

PENENTUAN PRIORITAS PELAYANAN PENGGUNA JASA KERETA API DALAM TRANSPORTASI ANTARMODA DI STASIUN GAMBIR

Yessi Gusleni *)

Badan Litbang Perhubungan Kementerian Perhubungan
Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

This research study is a continuation of the service user quality of railway service in intermode transport at the Gambir station, with the result of research using IPA analysis methods (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index), there are 7 (seven) attribute that has value perception of low value but have high expectations, the ease of obtaining information route/bus route for the train services user inter-mode of transport, security guarantees for railway service user inter-mode of transport, officer provide service to train user who have limited (disabled, elderly, etc). The crossing facilities, street facilities (corridor/road interface), and facilities for disabled/elderly.

This rearch has the objective to determine the priorities that can be done to improve intermode transport services in Gambir station for train service users provided by PT. Kereta Api (Pesero) and the local government of DKI Jakarta.

Result from research of service quality for train user in intermode of transport in Gambir stations, further in this study, in order to determine the priority using the quality function deployment (ffd) analysis method.

The result of Quality Fuction Deployment (QFD) analysis can be identified 13 priorities that can be implemented to improve the management of service quality.

Key word : *priority, service, intermode*

PENDAHULUAN

Penyempurnaan manajemen dan mutu pelayanan harus makin ditingkatkan agar angkutan tersebut dapat diandalkan sebagai transportasi yang ekonomis dan aman, terpadu dengan moda. Dalam penyelenggaraan transportasi antarmoda peran simpul transportasi seperti terminal, stasiun, pelabuhan, dan bandar udara sangatlah penting. Karena pada simpul transportasi tersebut terjadi aktivitas pergantian atau alih moda. Sebagaimana simpul transportasi lainnya stasiun mempunyai peranan yang sangat penting dalam pergerakan penumpang maupun barang. Bagi setiap pengguna kereta api, untuk menuju dan meninggalkan stasiun membutuhkan moda lain serta fasilitas dalam kegiatan alih moda.

Dipandang dari sudut pengguna jasa, pelayanan total perjalanan merupakan perjalanan dari titik asal sampai ke tempat tujuan adalah hal yang sangat penting. Pelayanan total perjalanan ini terdiri dari total waktu yang digunakan dalam perjalanan, total waktu yang digunakan untuk menunggu, total biaya yang dikeluarkan dalam perjalanan, kemungkinan terjadinya kehilangan/kerugian dalam perjalanan, jarak maksimum untuk berjalan dan lain-lain.

Stasiun Gambir merupakan titik temu antara jaringan pelayanan transportasi kereta api dengan transportasi jalan dan merupakan tempat bertemunya jaringan pelayanan transportasi perkotaan dan antar kota dengan berbagai kelas pelayanan, seperti kereta api antar kota kelas bisnis dan eksekutif, kereta api Jabodetabek kelas eksekutif, bus antar kota jurusan Lampung kelas bisnis dan eksekutif, bus perkotaan kelas ekonomi dan bisnis (patas AC), bus way dan angkutan taksi. Disamping itu stasiun ini memfasilitasi penumpang yang menggunakan kendaraan pribadi dan pejalan kaki.

Untuk mewujudkan sistem transportasi antarmoda di Stasiun Gambir yang efektif dan efisien perlu ditentukan prioritas peningkatan pelayanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

Permasalahan dalam kajian ini yaitu apakah penentuan prioritas pelayanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir diperlukan ?

Kajian ini bertujuan untuk menentukan prioritas yang dapat segera dilakukan untuk perbaikan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir bagi pengguna jasa kereta api yang diberikan oleh PT Kereta Api (Persero) dan Pemda DKI Jakarta.

Penelitian dilakukan di Stasiun Gambir, meliputi inventarisasi hasil penelitian kualitas pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir, identifikasi permasalahan terkait dengan prioritas peningkatan pelayanan transportasi antarmoda, dan penentuan prioritas pelayanan transportasi antarmoda.

