

KAJIAN *LEVEL OF SERVICE* KERETA REL LISTRIK (KRL) DAN KERETA REL DIESEL (KRD) EKONOMI JABODETABEK Purwoko *)

Badan Litbang Perhubungan Jalan Merdeka Timur Nomor 5 Jakarta Pusat

ABSTRACT

Many effort that PT. KA (Persero) have done to incrase the services for many customer from train user. Without fail with Jabodetabek commuter train. To know about satisfaction level of KRL and KRD Jabodetabek Economic, citizen's opinion that hook be another with readinesss to necessity of citizen or expectation of citizen as a train services user.

An inferior level services is because the supply readiness with demand isn't balance, especially at peak hours. In normal condition it isn't the problem to face by prepare services, but many variable of problems that must have a special handing. It means, bout services reddiness that give many satisfaction for many customer with important expectation.

Relation between readiness and necessity, to decide where is their wetness part in level of services. So, to incrase the KRL and Jabodetabek Economic KRD if wee see from weakness part it needs a new arrangement which fulfih with train standard services big city, to hook one anather with services gap of citizen expectation in this moment.

Key words : *Level of Services*

PENDAHULUAN

Pengembangan pemukiman dan pembangunan perumahan di wilayah Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi antara lain mengakibatkan jumlah sebagian penduduk DKI Jakarta untuk berdomisili di empat wilayah tersebut dan sekitarnya. Disamping meningkatnya jumlah penduduk juga berakibat meningkatnya masyarakat melakukan suatu perjalanan untuk keperluan bekerja atau aktivitas lain pada setiap hari dari Bodetabek ke Jakarta dan sebaliknya sore hari. Sebagian melakukan perjalanan dalam waktu yang bersamaan dimana berangkat pada pagi hari dan perjalanan pulang pada sore hari dengan sarana angkutan yang bermacam-macam pula seperti kendaraan pribadi, angkutan umum, seperti bus antar kota, bus kota dan kereta api, yaitu dalam hal ini adalah kereta rel listrik (KRL) dan kereta rel diesel (KRD) kelas ekonomi.

Hasil pengamatan pada jam sibuk (*peak hours*) pagi dan sore hari, bahwa KRL dan KRD kelas ekonomi selalu dipadati oleh penumpang, bahkan banyak penumpang yang duduk di atas atap kereta hal ini merupakan suatu pemandangan yang biasa dijumpai pada jam sibuk tersebut. Kondisi semacam ini telah lama berlangsung beberapa tahun dan merupakan permasalahan yang belum terpecahkan. Pemecahan masalah untuk memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa angkutan kereta api di wilayah Jabodetabek pada jam sibuk. Berbagai upaya telah dilakukan oleh PT Kereta Api (Persero) Jabodetabek, namun hal ini belum bisa menjawab permasalahan yang dihadapi, karena kompleksnya suatu permasalahan. Permasalahan tersebut meliputi sarana dan prasarana kereta api dan disiplin masyarakat selaku pengguna jasa.

Maksud kajian ini adalah untuk mengetahui tingkat ketersediaan penawaran (*supply*) dengan tingkat permintaan (*demand*) kereta api Jabodetabek kelas ekonomi. Sedangkan tujuan kajian adalah memberikan bahan masukan pimpinan dan instansi terkait, serta alternatif solusi upaya peningkatan kualitas pelayanan jasa angkutan kereta api Jabodetabek kelas ekonomi.

Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah peningkatan permintaan jasa angkutan kereta api kelas ekonomi Jabodetabek pada jam sibuk tidak seimbang dengan kapasitas sarana yang tersedia, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan. Upaya telah dilakukan oleh PT. Kereta Api (Persero) namun semuanya belum bisa memenuhi harapan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi pelayanan / jasa menurut Kotler (2000), adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok orang menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak terwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produksi.

Definisi pelayanan / jasa menurut Stanton (1981), adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak terwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dimana jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Pelayanan merupakan tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu yang dirasakan antara kinerja penyedia jasa dengan harapan masyarakat selaku pengguna jasa, hal ini diartikan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Jika suatu harapan lebih tinggi dari pada kinerja produk maka pelanggan akan merasa tidak puas. Begitu sebaliknya suatu harapan sama atau lebih rendah daripada kinerja produk, pelanggan akan merasa puas.

