Jurnal Perkeretaapian Indonesia (Indonesian Railway Journal) Vol.7 No. 1 April, 2023
p-ISSN 2550-1127/e-ISSN 2656-8780

Tingkat Kualitas Pelayanan Perjalanan Kereta Api Diesel (Krd) Jalur Surabaya-Sidoarjo Berdasarkan Metode Servqual

Mariana Diah Puspitasari[1], Ary Putra Iswanto[1], Adi Wicaksono[2]
[1]Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia
[2]Pemerintah Kota Kediri, Indonesia
*) corresponding author : Mariana Diah Puspitasari / mariana@ppi.ac.id

ABSTRAK

Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, berfungsi sebagai pusat aktivitas sosial maupun ekonomi di Jawa Timur. Permasalahan tempat tinggal, menjadikan para pekerja ini memilih berdomisili di daerah satelit. Selain angkutan jalan, pergerakan dari daerah satelit seperti Sidoarjo ke Surabaya juga menggunakan moda transportasi kereta api. Penelitian ini bermaksud mengetahui nilai harapan dan nilai realitas penumpang terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya – Sidoarjo. Serta mengetahui kondisi SPM Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya – Sidoarjo berdasarkan dimensi yang diharapkan penumpang. Dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual yang didapatkan dari survei pada penumpang untuk mengoptimalkan tingkat kepuasan masyarakat. Hasilnya angka Actual Servqual Score sebesar 92%. Perolehan ini menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan pelayanan KRD Surabaya- Sidoarjo secara keseluruhan telah memenuhi 92% dari harapan penumpang dibandingkan sebelum menggunakan kereta tersebut.
Kata Kunci: SPM, servqual, kepuasan penumpang, kereta api

ABSTRACT

Surabaya City as one of the metropolitan cities in Indonesia, serves as the centre of social and economic activities in East Java. The problem of housing makes these workers choose to live in satellite areas. In addition to road transport, movement from satellite areas such as Sidoarjo to Surabaya also uses rail transport. This study aims to determine the expected value and reality value of passengers on the Minimum Service Standards (MSS) of Diesel Train (KRD) Surabaya - Sidoarjo Line. As well as knowing the condition of SPM Diesel Train (KRD) Surabaya - Sidoarjo Line based on the dimensions expected by passengers. In this study using the servqual method obtained from surveys on passengers to optimise the level of public satisfaction. The result is The Actual Servqual Score figure is 92%. This shows that the overall fulfilment of the Surabaya-S Sidoarjo KRD service has met 92% of passenger expectations compared to before using the train.
Keywords: servqual, passenger satisfaction, railway

1. PENDAHULUAN

Kota Surabaya tidak hanya sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Kota Surabaya juga berfungsi sebagai pusat aktivitas sosial maupun ekonomi di Jawa Timur. Pusat pemerintahan, kawasan perkantoran, sentra perdagangan, dunia pendidikan, hingga fasilitas keagaamaan mengisi sudut-sudut Kota Surabaya. Pertumbuhan ekonomi mendorong meningkatnya aktivitas masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan.

Data pergerakan asal-tujuan berdasarkan survey tahun 2018 menunjukkan bahwa pergerakan kendaraan terbesar adalah Surabaya-Gresik dan Surabaya-Sidoarjo yang merupakakn kota satelitnya yaitu di atas 100.000 smp/hari [1]. Selain angkutan jalan, pergerakan dari Sidoarjo ke Surabaya juga bisa menggunakan moda transportasi kereta api. Moda transportasi darat ini memiliki beberapa keunggulan seperti, memiliki jalur sendiri berupa rel khusus yang memungkinkan tidak terpengaruh oleh lalu lintas lainnya. Ada beragam rangkaian kereta api yang melayani rute Sidoarjo ke Surabaya (SGU) tiap harinya. Baik kelas eksekutif, bisnis, maupun ekonomi. Dari rangkaian kereta lokal, jarak menengah, maupun jarak jauh. Mengingat jarak Sidoarjo ke Surabaya hanya sekitar 25 km, maka yang paling efisien adalah menggunakan kereta lokal komuter atau sering disebut Kereta Rel Diesel (KRD).