Hasil yang diharapkan dari kajian ini adalah konsep prioritas pelayanan transportasi antarmoda pada Stasiun Gambir yang dapat mendorong penyelenggaraan angkutan penumpang yang efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori

Pengertian prioritas adalah suatu upaya mengutamakan sesuatu daripada yang lain. Prioritas merupakan proses dinamis dalam pembuatan keputusan yang saat ini dinilai paling penting dengan dukungan komitmen untuk melaksanakan keputusan tersebut (www.lgsp.or.id/publications/index.cfm?fuseaction=throwpub). Definisi pelayanan menurut <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf> adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2001:646) dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). 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.

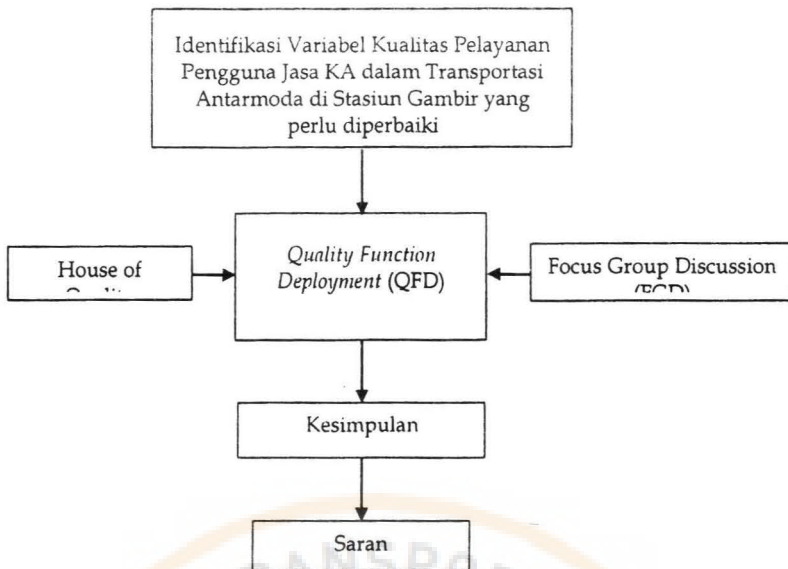
Dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian dijelaskan bahwa pengguna jasa adalah setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan kereta api, baik untuk angkutan orang maupun barang. Pengguna jasa yang telah membayar biaya angkutan berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan tingkat pelayanan yang dipilih.

Transportasi antarmoda dalam Peraturan Menteri Perhubungan nomor 49 tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (Sistranas) adalah transportasi penumpang dan atau barang yang menggunakan lebih dari satu moda transportasi dalam satu perjalanan yang berkesinambungan. Definisi dari sistem *intermodal transport* adalah mendorong terjadinya transportasi tanpa hambatan (*seamless*), efisien dan berlanjut (*sustainable*), yang bertujuan untuk membuat optimalisasi penggunaan dari moda yang bervariasi dan meningkatkan keterhubungan diantara moda tersebut (www.people.hofstra.edu/faculty/Jean-paul_Rodrigue).

B. Kerangka Pemikiran

Langkah awal yang dilakukan dalam penulisan ini adalah melakukan inventarisasi dan identifikasi variabel-variabel dari hasil penelitian sebelumnya yaitu atribut-atribut pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di stasiun Gambir yang persepsi terhadap kondisi yang dirasakan saat ini rendah tetapi mempunyai tingkat harapan yang tinggi.

Selanjutnya dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) suatu tim yang "*crossfunctional*" (lintas sektoral), menterjemahkan ke dalam suatu bentuk yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan analisis *Quality Function Deployment* (QFD). QFD memungkinkan perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses sehingga tercapai efektifitas maksimum. Hasil akhir berupa prioritas peningkatan kualitas pelayanan dituangkan dalam *House of Quality*, yang menjelaskan apa saja yang menjadi kebutuhan dan harapan pelanggan dan bagaimana memenuhinya.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Langkah selanjutnya setelah diketahui posisi-posisi atribut-atribut variabel kualitas pelayanan pada kuadran-kuadran, adalah menentukan prioritas perbaikan pelayanan transportasi antarmoda bagi pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). M.N. Nasution (2005:58) mendefinisikan *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak. Inti QFD adalah suatu matriks besar yang menghubungkan apa keinginan pelanggan (*what*) dan bagaimana suatu produk akan didesain dan diproduksi agar memenuhi keinginan pelanggan (*how*).

