

Penggunaan Metode *Important Performance Analysis* dan Model Kano pada Penumpang Kereta Rel Listrik di Stasiun Bekasi

The Implementation of Important Performance Analysis and Kano Model on the Passengers of Commuter Line at Bekasi Railway Station

Ryco Pradhana Candra^{a,1}, Masjraul Hidayat^{b,2}, Suharto Abdul Majid^{c,3}, Prasadja Ricardianto^{d,4*}
^{a,b,c,d} Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia
¹rycodzi@gmail.com, ²rulihid@gmail.com, ³samtrisakti1531@gmail.com, ^{4*}ricardianto@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The purpose of this research is to maximize efforts in the innovation of Commuter Line services at Bekasi Station and know the service indicators that get the top priority to improve. The Importance Performance Analysis technique which is integrated with the Kano model is carried out because the increase in performance is always proportional to the increase in customer satisfaction, so a research was conducted at Bekasi station by integrating IPA and Kano models. Based on the result of the analysis of IPA integrated and Kano model there are four elements that need to be prioritized handlers, namely Bekasi Station officers can be reliable and reliable, Bekasi Station officers have competence and trust, Bekasi Station officers have good information, data and years in answering passenger questions, Bekasi Station provides good physical facilities. The whole element is in quadran I whose handler needs to prioritize its existence because it is this element that is considered very important by service users, but its performance is still not satisfactory and belongs to the category of the one dimensional, where for this need. Customer satisfaction has linear function with the performance of the product element.

Keywords : *service quality; satisfaction; commuter line; users; station*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaksimalkan upaya dalam inovasi pelayanan *Commuter Line* Stasiun Bekasi dan mengetahui indikator pelayanan yang mendapat prioritas utama untuk ditingkatkan. Teknik *Importance Performance Analysis* yang diintegrasikan dengan model Kano dilakukan karena peningkatan kinerja selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan pelanggan maka dilakukan penelitian pada stasiun Bekasi dengan mengintegrasikan IPA dan model Kano. Berdasarkan hasil analisis integrasi IPA dan model Kano terdapat empat unsur yang perlu diprioritaskan penanganannya, yaitu petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya, Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya, Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang, Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik. Keseluruhan unsur berada pada kuadran I yang penanganannya perlu diprioritaskan

keberadaannya karena unsur inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, akan tetapi kinerjanya masih belum memuaskan dan termasuk dalam kategori *one dimensional*, dimana untuk kebutuhan ini, Kepuasan pelanggan memiliki fungsi linier dengan performansi unsur produk.

Kata Kunci : kualitas pelayanan; kepuasan; pengguna; kereta api listrik; stasiun

A. Pendahuluan

Stasiun Bekasi saat ini merupakan stasiun dengan jumlah penumpang ke dua terbanyak pada wilayah Jabodetabek dalam melayani KRL. Dengan posisi saat ini maka pelayanan pada stasiun Bekasi harus optimal dan sesuai dengan standar aturan yang berlaku. Secara operasional stasiun Bekasi berbeda dengan stasiun dengan adanya *sidding track* (jalur ka simpang) yang dijadikan sebagai jalur utama atau digunakan oleh kereta api jarak jauh untuk melintas langsung di stasiun Bekasi. Mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) di stasiun yang terdapat dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 tahun 2015 tentang standar pelayanan minimum untuk angkutan orang dengan kereta api dan hasil pengamatan oleh penulis. Stasiun Bekasi dianggap masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena masih jauh dari harapan yang ada. Masih banyak kekurangan yang terjadi pada pelayanan Stasiun Bekasi.

