

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19

Safrudin Kurniawan¹, safrudin@ppi.ac.id

Handoko², handoko@ppi.ac.id

Yuwono Wiarco³, yuwono@ppi.ac.id

Manajemen Transportasi Perkeretaapian^{1,2}, Teknologi Bangunan dan Jalur Perkeretaapian³

Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia^{1,2,3}

ABSTRAK

Stasiun Nganjuk adalah stasiun kelas 1 (satu) yang berada di Mangundikaran, kota Nganjuk, termasuk dalam Daerah Operasi 7 Madiun. Selama masa pandemi Covid – 19 di Stasiun Nganjuk diterapkan protokol kesehatan untuk mencegah atau mengurangi penularan virus corona mengikuti peraturan Menteri Perhubungan No. PM 18 Tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan atas penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk pada masa pandemic Covid – 19 serta atribut apa saja yang harus dipertahankan atau ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam menghitung seberapa besar persepsi kepuasan calon penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan, dan menggunakan metode IPA (*Importance Performances Analysis*) untuk mengenal atribut mana yang sangat penting dan butuh perbaikan bagi penumpang untuk upaya peningkatan penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk. Dari hasil penelitian ini tingkat kepuasan calon penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan adalah sebesar 84,97 % masuk dalam kategori Sangat Puas.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, *Customer Index Satisfaction* (CSI), Protokol Kesehatan dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

Nganjuk Station is First class station located in Mangundikaran, Nganjuk city, included in the 7 Madiun Operational Area. During the Covid-19 pandemic at Nganjuk Station, health protocols were applied to prevent or reduce the transmission of the corona virus in accordance with the regulation of the Minister of Transportation No. PM 18 of 2020.. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction with the application of health protocols at Nganjuk Station during the Covid-19 pandemic and what attributes must be maintained or improved. This study uses the Customer Satisfaction Index (CSI) to calculate the perception of passenger satisfaction with the application of health protocols, and uses Importance Performance Analysis (IPA) to identify which attributes are very important and need improvement for passengers in an effort to improve the implementation of health protocols in Indonesia. Nganjuk Station. From the results of this study, the level of satisfaction of prospective passengers towards the implementation of health protocols is 84.97 % including in the category of Very Satisfied.

Keywords : Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Health Protocol, Importance Performance Analysis (IPA).

1 PENDAHULUAN

Menindaklanjuti keputusan Presiden tentang status kedaruratan kesehatan masyarakat terkait penyebaran virus corona, Kementerian Perhubungan telah menetapkan peraturan untuk menekan penyebaran

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), dengan melakukan pembatasan moda transportasi sebagaimana diatur dalam (Kementerian Kesehatan, 2020) tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona

Virus Disease (Covid-19).

Kementerian Perhubungan kemudian mengeluarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 18 tahun 2020 tentang pengendalian transportasi dalam rangka pencegahan penyebaran corona virus disease 2019 (covid-19) (Kementerian Perhubungan, 2020) yang kemudian diubah dengan PM 41 Tahun 2020 dengan penambahan beberapa pasal (Kementerian Perhubungan, 2020). Dalam peraturan tersebut diatur tentang apa yang harus dilakukan oleh penumpang, oleh operator sarana transportasi maupun oleh operator prasarana transportasi. Termasuk didalamnya adalah peraturan tentang prosedur kesehatan yang harus dilakukan di Stasiun Kereta Api.

Stasiun Nganjuk adalah stasiun kelas 1 yang berada di Mangundikaran, kota Nganjuk, termasuk dalam Daerah Operasi 7 Madiun (Perkeretaapian, 2014). Selama masa pandemi Covid – 19 di Stasiun Nganjuk diterapkan protokol kesehatan untuk mencegah atau mengurangi penularan virus corona sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan No. PM 18 Tahun 2020 .

Latar belakang diambilnya tema penerapan protokol kesehatan dalam penelitian ini beranjak dari penelitian dari Balitbang Kemenhub yang menyatakan bahwa penerapan protokol kesehatan yang memenuhi standar belum diterapkan secara luas di seluruh jenis transportasi umum dan para transit (Balitbang Kemenhub, 2020). Selain itu juga untuk menindaklanjuti penelitian terdahulu terkait respon masyarakat bahwa penumpang menyatakan sangat setuju dengan penerapan new normal pada layanan kereta api jarak jauh yang diterapkan oleh PT KAI (Handoko, 2020). Dan dipilihnya Stasiun Nganjuk sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan Stasiun Nganjuk merupakan stasiun kelas besar dengan penumpang cukup banyak serta berlokasi dekat dengan domisili peneliti.