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2006:170) *Quality Function Deployment* (QFD) adalah praktek merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan. QFD melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk (termasuk jasa) sedini mungkin. QFD memungkinkan perusahaan memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses sehingga tercapai efektifitas maksimum. QFD berfungsi untuk mengidentifikasi ekspektasi konsumen dan menerjemahkannya ke dalam matriks-matriks karakteristik teknis yang memiliki relevansi terhadap desain produk/jasa/proses di tiap-tiap tahapan fase-fase proses serta fungsi-fungsi realisasinya (Anang Hidayat, 2007:208).

Metode ini menerjemahkan keinginan pengguna jasa ke dalam bahasa teknis, berorientasi *team work* atau kerja tim, dan mampu memberikan nilai target untuk membentuk kelompok

prioritas bagi perbaikan kualitas pelayanan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda di Stasiun Gambir.

Orientasi team work berupa langkah-langkah yang dilakukan dengan membentuk *Focus Group Discussion* (FGD) suatu tim yang “*crossfunctional*” (lintas sektoral), menerjemahkan ke dalam suatu bentuk yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tim FGD harus menjawab tiga pernyataan pokok yaitu siapa, apa dan bagaimana (who, what, dan why). siapa pelanggannya, apa yang diinginkan pelanggan, dan bagaimana cara memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan. Menurut Irwanto (2005:1) FGD adalah sebuah upaya yang sistematis dalam pengumpulan data dan informasi atau suatu proses pengumpulan data dan informasi yang sistematis mengenai suatu permasalahan tertentu yang sangat spesifik melalui diskusi kelompok.

B. Hasil Penelitian Sebelumnya

Dari diagram kartesius pada penelitian sebelumnya yang berjudul “Kualitas pelayanan Pengguna Jasa Kereta Api Dalam Transportasi Antarmoda di Stasiun Gambir” oleh Yessi Gusleni, terdapat 27 (dua puluh tujuh) butir variabel kualitas pelayanan masuk dalam kelompok kuadran-kuadran, yaitu :

1. Kuadran 1 (*High Importance, Low Performance*), terdapat 7 variabel, yaitu kemudahan memperoleh informasi rute/ trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, jaminan keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, Jaminan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, Petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll), Letak fasilitas penyeberangan, fasilitas pejalan kaki (selasar/jalan penghubung), dan fasilitas untuk penyandang cacat/manula
2. Kuadran 2 (*High Importance, High Performance*), terdapat 9 variabel, yaitu kemudahan memperoleh informasi lokasi naik/turun bus atau angkutan umum lain bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, informasi petunjuk arah fasilitas umum (toilet, telepon umum, masjid, dll), kesigapan petugas dalam menjaga keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, petugas siap sedia menolong pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, Petugas bersikap sopan dan ramah kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, letak halte/shelter/pemberhentian bus, fasilitas penunjang (telepon umum, ATM, toilet, mushola, dll), letak petunjuk arah, dan petugas keamanan
3. Kuadran 3 (*Low Importance, Low Performance*), terdapat 6 variabel, yaitu kemudahan membawa barang bawaan /koper dengan ukuran berat atau berat bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, pemisahan jalur untuk yang datang dan yang pergi bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda tidak memandang status social, petugas memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, petugas akan menyediakan waktu yang nyaman dalam menanggapi keluhan pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, dan alat angkut barang (*trolley*).