Didalam proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan selanjutnya dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi dan apakah pengelola sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan serta kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Dalam rangka peningkatan pelayanan, bila mengacu Studi Standar Pelayanan Angkutan Kereta Api Perkotaan, standar ini sangat penting dan diperlukan untuk pengawasan pelayanan yang meliputi antara lain :

- Bagi konsumen, untuk memperoleh jaminan suatu produk/jasa layanan transport;
- Memudahkan pemberian hak operasi pada pihak lain;
- Memudahkan dalam estimasi biaya penyediaan suatu layanan;
- Sarana pengendalian mutu;
- Mengacu pengembangan system dan teknologi dalam rangka penyediaan layanan dengan harga yang makin murah;

- Sarana kontrol masyarakat akan suatu layanan publik;
- Memudahkan pelayanan supervisi dan inspeksi;
- Mengarahkan pada suatu transportasi serta meningkatkan penciptaan suasana kompetensi yang adil oleh sesama operator;
- Merupakan suatu indikator bagi pembangunan dan pengembangan sektor angkutan kereta api;
- Merefleksikan persepsi dan penghargaan publik akan angkutan kereta api, khususnya kelas ekonomi.

METODOLOGI

Untuk menyelesaikan kajian ini dalam menganalisis menggunakan pendekatan *scatter plot* melalui pembobotan terhadap hubungan tingkat kepuasan pelanggan terhadap tingkat kepentingan ke dalam perumusan empat kuadran, hal ini untuk menentukan kelemahan dari sisi pelayanan (*level of service*) pada KRL dan KRD Jabodetabek kelas ekonomi. *Level of Service* dalam kajian ini didefinisikan sebagai segala tingkat pelayanan yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa kereta rel listrik (KRL) dan kereta rel diesel (KRD) penumpang secara nyata yang dapat dirasakan antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan masyarakat, terhadap 17 (tujuh belas) indikator yang disampaikan kepada responden pengguna kereta tersebut.

Maka berkaitan dengan metode analisis sehingga pendekatan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut antara lain melihat kondisi pelayanan KRL dan KRD kelas ekonomi Jabodetabek antara tingkat fakta di lapangan dengan kondisi kepentingan yang diharapkan dimana saat ini belum maksimal dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sedangkan sumber data adalah masyarakat pengguna KRL dan KRD tersebut.

Data yang dikumpulkan melalui wawancara serta mengisi kuisioner terhadap penumpang kereta rel listrik (KRL) dan kereta rel diesel (KRD), sedangkan data primer didapat langsung ke PT. KCI. Analisis yang menggunakan menggunakan metoda "*scatter plot*" dengan acuan kepada kepuasan pelanggan antara tingkat kepentingan dan harapan.

Variabel penelitian yang diajukan responden sebanyak 17 (tujuh belas) variabel, dibagi ke dalam dua kelompok yaitu variabel X (kepuasan layanan) dan variabel Y (kepentingan pengguna jasa). Untuk variabel X kepuasan fasilitas pelayanan dibagi ke dalam lima tingkat yaitu sangat memuaskan (SM), memuaskan (M), cukup memuaskan (CM), kurang memuaskan (KM), dan tidak memuaskan (TM), sedangkan variabel Y adalah kepentingan atau kebutuhan masyarakat adalah pengguna jasa terdiri dari sangat penting (SP), penting (P), cukup penting (CP), kurang penting (KP), dan tidak penting (TP).

Dalam mencari skor hasil penelitian dilakukan pembobotan sebagai berikut : SM=5, M=4, CM = 3, KM = 2, dan TM =1 (skor variabel X), sedangkan untuk (skor variabel Y) SP = 5, P = 4, CP=3, KP= 2, dan TP =1. Dari pembobotan tersebut menghasilkan nilai rata-rata hubungan statistik antara dua variabel, dengan menggunakan regresi dan korelasi sederhana yaitu dengan persamaan sebagai berikut :

$$X =$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n n_i x_i}{\sum_{i=1}^n n_i}$$

di mana :

X = nilai rata-rata

Xi = variabel ke i (i=1 s.d. n)

Ni = Banyaknya responden yang menjawab pada variabel ke-i

$$X = \frac{n_1 i + 1 + n_2 x_2 + n_3 x_3 + n_4 x_4 + n_5 x_5}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5}$$

$$= \frac{6.5 + 29.4 + 137.3 + 185.2 + 43.1}{6 + 29 + 137 + 185 + 43}$$

$$= 2,43$$

Hasil rata-rata hubungan dari dua variabel, dipetakan kepada diagram yang terbentuk empat kuadran.

