

PENINGKATAN PELAYANAN TRANSPORTASI ANTARMODA DI STASIUN PASAR SENEN

INTERMODAL TRANSPORTATION SERVICE IMPROVEMENT IN PASAR SENEN STATION

Juren Capah

Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda

Jl. Medan Merdeka Timur No.5 Jakarta Pusat 10110, Indonesia

email: juren_capah@dephub.go.id

Diterima: 30 Maret 2015; Direvisi: 14 April 2015; disetujui: 15 Mei 2015

ABSTRAK

Pelayanan transportasi dituntut agar dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas menuntut keterpaduan yang selalu melibatkan lebih dari satu moda. Keterpaduan transportasi dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan transportasi antarmoda yang efektif dan efisien. Stasiun kereta api sangat berperan sebagai tempat untuk berpindah moda sehingga diperlukan keterpaduan jaringan prasarana keterpaduan pelayanan dan keterpaduan fasilitas penunjang. Tujuan penelitian ini adalah menyusun konsep kebijakan untuk peningkatan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun pasar Senen. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Dari hasil analisis diperoleh tingkat kepuasan pengguna jasa kereta di Stasiun pasar Senen adalah sebesar 56,993 % artinya seluruh butir variabel pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api karena berada pada range Very Poor (X d" 64%) dan terdapat variabel pelayanan yang harus diperbaiki karena yang dianggap penting oleh pengguna jasa, tetapi kenyataannya belum sesuai, yaitu yaitu tempat parkir, toilet, fasilitas penyandang disabilitas, fasilitas kesehatan, fasilitas penanganan darurat, peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal dengan tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, ketersediaan informasi tempat duduk KA antar kota, ketersediaan fasilitas jembatan penyeberangan dan shelter di sekitar stasiun.

Kata kunci: pelayanan, transportasi antarmoda, stasiun

ABSTRACT

Transportation service demand the coherence that involve more than one mode to improve its quality and quantity. The integration of transport can be realized by the implementation of intermodal transport which are effective and efficient. Train stations have an important role as a place to switch the mode so the integration of network infrastructure and integration of services supporting facilities are necessary. The purpose of this research is to create a draft policy to improve intermodal transportation services in Station Pasar Senen. This study use the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) for the method of analysis. From the analysis the satisfaction result for Station Pasar Senen Services users is 56,993% which mean all the whole grain sevice variable hasn't provide the satisfaction to service users because the result place in range of Very Poor Poor (X d" 64%) and according to the service users there are some important variable services should be improved such as parking lot, toilet, facility for disabilities, health facility, facility for emergency treatment with availability of First Aid (P3K) and stretcher, emergency equipment for rescue in danger (fire, natural disasters and accident) and the prevention of criminal acts with a small fire extinguisher, manual evacuate routes, meeting point for evacuation, emergency phone number, Information for railway seat, overpass facility and shelter near around the station.

Keywords: services, intermodal transportation, station

PENDAHULUAN

Pelayanan transportasi terus menerus dituntut untuk mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dengan berpedoman pada beberapa aspek, antara lain cepat, tertib, lancar, aman dan selamat, serta tarif yang terjangkau oleh masyarakat.

Pelayanan transportasi perlu ditata dalam suatu sistem pelayanan terpadu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa transportasi, karena

hampir mustahil orang dapat terpenuhi kebutuhan perjalanannya dengan hanya menggunakan satu moda. Untuk mewujudkan pelayanan yang demikian, tentunya perlu adanya penyelenggaraan pelayanan angkutan antarmoda yang terintegrasi antar moda yang satu dengan lainnya. Upaya yang dapat dilakukan untuk mendukung hal tersebut antara lain menyediakan fasilitas yang memadai untuk aktivitas alih moda.

Transportasi perkeretaapian memegang peranan strategis dan menjadi tulang punggung angkutan penumpang di Pulau Jawa, karena angkutan kereta api mempunyai keunggulan dapat mengangkut secara massal, tarif terjangkau dan ketepatan waktu. Pelayanan kereta api perlu dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelayanan transportasi secara berkelanjutan sangat dibutuhkan pengguna sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Keberadaan angkutan antar moda melalui angkutan kereta api saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat menggunakan lebih satu moda secara efisien dan efektif.