4. Kuadran 4 (*Low Importance, High Performance*), terdapat 5 variabel, yaitu kemudahan menyeberang jalan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, kemudahan berjalan kaki bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, petugas menanamkan kepercayaan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda, kondisi fasilitas penyeberangan, dan letak fasilitas parkir

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dari keempat kuadran pada diagram kartesius diatas butir-butir variabel kualitas pelayanan yang masuk pada kuadran 1 (satu) merupakan butir yang harus dilakukan perbaikan karena butir-butir pada kuadran ini masih belum memuaskan keinginan pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir dalam transportasi antarmoda. Pada kuadran 1 (satu) memiliki prioritas utama untuk diperbaiki karena butir-butir pada kuadran ini sangat penting bagi pengguna jasa dan dalam kenyataannya belum dilaksanakan dengan baik oleh PT. Kerata Api (Persero) dan Pemda DKI Jakarta.

A. *Quality Function Deployment* (QFD)

Setelah diketahui kuadran-kuadran dari butir-butir variabel kualitas pelayanan, langkah selanjutnya adalah menentukan prioritas perbaikan pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir bagi pengguna jasa kereta api dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD adalah mengidentifikasi kebutuhan atau keinginan pengguna jasa atau pelanggan (*voice of customer*). Keinginan pelanggan (*voice of customer*) pada dasarnya merupakan gambaran umum suara pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini yang menjadi keinginan pelanggan adalah butir-butir yang berada pada kuadran 1 (satu) dimana pada kuadran ini konsumen merasakan tingkat kepuasan yang rendah sehingga konsumen menuntut adanya perbaikan.

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan dengan membentuk *focus group discussion* (FGD). FGD dilakukan dengan diskusi kepada pihak PT. Kereta Api (Persero) dalam hal ini adalah Wakil Kepala Stasiun Gambir beserta jajarannya sesuai tugas dan fungsinya dan diskusi dengan pihak Pemda DKI Jakarta dalam hal ini adalah Dinas Perhubungan, serta diskusi dengan para peneliti Badan Litbang Perhubungan yang sekaligus berpengalaman sebagai pengguna jasa kereta api di Stasiun Gambir. Hasil diskusi dengan berbagai pihak tersebut dituangkan dalam suatu matrik saran peningkatan/perbaikan kualitas pelayanan yang meliputi butir-butir pada kuadran 1 (satu) sebagai permasalahan, kemudian dicari akar penyebab permasalahan dan dihasilkan perbaikan dan pencegahan.

Tabel 1. PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

No	Permasalahan	Akar Penyebab	Perbaikan	Pencegahan
1	Kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda	Kebutuhan informasi angkutan lanjutan bagi pengguna jasa kereta api dalam melanjutkan perjalanannya	- Penyediaan informasi rute/ trayek bus di lingkungan stasiun/ halte - Peningkatan Informasi audio - Penyediaan denah stasiun dan lokasi penting di stasiun dan sekitarnya	Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun
2	Jaminan keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda	Terjadinya kehilangan barang bawaan pengguna jasa kereta api pada saat alih moda	- Peningkatan jumlah petugas keamanan di luar gedung stasiun - Peningkatan peralatan petugas keamanan	Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun
3	Jaminan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.	Terjadinya kecelakaan pengguna jasa kereta api pada saat alih moda	- Asuransi jiwa bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda - Rambu-rambu bahaya di lingkungan sekitar stasiun - Penambahan gerbang pagar/ pintu khusus pejalan kaki dekat halte bagian utara stasiun	Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun
4	Petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll)	Kebutuhan bagi pengguna jasa kereta api yang memiliki keterbatasan fisik untuk dilayani	- Peningkatan kualitas SDM petugas keamanan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll) dalam alih moda - Penyediaan tenaga khusus untuk melayani pengguna jasa kereta api dalam beralih moda	Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun
5	Letak fasilitas penyeberangan	Adanya keinginan pengguna jasa kereta api untuk cepat sampai ke tujuan dan adanya kebutuhan kenyamanan dalam beralih moda	- Mendekatkan jembatan penyeberangan dari gerbang stasiun - Menyediakan escalator/ lift pada jembatan penyeberangan - Menyediakan jalur khusus pejalan kaki (selasar/ penghubung) dari stasiun/ halte ke jembatan penyeberangan	Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun
6	Fasilitas pejalan kaki	Kebutuhan kenyamanan bagi	- Menambah jalur khusus pejalan kaki (selasar/ penghubung) yang	Standar pelayanan