GAMBARAN UMUM

Kereta Rel Listrik (KRL) dan Kereta Rel Diesel (KRD) ekonomi Jabodetabek berorientasi bagi para pekerja dengan gaji dibawah Rp. 2 juta atau bagi para pedagang dan para mahasiswa atau pelajar, namun hal ini tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat yang berpenghasilan di atas Rp. 2 juta naik KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek.

Menurut pengamatan kondisi kereta api ekonomi Jabodetabek semakin tidak nyaman dan aman, hal ini disebabkan pintu tidak berfungsi untuk buka tutup dan jendela pada rusak sehingga dari sisi keamanan dan keselamatan sangat berbahaya. Selain itu apabila turun hujan pasti penumpang basah kuyup. Di sisi lain kondisi beberapa stasiun perlu adanya penataan kemabali, agar penumpang untuk naik dan turun kereta lebih nyaman dan aman.

Perkembangan jumlah penduduk di wilayah Jabodetabek setiap tahun mengalami peningkatan, hal tersebut merupakan konsekuensi logis terhadap tuntutan terhadap jasa transportasi, karena pertambahan penduduk akan meningkatkan jumlah perjalanan masyarakat untuk melakukan aktivitas. Sehingga dilihat dari sisi kebutuhan akan jasa transportasi selalu kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, terutama bagi jasa transportasi KRL dan KRD ekonomi Jabodetabek.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak PT. KCI selaku pengelola kereta api komuter Jabodetabek untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Namun semuanya ini belum bisa dilaksanakan dengan maksimal, masalahnya tiap tahun terjadi tingkat permintaan (*demand*) tidak seimbang dengan tingkat penawaran (*supply*).

Kondisi rute KRL dan KRD Ekonomi saat sekarang yang melayani empat perlintasan yaitu :

1. KRL Ekonomi Jakarta-Bogor yang berhenti di setiap stasiun kecuali Stasiun Gambir . Harga karcis untuk jarak tempuh (Bogor-Jakarta) adalah sebesar Rp. 2.500,- dan abunemen Rp. 60.000,-.
2. KRL Ekonomi Jakarta-Bekasi yang berhenti di setiap stasiun. Harga karcis untuk jarak terjauh (Jakarta-Bekasi) adalah Rp. 2.500,- dan abunemen Rp. 55.000,-.
3. KRL Ekonomi Serpong-Tanah Abang yang berhenti di setiap stasiun.
4. KRL Langsung dengan tujuan Jakarta/Tanah Abang-Rangkasbitung sampai dengan Merak.
5. KRL Ekonomi Jakarta-Tangerang yang berhenti di setiap stasiun.

Jalur KRL Ekonomi Jabodetabek sebagian besar rangkaian yang digunakan adalah buatan Jepang dari tahun 1976 sampai dengan tahun 1986 dengan teknologi *rheostat*. Pada tahun 1995 KRL Ekonomi diramaikan dengan buatan BM Hock asal Belanda yang menggunakan teknologi VVV. KRL Hock tergolong sangat sulit dirawat karena masalah suku cadang yang susah dicari (pabrik sudah lama tutup), sehingga sering terjadi mogok, maka banyak KRL eks Hock yang rusak dan dijadikan KRDE (Kereta Rel Diesel Elektrik) yang dioperasikan beberapa kota di luar Jakarta.

Penilaian responden terhadap kepuasan layanan KRL dan KRDE Ekonomi Jabodetabek.

Tabel. 1. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan

NO	VARIABEL YANG DINILAI	SM Resp	M Resp	CM Resp	KM Resp	TM Resp	Jumlah Resp
1	Kepuasan kecepatan perjalanan KA	6	29	137	185	43	400
2	Ketepatan waktu KA	3	20	87	203	87	400
3	Frekuensi pelayanan (Headway) perjalanan KA	3	25	119	164	89	400
4	Tingkat keselamatan pelayanan KA	21	42	150	129	58	400
5	Waktu tunggu kedatangan kereta api	8	18	121	166	87	400
6	Kepuasan pelayanan pembelian tiket	25	69	182	92	32	400
7	Standar ruang dan fasilitas ruang tung- gu di stasiun KA	4	17	76	153	150	400
8	Standar system informasi di stasiun	18	62	92	160	68	400
9	Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	6	28	149	142	75	400
10	Standar penerangan dan penyinaran	8	60	146	115	71	400
11	Standar sirkulasi udara	7	26	188	133	46	400
12	Standar pintu dan jendela	6	23	190	138	43	400
13	Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	4	26	178	128	64	400
14	Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	9	20	102	131	138	400
15	Standar sistem informasi dalam KA	12	16	85	142	145	400
16	Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	10	18	120	155	97	400
17	Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.	6	10	66	173	145	400

Sumber : Hasil survei, Desember 2009.