Kompetisi diantara moda-moda transportasi cenderung menyebabkan sistem transportasi tersegmentasi dan tidak terintegrasi. Masing-masing moda mencoba untuk mengeksploitasi keunggulannya dalam hal biaya, layanan, *reliability* dan keselamatan. Pada dewasa ini, berbagai upaya dilakukan untuk mengintegrasikan moda-moda transportasi yang berbeda dengan menggunakan antarmoda.

Secara umum, penyelenggaraan transportasi menuntut keterpaduan yang selalu melibatkan lebih dari satu moda sebagai bahan kajian. Keterpaduan transportasi dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan transportasi antarmoda yang efektif dan efisien. Jones et al (2004) menerangkan bahwa transportasi antarmoda sebagai proses perpindahan penumpang atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan. Fokus penyelenggaraan transportasi antarmoda lebih menekankan pada upaya pemaduan jaringan pelayanan dan prasarana sehingga proses pertukaran moda yang terjadi harus diperhatikan dalam perencanaannya.

Penyelenggaraan transportasi antarmoda melibatkan dua atau lebih moda yang berbeda sebagai bagian dari keseluruhan proses transportasi, termasuk pertukaran informasi, keterhubungan, dan koordinasi. Pemikiran ini menuntut semua moda saling bekerjasama sesuai perannya masing-masing untuk menyediakan pilihan layanan terbaik bagi pengguna, dan sebagai konsekuensinya kebijakan di setiap moda harus disesuaikan. Selain itu, perwujudan keterpaduan antara dua moda atau lebih harus disesuaikan dengan karakteristik wilayah dan kesesuaian penggunaan teknologi.

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api untuk melayani kegiatan naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan

keperluan operasi kereta api seperti kesempatan untuk bersilangan dan bersusulan demi kenyamanan dan keamanan operasi kereta api. Stasiun kereta api juga merupakan simpul yang memadukan antara jaringan jalur kereta api dengan jaringan jalur kereta api lain dan jaringan jalur kereta api dengan moda transportasi lain. Stasiun kereta api sangat berperan sebagai tempat untuk berpindah moda sehingga diperlukan keterpaduan jaringan prasarana keterpaduan pelayanan dan keterpaduan fasilitas penunjang. Untuk meningkatkan kinerja Stasiun Pasar Senen maka perlu dilakukan pengkajian peningkatan pelayanan antarmoda di Stasiun Pasar Senen.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi atau penilaian pengguna jasa Stasiun Pasar Senen terhadap pelayanan transportasi antarmoda. Tujuan penelitian ini adalah menyusun konsep kebijakan untuk peningkatan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Pasar Senen. Sedangkan lingkup penelitian meliputi persepsi pengguna jasa Stasiun Pasar Senen, baik terhadap kondisi saat ini maupun tingkat kepentingannya sehingga dapat diketahui apa yang diinginkan pengguna jasa dan dapat disusun konsep kebijakan guna meningkatkan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Pasar Senen.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan angkutan kereta api perlu ditingkatkan agar dapat bersaing dengan moda angkutan lainnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sesuai Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara dan badan usaha milik daerah. Sedangkan penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, instansi

pemerintah dan badan hukum. Pelayanan jasa menurut M.N. Nasution (2005:75) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono (2006:58) *service excellence* atau pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Secara linguistik, *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup dan *facere* melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan linguistik ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari pada yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk (Kotler & Amstrong, 2008).