Kekurangan yang masih saat ini yaitu Fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk. Seharusnya berdasarkan SPM yang berlaku yaitu fasilitas ruang tunggu dan tempat duduk tersedia di stasiun harus cukup untuk menampung pelanggan yang akan berpergian dengan kereta api melalui Stasiun Bekasi, akan tetapi masih banyak para pelanggan yang mengeluhkan mengenai fasilitas pelayanan ruang tunggu dan tempat duduk yang tersedia. Kecilnya tempat ruang tunggu, serta kurangnya jumlah tempat duduk untuk pelanggan menyebabkan banyak pelanggan yang duduk di lantai untuk menunggu jadwal keberangkatan kereta api.

Permasalahan juga terdapat pada pelayanan fasilitas toilet, fasilitas toilet yang ada pada stasiun minimalnya tersedia toilet pria sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan dua buah untuk toilet penyandang cacat; toilet wanita sebanyak 6 buah untuk toilet normal dan dua buah untuk toilet penyandang cacat, akan tetapi menurut data yang dimiliki stasiun Bekasi, toilet yang tersedia di stasiun bekasi hanya lima buah toilet normal untuk pria dan empat toilet normal untuk wanita, serta tidak tersedianya toilet bagi penyandang cacat yang menyebabkan para penyandang cacat sulit untuk menggunakan fasilitas toilet.

Pada fasilitas pelayanan ibadah terdapat juga kekurangan, pada SPM yang berlaku fasilitas ibadah seharusnya mencukupi minimal empat orang laki-laki dan 4 (empat) orang wanita. Sedangkan fasilitas pelayanan ibadah yang ada di stasiun Bekasi saat ini hanya mencukupi sekitar tiga sampai empat orang dan tidak ada pembatas yang jelas. Hal ini dirasakan kurang karena banyaknya penumpang yang ingin menunaikan ibadah menjadi tertunda. Selain itu kurang sigapnya dari petugas kereta api untuk menyampaikan informasi kereta api /KRL yang ada di tiap peron stasiun Bekasi.

Kecepatan pelayanan terutama pada pelayanan tiket masih belum terlihat efisien, Sebagian besar pelanggan yang ingin membeli tiket di stasiun Bekasi saat ini hanya disisi utara yang sudah dilengkapi dengan mesin pembelian tiket otomatis, sedangkan di sisi selatan harus melalui loket yang berjumlah empat namun menurut pemantauan hanya 2-3 yang dibuka, hal itu menyebabkan antrian yang panjang khususnya di pagi dan sore hari. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penumpang KRL Commuter Line di Stasiun Bekasi menunjukkan adanya keluhan penumpang. Peneliti telah melakukan penelitian awal yang bertujuan untuk mengetahui keluhan yang dirasakan oleh penumpang KRL di stasiun Bekasi, (Tabel 1).

Tabel 1. Keluhan Penumpang di Stasiun Bekasi tahun 2018

Unsur Layanan	Oktober	November	Desember	Rata-rata keluhan
Pelayanan Petugas Loket	8,57	16,16	7,69	10,81
Informasi Petunjuk yang tersedia sesuai dengan kebutuhan	11,43	2,04	18,75	10,74
Fasilitas yang tersedia (Parkir, ruang tunggu, toilet dan tempat ibadah)	5,71	10,1	12,31	9,37
Ketertiban dan Keamanan di Lingkungan Stasiun	2,86	6,06	10,94	6,62
Kebersihan dan Kenyamanan di Lingkungan Stasiun	2,86	3,03	7,69	4,53
Pelayanan Petugas Stasiun	1,89	2,15	2,3	2,11
Pelayanan Petugas Customer Care	1,75	2,05	2,57	2,12
Rata-rata	5,01	5,94	8,89	

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa sebanyak 5,01 % rata-rata keluhan penumpang pada bulan Oktober, 5,94 % pada bulan November, dan 8,89 % pada bulan Desember. Rata-rata keluhan per bulan tersebut menunjukkan bahwa penumpang yang mengisi kurangnya

pelayanan pada Stasiun kereta api terus meningkat dari bulan Oktober s/d Desember 2018. Data meningkatnya keluhan tersebut diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Data tersebut menyebabkan PT. KAI ingin mengetahui apa yang menyebabkan meningkatnya jumlah keluhan. berdasarkan data dan keterangan diatas peneliti ingin memfokuskan penelitian terhadap pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan di stasiun Bekasi.