Keterangan :

SM = Sangat Memuaskan, M = Memuaskan, CM = Cukup Memuaskan, KM = Kurang Memuaskan, TM = Tidak Memuaskan, Resp = Responden.

Penilaian responden terhadap kepentingan KRL dan KRDE Ekonomi Jabodetabek.

Keterangan : SP = Sangat Penting, P = Penting, CP= Cukup Penting, KP = Kurang Penting, TP = Tidak Penting, Resp = Responden.

Tabel 2. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepentingan

NO	VARIABEL YANG DINILAI	SP Resp	P Resp	CP Resp	KP Resp	TP Resp	Jumlah Resp
1	Tingkat kepentingan terhadap kecepatan perjalanan KA	274	78	38	7	3	400
2	Tingkat kepentingan mengenai ketepatan waktu perjalan KA	322	48	23	5	2	400
3	Tingkat kepentingan mengenai frekuensi perjalan (Headway) perjalanan KA	243	106	32	10	9	400
4	Tingkat keselamatan perjalanan KA	306	70	14	4	6	400
5	Mengenai waktu tunggu kedatangan KA	236	123	30	6	5	400
6	Mengenai pelayan pembelian tiket	205	143	39	9	4	400
7	Mengenai standar ruang dan fasilitas ruang tunggu	253	93	42	9	3	400
8	Mengenai standar sistem informasi di stasiun	257	107	27	6	3	400
9	Mengenai standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	184	147	54	9	6	400
10	Mengenai standar penerangan dan penyinaran	205	134	45	10	6	400
11	Mengenai standar sirkulasi udara	215	137	37	7	4	400
12	Mengenai standar pintu dan jendela	219	118	44	15	4	400
13	Mengenai standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	229	103	51	10	7	400
14	Mengenai standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	275	81	31	8	5	400
15	Mengenai standar sistem informasi dalam kereta	240	121	26	8	5	400
16	Mengenai standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	183	138	58	14	7	400
17	Mengenai standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.	204	109	67	14	6	400

Sumber : Hasil survei, Desember 2009.

ANALISIS PENILAIAN

Dalam tujuh pilar kebijakan Sistem Transportasi Nasional bahwa pada pilar pertama adalah “Meningkatkan Pelayanan Transportasi Nasional”. Peningkatan pelayanan di bidang angkutan KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek merupakan bagian dari pilar pertama tersebut, tentang *Level Of Service* (LOS).

Berkaitan dengan tujuh pilar Sistranas, maka di dalam visi Direktorat Jenderal Perkeretaapian adalah “Mewujudkan eksistensi sebagai regulator dan penyelenggaraan multioperator guna terselenggaranya pelayanan angkutan kereta api secara massal yang menjamin keselamatan, aman, nyaman, cepat dan lancar, tertib dan teratur, efisien, terpadu dengan moda transportasi lain serta menunjang pemerintah, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional. Menurunnya tingkat pelayanan KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek dipengaruhi oleh berbagai faktor :

1. Ketidakseimbangan antara permintaan (demand) dengan penawaran (supply), hal ini disebabkan oleh pertumbuhan penduduk di wilayah Jabodetabek setiap tahun meningkat, baik secara alami yaitu melalui angka kelahiran atau arus urbanisasi.

Pertumbuhan penduduk akan berdampak terhadap tingkat perjalanan masyarakat semakin tinggi melakukan aktivitas.

2. Pengaruh pembangunan pemukiman di wilayah pinggiran kota Jakarta atau wilayah Bodetabek, berdampak terhadap pergerakan perjalanan masyarakat tidak seimbang. Suatu faktor nyata bahwa pada setiap pagi hari, KRL dan KRD Ekonomi dari arah Bodetabek menuju Jakarta dipenuhi penumpang, bahkan banyak dijumpai naik di atas atap kereta, begitu sebaliknya sore hari menuju Bodetabek.
3. Terdapat beberapa KRL dan KRD Ekonomi yang sering mogok karena usia tua, sehingga perjalanan KRL dan KRD kurang memenuhi standar pelayanan yaitu kurang nyaman, terlambat berangkat maupun tiba di stasiun asal maupun tujuan. Selain dari sisi sarana tersebut juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan di sepanjang jalur KA Jabodetabek yang kurang steril terhadap kegiatan-kegiatan masyarakat, terutama bangunan-bangunan liar di sisi kanan kiri jalan rel yang pada pemukiman.