Untuk meningkatkan pelayanan transportasi perkeretaapian harus ditingkatkan keterpaduan antarmoda. Definisi transportasi antarmoda (*intermodal transport*) dalam *Transportation law Journal* vol.27 (2000:349), 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*). Sedangkan didalam KM 49 Tahun 2005 tentang Sistranas definisi transportasi antarmoda adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan angkutan antarmoda peranan stasiun kereta api sangat penting, karena sebagai tempat alih moda. Pengertian stasiun kereta api sesuai Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang paling rendah dilengkapi fasilitas keselamatan, keamanan, kenyamanan, naik turun penumpang, penyandang cacat, kesehatan, dan fasilitas umum. Stasiun kereta api dikelompokkan dalam kelas besar, kelas sedang dan kelas kecil. Pengelompokkan kelas stasiun kereta api tersebut berdasarkan fasilitas operasi, frekuensi lalu lintas, jumlah penumpang. Jumlah barang, jumlah jalur dan fasilitas penunjang. (UU No 23 Tahun 2007 tentang

Perkeretaapian).

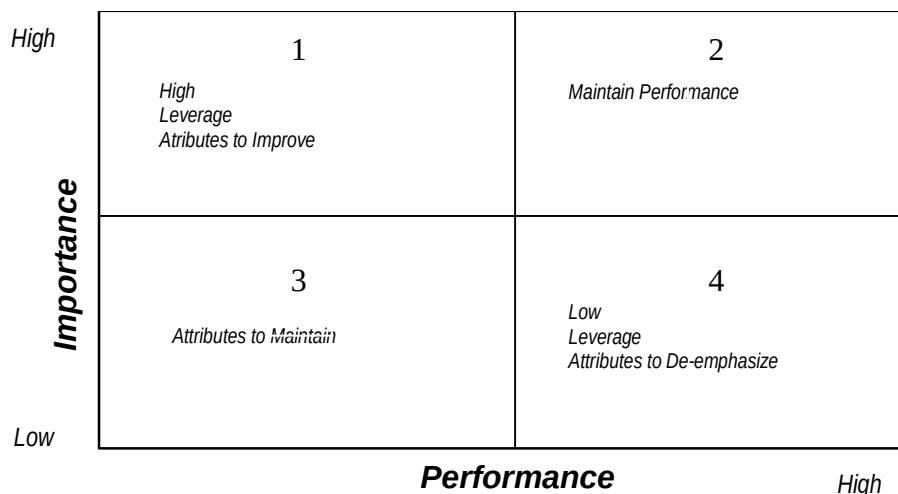
METODE PENELITIAN

Alur pikir penyelesaian masalah diawali dengan pengamatan terhadap pelayanan penumpang di Stasiun pasar Senen, yang mencakup, tempat parkir, informasi, fasilitas layanan umum, loket, ruang tunggu, ruang *boarding*, tempat ibadah, ruang ibu menyusui, toilet, fasilitas kemudahan naik/turun penumpang, fasilitas penyandang disabilitas, fasilitas kesehatan, dan fasilitas keselamatan dan keamanan. Selanjutnya dilakukan survey dalam rangka pengumpulan data, baik data sekunder maupun primer. Pengumpulan data primer dilakukan survey opini pengguna jasa kereta api di Stasiun pasar Senen, terkait kinerja dan kepentingan terhadap jenis layanan pada Stasiun pasar Senen. Dari data primer diolah dan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Melalui analisis dan evaluasi dapat diketahui jenis layanan yang perlu diperbaiki dan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen, dan selanjutnya disusun rekomendasi dalam rangka peningkatan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun pasar Senen.

Pengumpulan data dengan pengambilan sampel responden dilakukan secara acak dengan metode *random sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan cara mencampur subjek-subjek tanpa mempertimbangkan tingkatan-tingkatan dalam populasi Arikunto (2010:134-185), sedangkan menurut Sugiyono (2011:118-127) *simple random sampling* adalah pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Teknik analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menggambarkan bagaimana kinerja suatu merek dibandingkan dengan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya, (Singgih Santoso 2005: 81) analisis terdiri dari:

1. *Importance Analysis*, untuk mengetahui persepsi tingkat kepentingan suatu atribut yang mendorong responden dalam menggunakan suatu produk. Pertanyaan dalam kuesioner penelitian memuat seberapa penting faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan untuk memilih atau tidak sebuah produk dengan menggunakan skala *Likert*.
2. *Performance Analysis* digunakan untuk mengetahui *tingkat kepentingan* dan *kepuasan* konsumen yang dipengaruhi *harapan konsumen* dan *kenyataan* yang diterima setelah mengkonsumsi produk tersebut (Singgih Santoso, 2005:3).