Kereta Api KRD SUSI atau dikenal dengan KRD Surabaya Sidoarjo memiliki rute Surabaya Kota, Surabaya Gubeng, Ngagel, Wonokromo, Margorejo, Jemursari, Menanggal, Waru, Sawotratap, Gedangan, Buduran, Pagerwojo, sampai Sidoarjo. Tarif tiket KRD ini Rp 4.000 (empat ribu rupiah) untuk sekali jalan. Adapun Jadwal KRD SUSI Surabaya Surabaya ada 3 kali keberangkatan dalam satu hari. Yaitu KA 675, KA 677, serta KA 627. Jadwal paling pagi pukul 03.45 dari Surabaya Gubeng.

PT KAI memiliki bisnis utama layanan kereta api. Sebagai entitas yang bergerak di bidang jasa, menjadi sebuah kewajiban untuk mengevaluasi layanannya kepada konsumen. Sebagai mana yang di lakukan oleh Febriyanti (2021) [2], dimana mengukur kepuasan pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil. Penelitian ini didasarkan karena banyaknya keluhan yang terjadi oleh penumpang. Hasil analisis IPA menunjukan atribut yang perlu diprioritaskan perbaikannya adalah atribut : Memberikan informasi yang jelas ketepatan waktu keberangkatan, Cepat merespon penumpang yang datang, Kemudahan mendapatkan dan Kejelasan Informasi waktu keberangkatan dan Petugas menerapkan protokol kesehatan.

Seperti halnya layanan pada kapal ferry tersebut, Penulis melihat KRD Surabaya - Sidoarjo perlu dievaluasi. Hal ini didasarkan atas besarnya potensi dari layanan ini. KRD memiliki peran yang begitu besar dalam menekan jumlah beban jalan karena bertambahnya kendaraan. Selanjutnya peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Analisis Hasil Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya-Sidoarjo Menggunakan Metode Servqual". Evaluasi akan difokuskan pada penumpang sebagai konsumen Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya – Sidoarjo terhadap standar pelayanan minimum (SPM) yang mereka terima. Permasalahan yang ingin dipecahkan diantaranya:

a. Bagaimana nilai harapan dan nilai realitas penumpang terhadap Standar Pelayanan Minimum Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya – Sidoarjo?
b. Bagaimana kondisi standar pelayanan minimum Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya – Sidoarjo berdasarkan dimensi yang diharapkan penumpang?

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Standar Pelayanan Minimum Pada Layanan Kereta Api

Standar pelayanan minimum adalah hal paling dasar yang harus dipenuhi penyedia layanan kepada pengguna jasa. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan sebagaimana dimaksud dalam PM No. 63 tahun 2019 [3] paling sedikit mencakup:

a) Keselamatan

Terdapat informasi dan fasilitas terkait fasilitas keselamatan dan kesehatan yang terdiri atas APAR, rem darurat, alat pemecah kaca, kotak P3K dan petunjuk jalur evakuasi

b) Keamanan

Untuk menjaga keamanan dalam perjalanan, kereta minimal memiliki peralatan untuk memonitor kejadian dalam kereta, terdapat petugas keamanan minimal 2, dan informasi tentang hal yang dilakukan oleh penumpang bila terjadi gangguan keamanan dalam kereta.

c) Kehandalan

Kehandalan dan keteraturan tentang jadwal perjalanan KA tersebut, jika terjadi keterlambatan tetap menginformasikan hal tersebut kepada penumpang.

d) Kenyamanan

Fasilitas yang diberikan untuk memberikan nilai kenyamanan kepada penumpang, seperti lampu, pendingin ruangan, toilet, rak bagasi, dan kursi yang sesuai dengan tiket.

e) Kemudahan

Mendapatkan kemudahan saat penumpang membutuhkan informasi yang dibutuhkan, sehingga penumpang tidak merasa bingung dan dapat memahami informasi dengan baik.

f) Kesetaraan

Terdapat fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhkan penumpang prioritas, seperti disabilitas, ibu hamil, lansia, dan bayi.