Dalam memberikan suatu materi penilaian hasil rekapitulasi tanggapan responden, terhadap 17 (tujuh belas) variabel penilaian baik kepuasan layanan maupun kepentingan atau kebutuhan pengguna jasa, kepada 400 responden di beberapa stasiun Jabodetabek sebagai bahan analisis dan pembahasan.

Analisis kajian dilakukan terhadap penilaian atau tanggapan masyarakat pada penumpang KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek, di mana terkait dengan tingkat ketersediaan fasilitas pelayanan (faktor di lapangan) terhadap tingkat kepentingan atau harapan masyarakat selaku pengguna jasa kereta api di wilayah Jabodetabek.

Berkaitan dengan tingkat kepuasan layanan terhadap tingkat kepentingan atau harapan masyarakat, maka berkaitan dari hasil penilaian skor variabel (X) fasilitas ketersediaan pelayanan dan (Y) kepentingan atau harapan masyarakat (table 3 dan 4), sedangkan untuk menentukan keterhubungan antara variabel (X) dan (Y) dilakukan rekapitulasi hasil perhitungan nilai rata-rata, hal ini dilakukan dalam menentukan atau mencari titik potong pada posisi kuadran hasil penelitian.

BalitBanghub

Tabel 3. Skor Variabel Penilaian (X) Ketersediaan Layanan

No	Skor Variabel (X) Ketersediaan	Pembobotan					Nilai Rata-Rata
		SM	M	CM	KM	TM	
1	Kepuasan kecepatan perjalanan KA	30	116	411	370	43	2.43
2	Ketepatan waktu KA	15	80	261	406	87	2.12
3	Frekuensi pelayanan (Headway) perjalanan KA	15	100	357	328	89	2.22
4	Tingkat keselamatan pelayanan KA	105	168	450	258	58	2.60
5	Waktu tunggu kedatangan kereta api	40	72	363	332	87	2.24
6	Kepuasan pelayanan pembelian tiket	125	276	546	184	32	2.91
7	Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA	20	68	228	306	150	1.93
8	Standar system informasi di stasiun	90	248	276	320	68	2.51
9	Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	30	112	447	284	75	2.37
10	Standar penerangan dan penyinaran	40	240	447	230	71	2.57
11	Standar sirkulasi udara	35	104	564	266	46	2.54
12	Standar pintu dan jendela	30	92	570	276	43	2.53
13	Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	20	104	534	256	64	2.45
14	Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	45	80	306	262	138	2.08
15	Standar sistem informasi dalam KA	60	64	255	284	145	2.02
16	Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	50	72	360	310	97	2.22
17	Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.	30	40	198	346	145	1.90

Sumber : Hasil pengolahan data.

Tabel 4. Skor Variabel Penilaian (Y) Kepentingan

No	Skor Variabel (Y) Kepentingan	Pembobotan					Nilai Rata-Rata
		SM	M	CM	KM	TM	
1	Tingkat kepentingan terhadap kecepatan perjalanan KA	1,370	312	114	14	3	4.53
2	Tingkat kepentingan mengenai ketepatan waktu perjalanan KA	1,610	192	69	10	2	4.71
3	Tingkat kepentingan mengenai frekuensi perjalanan (Headway) perjalanan KA	1,215	424	96	20	9	4.41
4	Tingkat keselamatan perjalanan KA	1,530	280	42	8	6	4.67
5	Mengenai waktu tunggu kedatangan KA	1,530	280	42	8	6	4.45
6	Mengenai pelayanan pembelian tiket	1,025	572	117	18	4	4.34
7	Mengenai standar ruang dan fasilitas ruang tunggu	1,265	372	126	18	3	4.46
8	Mengenai standar sistem informasi di stasiun	1,285	428	81	12	3	4.52
9	Mengenai standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	920	588	162	18	6	4.24
10	Mengenai standar penerangan dan penyinaran	1,025	536	135	20	6	4.31
11	Mengenai standar sirkulasi udara	1,075	548	111	14	4	4.38
12	Mengenai standar pintu dan jendela	1,095	472	132	30	4	4.33
13	Mengenai standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	1,145	412	153	20	7	4.34
14	Mengenai standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	1,375	324	93	16	5	4.53
15	Mengenai standar sistem informasi dalam KA	1,200	484	78	16	5	4.46
16	Mengenai standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	915	552	174	28	7	4.19
17	Mengenai standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.	1,020	436	201	28	6	4.23

Sumber : Hasil pengolahan data.