Manfaat dari penelitian ini ada 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritisnya adalah sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan kajian keilmuan dalam bidang manajemen transportasi perkeretaapian sedangkan manfaat praktisnya yaitu dapat memberikan sumbangan data dan informasi bagi PT. KAI (Persero) dalam mengambil kebijakan. Sedangkan bagi pemerintah dan masyarakat hasil ini dapat memberikan opini yang jelas terkait bagaimana penilaian penumpang KA terhadap penerapan protokol kesehatan di stasiun khususnya di Stasiun Nganjuk. Sedangkan dampaknya jika tidak adanya penelitian ini maka dapat terjadi opini tanpa dasar atas persepsi atau

kepuasan penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan. Dampak lanjutannya adalah pengambilan kebijakan yang kurang tepat baik oleh operator maupun regulator dalam menyikapi opini tanpa rujukan penelitian yang tepat.

2 METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer yang kedua data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui observasi fasilitas protokol kesehatan secara langsung dilapangan dan melalui survey dengan penyebaran kuisioner. Data sekunder berupa jumlah penumpang Stasiun Nganjuk pada bulan Januari – Maret 2021 didapat dari Daop 7 Madiun.

2.1.1. Teknik Sampling

Teknik sampling penelitian menggunakan rumus slovin, menghitung total populasi suatu objek spesifik dengan karakteristik yang tidak pasti. Rumus slovin ini sering digunakan untuk mempelajari populasi tertentu dengan jumlah populasi yang besar. Penulis menggunakan rumus slovin ini dikarenakan objek penelitian dengan populasi yang besar dan belum di ketahui karakteristiknya secara pasti (Sugiyono, 2019).

$$n = \frac{N}{(1+N.(e)^2)} \quad (1)$$

Dimana :

n = Nilai sampel

N = Nilai populasi

e = Tingkat *error* sebuah sampel

2.2 Teknik Pengolahan Data

2.2.1 Uji Validitas

Uji kevalidan diperlukan supaya mengungkap dan memperkirakan seberapa akurat dan benar pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner untuk menjawab pertanyaan tersebut. Atribut survei dapat dianggap valid dalam kondisi berikut (Halin, 2018) :

- Apabila dalam perhitungan menghasilkan r hitung > r tabel maka termasuk akurat,
- Apabila dalam perhitungan menghasilkan r hitung < r tabel maka termasuk belum akurat.

Nilai pada r tabel itu sendiri bergantung pada jumlah sampel yang telah diambil. Apabila bertambah banyak sampel yang diambil maka semakin kecil pula nilai dari r tabel tersebut

2.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2015) pengujian tersebut menggambarkan dimensi variabel, ini adalah stabilitas

dan konsistensi tanggapan responden dan dibuat dalam bentuk kuesioner. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan pada semua pertanyaan dalam kuesioner (formulir survei) secara bersamaan. Metode untuk pengujian reliabilitas yang sering digunakan dalam metode *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian uji ini didefinisikan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,6 untuk melihat konsisten atribut tersebut. Menggunakan SPSS penelitian sebanyak 30 responden. Jika jawaban setiap responden lengkap, maka yang jumlah valid adalah (100%).

2.3 Teknik Analisis Data

2.3.1 Customer Satisfaction Index (CSI)

Dapat menampilkan data dengan jelas tentang rasapuas pelanggan dan dapat digunakan sebagai dokumen penilaian untuk meningkatkan ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan memakai metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) caranya terdapat dalam (Yuli Wibowo, 2019):

- 1) Menghitung *Mean Importance Score* serta menghitung *Mean Satisfaction Score*, dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \tag{2}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \tag{3}$$

Dimana :

MIS = *Mean Importance Score*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

n = Banyak Responden

Y_i = Jumlah kepentingan dari atribut ke-i

X_i = Jumlah kinerja dari ke-i

- 2) Perhitungan jumlah *Weight Factors*, dengan rumus :

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \tag{4}$$

Dimana :

WF = *Weight Factors*

MIS = *Mean Importance Score*

p = Jumlah dari atribut kepentingan

1 = Atribut pertama

- 3) Perhitungan jumlah *Weight Score*, dengan rumus :

$$WSI = WFi \times MSS_i \tag{5}$$

Dimana:

WS = *Weight Score*

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

- 4) Menghitung jumlah *Customer Satisfaction Index*, dengan rumus (Yuli Wibowo, 2019) :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p wsi}{5} \times 100\% \tag{6}$$

Dimana :

CSI = *Customer Satisfaction Index*

WS = *Weight Score*

P = Jumlah atribut

5 = Skala likert (karena menggunakan 5 skala likert pada kuesioner)

=

Kepuasan dapat dicapai dengan menggunakan kriteria kepuasan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. Kriteria Kepuasan Penilaian Penumpang

Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80.99%	Puas
51% - 65.99%	Cukup Puas
35% - 50.99%	Kurang Puas
0% - 34.99%	Tidak Puas

2.3.2 Importance Performance Analysis (IPA)

Fungsi keutamaan dari perhitungan ini yaitu untuk mengetahui informasi bertautan dengan indikator pelayanan yang dimana pengguna jasa hendaklah dipertahankan sebab tidak memuaskan. Adapun tahapan-tahapan dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut:

- 1) Perhitungan rata-rata dari tiap-tiap atribut, dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \tag{7}$$

Dimana :

X_i = Nilai tingkat rata-rata dari persepsi (diperoleh dari total skor dari masing-masing atribut)

Y_i = Nilai tingkat rata-rata dari kepentingan (diperoleh dari total skor dari masing-masing atribut)

n = Total seluruh responden

- 2) Analisis Persepsi Konsumen, dengan rumus :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \tag{8}$$

Dimana :

Tki = Tingkat dari kesesuaian

X_i = Nilai dari jumlah persepsi

Y_i = Nilai dari jumlah harapan

3) Menghitung seluruh atribut rata-rata, dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{k} \quad (9)$$

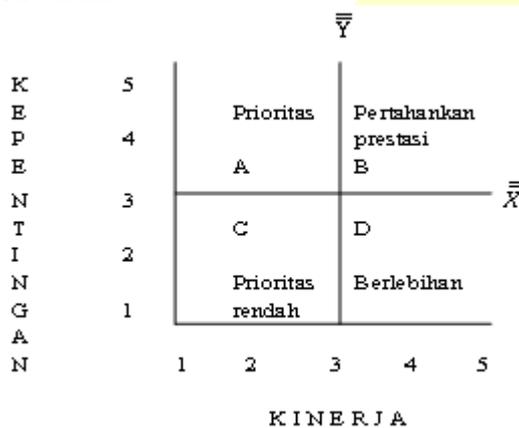
Dimana :

\bar{X} = Skor tingkat rata-rata persepsi menjadi strategi pemasaran seluruh survei dan atribut.

\bar{Y} = Rata-rata skor tinggi kepentingan dari seluruh atribut sehingga berpengaruh dalam kualitas strategi pemasaran.

k = Jumlah atribut yang berpengaruh dalam kualitas produk.

Tahapan selanjutnya adalah mendeskripsikan setiap indikator dalam diagram kartesius yang ditunjukkan dibawah ini :



Gambar 1. Diagram Kartesius

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengaplikasian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data diperoleh dengan mengaplikasikan metode uji validitas serta uji reliabilitas adalah dimana mengetahui instrumen/atribut yang digunakan sudah akurat. Seperti nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Pengujian validitas dilakukan dengan 30 reponden. Dari hasil pengujian instrumen kuesioner semua didapatkan valid dan reliabel dengan menggunakan SPSS penelitian sebanyak 30 responden. Jika jawaban setiap responden lengkap, maka yang jumlah valid adalah (100%). Kemudian dapat dipakai untuk pengumpulan data selanjutnya.

3.2 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil karakteristik penumpang yang berkaitan dengan jenis kelamin, usia dan berapa kali menaiki kereta api. Sampel yang digunakan yaitu penumpang Stasiun Nganjuk sejumlah 100 responden. Berikut penjelasan dari hasil kuesioner mengenai karakteristik responden :

Tabel 2. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin		
Pria	41	41%
Wanita	59	59%
Usia		
<17	1	1%
17-27	92	92%
28-47	4	4%
>47	3	3%
Pengalaman Naik Kereta Api		
1 kali	10	10%
3-5 kali	29	29%
>5 kali	61	61%

3.3 Analisis Tingkat Kepuasan

Penting untuk menghitung rasa puas penumpang agar mengetahui berapa banyak harapan penumpang yang dapat ditampung oleh pihak manajemen stasiun. Dengan beberapa tahapan perhitungan didapatkan hasil hitungan seberapa puas penumpang dengan menerapkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p wsi}{5} \times 100\% = \frac{4.2488}{5} \times 100\% = 0.84976 \times 100\% = 84.97\%$$

Pada hasil perhitungan diatas CSI yang diperoleh dari kepuasan penumpang terhadap penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk sebesar 84.97%. Hasil ini menunjukkan bahwa penumpang Stasiun Nganjuk sangat puas dengan kinerja pelayanan.