Gambar 1. Diagram Importance/Performance Matrix.

Sumber : Freddy Rangkuti (2006:111)

Kombinasi sumbu X (*performance*) dan sumbu Y (*importance*) akan menghasilkan posisi setiap atribut. Atribut yang ada akan terletak pada satu di antara empat kuadran yang ada, dan titik tengah kuadran mengacu *pada grand mean*, yakni rata-rata semua atribut pada bagian *performance* dan rata-rata semua atribut pada bagian *importance*.

Matrik diagram kepentingan dan kinerja terdiri dari empat kuadran, yaitu kuadran 1, memuat faktor-faktor yang dianggap penting pelanggan, tetapi kenyataannya belum sesuai. Kuadran 2, memuat faktor-faktor yang dianggap penting pelanggan dan sudah sesuai yang dirasakan, tingkat kepuasan relatif lebih tinggi. Kuadran 3, memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Kuadran 4, memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.

Pengukuran kepuasan pengguna jasa dengan menggunakan Indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index (CSI)*), yang merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Indeks kepuasan sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan, seperti untuk memantau perbaikan pelayanan sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan secara menyeluruh pelanggan (Lerbin R. Aritonang R., 2005:83)

Hasil perhitungan CSI dapat diinterpretasikan seperti X d" 64% adalah *Very Poor*, 64 % < X d" 71 % adalah *Poor*, 71 % < X d" 77 % adalah *Cause For Concern*, 77 % < X d" 80 % adalah *Border Line*, 80 % < X d" 84 % adalah *Good*, 84 % < X d" 87 % adalah *Very Good*, X > 87 % adalah *Excellent*. www.leadershipsactors.com

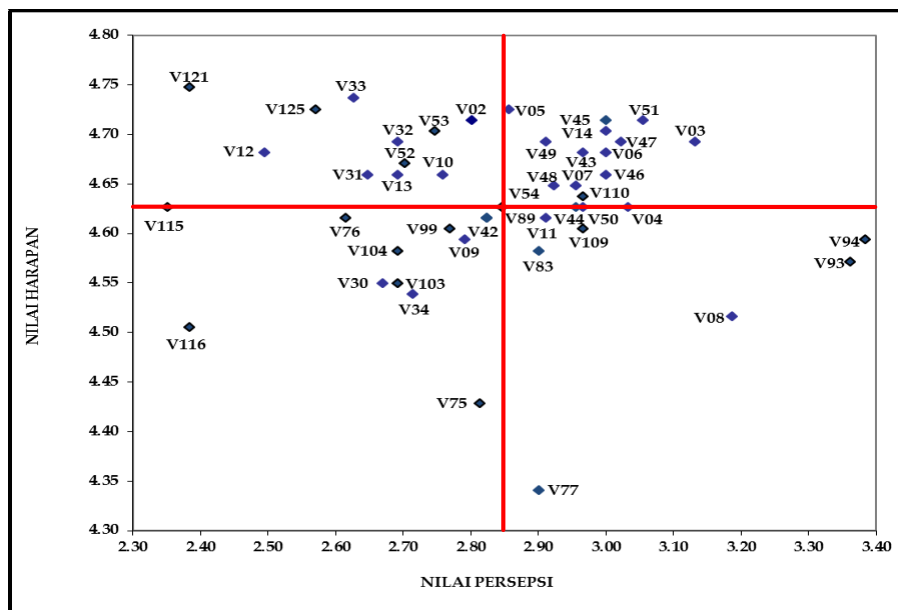
HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknis pengumpulan data dilakukan survei primer di Stasiun Pasar Senen yang menjadi obyek penelitian dengan melakukan wawancara kepada pengguna jasa kereta api, yang akan menggunakan kereta api. Tujuan wawancara untuk mendapatkan informasi langsung dari pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Pasar Senen. Kuesioner disebar langsung kepada pengguna jasa kereta api di Stasiun Pasar Senen, dari 125 kuesioner yang disebarkan, diperoleh 91 kuesioner yang dapat diolah.