B. Karakteristik Teknis (*Technical Response*)

Karakteristik teknis diperoleh dengan menterjemahkan kebutuhan pelanggan yang ditinjau berdasarkan prasarana, sarana, operasional, dan SDM. Karakteristik teknis akan memberikan gambaran karakteristik pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir bagi pengguna jasa kereta api yang akan dikembangkan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Penentuan karakteristik teknis diperoleh dari matrik saran peningkatan/perbaikan kualitas pelayanan. Karakteristik teknis merupakan konklusi atau rangkuman dari saran perbaikan dan pencegahan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Identifikasi Karakteristik Teknis

NO	KEBUTUHAN KONSUMEN	KARAKTERISTIK TEKNIS
1.	Kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda	- Penyediaan papan rute/trayek bus di lingkungan stasiun/halte; - Peningkatan Informasi audio; - Penyediaan denah stasiun dan lokasi penting di stasiun dan sekitarnya; - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.
2.	Jamian keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transporasi antarmoda	- Peningkatan jumlah petugas keamanan di luar gedung stasiun; - Peningkatan peralatan petugas keamanan; - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.
3.	Jamian keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda.	- Adanya asuransi jiwa bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda; - Rambu-rambu bahaya di lingkungan sekitar stasiun; - Penambahan gerbang pagar/pintu khusus pejalan kaki dekat halte bagian utara stasiun; - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.
4.	Petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll)	- Peningkatan kualitas SDM petugas keamanan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll); - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.
5.	Letak fasilitas penyeberangan	- Mendekatkan jembatan penyeberangan dari halte; - Menyediakan jalur khusus pejalan kaki yang ditutup kanopi dari stasiun ke jembatan penyeberangan; - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.
6.	Fasilitas pejalan kaki (selasar/jalan penghubung)	- Menambah jalur khusus pejalan kaki (selasar/jalan penghubung) yang ditutup kanopi yang menghubungkan kereta api dengan moda angkutan umum dan jembatan penyeberangan; - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.
7.	Fasilitas untuk penyandang cacat/ manula	- Menyediakan fasilitas untuk penyandang cacat/manula seperti kursi roda di gerbang pagar stasiun, petunjuk cara pemakaian, serta petunjuk jalur yang dapat dilalui untuk masuk ke gedung stasiun; - Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun.

Sumber: Data primer diolah

C. Matriks Hubungan (*Relationship Matrix*) Kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis (*Technical Response*)

Hubungan antara kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis digambarkan dalam Matriks Hubungan (*Relationship Matrix*) kebutuhan konsumen dengan karakteristik teknis. Matrik ini menggambarkan penilaian hubungan yang dilakukan bersifat subyektif atas dasar data kualitatif yang diperoleh dari hasil diskusi pada proses FGD. Pada matrik ini untuk setiap sel dimasukkan nilai yang merupakan tingkatan kesesuaian hubungan antara karakteristik teknis dan kebutuhan konsumen yang ditunjukkan dengan menggunakan simbol-simbol.

- O : Korelasi positif dan kuat, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa peningkatan yang tajam pada karakteristik jasa lainnya.
- O : Korelasi positif, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa peningkatan yang cukup signifikan pada karakteristik jasa lainnya.
- o : Tidak ada korelasi
- △ : Korelasi negatif, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa penurunan pada karakteristik lainnya.
- : Korelasi negatif dan kuat, artinya peningkatan suatu karakteristik jasa akan membawa penurunan yang tajam pada karakteristik jasa lainnya.

Dari korelasi ini akan dapat diketahui karakteristik teknis yang menjadi prioritas tanpa harus mengabaikan karakteristik teknis yang lainnya yang saling mendukung. Matrik hubungan/korelasi antara kebutuhan/keinginan konsumen dengan karakteristik teknis dapat dilihat pada gambar 2.

