda angkutan. Keberhasilan yang dicapai ditandai antara lain oleh waktu tempuh dan frekuensi angkutan yang semakin meningkat serta jangkauan pelayanan yang bertambah luas. Menyadari peran penting transportasi, maka transportasi perlu ditata dalam suatu sistem pelayanan terintegrasi, terutama pelayanan transportasi antarmoda di stasiun. Untuk mewujudkan pelayanan

yang demikian, tentunya perlu adanya penyelenggaraan pelayanan angkutan antarmoda yang terintegrasi antara moda yang satu dengan lainnya. Upaya yang dapat dilakukan untuk mendukung hal tersebut antara lain adalah dengan memadukan jaringan pelayanan antarmoda yang terlibat, memadukan jadwal pelayanan, menyediakan fasilitas yang memadai untuk aktifitas alih moda, menyetarakan serta meningkatkan tingkat pelayanan antarmoda termasuk sistem pembayaran tiketnya.

Stasiun Serang merupakan stasiun kereta api yang

berada di Jl. Ki Tapa No. 2, Serang, Serang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +25,66 m ini berada di Daerah Operasi I Jakarta, dan merupakan stasiun KA terbesar di Kota Serang. Stasiun Serang memiliki 3 jalur KA dan 2 peron. Stasiun ini mulai dibuka pada tanggal 20 Desember 1900. Sampai sekarang, arsitektur Stasiun Serang masih asli, selain lantai dan cat dindingnya. Pemerintah Provinsi Banten sendiri menjadikan bangunan stasiun ini sebagai benda cagar budaya. Untuk menuju dan meninggalkan Stasiun Serang, pengguna jasa kereta api membutuhkan moda lain, sehingga yang menjadi masalah adalah bagaimana pelayanan penumpang di Stasiun Serang dalam perspektif transportasi antarmoda. Seiring dengan hal tersebut dengan melihat kenyataan yang ada serta semakin tingginya tuntutan masyarakat terkait dengan peningkatan pelayanan penumpang dalam perspektif transportasi antarmoda dari dan ke stasiun, maka perlu dilaksanakan penelitian “Evaluasi Pelayanan Penumpang di Stasiun Serang Dalam Perspektif Transportasi Antarmoda”, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penumpang antarmoda di stasiun.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Definisi pelayanan jasa (M.N. Nasution 2005) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM. 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional, pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi. Inti dari Sistranas adalah memanfaatkan semua sumber daya secara optimal dan terorganisasi dalam rangka penyelenggaraan kegiatan transportasi untuk semua lapisan masyarakat pada semua wilayah. Ini berarti bahwa muara dan pelaksana kegiatan transportasi adalah terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Untuk menciptakan iklim pasar yang kondusif, penyediaan kapasitas transportasi harus sebanding dengan permintaan pengguna jasa dan disamping itu penyediaan moda transportasi dan jenis pelayanannya dengan mempertimbangkan preferensi dari pengguna jasa. Indikator pelayanan Sistranas merupakan alat ukur dalam menentukan tingkat pencapaian keberhasilan pembangunan Sistranas dikaitkan dengan misi yang diembannya serta merupakan alat untuk mengetahui dampak dari suatu kebijakan yang telah dilakukan. Mengacu pada

sasaran Sistranas yaitu terciptanya pelayanan transportasi yang efektif dan efisien tanpa mengorbankan *cost recovery* dalam pemberian pelayanan transportasi. Sasaran Sistranas adalah terciptanya penyelenggaraan transportasi yang efektif dalam arti selamat, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, lancar dan cepat, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, tertib, aman, rendah polusi dan efisien dalam arti beban publik rendah dan utilitas tinggi dalam satu kesatuan jaringan transportasi nasional. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Freddy Rangkuti 2006) ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi kedalam lima dimensi besar, yaitu *Reliability* (keandalan) untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan, *Responsiveness* (daya tanggap) untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat, *Assurance* (jaminan) untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, *Emphaty* (empati) untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan, dan *Tangible* (bukti nyata) untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

Dari definisi di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

B. Transportasi Antarmoda

Transportasi merupakan merupakan bagian integral dari suatu fungsi masyarakat. Transportasi menunjukkan hubungan yang sangat erat dengan gaya hidup jangkauan dan lokasi dari kegiatan yang produktif, dan selingan serta barang-barang dan pelayanan yang tersedia untuk dikonsumsi. Pada sebagian negara maju, sebagian besar penduduk yang bekerja berpergian setiap hari dengan kendaraan mekanis ke dan dari tempat bekerja, di samping perjalanan untuk berbelanja dan kegiatan sosial lainnya (Edward K. Morlok 1984). Pendapat (Fidel Miro 2004) transportasi diartikan sebagai usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.

Transportasi antarmoda (*intermodal transport*) dalam (*Transportation law Journal* vol.27, 2000), menurut Mc. Kenzie, North and Smith, yaitu pengiriman suatu barang dalam petikemas

menggunakan lebih dari satu moda. Sedangkan dalam penelitian Jones, Cassidy and Bowden menyimpulkan bahwa *intermodal transport* adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan (*single seamless journey*). Dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (Sistranas), transportasi antarmoda adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan.