Analisis persepsi dan harapan pengguna jasa kereta api di Stasiun Pasar Senen dalam transportasi antarmoda terhadap kemampuan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Persepsi rata-rata pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda adalah sebesar 2,850 sedangkan yang tertinggi adalah sebesar 3,385, yaitu fasilitas untuk melakukan ibadah untuk wanita (V94) dan yang terendah adalah sebesar 2,352 yaitu fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas (V115). Fasilitas untuk ibadah yang ada pada saat ini telah relatif bagus sehingga para penumpang umat islam yang akan melakukan sholat telah tersedia tempat dan fasilitas pendukungnya. Sedangkan untuk fasilitas yang tersedia untuk penyandang cacat masih belum memenuhi standar sehingga perlu ditingkatkan fasilitasnya.

Harapan rata-rata pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda adalah sebesar 4,632 sedangkan yang tertinggi adalah sebesar 4,747 yaitu fasilitas yang disediakan untuk penanganan darurat dengan tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K), kursi roda, dan tandu (V121), sedangkan yang terendah adalah sebesar 4,341 yaitu



1 (satu) orang antrian membeli tiket maksimal 4 (empat) orang dan sesuai dengan identitas penumpang (V77). Harapan penumpang untuk penyediaan fasilitas keselamatan sangat tinggi karena yang tersedia pada saat ini sebenarnya sudah ada namun belum disosialisasikan secara baik. Sedangkan antrian tiket sudah baik karena pembelian tiket tidak perlu antri karena sudah tersedia fasilitas pembelian tiket secara *online*.

Tingkat kepuasan pengguna jasa kereta di Stasiun pasar Senen adalah sebesar 56,993 % artinya seluruh butir variabel pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api karena berada pada *range Very Poor* (X d" 64%).

Analisis selanjutnya adalah melakukan pemetaan dengan menggunakan diagram kartesius untuk rata-rata nilai persepsi dan harapan pengguna jasa kereta api di Stasiun pasar Senen dalam transportasi antarmoda, dimana sumbu X merupakan tingkat persepsi penumpang dan sumbu Y merupakan tingkat harapan penumpang.

Dari analisis diagram pemetaan ini diketahui butir-butir pelayanan mana saja yang harus dipertahankan, yang harus diperbaiki dan butir mana saja yang pelaksanaannya berlebihan. Diagram pemetaan ini sebagai analisis lanjut dalam mencari upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Pasar Senen. Pemetaan dengan diagram *Importance-performance grid* dapat dilihat pada Gambar 2.

Dari diagram kartesius diatas dapat dilihat 47 butir variabel pelayanan masuk dalam kelompok kuadran-kuadran sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran 1 merupakan variabel yang harus diperbaiki karena

yang dianggap penting oleh pengguna jasa, tetapi pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pengguna jasa, yaitu: tempat parkir (v02), luas tempat parkir roda 2 (v31), sirkulasi tempat parkir kendaraan roda 2 (v32), sirkulasi tempat parkir kendaraan roda 4 (v33), toilet (v10), fasilitas penyandang disabilitas (v12), fasilitas kesehatan (v13), fasilitas penanganan darurat dengan tersedianya pertolongan pertama pada kecelakaan (p3k) dan tandu (v121), peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal dengan tersedia alat pemadam api ringan (apar), petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, tenaga pengamanan, dan cctv (v125), ketersediaan informasi tempat duduk ka antar kota (v52), dan ketersediaan fasilitas jembatan penyeberangan dan *shelter* di sekitar stasiun (v53).

2. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran 2 merupakan variabel yang harus dipertahankan karena dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai yang dirasakan oleh pengguna jasa, yaitu: informasi yang jelas dan mudah dibaca (v03), loket (v05), ruang tunggu (v06), ruang *boarding* (v07), fasilitas keselamatan dan keamanan (v14), denah/*layout* stasiun diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa (v43), nomor KA, nama KA dan kelas pelayanannya diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa (V45), nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya

diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum (V46), nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa (V47), tarif KA diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum (V48), tarif KA diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa (V49), peta jaringan KA diletakkan di tempat yang mudah dilihat oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa (V51), dan untuk stasiun yang tinggi peronnya dibawah lantai kereta yang dilayani, harus disediakan bancik atau peron tidak permanen (V110).

3. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran 3 merupakan variabel yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerja pelayanan yang diberikan juga masih kurang optimal, yaitu: ruang ibu menyusui (V09), luas tempat parkir roda 4 (V30), akses dari dan menuju stasiun dilengkapi dengan kanopi/atap (V34), denah/layout stasiun diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum (V42), tempat penjualan dan penukaran tiket kereta api tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA (V76), ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui (V99), tersedianya toilet untuk pria (V103), tersedianya toilet untuk wanita (V104) fasilitas yang disediakan untuk penyandang disabilitas (V115), *lift* dan/atau eskalator disediakan untuk stasiun (V116).
4. Variabel pelayanan yang berada pada kuadran 4 merupakan variabel yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan, yaitu: fasilitas layanan umum (V04), tempat ibadah (V08), fasilitas kemudahan naik/turun penumpang (V11), nomor KA, nama KA dan kelas pelayanannya diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum (V44), peta jaringan KA diletakkan di tempat yang strategis antara lain di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum (V50), tuangan/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *check in* (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka) (V83), ruangan/tempat disediakan untuk orang yang telah melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri dan dilengkapi tempat duduk (V89), Fasilitas untuk melakukan ibadah untuk pria

(V93), fasilitas untuk melakukan ibadah untuk wanita (V94), memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta dengan tinggi peron sama dengan tinggi lantai kereta (V109).

Peningkatan pelayanan di Stasiun Pasar Senen berdasarkan diagram kartesius maka variabel pelayanan yang masuk pada kuadran 1 (satu) merupakan variabel memiliki prioritas utama untuk diperbaiki, karena variabel pelayanan pada kuadran ini sangat penting bagi pengguna jasa dan dalam kenyataannya belum sesuai harapan pengguna jasa. Variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan dan kondisi saat ini meliputi tempat parkir, ketersediaan toilet, Fasilitas penyandang cacat, fasilitas kesehatan, fasilitas penanganan darurat, fasilitas penyelamatan, Ketersediaan informasi tempat duduk KA, dan Ketersediaan fasilitas jembatan penyeberangan.

Tempat parkir di stasiun pasar Senen telah tersedia, baik tempat parkir untuk kendaraan roda 4 maupun untuk kendaraan roda 2. Dari hasil wawancara dengan petugas di Stasiun Pasar Senen, tempat parkir tersebut relatif banyak digunakan untuk kendaraan yang parkir menginap, sehingga mengurangi lahan parkir untuk pengantar dan penjemput pengguna jasa kereta api, sehingga perlu menjadi perhatian bagi pengelola stasiun untuk menyediakan tempat parkir khusus bagi kendaraan menginap agar penggunaan lapangan parkir dapat lebih tertib dan mudah melakukan pengawasan. Luas tempat parkir roda 2 di Stasiun Pasar Senen, dari hasil pengamatan sudah cukup luas (dapat menampung kurang lebih 700 kendaraan), namun terkait dengan kendaraan yang menginap cukup banyak, sehingga tampungan untuk parkir kendaraan berkurang, sehingga perlu menjadi perhatian bagi pengelola stasiun untuk menyediakan tempat parkir khusus bagi kendaraan menginap agar penggunaan lapangan parkir dapat lebih tertib dan mudah untuk pengawasan. Sirkulasi tempat parkir kendaraan roda 2 pada stasiun Pasar Senen agak tersendat ketika kendaraan akan keluar, karena tepat di depan pintu keluar adalah pintu keluar kendaraan dari Terminal Pasar Senen, sehingga pengendara harus lebih berhati-hati. Oleh karena itu pengelola stasiun perlu memperhatikan kelancaran dan keselamatan bagi kendaraan yang keluar dari stasiun dengan menyediakan petugas atau membuat pembatas dan rambu di depan pintu keluar stasiun.