2.2 Tinjauan Pustaka

Pada penelitian ini, terdapat sejumlah penelitian sejenis yang pernah dilakukan. Penelitian terdahulu ini menjadi pustaka yang dapat dilihat metode, instrumen penelitian, dan ruang lingkup penelitiannya. Diantaranya adalah penelitian dari Rizal (2012) [4], dengan lokasi di PT. Transjakarta. Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya peran penting dari konsumen ketika jumlahnya terus meningkat tapi juga harus diimbangi peningkatan pelayanan kepada konsumen. Jika tidak, akan menimbulkan ketidakpuasan dari konsumen sehingga bisa menggunakan moda lain. Metode yang digunakan adalah Servqual untuk mengukur nilai 5 dimensi pelayanan. Hasil dari nilai Servqual pemenuhan pelayanan Transjakarta koridor enam adalah sebesar 70,16% harapan penumpang saja. Poin masalah yang sering terjadi di koridor enam ialah terjadinya penumpukan di halte bus oleh keterlambatan kedatangan bus.

Lu et al (2020) [5] dalam penelitiannya menilai harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di unit perawatan intensif (ICU) pusat

kesehatan di Taiwan. Mereka menyelidiki layanan yang diharapkan dan yang dirasakan terhadap kualitas perawatan ICU dengan menggunakan instrumen SERVQUAL dan importance-performance analysis (IPA). Hasilnya pendekatan Servqual dan IPA dapat memberikan informasi yang berguna mengenai umpan balik dari pasien dan keluarga mereka untuk kualitas layanan ICU. Dalam sebagian besar aspek, kinerja ICU secara memuaskan sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya.

Sharifi et al (2021) [6] dalam penelitiannya bertujuan mengevaluasi kualitas layanan kesehatan yang disediakan di pusat-pusat kesehatan di Mashhad, Iran dengan membandingkan dua metode perhitungan SERVQUAL versus HEALTHQUAL. Hal ini dikarenakan Layanan kesehatan primer merupakan pintu masuk ke sistem layanan kesehatan dan dianggap sebagai langkah penting untuk mencapai cakupan kesehatan universal. Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pengguna layanan di kedua model. Oleh karena itu, hasil penelitian ini membantu para manajer kesehatan dan pembuat kebijakan untuk merencanakan intervensi yang efektif untuk meningkatkan layanan yang disediakan dengan menekankan dimensi dengan kesenjangan yang lebih luas.

Kumar et al (2018) [7] dalam risetnya pada UAE Banking mengusulkan konsep elastisitas pada ekonomi mikro untuk memperkirakan kesenjangan SERVQUAL agar mendapatkan wawasan penting bagi penyedia layanan dalam mengembangkan strategi yang tepat untuk menjembatani kesenjangan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi yang diprioritaskan sebagai dimensi yang paling penting tidak harus menjadi dimensi yang ditargetkan di bawah keterbatasan sumber daya untuk bereaksi lebih cepat terhadap perubahan perilaku nasabah perbankan. Metode ini sangat berguna ketika pendekatan tradisional untuk mengukur kepentingan relatif dari faktor-faktor penting gagal untuk membedakan secara jelas antara dua dimensi atau lebih, yang pada gilirannya dapat menyebabkan kegagalan dalam pengambilan keputusan untuk memilih strategi yang tepat untuk menjembatani kesenjangan secara keseluruhan dalam layanan.

Pada penelitian sebelumnya, Servqual digunbakan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Ada kesehatan, perbankan, maupun transportasi. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan adalah obyek penelitian merupakan konsumen BUMN yang tidak memiliki kompetitor dalam memberikan pelayanan kereta api. Meski tidak memiliki kompetitor, namun layanan harus tetap optimal. Apalagi KRD dengan relasi Surabaya-Sidoarjo merupakan solusi bagi permasalahan kemacetan transportasi antara Sidoarjo – Surabaya.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode servqual yang datanya didapatkan dari survei pada sampel 300 penumpang.