Tujuan dari diterapkannya sistem *intermodal transport* adalah membuat optimalisasi penggunaan dari moda yang bervariasi dan meningkatkan keterhubungan diantara moda tersebut. Definisi paling maju dari sistem *intermodal transport* adalah mendorong terjadinya transportasi tanpa hambatan (*seamless*), efisien dan berlanjut (*sustainable*), yang dapat mencakup a) mengurangi biaya dan meningkatkan tingkat pelayanan yang diminta dalam angkutan barang dan penumpang dengan menggunakan masing-masing moda dalam fungsinya yang paling tepat, b) mengurangi beban dari infrastruktur dan meningkatkan efisiensi total dengan berganti pada moda yang memiliki kapasitas lebih besar, c) mengurangi biaya dan waktu serta ketidaknyamanan berkaitan dengan perpindahan antarmoda, d) meningkatkan produktifitas ekonomi dan efisiensi, sehingga meningkatkan nilai kompetitif dari produk pada tingkat regional dan nasional, e) mengurangi tingkat penggunaan energi, serta meningkatkan kualitas lingkungan.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan pelayanan penumpang transportasi antarmoda adalah:

Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan *Shelter Bus Rapid Transit* (BRT) (2013) dalam menganalisis tipologi permasalahan keterpaduan stasiun KA dan shelter BRT menggunakan variabel *proximity, connectivity, convenience, safety, security* dan *attractiveness*.

Tiga keluaran penelitian adalah hasil evaluasi kondisi eksisting yang ada di lapangan, usulan *design* solusi permasalahan, dan tipologi permasalahan serta tipologi solusi.

Listantari (2011) pelayanan angkutan penumpang transportasi alih moda di Stasiun Jakarta Kota, diketahui bahwa terdapat kinerja yang dinilai

rendah oleh penumpang sehingga masih perlu perbaikan, yaitu pada aspek kemudahan dalam memperoleh informasi rute/trayek angkutan kota atau angkutan umum lain, untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir dan dalam memperoleh informasi kedatangan angkutan kota atau angkutan umum lain untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan akhir.

Penelitian Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Penumpang Nasional Dalam Perspektif Transportasi Antarmoda (2009), diperoleh hasil bahwa kinerja pelayanan di bandar udara yang perlu diperbaiki adalah keamanan, kenyamanan, keselamatan dan kemudahan memperoleh informasi, di stasiun kereta api yang perlu diperbaiki kinerja kemanan, kenyamanan, keselamatan dan kemudahan memperoleh informasi, di pelabuhan yang perlu diperbaiki kinerja kemanan, keselamatan, dan kemudahan memperoleh informasi.

Yessi Gusleni (2009) Kajian Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Transportasi Antarmoda Pada Bandara Adisutjipto Yogyakarta, diketahui bahwa untuk meningkatkan pelayanan penumpang dalam transportasi antarmoda. Fasilitas-fasilitas tersebut berguna untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa transportasi, maka perlu ditingkatkan, baik dari aspek keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan aksesibilitas.

METODE PENELITIAN

Alur pikir dalam penelitian ini diawali dengan melihat kondisi pelayanan penumpang di Stasiun Serang, baik untuk kondisi saat ini maupun kondisi yang diharapkan, kemudian dilakukan analisis permasalahan dari masing-masing kondisi tersebut, sehingga dapat diketahui penilaian terhadap pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Serang, selanjutnya dikelompokkan dan dianalisis berdasarkan dimensi *Servqual* (*Service Quality*), yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*), yang merupakan selisih dari nilai rata-rata persepsi dan harapan (ekspektasi) responden. Nilai selisih ini merupakan nilai *gap* (kesenjangan) yang menjadi pedoman untuk menilai kinerja pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Serang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, dalam hal ini adalah penumpang/pengguna jasa kereta api di stasiun yang dapat dikatakan sebagai populasi.

Populasi merupakan keseluruhan pengamatan yang menjadi perhatian kita (Walpole, 1992). Dalam suatu penelitian, tidak harus mengambil seluruh

populasi sebagai sumber data, tetapi apabila jumlah populasi tidak terlalu besar, hal tersebut mungkin bisa dilakukan. Penggunaan sampel untuk memperoleh data mengenai populasi dari mana sampel itu dipilih, merupakan prosedur yang mendasar dalam suatu penelitian. Keuntungan menggunakan teknik sampling, antara lain yaitu mengurangi biaya, mempercepat waktu penelitian dan dapat memperbesar ruang lingkup penelitian.

Dalam kajian ini jumlah sampel yang akan digunakan berdasarkan pendapat Roscoe (1975) dalam (Uma Sekaran 2003) dan pendapat Santoso (2001) yaitu minimal antara 30 sampai 100 sampel.

Teknik sampling (Sugiyono, 2007) merupakan pengambilan sampel. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan metode *purposive sampling* (sampel dengan tujuan tertentu), dimana dalam metode ini sampel yang akan diambil merupakan sampel yang mudah diperoleh keterangannya saja dan dianggap cukup representatif sesuai pertimbangan peneliti berdasarkan atas tujuan penelitian.

Berdasarkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada pengguna jasa kereta api di Stasiun Serang, diperoleh sebanyak 102 responden yang jawabannya dianggap valid dari 130 kuesioner yang disebar di Stasiun Serang.

Model yang digunakan dalam penyelesaian masalah dalam penelitian ini adalah *Model Servqual*. Model ini termasuk salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan mereka terhadap atribut tertentu dan juga tingkat yang mereka rasakan. Pada metode *Servequal* dibutuhkan data skor harapan (*expected score*) dan skor persepsi (*perceive score*). Perbedaan antara kedua skor ini memiliki sasaran penilaian pelanggan untuk mengetahui kualitas jasa yang diterima pelanggan dengan menggunakan metode penilaian (*assessment*) yang disebut dengan nama *Servequal*. Metode yang dikembangkan oleh (Zeithaml, et al 1990) ini, khusus digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan. Metode ini menggunakan *user based-approach* (melakukan pendekatan), yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa seperti *tangibles, responsiveness, reliability, assurance*, dan *empathy*. Zeithaml (1990) membentuk model kualitas jasa yang menggambarkan syarat-syarat utama yang dapat memberikan kualitas jasa yang tinggi dengan mengidentifikasi 5 kesenjangan (*gap*) yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa.