D. Bagan House of Quality

Setelah dilakukan korelasi antara kebutuhan/keinginan konsumen dengan karakteristik teknis, kemudian dilakukan pembobotan yaitu bobot mutlak (*absolute score*) dan bobot relatif (*relative score*) pada bagan *House of Quality*. Pada bagan ini karakteristik teknis sudah disimpulkan menjadi target karakteristik teknis, dimana target menunjukkan ukuran atau standar yang harus dicapai oleh elemen-elemen karakteristik teknis. Penentuan target ini adalah atas dasar diskusi dengan pihak-pihak terkait dan pengamatan langsung di lapangan.

Pada bagan *House of Quality* juga ditetapkan arah perbaikan (*direction of improvement*), yang bertujuan untuk menentukan langkah yang harus ditempuh untuk tiap-tiap target karakteristik teknis dalam peningkatan kualitas pelayanan transportasi antarmoda di Stasiun Gambir. Indikator arah perbaikan digambarkan dengan simbol-simbol sebagai berikut:

0 : Target karakteristik teknis adalah “yang terbaik”; ‘! : Target karakteristik teknis adalah “ makin tinggi/besar makin baik”; “! : Target karakteristik teknis adalah “ makin rendah/ kecil makin baik”

Nilai hubungan yang dipergunakan untuk menyatakan hubungan antara keinginan konsumen dengan karakteristik teknis adalah 1) hubungan sangat kuat diberi nilai 5, 2) hubungan kuat diberi nilai 3, 3) hubungan lemah diberi nilai 1, dan 4) tidak ada hubungan diberi nilai 0. Pemberian nilai hubungan tersebut bersifat subyektif atas dasar data kualitatif yang diperoleh dari hasil diskusi.

Berdasarkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan yang diperoleh dari bobot skor karakteristik teknis dan arah perbaikan maka dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan yang terus menerus (*continous improvement*) oleh manajemen Stasiun Gambir/ PT. Kereta Api (Persero) dan Pemda DKI Jakarta (Dinas Perhubungan).

Gambar 2. Matrik Korelasi Keinginan Konsumen dengan Karakteristik Teknis Pelayanan

KEINGINAN PENGGUNA JASA	Menyediakan fasilitas untuk penyanggah cacat/manula seperti kursi roda di gerbang pagar stasiun, petunjuk cara pemakaian, serta petunjuk jalur yang dapat dilalui untuk masuk ke gedung stasiun	0	0	▲	●	0	0	●
	Menambah jalur khusus pejalan kaki (selasar/jalan penghubung) yang ditutup kanopi yang menghubungkan kereta api dengan moda angkutan umum dan jembatan penyeberangan	0	○	○	▲	●	●	○
	Mendekatkan jembatan penyeberangan dari halte	0	▲	▲	0	●	▲	▲
	Peningkatan kualitas SDM petugas keamanan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll)	0	0	0	●	0	0	●
	Penyediaan rambu-rambu bahaya di lingkungan sekitar stasiun	0	▲	●	▲	0	0	▲
	Asuransi jiwa bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda	0	○	●	▲	0	○	○
	Penambahan gerbang pagar/pintu khusus pejalan kaki dekat halte bagian utara stasiun	▲	▲	●	○	0	●	○
	Peningkatan peralatan petugas keamanan	0	●	▲	0	0	0	0
	Peningkatan jumlah petugas keamanan di luar gedung stasiun	▲	●	○	▲	0	0	▲
	Standar pelayanan minimal transportasi antarmoda di stasiun	●	●	●	●	●	●	●
	Penyediaan denah stasiun dan lokasi penting di stasiun dan sekitarnya	▲	○	▲	0	▲	▲	▲
	Peningkatan informasi audio	●	▲	▲	▲	0	0	▲
	Penyediaan papan rute/trayek bus dilingkungan stasiun/halte	●	○	▲	▲	0	0	▲
	TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN	4,62	4,53	4,46	4,55	4,46	4,45	4,51
	Kemudahan memperoleh informasi rute/trayek bus bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda							
	Jaminan keamanan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda							
	Jaminan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api dalam transportasi antarmoda							
	Petugas memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api yang mempunyai keterbatasan (cacat, manula, dll)							
	Letak fasilitas penyeberangan							
	Fasilitas pejalan kaki (selasar/jalan penghubung)							
	Fasilitas untuk penyanggah cacat/manula							