3.1 Metode Pengolahan Data

Untuk menjawab rumusan masalah, peneliti menggabungkan lima indikator yang ada dalam servqual dan item penelitian yang disesuaikan dengan dimensi sesuai PM Nomor 63 tahun 2019.

a. Bukti Terukur. Dimensi ini terdiri dari indikator:
   1. Keberadaan petunjuk/informasi penting
   2. Keberadaan fasilitas keadaan darurat
   3. Kebersihan dan kenyamanan dalam kereta
b. Kehandalan. Dimensi ini terdiri dari indikator:
   1. Pelayanan yang sama kepada penumpang
   2. Kesesuaian waktu tempuh perjalanan
   3. Kesesuaian waktu berhenti di stasiun
c. Daya Tanggap
   1. Respon petugas dalam melayani penumpang
   2. Kemudahan mendapatkan informasi perhentian
   3. Keberadaan petugas yang melayani penumpang prioritas.
d. Jaminan
   1. Tempat duduk penumpang sesuai dengan tiket
   2. Kemampuan petugas dalam melayani penumpang
   3. Rasa aman dan nyaman dalam perjalanan
e. Empati
   1. Kemudahan akses informasi kereta
   2. Sikap dan perilaku petugas dalam kereta
   3. Keberadaan tiket tanpa tempat duduk

3.2 Penyusunan Skala Kuisioner dan Perhitungan Servqual

Skala yang digunakan dalam kuesioner ini menggunakan skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku [8]. Penggunaan jumlah dari semua butir pertanyaan valid karena setiap butir pertanyaan adalah indikator dari variabel yang direpresentasikannya [9].

Skala penilaian harapan dan realitas:

a. Sangat penting (4)
b. Penting (3)
c. Tidak penting (2)
d. Sangat tidak penting (1)

Selanjutnya hasil dari survey baik harapan dan realitas akan diolah menggunakan rumus [10]:

$$T = \frac{(P1\ x1) + (P2x2) + (P3x3) + (P4x4)}{N}$$

T = Nilai harapan dan realitas penumpang terhadap atribut pelayanan
P1 = jumlah penumpang dengan jawaban tidak memuaskan
P2 = Jumlah penumpang dengan jawaban kurang memuaskan
P3 = Jumlah penumpang dengan jawaban memuaskan
P4 = Jumlah penumpang dengan jawaban sangat memuaskan
N = Jumlah total responden

Langkah berikutnya dari hasil perhitungan di atas, akan dilakukan perhitungan *servqual* terhadap kelima dimensi yang ada. Yaitu perbedaan antara harapan dan realitas penumpang. Sehingga data akan dapat berupa positif atau negatif, sesuai dengan nilai yang diberikan oleh penumpang.

Langkah terakhir adalah dengan mengukur *Actual Servqual Score*, rumus yang digunakan adalah:

$$Score\ = \frac{Nilai\ Realitas}{Nilai\ Harapan}\ x\ 100\%$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Dari 300 responden yang dipilih sebagai sampel, memiliki karakter yang berbeda-beda. Sebanyak 159 diantaranya berjenis kelamin laki-laki. Atau 53% dari total responden. Sisanya sejumlah 141 responden atau 47 diantaranya berjenis kelamin perempuan. Berdasar usia, responden dengan usia 21 - 30 Tahun menjadi yang paling banyak sebagai responden. Yaitu sebanyak 162 orang atau 54%. Dari sisi pekerjaan, responden paling banyak adalah Mahasiswa/pelajar sebanyak 126 orang atau 42%. Dari sudut pandang pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan terakhir SMA menjadi yang paling dominan yaitu sebanyak 132 orang atau 44%. Berdasar jumlah keluarga di rumah, responden dengan jumlah keluarga sebanyak 4 orang menjadi yang paling dominan. Terdapat 120 responden dengan jumlah keluarga sebanyak 4 orang. Ini sama dengan 40% dari total responden. Berdasar Frekuensi Menggunakan KRD Surabaya - Sidoarjo dalam 1 Tahun Terakhir responden yang mengisi, mayoritas menggunakan KRD Surabaya – Sidoarjo frekuensinya kadang-kadang atau 11-20 Kali dalam satu tahun terakhiryaitu sebanyak 102 orang atau 34%.