Dari identifikasi masalah di atas, pertanyaan penelitian dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut; (1) Apa saja yang menjadi unsur kebutuhan pelanggan Stasiun Bekasi?, (2) Bagaimana rancangan alat ukur untuk mengevaluasi pelayanan Stasiun Bekasi?, (3) Bagaimana pengukuran layanan kualitas layanan Stasiun dengan menggunakan kuesioner *Importance Performance Analysis* dan Model Kano? dan (4) Bagaimana rekomendasi prioritas perbaikan layanan Stasiun Bekasi ?

Penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti seperti Sholihah, (2010) yang melakukan analisa kualitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun Bandung dengan metode IPA dan Kano model yang mana fokus penelitian tersebut pada penumpang kereta api jarak jauh yang melakukan perjalanan di stasiun Bandung dan hanya menggunakan metode IPA dan model Kano model. Penelitian selanjutnya mengenai kualitas layanan dan tingkat kepuasan penumpang KA di stasiun Bogor dengan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA Analysis) dilakukan oleh Riyanto & Riyanto, (2015). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Stasiun Bogor termasuk dalam kategori cukup puas, CSI sebesar 62%. Di samping itu terdapat lima unsur yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya, antara lain, ketersediaan jumlah toilet, ketersediaan dan kenyamanan ruang tunggu (*waiting room*) penumpang, kebersihan dan kenyamanan toilet, kenyamanan dan kemudahan naik/turun penumpang (peron) dan ketersediaan informasi dan pengumuman perjalanan kereta api.

Penelitian sejenis oleh Ruta & Malkhamah, (2014) dilakukan di stasiun Lempuyangan, Yogyakarta dengan menggunakan pendekatan Integrasi metode IPA Analysis dan model Kano. Temuan dalam penelitian ini adalah: CSI = 66%, dan terdapat enam buah unsur yang diprioritaskan perbaikannya, yaitu kelengkapan peralatan medis, ketersediaan ticketing dan loket pembayaran, ketersediaan dan kecukupan petugas security, ketersediaan dan kebersihan toilet, pembelian tiket yang mudah dan cepat serta ketepatan waktu berangkat dan tiba.

Penelitian selanjutnya oleh F. Indah, Susantono, & Riyanto, (2015) dimana fokus penelitian pada tingkat pelayanan transportasi yang berkesinambungan (*seamless service*) yang melalui stasiun Bekasi. Dalam kajiannya, mereka menggunakan teknik analitik kualitas

layanan (serqqual, dan Important-performance Analysis (IPA) yang respondennya adalah penumpang dari Jalur Komuter Jabodetabek. Hasilnya menunjukkan bahwa perilaku pilihan modal menuju dan dari stasiun (Mode Akses) serta dari stasiun ke tujuan (*Mode Egress*) dipengaruhi oleh 'Nilai Waktu' dan 'Biaya Transportasi'.

Penelitian selanjutnya oleh Saidah, (2017) dimana penelitian ini melakukan uji hipotesa pengaruh jadwal dan tariff terhadap kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya oleh Ardi, Mariam, & Widhi, (2016) dengan hasil analisis data yang diperoleh adalah kualitas pelayanan pada fasilitas dan petugas *Commuter Line Ticket Vending Machine* (C-VIM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen PT KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. Penelitian selanjutnya oleh Nurcahyanto & Marom, (2015) melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol dimana fokus penelitian pada penumpang kereta api jarak jauh. Berdasarkan hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan terdapat tujuh dari dua puluh tiga indikator dalam penelitian mereka yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan pelanggan yang memiliki minat tinggi tetapi pada tingkat implementasi rendah dapat ditemukan tingkat kepuasan pelanggan untuk sangat tidak memuaskan sampai tidak memuaskan.