Langkah-langkah yang harus dilakukan pada Metode *Servqual* ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan daftar atribut-atribut pelayanan yang akan diukur. Untuk menentukan atribut apa saja

yang akan ditampilkan, penyedia jasa dapat memulai dengan mengacu pada lima dimensi utama kualitas jasa sebagai variabel penelitian. Atribut-atribut yang dibuat berupa pertanyaan yang sesuai dengan maksud dari variabel masing-masing penelitian.

2. Mengetahui pendapat pelanggan tentang atribut-atribut tersebut, kemudian responden diminta untuk menjawab pertanyaan masing-masing atribut yang ada dalam daftar tersebut, yaitu seberapa penting atau seberapa besar harapan pelanggan terhadap atribut tersebut, berapa besar bobot yang diberikan untuk masing-masing pelayanan yang diberikan dan seberapa baik prestasi jasa yang dirasakan pelanggan setelah memakainya.
3. Menentukan *Servqual score* (Si) untuk setiap pertanyaan/atribut dengan persamaan diantaranya adalah menentukan daftar atribut-atribut pelayanan yang akan diukur. Untuk menentukan atribut apa saja yang akan ditampilkan, penyedia jasa dapat memulai dengan mengacu pada lima dimensi utama kualitas jasa sebagai variabel penelitian. Atribut-atribut yang dibuat berupa pertanyaan yang sesuai dengan maksud dari variabel masing-masing penelitian.
2. Mengetahui pendapat pelanggan tentang atribut-atribut tersebut, kemudian responden diminta untuk menjawab pertanyaan masing-masing atribut yang ada dalam daftar tersebut, yaitu seberapa penting atau seberapa besar harapan pelanggan terhadap atribut tersebut, berapa besar bobot yang diberikan untuk masing-masing pelayanan yang diberikan dan seberapa baik prestasi jasa yang dirasakan pelanggan setelah memakainya.
3. Menentukan *Servqual score* (Si) untuk setiap pertanyaan/ atribut dengan persamaan sebagai berikut:

$$S_i = P_i - E_i ; i = 1, 2, 3, \dots, n$$
 dimana :
 P_i : nilai persepsi yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-1
 E_i : nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke-i;
 n : nomor pertanyaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kereta api yang melayani di Stasiun Serang, yaitu kereta api Krakatau ekspres, Kalimaya Ekspres, Banten Ekspres, dan Patas Merak. Jam operasi Stasiun Serang adalah 24 jam, dan fasilitas penunjang di Stasiun Serang belum semuanya tersedia atau mencukupi. Fasilitas penunjang dalam hal ini dapat diartikan sebagai fasilitas yang dibutuhkan oleh

Tabel 1. Fasilitas Alih Moda di Stasiun Serang

No	Fasilitas Penunjang	Ketersediaan
1	Informasi jadwal kereta api	Ada
2	Informasi tarif Angkutan lanjutan	Ada
3	Ruang tunggu penumpang kereta api	Ada
4	Tempat duduk di ruang tunggu kereta api	Ada
5	Petunjuk arah	Ada
6	Koridor selasar	Tidak Ada
7	Informasi jadwal angkutan lanjutan	Tidak Ada
8	Informasi rute angkutan lanjutan	Tidak Ada
9	Informasi tarif Angkutan lanjutan	Tidak Ada
10	Area parkir kendaraan roda 4	Ada
11	Area parkir kendaraan roda 2	Ada
12	Tempat penitipan kendaraan	Tidak Ada
13	Ruang tunggu alih moda	Tidak Ada
14	Trolley	Tidak Ada
15	Loket Penjualan Kacis	Ada
16	Halte angkutan lanjutan	Tidak Ada
17	Mushola	Ada
18	ATM	Tidak Ada
19	Toilet	Ada
20	Restoran/Kantin	Tidak Ada
21	Petugas keamanan	Ada

penumpang dalam beralih moda, sehingga dapat lebih mudah, aman dan nyaman. Ketersediaan fasilitas penunjang/alih moda di Stasiun Serang dapat dilihat pada tabel 1.

Sesuai dengan SK. Walikota Serang Nomor: 551.23/Kep.74-Huk/2009 tentang Penetapan Jaringan Trayek Angkutan Penumpang Umum di Kota Serang. Berdasarkan SK Walikota tersebut, menetapkan keputusan aturan nomor, warna angkutan umum dan trayek. Adapun ketentuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut ini:

a. Trayek Angkutan Umum No.1

Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna kuning cerah pada bagian bawah.

Rute yang dilalui: Terminal Pakupatan » Jl.Raya Jakarta » Jl.Jend. Sudirman » Simpang 4 Ciceri » Jl.Fatah Hasan » Simpang 4 Warung Pojok » Jl.Abdul Hadi » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl.Tb.Suwandi (Lingkar Selatan) » Simpang 4 Brimob » Letnan Jidun » Terminal Kepandean » Letnan Jidun » Simpang 4 Brimob » Jl.Tb.Suwandi (Lingkar Selatan) » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl.Abdul Hadi » Simpang 4 Warung Pojok » Jl.Fatah Hasan » Simpang 4 Ciceri » Jl.Jend. Sudirman » Jl.Raya Jakarta » Terminal Pakupatan.

b. Trayek Angkutan Umum No.2

Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna putih pada bagian bawah dengan tulisan angkutan kota berwarna hitam.