4.2 Evaluasi Nilai Harapan dan Nilai Realitas Terhadap Kepuasan Standar Pelayanan Minimum KRD Surabaya – Sidoarjo

Pada sub bab ini akan diulas lebih detil tentang harapan dibanding realitas standar pelayanan minimum KRD Surabaya – Sidoarjo pada tiap dimensi.

4.2.1 Dimensi Bukti Terukur

Gambar 1 Perbandingan Harapan dan Realitas Dimensi Bukti Terukur Standar Pelayanan Minimum KRD Surabaya – Sidoarjo

Gambar di atas menunjukkan bahwa pada dimensi terukur, harapan terbesar responden adalah kebersihan dan kenyamanan dalam kereta selama perjalanan. Nilai harapannya sebesar 3,74 dari kemungkinan maksimal 4. Kebersihan dan kenyamanan memang menjadi kunci dalam sebuah perjalanan. Kereta yang bersih dan nyaman akan membuat perjalanan makin mengasyikkan. Untuk nilai realitas, keberadaan fasilitas kondisi darurat menjadi yang tertinggi yaitu 3,53. Faktanya memang peralatan kondisi darurat seperti palu pemecah kaca maupun pemadam kebakaran tersedia pada kereta ini.

Gambar 2 Peralatan Darurat di KRD Surabaya – Sidoarjo

Fakta menarik ditemukan bahwa justru realitas kebersihan dan kenyamanan jauh dari harapan responden. Menurut responden dan hasil eksperimen peneliti dengan melakukan perjalanan Surabaya – Sidoarjo menggunakan KRD ini, kebersihan kereta ini sangat baik. Operator juga

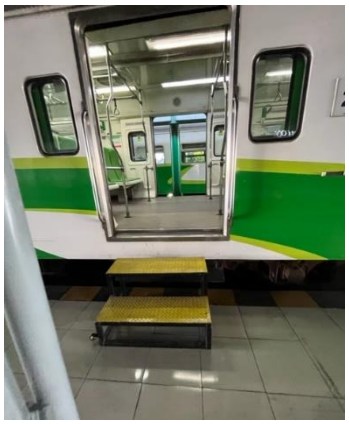
menyediakan tempat sampah agar penumpang bisa membuang sampah pada tempatnya tanpa sembarangan. Kebersihan toilet juga terjaga dengan baik. Tampak pada gambar di bawah ini toilet begitu bersih. Saat penelitian pun peneliti tidak mencium bau tidak sedap. Secara berkala toilet ini dibersihkan oleh petugas.

Gambar 3 Kondisi Kebersihan di KRD Surabaya – Sidoarjo

Di lain sisi, beberapa hal yang menurut responden membuat perjalanan tidak nyaman adalah bangku tempat duduk. Menurut responden, jarak antar bangku terlalu dekat. Sehingga bagi penumpang yang memiliki tinggi badan lebih dari 175 cm akan berpotensi bersinggungan dengan kaki penumpang di depannya.

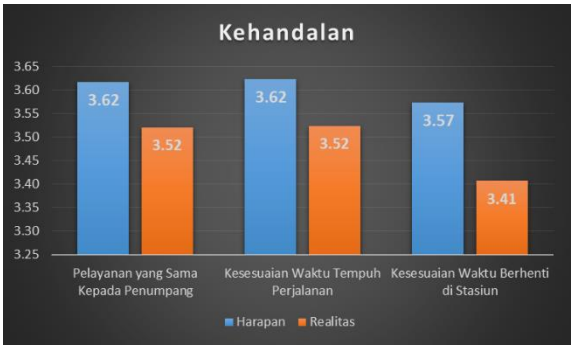
Gambar 4 Bangku Tempat Duduk di KRD Surabaya – Sidoarjo

Kaca jendela juga menjadi sorotan responden. Menurut mereka kaca ini terlalu terang. Sehingga tidak bisa menahan masuknya cahaya. Sehingga proses pendinginan ruangan tidak bisa optimal. Apalagi kereta ini melintas di Surabaya – Sidoarjo yang memiliki suhu rata-rata pada siang hari lebih dari 30’ celcius. Sepanjang stasiun yang dilewati di KRD Surabaya – Sidoarjo juga memiliki peron rendah. Sehingga proses naik dan turunnya penumpang perlu perjuangan lebih.