3.4 Analisis Prioritas Atribut Pelayanan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Tabel 3. Tabel Hasil Perhitungan IPA

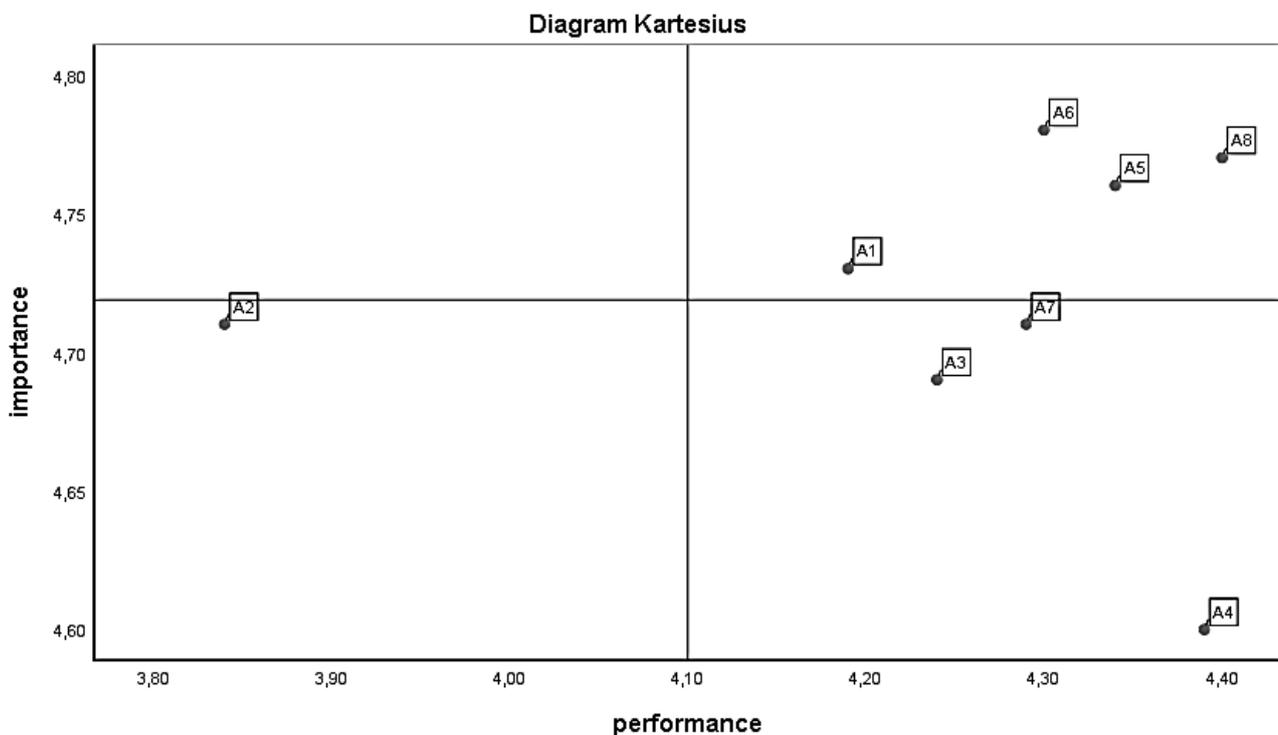
Atribut	Rata-rata		Tki (%)
	\bar{X}_i	\bar{Y}_i	
Tersedia handsanitizer atau tempat cuci tangan dengan sabun.	4.19	4.73	88.58
Sterilisasi rutin melalui penyemprotan disinfektan	3.84	4.71	81.53
Ketersediaan fasilitas untuk Tes Covid-19 yaitu	4.24	4.69	90.40