Rute yang dilalui: Terminal Pakupatan » Jl.Raya

Jakarta » Jl.Jend. Sudirman » Simpang 4 Ciceri » Jl.Ahmad Yani » Simpang 4 Sumur Pecung » Jl.Ahmad Yani » Simpang 4 Bni / Pisang Mas » Jlveteran » Jl.Yumaga » Jl.Ki Mas Jong » Jl.Kh.Syam'un » Jl.Mayor Syafei » Terminal Kepandean » Mayor Syafei » Simpang 4 Pocis / Royal » Jl.Diponegoro » Simpang 4 Alun » Laun » Jl.Veteran » Simpang 4 Bni / Pisang Mas » Jl.Ahmad Yani » Simpang 4 Sumur Pecung » Jl.Ahmad Yani » Simpang 4 Ciceri » Jl.Jend. I Sudirman » Jl.Raya Jakarta » Terminal Pakupatan.

c. Trayek Angkutan Umum No. 3

Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna hijau cerah pada bagian bawah.

Rute yang dilalui: Terminal Pakupatan » Jl.Raya Jakarta » Jl.Jend. Sudirman » Simpang 4 Ciceri » Jl.Trip Jamaksari » Jl.Tb.Suaeb » Jl.Lingkar Pasar Rau » Jl.Abdul Latief » Simpang 4 Cangkring » Jl.Samaun Bakri » Simpang 3 Cilame » Jl.Ki Tapa » Simpang 4 Tamansari » Jl.Tirtayasa » Simpang 4 Pocis / Royal » Jl.Diponegoro » Jalan Pajak » Jl.Kh.Syam'un » Jl.Mayor Syafei » » Terminal Kepandean » Mayor Syafei » Simpang 4 Pocis I Royal » Jl.Hasanudin / Pasar Lama » Jl.Samaun Bakri » Simpang » 4 Cangkring » Jl.Lingkar Pasar Rau » Jl.Trip Jamaksari » Simpang 4 Ciceri » Jl.Jend. Sudirman » Jl.Raya Jakarta » Terminal Pakupatan.

d. Trayek Angkutan Umum No. 4

Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna

- merah muda (*pink*) pada bagian bawah.
Rute yang dilalui: Terminal Pakupatan » Jl.Raya Jakarta » Jl.Jend. Sudirman » Jl.Bhayangkara » Jl.Raya Cipocok » Terminal Cipocok » Jl.Ciwaru Raya » Jl.Kh.Sochari » Jl.Abdul Latief » Pasar Rau » Jl.Lingkar Pasar Rau » Jl.Abdul Latief » Simpang 4 Sumur Pecung » Jl.Kh.Sochari » Jl.Ciwaru Raya » Terminal Cipocok » Jl.Bhayangkara » Jl.Jend. Sudirman » Jl.Raya Jakarta » Terminal Pakupatan.
- e. Trayek Angkutan Umum No. 5
Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna abu-abu cerah pada bagian bawah.
Rute yang dilalui: Terminal Cipocok » Simpang 3 Cikutuk » Jl.Ki Ajurum / Sempu » Simpang 3 Sempu » Jl.Raya Pandegiang » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl.Yumaga » Simpang 3 Sdl » Jl.Ki Mas Jong » Simpang 3 Mardiyuana » Jl.Kaujon » Simpang 3 Kantor Depag » Jl.Amin Jasuta » Simpang 4 Brimob » Jl.Letnan Jidun » Terminal Kepandean » Jl.Letnan Jidun » Simpang 4 Brimob » Jl.Amin Jasuta » Simpang 3 Depag » Jl.Kaujon » Simpang 3 Mardiyuana » Simpang 3 Pemda » Jl.Veteran » Jl.Yumaga » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl.Raya Pandeglang » Simpang 3 Sempu » Terminal Cipocok.
- f. Trayek Angkutan Umum No. 6
Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna biru tua pada bagian bawah.
Rute yang dilalui: Terminal Cipocok » Simpang 3 Cikutuk » Jl. Ciwaru Raya » Simpang 4 Warung Pojok » Jl. Abdul Hadi » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl. Yumaga » Simpang 3 Kemuning » Jl.Kh.Khatib » Simpang 4 Bni/Pisangmas » Jl.Maulana Yusuf » Simpang 4 Taman Sari » Jl.Tirtayasa Simpang_4 Pocis » Jl.Hasanudin / Pasar Lama » Simpang 3 Calung » Jl.Samaun Bakri _ Simpang 4 Cangkring » Pasar Rau » Jl.Suaeb » Jl.Lingkar Rau » Jl.Abdul Latief » Simpang 4 Sumur Pecung » Jl.Ahmad Yani » Simpang 4 Bni / Pisang Mas » Jl.Kh.Khatib » Simpang 3 Kemuning » Jl.Yumaga » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl.Abdul Hadi _ Simpang..4 Warung Pojok » Jl.Ciwaru Raya » Simpang 3 Cikutuk » Terminal Cipocok.
- g. Trayek Angkutan Umum No. 7
Ciri fisik: warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna coklat muda pada bagian bawah.
Rute yang dilalui: Terminal . Kepandean » Mayor Syafei » Simpang 4 Pocis / Royal » Jl.Hasanudin / Pasar Lama » Lopang » Simpang 3 Kebaharan » Jl.Ayip Usman » Simpang 4 Kaligandu » Jl.Trip Jamaksari » Jl.Tb.Syueb » Jl.Lingkar Rau » Terminal Rau » Jl.Abdul Latief » Jl.Tb.Syueb » Jl, Trip; Jamaksari » Simpang 4 Kali Gandu » Jl.Ayip Usman » Simpang 3 Kebaharan » Lopang » Simpang 3 Calung » Jl.Samaun Bakri » Simpang 3 Cilame » Ki Tapa » Royal » Jl. Diponegoro » Jl. Pajak » Jl.Ki » I. Syam'un » Jl.Mayor Syafei » Jl. Letnan Jidijn » Terminal Kepandean.
- h. Trayek Angkutan Umum No.8
Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna orange pada bagian bawah.
Rute yang dilalui: Sawah Luhur / Kemayungan / Lebak Indah » Simpang 4 Kaligandu » Jl.Tb. Suaeb » Pasar Rau » Jl.Lingkar Rau » Jl.Abdul Latief » Simpang 4 Cangkring » Jl.Samaun Bakri » Simpang 3 Cilame » Taman Sari » Jl.S.A. Tirtayasa » Simpang 4 Pocis / Royal » Jl.Hasanudin / Pasar Lama » Simpang 3 Calung » Jl.Banten Lama » Simpang S Kebaharan » Jl.Ayip Usman » Simpang 3 Cikepuh » Pasar Rau » Simpang 4 Cangkring » Jl.Tb.Suaeb » Simpang 4 Kaligandu » Lebak Indah / Kemayungan / Sawah Luhur.
- i. Trayek Angkutan Umum No.9
Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna hitam pekat pada bagian bawah dengan tulisan angkutan kota berwarna putih.
Rute yang dilalui: Terminal Pakupatan » Simpang 3 Parung » Jl.Kh.Syech Nawawi » Polda Banten » Simpang 4 Boru » Jl.Raya Cipocok » Terminal Cipocok » Jl.Raya Cipocok » Simpang 4 Boru » Polda Banten » Jl.Kh.Syech Nawawi » Simpang 3 Parung » Terminal Pakupatan.
- j. Trayek Angkutan Umum No. 10
Ciri fisik: Warna cat angkutan umum bagian atas berwarna biru muda (biru langit) dan berwarna biru pekat (biru dongker) pada bagian bawah dengan tulisan angkutan kota berwarna putih.
Rute yang dilalui: Terminal Pakupatan » Simpang 3 Parung » Jl.Kh.Syech Nawawi » Polda Banten » Kp3b » Simpang 4 Palima » Jl.Raya Pandeglang » Simpang 4 Keon Jahe » Jl.Tb.Suwandi Lingkar Selatan » Simpang 4 Brimob » Jl.Letnan Jidun » Terminal Kepandean » Jl.Mayor Syafei » Simpang 4 Lontar » Jl.Kagungan » Simpang 3 Kantor Depag » Jl.Kaujon / Pasar Sore » Pendopo Gubernur » Jl.Veteran » Simpang 4 Alun » Alun » Jl.Yumaga » Simpang 4 Kebon Jahe » Jl.Raya Pandeglang » Simpang 4 Palima » Jl.Kh.Syech Nawawi » Polda Banten » Simpang 3 Parung » Terminal Pakupatan.
- Jaringan trayek angkutan penumpang yang langsung melayani atau melalui Stasiun Serang ada 2