Berdasarkan analisis atas kajian pustaka di atas maka penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti mempunyai karakteristik metode, objek dan lokasi penelitian yang berbeda karena mempunyai karakteristik penumpang yang berbeda yaitu penumpang KRL *Commuter*, dalam artian orang yang dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari pulang pergi menggunakan KRL.

B. Metode Penelitian

Objek penelitian ini adalah penumpang KRL di stasiun Bekasi yang, stasiun Kereta api Bekasi mempunyai fungsi sebagai tempat dan naik turun penumpang di kota Bekasi yang mempunyai peran strategis sebagai penunjang kaum urban menuju dan dari DKI Jakarta. Tempat Penelitian dilakukan di stasiun Bekasi sebagai lokasi studi, namun dalam pengambilan data, observasi, wawancara dan FGD dilakukan sesuai dengan lokasi masing-masing sumber data.

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan metode purposive karena orang-orang tersebut ahli dan kompeten di bidangnya dan dalam jabatannya mempunyai kaitan terhadap penelitian ini, yaitu satu orang dari Expert Perkeretaapian, tiga orang dari Ditjen Perkeretaapian, dua orang dari PT.KAI dan satu orang dari PT.KCI. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan perhitungan manual dengan Excell dan rumus

yang tersedia untuk menghitung nilai statistik yang terdiri dari; (1) Analisis Deskriptif; (2) Analisis *Importance Performance Analysis*; dan (3) Model Kano.

Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* merupakan suatu diagram yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y), dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor penilaian kinerja, sedangkan y merupakan rata-rata dari skor kepentingan pengguna jasa. Hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam kuadran yang ada di dalam diagram kartesius tersebut.

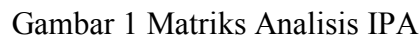
Dalam penelitian ini terdapat dua variable, yaitu variabel x dan variabel y dimana variabel x merupakan tingkat kualitas pelayanan berdasarkan kinerja, sedangkan variabel y merupakan tingkat kepentingan pengguna jasa. Selanjutnya, sumbu mendatar (x) diagram kartesius tersebut akan diisi oleh skor kinerja, sedangkan sumbu tegak (y) akan diisi oleh skor kepentingan pengguna jasa. Tingkat kepentingan adalah hasil perbandingan skor kepuasan dengan skor kepentingan. Penelitian ini menggunakan dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kepuasan atribut, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atribut.

Model Kano dikembangkan oleh Noriaki Kano pada 1984 membuat sebuah model untuk mengkategorikan unsur-unsur dari sebuah produk atau jasa berdasarkan seberapa baik unsur-unsur tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan (Kano, et al., 1984). Model Kano tidak mempunyai mekanisme untuk memprioritaskan unsur, tetapi memprioritaskan aturan $M > O > A > I$. Pada dasarnya metode Kano ini terdiri dari tiga kategori, tetapi terdapat respon dari pengguna jasa pada kategori *indifferent*, *questionable* dan *reverse*. Berikut ini adalah kategori Kano kebutuhan pelanggan yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan; (1) *The must be* atau *basic needs* (M); (2) *The one dimensional* atau *performance needs* (O); (3) *The attractive* atau *excitement needs* (A); (4) *Indifferent* (I); (5) *Questionable* (Q); dan (6) *Reverse* (R). Langkah-langkah penelitian dengan menggunakan model Kano melalui identifikasi unsur dan membuat kuesioner Model Kano.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

Untuk mengetahui unsur yang harus ditingkatkan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu yang termasuk ke dalam kategori prioritas utama dan prioritas rendah, maka dibuatlah matriks IPA, dimana nilai dari matriks IPA diperoleh dari hasil perpotongan antara skor rata-rata kinerja ($\bar{X}$) dan skor rata-rata kepentingan ($\bar{Y}$).