tes Antigen/PCR.	GeNose/tes			
Ketersediaan tiket/mesin yang memadai	loket tiket mandiri	4.39	4.6	95.43
Semua keadaan mengenakan kesehatan pribadi masker dan sarung tangan bagi petugas kesehatan.	petugas dalam keadaan sehat dan mengenakan alat kesehatan pribadi berupa masker dan sarung tangan bagi petugas kesehatan.	4.34	4.76	91.18
Kondisi selalu bersih dan rapi dengan sirkulasi udara yang baik.	stasiun yang selalu bersih dan rapi dengan sirkulasi udara yang baik.	4.3	4.78	89.96
Prosedur tiket, Identitas Diri dan	pemeriksaan tiket, Identitas Diri dan	4.29	4.71	91.08

surat GeNose/Antigen/PCR yang cepat dan mudah.	tes		
Melaksanakan pemeriksaan suhu tubuh penumpang sesuai dengan protokol kesehatan.		4.4	4.77
Jumlah		33.99	37.75
Rata-rata		4.24	4.72
		720.4	90.05

3.5 Diagram Kartesius

Diagram kartesius digunakan untuk mencari setiap atribut berdasarkan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh penumpang dan tingkat kinerja kepuasan penumpang Stasiun Nganjuk dengan menggunakan diagram kartesius IPA dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Diagram Kartesius

a) *Kuadran II (Keep Up with The Good Work/Pertahankan)*

Atribut ini dianggap penting dan dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan pengguna. Sehingga minimal harus dipertahankan atau ditingkatkan pelayanannya. Berikut beberapa atribut yang termasuk dalam kuadran II yaitu

tersedianya handsanitizer atau tempat cuci tangan dengan sabun, petugas dalam kondisi sehat dan memakai alat kesehatan pribadi berupa masker dan sarung tangan pribadi, kondisi stasiun yang selalu bersih dan rapi dengan sirkulasi udara yang baik, melakukan cek suhu penumpang sesuai ketentuan.

- b) Kuadran III (*Low Priority*/Prioritas Rendah)
Atribut yang masuk dalam pemetaan kuadran III ini atribut mempunyai kinerja yang dianggap kurang istimewa atau biasa saja sehingga minimal perlu dipertahankan atau ditingkatkan pelayanannya. Berikut atribut yang termasuk kuadran III yaitu sterilisasi rutin melalui penyemprotan disinfektan
- c) Kuadran IV (*Possible Overkill*)
Atribut pada kuadran IV kurang penting. Tetapi tingkat pelaksanaan kinerja yang tinggi. Atribut kuadran ini dianggap penumpang berlebihan. Berikut beberapa atribut yang termasuk kuadran IV yaitu ketersediaan fasilitas untuk Tes Covid-19 yaitu tes GeNose/tes Antigen/PCR, ketersediaan loket tiket/mesin tiket mandiri yang memadai, prosedur pemeriksaan tiket, Identitas Diri dan surat tes GeNose/Antigen/PCR yang cepat dan mudah.

4 KESIMPULAN

Hasil dari analisis dan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan Tingkat kepuasan penumpang Stasiun Nganjuk tentang pelayanan dan fasilitas menurut penumpang yang dihitung sebesar nilai 84.97% termasuk kategori sangat puas. Ada beberapa atribut yang harus dipertahankan untuk kedepannya yaitu tersedia handsanitizer atau tempat cuci tangan dengan sabun, petugas dalam kondisi sehat dan memakai alat kesehatan pribadi berupa masker dan sarung tangan pribadi, kondisi stasiun yang selalu bersih dan rapi dengan sirkulasi udara yang baik, dan melakukan cek suhu tubuh penumpang sesuai protokol kesehatan.

REFERENSI

- Balitbang Kemenhub. (2020). *Kajian Efektivitas Penerapan Kebijakan Pengendalian Transportasi Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Halin, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Semen Baturaja Di Palembang Pada PT Semen Baturaja (Persero) Tbk. *Jurnal EcoMent Global Volume 3 Nomor 2 Edisi Agustus 2018*, 174-175.
- Handoko. (2020). Analisis Respon Penumpang Terhadap Penerapan New Normal pada Kereta Api Jarak Jauh di Pulau Jawa. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 36.
- Kementerian Kesehatan. (2020). *PM 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kementerian Perhubungan. (2020). *Perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan No. 18 Tahun 2020*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Perhubungan. (2020). *PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Jakarta: Kementerian Perhubungan .
- Perkeretaapian, D. J. (2014). *Buku Informasi Direktorat Jenderal Perkeretaapian*. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Puistaka Baru Press.
- Yuli Wibowo, B. H. (2019). Analisis Kualitas Jamur Krispy Berbasis Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : IKM Berkah Cinta Trenggalek). *Argointek Volume 13 No 2 Agustus 2019*: 91-99, 1-9.