(dua) trayek yaitu trayek nomor 2 Pakupatan-Pasar Rau-Kepandean (PP) dan nomor 7 Kepandean-Lopang-Pasar Rau (PP). Stasiun serang tidak memperbolehkan angkutan kota sebagai angkutan lanjutan untuk parkir di halaman stasiun.

Atribut-atribut pelayanan sebagai variabel pelayanan yang akan digunakan dalam penelitian “Evaluasi Pelayanan Penumpang di Stasiun Serang Dalam Perspektif Transportasi Antarmoda” dikelompokkan ke dalam dimensi *Servqual* (*Service Quality*) adalah sebagai berikut:

- a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)
 1. Jumlah trayek moda angkutan lanjutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir;
 2. Jumlah moda angkutan lanjutan yang melalui stasiun;
 3. Frekuensi kedatangan moda angkutan lanjutan yang melalui stasiun;
 4. Frekuensi pergantian moda angkutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir;
 5. Waktu tempuh moda angkutan lanjutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir;
 6. Biaya moda angkutan lanjutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir;
 7. Keterpaduan tiket antara kereta api dan moda angkutan lanjutan di stasiun.
- b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 8. Cepat dan tanggap terhadap keluhan alih moda penumpang di stasiun;
 9. Terdapat tindak lanjut terhadap keluhan alih moda penumpang di stasiun;
 10. Tersedianya sarana atau media untuk menyampaikan keluhan berkaitan dengan proses alih moda di stasiun.
- c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
 11. Informasi pelayanan alih moda di stasiun mudah diperoleh;
 12. Informasi pelayanan alih moda di stasiun mudah dimengerti;
 13. Petugas memberikan informasi proses alih moda di stasiun secara benar;
 14. Portir memberikan pelayanan dengan baik
 15. Adanya jaminan keamanan dan keselamatan penumpang dan barang bawaan pada saat proses alih moda di stasiun.
- d. Dimensi Empati (*Emphaty*)
 16. Kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasa;
 17. Melayani dengan adil (tanpa pilih-pilih).
- e. Dimensi Berwujud (*Tangible*)
 18. Ketersediaan loket tiket lanjutan di stasiun;
 19. Ketersediaan tempat parkir moda angkutan lanjutan di stasiun;

20. Ketersediaan halte moda angkutan lanjutan di stasiun;
21. Ketersediaan akses tempat parkir di stasiun;
22. Ketersediaan akses dari terminal penumpang di stasiun ke tempat parkir moda angkutan lanjutan;
23. Ketersediaan peralatan alih moda (troli, dll) di stasiun;
24. Ketersediaan ruang tunggu di stasiun;
25. Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu di stasiun;
26. Ketersediaan toilet di stasiun;
27. Ketersediaan sarana *entertainment* di stasiun;
28. Ketersediaan restoran di stasiun;
29. Ketersediaan ATM di stasiun;
30. Ketersediaan pusat informasi di stasiun;
31. Ketersediaan tempat ibadah di stasiun.

Berdasarkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada pengguna jada kereta api di Stasiun Serang diperoleh opini responden, selanjutnya dilakukannya analisis *servqual* yang merupakan selisih dari nilai rata-rata persepsi dan harapan (ekspektasi) responden. Nilai selisih ini merupakan nilai *gap* (kesenjangan) yang menjadi pedoman untuk menilai kinerja pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Serang.