Untuk menentukan nilai rata-rata dalam hasil perhitungan antara variabel X dan Y, maka skor variabel penilaian layanan terhadap skor variabel harapan.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Variabel X dan Y

No	Nilai Rata-Rata Variabel X (Ketersediaan Layanan) dan Variabel Y (Kepentingan)	Rata-Rata Variabel X	Rata-Rata Variabel Y
1	Tingkat kecepatan perjalanan KA	2.43	4.53
2	Ketepatan waktu KA	2.12	4.71
3	Frekuensi pelayanan (Headway) perjalanan KA	2.22	4.41
4	Tingkat keselamatan perjalanan KA	2.60	4.67
5	Waktu tunggu kedatangan kereta api	2.24	4.45
6	Tingkat pelayanan pembelian tiket	2.91	4.34
7	Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun KA	1.93	4.46
8	Standar sistem informasi di stasiun	2.51	4.52
9	Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis)	2.37	4.24
10	Standar penerangan dan penyinaran	2.57	4.31
11	Standar sirkulasi udara	2.54	4.38
12	Standar pintu dan jendela	2.53	4.33
13	Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan)	2.45	4.34
14	Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA	2.08	4.53
15	Standar system informasi dalam KA	2.02	4.46
16	Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, plafon)	2.22	4.19
17	Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.	1.90	4.23
Jumlah		39.64	75.1
Nilai rata-rata dari rata-rata		2.33	4.42

ANALISIS PEMETAAN

Analisis pemetaan merupakan hasil perhitungan nilai rata-rata yang dilakukan dalam diagram *Scatter Plot*. Di dalam diagram *Scatter Plot* terbagi empat kuadran, tujuan pembagian kuadran untuk mengetahui tingkat keterhubungan antara tingkat kepuasan pelayanan terhadap pelanggan KRL dan KRD Ekonomi terhadap tingkat kepentingan.

1. Kuadran I Tingkat pelayanan tidak memuaskan (TM) terhadap tingkat kebutuhan sangat penting (SP), kuadran ini terdiri 5 variabel yang perlu diperbaiki kondisinya karena antara ketersediaan fasilitas layanan dengan kepentingan pengguna jasa (kebutuhan masyarakat), keterhubungan dari kelima variabel tersebut adalah :
V2 : Tingkat ketepatan waktu perjalanan KA;
V5 : Waktu tunggu kedatangan kereta api;
V7 : Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu;
V14 : Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA;
V15 : Standar sistem informasi dalam KA.

Tabel 6. Tingkat Keterhubungan Antara Tidak Memuaskan Dengan Sangat Penting

Variabel	Kepuasan (X)		Kepentingan (Y)	
V2	X2	2,12	Y2	4,47
V5	X5	2,24	Y5	4,45
V7	X7	1,93	Y7	4,46
V14	X14	2,08	Y14	4,53
V15	X15	2,02	Y15	4,46

2. Kuadran II keterhubungan antara tingkat sangat penting (SP) terhadap sangat memuaskan (SM) yang terdiri dari 3 variabel. Dari ketiga variabel tersebut perlu mendapatkan prioritas penanganan, agar keterkaitan ketersediaan fasilitas pelayanan terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek dapat terpenuhi. Variabel tersebut meliputi antara lain :

V 1 : Tingkat kecepatan perjalanan KA;

V 2 : Tingkat keselamatan perjalanan KA;

V 8 : Standar sistem informasi di stasiun.

Tabel 7. Tingkat Keterhubungan Antara Sangat Penting dengan Sangat Memuaskan

Variabel	Kepuasan (X)		Kepentingan (Y)	
V1	X2	2,43	Y2	4,47
V4	X5	2,66	Y5	4,45
V8	X7	1,51	Y8	4,52

3. Kuadran III tingkat pelayanan tidak memuaskan (TM) terhadap tingkat kepentingan atau kebutuhan tidak penting (TP), variabel tersebut meliputi :

V 3 : Frekuensi pelayanan (*head way*) perjalanan KA;

V16 : Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding, dan plapon);

V17 : Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, dan abu.