Gambar 5 Peron Rendah di Stasiun yang Dilewati di KRD Surabaya – Sidoarjo

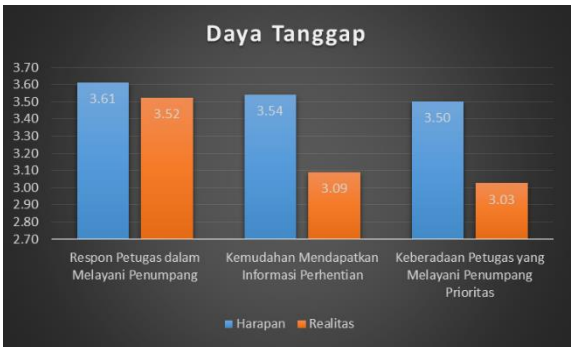
4.2.2 Dimensi Kehandalan



Gambar 6 Perbandingan Harapan dan Realitas Dimensi Kehandalan Standar Pelayanan Minimum KRD Surabaya – Sidoarjo

Pada dimensi kehandalan, pelayanan yang sama kepada penumpang dan kesesuaian waktu tembuh menjadi harapan tertinggi responden dengan nilai 3,62. Begitu pula dengan realitas menurut responden. Kedua poin di atas juga paling tinggi nilainya 3,52. Kehandalan waktu tempuh merupakan faktor yang dicari oleh konsumen transportasi. Moda transportasi darat sulit mendapatkan kehandalan karena padatnya jalur darat Surabaya – Sidoarjo. Dari eksperimen peneliti dengan menumpang KRD Surabaya – Sidoarjo, memang sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. Sayangnya beberapa kali harus berhenti cukup lama di stasiun karena menunggu kereta dari jalur sebaliknya untuk lewat.

4.2.3 Dimensi Daya Tanggap

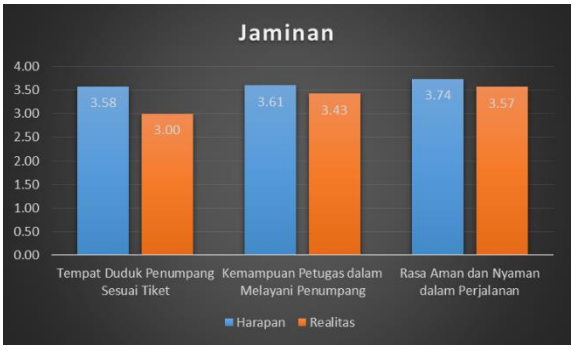


Gambar 7 Perbandingan Harapan dan Realitas Dimensi Daya Tanggap Standar Pelayanan Minimum KRD Surabaya – Sidoarjo

Pada dimensi daya tanggap, harapan terbesar responden terletak pada respon petugas dalam melayani penumpang. Angka yang diharapkan sebesar 3,61. Realitas tertinggi juga ada pada poin ini. Nilai realitas kemudahan mendapatkan informasi pemberhentian angkanya cukup jauh di bawah harapannya, yaitu 3,09. Responden merasa bahwa informasi yang disampaikan melalui speaker tidak cukup jelas. Di dalam kereta juga tidak ada layar yang menunjukkan posisi kereta sedang ada di mana seperti halnya pada KRL atau MRT. Informasi ini dirasa penting karena penumpang berharap bisa turun sesuai tujuan.

Keberadaan petugas yang melayani penumpang prioritas juga mendapat nilai realitas yang berbeda jauh dengan harapan. Pada kereta ini bukan tidak ada petugas, namun peneliti melihat tidak ada kursi prioritas seperti halnya moda kereta KRL atau MRT.