Nilai *gap* positif, berarti responden sudah merasa puas atau sesuai harapan dengan kualitas pelayanan dan kinerja aksesibilitas angkutan antarmoda dari pelabuhan yang diberikan, sedangkan jika nilai *gap* negatif, artinya terdapat ketidakpuasan responden yang perlu diperhatikan.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di Stasiun Serang, langkah pertama dilakukan analisis untuk semua instrumen penelitian yaitu dengan menghitung nilai *gap* (kesenjangan) seperti terlihat pada Tabel 2.

Dari Tabel 2 diketahui bahwa terdapat variabel penelitian yang bernilai positif, hal ini berarti bahwa responden sudah merasa puas atau sesuai harapan dengan kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di Stasiun Serang yang diberikan, yaitu frekuensi kedatangan moda angkutan lanjutan yang melalui stasiun (variabel k-3) dan ketersediaan toilet di Stasiun (variabel ke 26).

Dari analisis nilai *gap* (kesenjangan) gabungan diatas, selanjutnya dikelompokkan dan dianalisis berdasarkan dimensi *Servqual* (*Service Quality*), yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Dengan variabel instrumen kualitas pelayanan internal tersebut yaitu seperti terlihat dalam Tabel 3.

Tabel 2. Variabel Penilaian

No Item	Rata-Rata per Item		Persepsi-Ekspektasi
	Persepsi	Ekspektasi	
1	2.44	4.21	-1.77
2	2.79	3.97	-1.18
3	3.97	3.88	0.09
4	2.94	3.85	-0.91
5	2.82	4.09	-1.27
6	2.79	4.12	-1.32
7	2.44	3.97	-1.53
8	2.41	3.97	-1.56
9	2.44	4.12	-1.68
10	2.41	4.21	-1.79
11	2.41	4.06	-1.65
12	2.44	4.09	-1.65
13	2.38	4.09	-1.71
14	2.41	3.88	-1.47
15	3.88	3.94	-0.06
16	3.42	3.88	-0.46
17	3.88	3.91	-0.03
18	2.94	3.85	-0.91
19	2.26	3.88	-1.62
20	2.29	3.76	-1.47
21	3.82	3.94	-0.12
22	2.26	3.94	-1.68
23	2.32	3.97	-1.65
24	2.85	3.97	-1.12
25	2.79	3.82	-1.03
26	3.94	3.88	0.06
27	2.03	3.94	-1.91
28	2.06	3.88	-1.82
29	2.00	3.85	-1.85
30	2.12	3.94	-1.82
31	3.97	4.09	-0.12

Tabel 3. Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Internal

No	Indikator	Nomor Butir	Jumlah
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
2.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	8, 9, 10	3
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	11, 12, 13, 14, 15	5
4.	Empati (<i>Emphaty</i>)	16, 17	2
5.	Berwujud (<i>Tangible</i>)	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,31	14
TOTAL			31

Untuk memperoleh nilai *servqual*, dilakukan pengurangan nilai persepsi dengan nilai harapan (ekspektasi), yang didasarkan pada pengelompokan instrument variable kualitas pelayanan internal seperti tertera pada table 3 di atas, maka diperoleh nilai rata-rata per dimensi dan skor *servqual*, seperti terlihat pada tabel 4.

Dari Tabel 4 diketahui bahwa nilai *servqual* pada semua dimensi bernilai negatif, hal ini berarti bahwa terdapat ketidakpuasan responden terkait dengan kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di Stasiun Serang.

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dalam dimensi keandalan (*reliability*), terdapat harapan pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di Stasiun Serang yang sudah tercapai, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang telah sesuai dengan harapan penumpang, yaitu frekuensi kedatangan moda angkutan lanjutan yang melalui stasiun. Sedangkan harapan pengguna jasa yang belum tercapai, yang diartikan bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Serang belum memenuhi harapan penumpang,

Tabel 4. Nilai Pengelompokan Variabel Berdasarkan Dimensi *Servqual*

No Item	Rata-Rata per Item		Persepsi-Ekspektasi	Dimensi	Rata-rata per Dimensi		Skor <i>Servqual</i>
	Persepsi	Ekspektasi			Persepsi	Ekspektasi	
1	2.44	4.21	-1.77	Reliability	2.89	4.01	-1.38
2	2.79	3.97	-1.18				
3	3.97	3.88	0.09				
4	2.94	3.85	-0.91				
5	2.82	4.09	-1.27				
6	2.79	4.12	-1.32				
7	2.44	3.97	-1.53				
8	2.41	3.97	-1.56	Responsiveness	2.42	4.10	-1.68
9	2.44	4.12	-1.68				
10	2.41	4.21	-1.79				
11	2.41	4.06	-1.65	Assurance	2.71	4.01	-1.31
12	2.44	4.09	-1.65				
13	2.38	4.09	-1.71				
14	2.41	3.88	-1.47				
15	3.88	3.94	-0.06				
16	3.42	3.88	-0.46	Empathy	3.65	3.90	-0.25
17	3.88	3.91	-0.03				
18	2.94	3.85	-0.91	Tangibles	2.69	3.91	-1.22
19	2.26	3.88	-1.62				
20	2.29	3.76	-1.47				
21	3.82	3.94	-0.12				
22	2.26	3.94	-1.68				
23	2.32	3.97	-1.65				
24	2.85	3.97	-1.12				
25	2.79	3.82	-1.03				
26	3.94	3.88	0.06				
27	2.03	3.94	-1.91				
28	2.06	3.88	-1.82				
29	2.00	3.85	-1.85				
30	2.12	3.94	-1.82				
31	3.97	4.09	-0.12				

adalah jumlah trayek moda angkutan lanjutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir, jumlah moda angkutan lanjutan yang melalui stasiun, frekuensi pergantian moda angkutan dari Stasiun ke tempat tujuan akhir, waktu tempuh moda angkutan lanjutan dari Stasiun ke tempat tujuan akhir, biaya moda angkutan lanjutan dari Stasiun ke tempat tujuan akhir, dan keterpaduan tiket antara kereta api dan moda angkutan lanjutan di Stasiun.