Tabel 8. Tingkat Keterhubungan Antara Tidak Memuaskan Dengan Tidak Penting

Variabel	Kepuasan (X)		Kepentingan (Y)	
V 3	X 3	2,22	Y 3	4,41
V16	X16	2,22	Y16	4,19
V17	X17	1,90	Y17	4,23

4. Kuadran IV keterhubungan antara tingkat kepentingan (X) tidak penting (TP) terhadap tingkat kepentingan (Y) pelayanan sangat memuaskan (SM) variabel terkait adalah :

V 6 : Tingkat pelayanan pembelian tiket;

- V9 : Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, dan jenis);
 V10: Standar penerangan dan penyinaran;
 V11: Standar sirkulasi udara;
 V12: Standar pintu dan jendela;
 V13 : Standar fasilitas bagi penumpang yang berdiri (pegangan).

Tabel 9. Tingkat Keterhubungan Antara Tidak Memuaskan Dengan Sangat Penting

Variabel	Kepuasan (X)		Kepentingan (Y)	
V 6	X6	2,91	y6	4,34
V 9	X9	2,37	y9	4,24
V10	X10	1,57	y10	4,31
V11	X11	2,54	y11	4,38
V12	X12	2,53	y12	4,33
V13	X18	2,45	y18	4,34

ANALISIS PERMASALAHAN

Dari hasil pemetaan (kuadran) kedalam *scatter plot* terdapat beberapa variabel yang perlu mendapatkan suatu perhatian dalam kajian ini diantaranya :

- V 2: Tingkat ketepatan waktu perjalanan KA;
 V 5: Waktu tunggu kedatangan kereta api;
 V 7: Standar ruang dan fasilitas ruang tunggu di stasiun;
 V 14 : Standar fasilitas naik turun bagi penumpang KA;
 V 15 : Standar system informasi dalam KA.

Tingkat kepentingan pengguna jasa KRL dan KRD sangat penting (SP) terhadap pelayanan yang diberikan sangat memuaskan (SM), perlu dan dipertahankan keberadaannya, variabel tersebut meliputi :

- V 1: Tingkat kecepatan perjalanan KA;
 V 4: Tingkat keselamatan perjalanan KA;
 V 8: Standar system informasi di stasiun.

Tingkat layanan (X) tidak penting (TP) terhadap tingkat kepentingan atau kebutuhan yang diharapkan (Y) tidak memuaskan (TM), kondisi ini untuk penanganannya masih ada waktu dan teloransi dibanding dengan kuadran I dan II, variabel tersebut meliputi :

- V 3: Frekuensi pelayanan (*head way*) perjalanan KA;
 V 16 : Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding dan plapon);
 V 17 : Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, debu.

Tingkat kepentingan masyarakat pengguna jasa (Y) tidak penting terhadap pelayanan (X)

sangat memuaskan, kondisi ini perlu dipertahankan, variabel tersebut antara lain :

- V 6: Tingkat pelayanan pembelian tiket;
- V 9: Standar fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis);
- V 10 : Standar penerangan dan penyinaran;
- V11 : Standar sirkulasi udara;
- V 12 : Standar pintu dan jendela;
- V 13 : Standar fasilitas bagi penumpang berdiri (pegangan).

ANALISIS LAPANGAN

Bila mana dilakukan *cross chek* dengan kondisi dilapangan, pada kuadran I dan II antara tingkat ketersediaan pelayanan (X) dengan tingkat kepentingan atau harapan masyarakat (Y) pengguna KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek.

1. V2, Tingkat ketepatan waktu baik keberangkatan maupun kedatangan sering terjadi suatu keterlambatan. Hal ini disebabkan berbagai faktor antara lain kondisi KA, kondisi lingkungan dan kepadatan perjalanan lalu lintas KA apabila dibandingkan dengan kondisi jaringan jalan KA yang ada saat sekarang;
2. V5, Waktu tunggu kedatangan kereta api sering mencemaskan karena pengaruh dari tingkat ketepatan waktu yang sering terjadi suatu keterlambatan;
3. V7, Ruang tunggu dan fasilitas di stasiun, terutama untuk stasiun-stasiun kecil kurang begitu nyaman terutama tempat duduk untuk menunggu kedatangan kereta api. Hal ini banyak tidak sesuai standar ruang tunggu KA perkotaan;
4. V14, Fasilitas naik turun bagi penumpang KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek kurang memenuhi standar. Hal ini disebabkan berbagai faktor antara lain, kondisi peron, jumlah penumpang tidak sesuai dengan sarana yang tersdia, terutama pada jam sibuk;
5. V15, Sistem informasi dalam KA, kurang terutama pada menjelang tiba di stasiun tujuan, sehingga sering terjadi penumpang tergesa-gesa.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Keterhubungan antara tingkat kepuasan pelayanan pelanggan terhadap tingkat kepentingan atau harapan masyarakat masih terdapat kesenjangan, terutama terkait dengan :
 - Ø Tingkat ketepatan waktu perjalanan KA;
 - Ø Waktu tunggu kedatangan KA;
 - Ø Ruang tunggu dan fasilitas di stasiun;
 - Ø Fasilitas naik turun bagi penumpang KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek;
 - Ø Sistem informasi dalam KA.