Sirkulasi tempat parkir kendaraan roda 4 pada stasiun Pasar Senen agak tersendat pada pintu masuk dan pintu keluar, karena pada pintu masuk Stasiun Pasar Senen melalui jalan R. Suprpto yang dekat dengan rel sehingga sering terjadi kemacetan dan tepat di depan gerbangnya banyak bus Metromini

parkir sehingga menghalangi kelancaran jika kendaraan akan masuk ke halaman stasiun Pasar Senen. Sedangkan pada pintu keluar berhadapan dengan pintu keluar kendaraan dari Terminal Pasar Senen, sehingga pengendara harus lebih berhati-hati. Oleh karena itu pengelola stasiun perlu memperhatikan kelancaran bagi kendaraan yang masuk dan keluar stasiun dengan berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan dan Kepolisian untuk menindak kendaraan yang parkir di gerbang masuk stasiun dan menyediakan petugas atau membuat pembatas dan rambu di depan pintu keluar stasiun. Toilet di Stasiun Pasar Senen telah tersedia baik untuk laki-laki dan wanita, namun pada waktu tertentu yaitu pada waktu sore untuk menunggu keberangkatan banyak penumpang maupun pengantar yang menunggu di ruang tunggu sehingga kebutuhan toilet meningkat.

Fasilitas penyandang disabilitas di Stasiun Pasar Senen telah tersedia namun untuk fasilitas masuk ke kereta belum tersedia sehingga menyulitkan bagi pengguna jasa yang menyandang disabilitas.

Untuk fasilitas kesehatan di Stasiun Pasar Senen telah tersedia pos kesehatan, namun masih perlu disosialisasikan untuk ketersediaannya dan peletakkannya di tempat yang mudah terlihat. Fasilitas penanganan darurat dengan tersedianya Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan tandu di Stasiun Pasar Senen telah tersedia namun masih perlu disosialisasikan untuk ketersediaannya dan peletakkannya di tempat yang mudah terlihat. Peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal dengan tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, Tenaga Pengamanan, dan CCTV di Stasiun Pasar Senen telah tersedia namun masih perlu disosialisasikan untuk ketersediaannya dan peletakkannya di tempat yang mudah terlihat. Ketersediaan informasi tempat duduk KA antar kota di Stasiun Pasar Senen telah tersedia, namun hanya di tempat pembelian *online* sedangkan di dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, belum tersedia, sehingga perlu ditambah, untuk kemudahan calon pengguna jasa memperoleh informasi tempat duduk KA antar kota.

Lokasi terminal bus Senen dan Stasiun Pasar Senen berdekatan hanya dipisahkan jalan bungur, namun fasilitas untuk menyeberang belum optimal seperti penyediaan jembatan penyeberangan belum tersedia sedangkan fasilitas *zebra cross* dan trotoar belum terdefinisi dengan baik. Terminal dan stasiun berdekatan dapat dikembangkan angkutan antarmoda untuk mempermudah pengguna jasa angkutan umum dalam melakukan perjalanan. Sebagai contoh untuk

pelaku perjalanan yang menggunakan jasa kereta api dan akan meneruskan perjalanan untuk mencapai tujuannya akan menggunakan angkutan jalan dari Terminal Senen, maka setelah turun dari kereta pelaku perjalanan tersebut menuju Terminal Senen, dari pintu keluar gedung stasiun menyusuri selasar ke arah pintu keluar gerbang stasiun, kemudian menyeberang jalan dua arah untuk mencapai Terminal Senen. Dari Terminal Senen, pelaku perjalanan dapat menggunakan angkutan jalan yang tersedia di dalam terminal maupun angkutan jalan yang lewat di depan terminal yaitu di Jl. Gunung Sahari. Untuk menyeberang jalan dibutuhkan jembatan penyeberangan karena pelaku perjalanan akan mengalami kesulitan, dapat menimbulkan kemacetan, membahayakan keselamatan pelaku perjalanan dan dari segi kenyamanan, pada jembatan penyeberangan perlu diberikan penutup supaya pengguna tidak kepanasan dan kehujanan, serta jembatan tidak terlalu curam. Begitu juga sebaliknya, jika pengguna angkutan jalan dari Terminal Senen yang akan melanjutkan perjalanan menggunakan kereta api di Stasiun Pasar Senen. Keberadaan jembatan penyeberangan yang menghubungkan Stasiun Pasar Senen dengan Terminal Senen belum tersedia bahkan *zebra cross* dan rambu lainnya serta petugas yang membantu untuk menyeberangkan juga belum tersedia.