4.2.4 Dimensi Jaminan

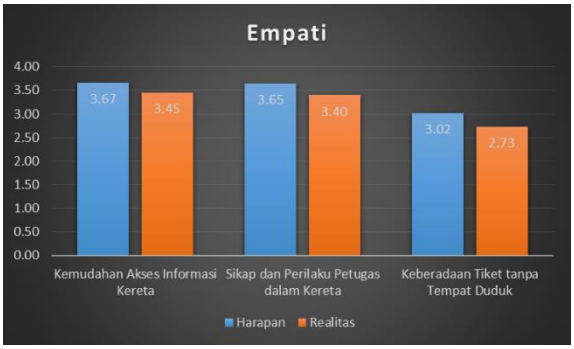


Gambar 8 Perbandingan Harapan dan Realitas Dimensi Jaminan Standar Pelayanan Minimum KRD Surabaya – Sidoarjo

Rasa aman dan nyaman dalam perjalanan menjadi harapan terbesar responden pada dimensi jaminan. Realitasnya memang menurut responden naik KRD Surabaya – Sidoarjo dirasa aman dan nyaman. Hasil survei menunjukkan nilai harapan pada rasa aman dan nyaman dalam perjalanan sebesar 3,74. Sedang realitasnya sebesar 3,57. Angka tempat duduk penumpang sesuai tiket mendapat angka yang cukup jauh dari harapan. Karena memang kereta ini tidak didesain dengan tempat duduk sesuai tiket. Bahkan KRD Surabaya – Sidoarjo juga menyediakan tempat berdiri penumpang.

Gambar 9 Tempat Duduk dan Pegangan Untuk Penumpang Berdiri Pada KRD Surabaya – Sidoarjo

4.2.5 Dimensi Empati



Gambar 10 Perbandingan Harapan dan Realitas Dimensi Empati Standar Pelayanan Minimum KRD Surabaya – Sidoarjo

Kemudahan akses informasi kereta menjadi harapan terbesar responden. Dengan nilai 3,67, item ini lebih tinggi dibanding sikap dan perilaku petugas dalam kereta. Akses informasi yang didapatkan juga mendapat penilaian positif oleh responden. Terbukti nilai realitasnya sebesar 3,45. Keberadaan tiket tanpa tempat duduk antara harapan dan realitas memang

nilainya paling rendah. Responden memahami karena KRD Surabaya – Sidoarjo memang kereta komuter yang digunakan untuk mengangkut penumpang dalam jarak pendek sebagai salah satu solusi kemacetan.

4. 3 Penilaian Kepuasan Penumpang

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan selisih nilai realitas terhadap nilai harapan pada setiap item. Tabel di bawah ini akan menunjukkan nilai *servqual* serta *Actual Servqual Score (ASC)* pada tiap-tiap dimensi yang ada.

Tabel 1. Nilai Servqual dan Actual Servqual Score

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Realitas	*Nilai Servqual*	*ASC*
1	Bukti Terukur	3,64	3,32	-0,32	91%
2	Kehandalan	3,60	3,48	-0,12	97%
3	Daya Tanggap	3,55	3,21	-0,34	90%
4	Jaminan	3,64	3,33	-0,31	92%
5	Empati	3,45	3,19	-0.25	93%
6	Rata-Rata	3,58	3,31	-0.27	92%

Dari tabel di atas tampak kondisi tingkat kepuasan penumpang. Dimana kondisi standar pelayanan minimum yang dipenuhi menurut responden sebanyak 92% dari harapan penumpang serta telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh PM No.63 Tahun 2019. Dimensi kehandalan menjadi kondisi paling baik. Sebaliknya daya tanggap menjadi dimensi paling jauh dari harapan dan perlu perbaikan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, operator perlu melakukan perbaikan. Khususnya dimensi daya tanggap yang memiliki nilai *Actual Servqual Score* paling rendah. Namun apabila dilihat dari indikator lebih detil, Kebersihan dan Kenyamanan dalam Kereta menjadi hal yang paling harus diperbaiki. Untuk kebersihan sudah bagus, namun jarak bangku, kaca, maupun peron perlu perbaikan agar kepuasan pelanggan meningkat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan pada KRD Surabaya - Sidoarjo dengan metode servqual, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan kondisi standar pelayanan minimum Kereta Api Diesel (KRD) Jalur Surabaya – Sidoarjo berdasarkan dimensi yang diharapkan penumpang terefleksi pada angka servqual maupun Actual *Servqual Score*. Berdasar angka servqual dimensi kehandalan menjadi dimensi yang paling mendekati harapan. Selanjutnya berturut-turut dimensi empati, jaminan, bukti terukur, serta daya tanggap berada pada posisi berikutnya. Angka Actual Servqual Score sebesar 92%. Perolehan ini menunjukkan bahwa pemenuhan pelayanan KRD Surabaya-Sidoarjo secara keseluruhan telah memenuhi 92% harapan penumpang dibandingkan sebelum menggunakan kereta tersebut.