Pada pengelompokan dimensi keandalan (*reliability*), variabel ke-1 (jumlah trayek moda angkutan lanjutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir) dan 7 (keterpaduan tiket antara kereta api dan moda angkutan lanjutan di Stasiun) memiliki nilai gap tinggi apabila dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi keandalan (*reliability*), yaitu -1,38, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel-variabel tersebut kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

- b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 Dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*), semua harapan pengguna jasa mengenai kinerja

pelayanan transportasi antarmoda penumpang di stasiun Serang belum tercapai, artinya bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Serang belum memenuhi harapan penumpang, yaitu meliputi cepat dan tanggap terhadap keluhan alih moda penumpang di Stasiun, terdapat tindak lanjut terhadap keluhan alih moda penumpang di Stasiun, dan tersedianya sarana atau media untuk menyampaikan keluhan berkaitan dengan proses alih moda di Stasiun

Pada pengelompokan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), variabel ke- 10 (tersedianya sarana atau media untuk menyampaikan keluhan berkaitan dengan proses alih moda di Stasiun) memiliki nilai gap tinggi jika dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yaitu -1.68, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel-variabel tersebut kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

- c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
 Dalam dimensi jaminan (*Assurance*), semua harapan pengguna jasa mengenai kinerja

pelayanan transportasi antarmoda penumpang di stasiun Serang belum tercapai, artinya bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Serang belum memenuhi harapan penumpang, yaitu meliputi informasi pelayanan alih moda di Stasiun mudah diperoleh, informasi pelayanan alih moda di Stasiun mudah dimengerti, petugas memberikan informasi proses alih moda di Stasiun secara benar, portir memberikan pelayanan dengan baik, dan adanya jaminan keamanan dan keselamatan penumpang dan barang bawaan pada saat proses alih moda di Stasiun.

Pada pengelompokan dimensi jaminan (*assurance*), variabel ke-11 (informasi pelayanan alih moda di Stasiun mudah diperoleh), 12 (informasi pelayanan alih moda di Stasiun mudah dimengerti), 13 (petugas memberikan informasi proses alih moda di Stasiun secara benar), dan 14 (portir memberikan pelayanan dengan baik) memiliki nilai gap tinggi jika dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi jaminan (*assurance*, yaitu -1,31, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel-variabel tersebut kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

d. Dimensi Empati (*Emphaty*)

Dalam dimensi empati (*emphaty*), semua harapan pengguna jasa mengenai kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di stasiun Serang belum tercapai, artinya bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Serang belum memenuhi harapan penumpang, yaitu meliputi kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasa dan melayani dengan adil (tanpa pilih-pilih).

Pada pengelompokan dimensi empati (*emphaty*), variabel ke-16 (kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasa) memiliki nilai gap tinggi jika dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi empati (*emphaty*), yaitu -0.25, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel tersebut kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

e. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Dalam dimensi berwujud (*tangible*), terdapat harapan pengguna jasa mengenai kinerja pelayanan transportasi antarmoda penumpang di Stasiun Serang yang sudah tercapai, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang telah sesuai dengan harapan penumpang, yaitu ketersediaan toilet di Stasiun. Sedangkan harapan pengguna jasa yang belum tercapai, yang diartikan bahwa pelayanan yang diberikan Stasiun Serang belum memenuhi harapan penumpang adalah ketersediaan loket tiket lanjutan di Stasiun,

ketersediaan tempat parkir moda angkutan lanjutan di Stasiun, ketersediaan halte moda angkutan lanjutan di Stasiun, ketersediaan akses tempat parkir di Stasiun, ketersediaan akses dari terminal penumpang di Stasiun ke tempat parkir moda angkutan lanjutan, ketersediaan peralatan alih moda (troli, dll) di Stasiun, ketersediaan ruang tunggu di Stasiun, ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu di Stasiun, ketersediaan sarana *entertainment* di Stasiun, ketersediaan restoran di Stasiun, ketersediaan ATM di Stasiun, ketersediaan pusat informasi di Stasiun, dan ketersediaan tempat ibadah di Stasiun.

Pada pengelompokan dimensi berwujud (*tangible*), variabel ke-19 (ketersediaan tempat parkir moda angkutan lanjutan di Stasiun), 20 (ketersediaan halte moda angkutan lanjutan di Stasiun), 22 (ketersediaan akses dari terminal penumpang di Stasiun ke tempat parkir moda angkutan lanjutan), 23 (ketersediaan peralatan alih moda (troli, dll) di Stasiun), 27 (ketersediaan sarana *entertainment* di Stasiun), 28 (ketersediaan restoran di Stasiun), 29 (ketersediaan ATM di Stasiun), dan 30 (ketersediaan pusat informasi di Stasiun) memiliki nilai gap tinggi jika dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi berwujud (*tangible*), yaitu -1.22, artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel tersebut kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

Sementara itu dari semua kelompok dimensi, nilai gap paling tinggi adalah pada kelompok dimensi daya tanggap (*responsiveness*), artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel-variabel tersebut pada umumnya kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

KESIMPULAN

Pelayanan penumpang dalam transportasi antarmoda di Stasiun Serang akan baik bila memenuhi harapan penumpang yang terdiri dari 31 variabel yang terkelompok dalam 5 dimensi. Terdapat variabel yang sudah sesuai dengan harapan (ekspektasi) penumpang terkait dengan kinerja pelayanan transportasi antarmoda dari stasiun Serang, yaitu terdapat dalam dimensi keandalan (*Reliability*): frekuensi kedatangan moda angkutan lanjutan yang melalui stasiun, dan terdapat dalam dimensi berwujud (*tangible*), yaitu ketersediaan toilet di Stasiun. Sedangkan dari analisis nilai *gap* (kesenjangan) gabungan, berdasarkan dimensi *Servqual* (*Service Quality*) pada Stasiun Serang, kesemuanya bernilai negatif, yang artinya bahwa secara umum terdapat ketidakpuasan responden terhadap kinerja pelayanan transportasi antarmoda

penumpang di Stasiun Serang.