Untuk *shelter* di sekitar Stasiun Pasar Senen masih terbatas keberadaannya. *Shelter* yang tersedia hanya di sisi kiri pintu keluar Stasiun Pasar Senen sedangkan di seberang pintu keluar pada sisi kiri pintu keluar Terminal Senen belum tersedia, sehingga pelaku perjalanan yang akan melanjutkan perjalanannya ke arah kemayoran dan sekitarnya atau akan menggunakan angkutan jalan yang keluar dari Terminal Senen belok kiri, maka pelaku perjalanan harus masuk ke dalam terminal atau menunggu di sisi kiri pintu terminal, sehingga dapat menyebabkan kemacetan di pintu keluar terminal, dan jika menunggu angkutan jalannya cukup lama, maka pelaku perjalanan akan kepanasan atau kehujanan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan bagi pelaku perjalanan antarmoda, untuk penyediaan jembatan penyeberangan dan *shelter* di sekitar Stasiun Pasar Senen perlu adanya koordinasi antara pengelola stasiun dengan Pemerintah Daerah DKI sehingga dapat diwujudkan pelayanan transportasi kereta api dengan angkutan jalan secara terintegrasi.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengguna jasa kereta di Stasiun pasar Senen adalah sebesar 56,993 % artinya seluruh butir variabel pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api karena

berada pada *range Very Poor* (X d" 64%) dan terdapat variabel pelayanan yang harus diperbaiki karena yang dianggap penting oleh pengguna jasa, tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna jasa, yaitu tempat parkir, toilet, fasilitas penyandang disabilitas, fasilitas kesehatan, fasilitas penanganan darurat, peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan) dan pencegahan tindak kriminal dengan tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi, nomor telepon darurat, ketersediaan informasi tempat duduk KA antar kota, ketersediaan fasilitas jembatan penyeberangan dan *shelter* di sekitar stasiun.

SARAN

Untuk meningkatkan pelayanan di Stasiun Pasar Senen maka perlu ditata penggunaan parkir dengan memisahkan tempat parkir yang menginap dengan tempat parkir biasa sehingga sirkulasi parkir dapat dengan mudah keluar dan masuk, perlu sosialisasi kepada masyarakat umum terutama kepada pengguna jasa kereta api mengenai ketersediaan fasilitas keselamatan dan penyandang cacat agar pengguna jasa dapat merasa aman dan nyaman menggunakan pelayanan Stasiun Pasar Senen.

Meningkatkan koordinasi antar PT. Kereta Api dengan pemerintah daerah untuk pembangunan fasilitas penunjang untuk mendukung keterpaduan Stasiun Pasar Senen dengan terminal bus, penataan halte dan pengaturan penumpang yang keluar masuk terminal dan stasiun untuk menjamin keamanan dan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Pasar Senen.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
 Brad Jones, et. al. *Transportation Law Journal* Vol. 27 (2000).

Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
 Freddy Rangkuti. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
 Jones, W.B., Cassady, C.R., and Bowden, R.O. *Developing a Standard Definition of Intermodal Transportation*. Final Report. NCIT, 2004.
 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta, 2003.
 Kementerian Perhubungan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM. 49 Tahun 2005 tentang *Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS)*. Jakarta, 2005.
 Kotler, Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga, 2008.
 Lerbis R. Aritonang R. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005.
 M. N. Nasution. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
 Singgih Santoso. *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI : Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2005.
 Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
 Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.
www.leadershipsactors.com
 ———. NCIT The National Center For Intermodal Transportation & ITI University of Denver Intermodal Transportation Institute. *Transportation law Journal* vol. 27. Colorado: ITI University of Denver College of Law, 2000.
 ———. Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2001.