KETERBATASAN DAN PENELITIAN LEBIH LANJUT

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya bisa mengembangkan penelitian tentang kepuasan pelanggan kereta api khususnya KRD Surabaya – Sidoarjo menggunakan pendekatan lain atau dasar hukum terbaru. Metode kualitatif juga bisa dijadikan sebagai alternative untuk meneliti kepuasan pelanggan kereta api.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya sebagai peneliti ingin menyampaikan beribu terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah membantu kami dalam menyelesaikan ini. Semoga hasil karya kami ini bermanfaat untuk seluruh pihak.

REFERENSI

[1] Budi Sugiarto Waloeya. "Pengukuran Tingkat Pelayanan Jalan Menggunakan Pendekatan Interaksi Model Tata Guna Lahan - Jaringan Jalan," 2021

[2] Febrianti, Atika, Sri Indriani, dan Emmalia Adriantantri. 2021. Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). E-ISSN : 2614-8382 Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri) Vol. 4 No. 1 (2021)

[3] Menteri Perhubungan RI. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum

[4] Rizal. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Industri Transportasi Massal dengan Metode SERVQUAL Studi Kasus Transjakarta Koridor VI (Ragunan- Kuningan). Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri. Depok. Universitas Indonesia.

[5] Lu, Shu-Ju, Hsiu-O Kao, Bao-Lin Chang, Shu-Ing Gong, Shu-Mei Liu, Shih-Chi Ku and Jih-Shuin Jerng. 2020. Identification of quality gaps in

healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: a prospective study at a medical center in Taiwan. https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8

[6] Sharifi, Tahereh, Seyede-Elahe Hosseini, Saeed Mohammadpour, Javad Javan-Noughabi, Hosein Ebrahimipour and Elahe Hooshmand. 2021. Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4

[7] Kumar, Mukesh, K. S. Sujit, Vincent Charles. 2018. Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2016-0176

[8] Singarimbun, M. & Effendi, S. Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi). LP3ES. Jakarta. 2012

[9] Boone, H.N. & Boone, D.A. Analyzing Likert Data. The Journal of Extension. 50. 1-5. https://joe.org/joe/2012april/tt2.php. 2012

[10] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

[11] Sugeng Dwi Hartantyo dan Hammam Rofiqi Agustapraja. "Analisa Kinerja KA Komuter Surabaya – Lamongan," UkaRsT VOL.2, NO.2 TAHUN 2018 p ISSN 2579-4620 e ISSN 2581-0855. 2018

[12] Menteri Perhubungan RI. (2017). No. KP 1110 Tahun 2017 Tentang Penugasan Kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Untuk Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Angkutan Orang Dengan Kereta Api Kelas Ekonomi Tahun Anggaran 2018.

[13] Tommy Setiawan Ruslim dan Mukti Rahardjo. "Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville" Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 2, Nomor 1, Maret 2016

[14] Teddy Kurniawan Bahar dan Ketut Dewi Martha Erli Handayeni. “Pola Pergerakan Komuting Sidoarjo-Surabaya,” 2020. JURNAL TEKNIK ITS Vol. 9, No. 1, (2020) ISSN: 2337-3539 (2301-9271 Print)

[15] Yilmaz, Veysel, Erkan Ari, Hüseyin Gürbüz. 2018. Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: an application of structural equation model, International Journal of Bank Marketing, https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2017-0037

[16] Altuntas, Serkan and Semih Kansu. An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement A case study. DOI 10.1108/K-04-2019-0269

[17] Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Ghalia Jakarta Indonesia