2. Keterhubungan antara tingkat pelayanan sangat memuaskan terhadap harapan masyarakat sangat penting
 - Ø Tingkat kecepatan perjalanan KA;
 - Ø Tingkat keselamatan perjalanan KA;
 - Ø Sistem informasi di stasiun.
3. Diupayakan perlu peningkatan pelayanan terhadap tingkat harapan atau kepentingan masyarakat walaupun pihak pengguna belum ada permasalahan
 - Ø Frekuensi pelayanan (*head way*) perjalanan KA;
 - Ø Standar kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding dan plapon);
 - Ø Standar fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, debu.
4. Terdapat beberapa pelayanan terhadap kepentingan atau harapan pengguna KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek, dimana tingkat kepentingannya tidak begitu penting, tetapi pelayanan sangat memuaskan. Hal tersebut meliputi antara lain :
 - Ø Tingkat pelayanan pembelian tiket;
 - Ø Fasilitas tempat duduk (bentuk, susunan, ukuran, jenis);
 - Ø Penerangan dan penyinaran;
 - Ø Sirkulasi udara;
 - Ø Pintu dan jendela;
 - Ø Fasilitas bagi penumpang yang berdiri;
 - Ø Frekuensi pelayanan (*head way*) perjalanan KA;
 - Ø Kebisingan dan ketenangan (bahan lantai, dinding plapon);
 - Ø Fasilitas pelengkap : meja, tempat sampah, abu.

B. Saran

1. Perlu mendapatkan perhatian atau perbaikan terdapat beberapa hal yang kurang memenuhi kepuasan pelanggan, yaitu antara tingkat layanan yang diharapkan dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna jasa KRL dan KRD Ekonomi Jabodetabek;
2. Perlu mempertahankan kondisi yang sudah memenuhi harapan masyarakat, walaupun dari tingkat kepentingan tidak begitu penting;
3. Perlu memperhatikan standar pelayanan angkutan KA perkotaan terhadap hal-hal yang belum memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian.

Studi Standar Pelayanan Angkutan Kereta Api di Perkotaan, Puslitbang Perhubungan Darat, Jakarta, 2004.

- Purwoko, 2005., Kajian ketersediaan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepentingan Masyarakat Pengguna Angkutan Kereta API di Stasiun Bekasi, Warlit Nomor 01/THN XVII/2005, Jakarta
- Yunus, Sabari, Hadi (2006), Megapolitan, Konsep, Problematika dan Prospek, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006.
- Kajian Pengembangan Transportasi Jabodetabek Dengan Kereta Api Komuter, Puslitbang Perhubungan Darat, Jakarta, 2008.
- Studi Pola Kerjasama Pembangunan dan Pengelolaan Angkutan Massal di Perkotaan Antara Pemerintah Pusat, Daerah, dan Swasta Badan Litbang Perhubungan, Jakarta, 2006.
- Suliyati, R, 2010, Evaluasi Kinerja Dalam Pelayanan Kereta Rel Listrik Eksekutif Jabodetabek, Warlit Nomor....., Jakarta.
- Kajian Pengembangan Transportasi Jabodetabek Dengan Kereta Api Komuter, Puslitbang Perhubungan Darat, Jakarta, 2008.
- Supranto, I. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Bhineka Cipta, Jakarta.
- Ayyub, Bilal M & Mc Cuen, Richard H, Probabality Statistics, & Rehability for Engineers, Boca Raton – New York.
- Studi Manajemen Sistem Keselamatan Kereta Api Dalam Mewujudkan Keandalan Perkeretaapian, Puslitbang Perhubungan Darat, Jakarta 2007.
- *) Lahir di Semarang, 8 Juli 1961, Sarjana Ilmu Politik dan Pemerintahan Universitas Terbuka 1988, Peneliti Bidang Transportasi Darat.