Pada pengelompokan dimensi keandalan (*reliability*), atribut pelayanan ke-1 (jumlah trayek moda angkutan lanjutan dari stasiun ke tempat tujuan akhir) dan 7 (keterpaduan tiket antara kereta api dan moda angkutan lanjutan di Stasiun) memiliki nilai gap lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi keandalan (*reliability*) yaitu -1,38. Pada pengelompokan dimensi daya tanggap (*responsiveness*), variabel ke-10 (tersedianya sarana atau media untuk menyampaikan keluhan berkaitan dengan proses alih moda di Stasiun) memiliki nilai gap lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yaitu -1,68. Pada pengelompokan dimensi jaminan (*assurance*), variabel ke-11 (informasi pelayanan alih moda di Stasiun mudah diperoleh), 12 (informasi pelayanan alih moda di Stasiun mudah dimengerti), 13 (petugas memberikan informasi proses alih moda di Stasiun secara benar), dan 14 (portir memberikan pelayanan dengan baik) memiliki nilai gap lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi jaminan (*assurance*) yaitu -1,31. Pada pengelompokan dimensi empati (*emphaty*), variabel ke-16 (kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna jasa) memiliki nilai gap lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi empati (*emphaty*) yaitu -0,25. Pada pengelompokan dimensi berwujud (*tangible*), variabel ke-19 (ketersediaan tempat parkir moda angkutan lanjutan di Stasiun), 20 (ketersediaan halte moda angkutan lanjutan di Stasiun), 22 (ketersediaan akses dari terminal penumpang di Stasiun ke tempat parkir moda angkutan lanjutan), 23 (ketersediaan peralatan alih moda (troli, dll) di Stasiun), 27 (ketersediaan sarana entertainment di Stasiun), 28 (ketersediaan restoran di Stasiun), 29 (ketersediaan ATM di Stasiun), dan 30 (ketersediaan pusat informasi di Stasiun) memiliki nilai gap lebih tinggi dibandingkan dengan nilai rata-rata skor *servqual* dimensi berwujud (*tangible*) yaitu -1,22, artinya artinya pelayanan yang diberikan Stasiun Serang pada variabel tersebut kinerjanya masih sangat kurang karena jauh di bawah harapan penumpang.

SARAN

Kualitas dan kuantitas fasilitas di stasiun khususnya yang berkaitan dengan moda angkutan lanjutan seperti ketersediaan loket moda angkutan lanjutan, tempat parkir moda angkutan lanjutan, halte tempat menunggu moda angkutan lanjutan, akses dari terminal penumpang menuju halte moda angkutan lanjutan, dan peralatan alih moda (troli), perlu ditingkatkan ketersediaannya termasuk sistem informasi di stasiun, khususnya informasi mengenai

moda angkutan lanjutan seperti misalnya adanya papan informasi mengenai trayek, jadwal, dan biaya moda angkutan lanjutan, baik secara manual maupun digital. Keamanan di stasiun juga perlu ditingkatkan dengan cara koordinasi dengan polisi dan pihak keamanan serta dengan menggunakan alat pengaman seperti CCTV, dan untuk kuantitas dan kualitas sumber daya manusia di stasiun juga perlu ditingkatkan dengan menambah dan memberikan pelatihan dan pendidikan secara intensif sesuai dengan bidangnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada seluruh jajaran dan staf PT. Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya Stasiun Serang yang memberikan izin untuk melakukan survei serta semua pihak yang membantu hingga selesainya penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda atas kesempatan yang diberikan sehingga tulisan ini dapat diterbitkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Freddi Rangkuti. *Measurring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Listantari. *Kajian Peningkatan Pelayanan Angkutan Penumpang Alih Moda di Stasiun Jakarta*. Laporan Penelitian. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2011.
- Miro, Fidel. *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga, 2004.
- M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Morlok, E.K. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Terjemahan Yani Sianipar. Jakarta: Erlangga, 1991.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 Tentang Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS).
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Manajemen Transportasi Multimoda. *Penelitian Upaya Peningkatan Pelayanan Angkutan Penumpang Nasional Dalam Persepektif Transportasi Antarmoda*. Laporan Penelitian. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Multimoda, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2009.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Manajemen Transportasi Multimoda. *Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan Shelter Bus Rapid Transit (BRT)*. Laporan Penelitian. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Manajemen Transportasi Multimoda, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2013.

- Sekaran, U. *Research Methods for Business A Skill Building Approach*, 4th Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons, 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Walpole, R.E. *Pengantar Statistika, Edisi ke-3*. Jakarta: PT. Gramedia, 1992.
- Yessi Gusleni. *Kajian Peningkatan Fasiitas Pelayanan Penumpang Transportasi Antarmoda Pada Bandara Adisutjipto Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Multimoda, Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, 2009.
- Zeithaml, Valarie, Parasurahman, A. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expection*. New York: *The free Press*, 1990.
- . “NCIT The National Center For Intermodal Transportation & ITI University of Denver Intermodal Transportation Institute.” *Transportation law Journal* vol.27 (2000). Colorado: ITI University of Denver College of Law, 2000.