Kuadran I/A

- (1) Kuadran II/B, Kinerja unsur yang termasuk dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan penumpang;
- (2) Kuadran III/C, Keberadaan unsur yang berada dalam kuadran masih dianggap kurang penting bagi pelanggan dan kinerjanya termasuk dalam kategori biasa atau cukup.
- (3) Kuadran IV/D. Pelaksanaan kinerja unsur dalam kuadran ini dilakukan dengan sangat baik dan memuaskan, akan tetapi bagi pengguna jasa itu sendiri menganggap tidak terlalu penting terhadap keberadaan unsur ini.

92

Tabel 2 Operasionalisasi Aspek Kualitas Pelayanan Metode IPA

Aspek	Dimensi	Indikator	Ukuran Metode IPA
Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>reliability</i>)	a. Melakukan seperti yang dijanjikan b. Minat dalam memecahkan masalah pelanggan c. Harus memberi tahu kapan layanan akan dilakukan d. Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan e. Menuntut catatan kesalahan kembali	Kinerja: 1 = Tidak Baik 2 = Kurang Baik 3 = Netral 4 = Baik 5 = Sangat Baik
	Tanggapan (<i>responsiveness</i>)	a. Layanan yang tepat untuk pelanggan b. Melakukan layanan dengan benar pertama kali c. Selalu bersedia membantu pelanggan d. Tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Karyawan yang terpercaya b. Merasa aman dalam transaksi c. Konsisten dengan pelanggan d. Berpengetahuan luas	
	Empati (<i>empathy</i>)	a. Perhatian individu terhadap pelanggan b. Jam operasi yang nyaman c. Petugas memberikan bantuan pribadi d. Petugas memberikan pelayanan sepenuh hati e. Petugas memahami kebutuhan pelanggan	Kepentingan 1 = Tidak penting 2 = Kurang penting 3 = Netral 4 = Penting 5 = Sangat penting
		Bukti langsung (<i>tangible</i>)	
		a. Peralatan terbaru b. Fasilitas sarana prasarana yang baik c. Petugas tampil rapi dan bersih d. Layanan terhadap penumpang terlihat menarik	

2. Analisis Model Kano

a) Tabulasi Hasil Survei Model Kano

Data yang digunakan untuk menentukan unsur Kano adalah berupa data *functional* dan *disfunctional* yang diperoleh dari kuesioner yang telah disebar.

Tabel 3 Operasionalisasi Aspek Kualitas Pelayanan Metode Kano

Aspek	Dimensi	Indikator	Ukuran Metode Kano
Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>reliability</i>)	a. Melakukan seperti yang dijanjikan b. Minat dalam memecahkan masalah pelanggan c. Harus memberi tahu kapan layanan akan dilakukan d. Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan e. Menuntut catatan kesalahan kembali	Berfungsi: 1 = Suka 2 = Mengharapkan 3 = Netral 4 = Memberikan Toleransi 5 = Tidak Suka
	Tanggapan (<i>responsiveness</i>)	a. Layanan yang tepat untuk pelanggan b. Melakukan layanan dengan benar pertama kali c. Selalu bersedia membantu pelanggan d. Tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan	
	Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Karyawan yang terpercaya b. Merasa aman dalam transaksi c. Konsisten dengan pelanggan d. Berpengetahuan luas	
	Empati (<i>empathy</i>)	a. Perhatian individu terhadap pelanggan b. Jam operasi yang nyaman c. Petugas memberikan bantuan pribadi d. Petugas memberikan pelayanan sepenuh hati e. Petugas memahami kebutuhan pelanggan	Tidak Berfungsi 1 = Suka 2 = Mengharapkan 3 = Netral 4 = Memberikan Toleransi 5 = Tidak Suka
		Bukti langsung (<i>tangible</i>)	
		a. Peralatan terbaru b. Fasilitas sarana prasarana yang baik c. Petugas tampil rapi dan bersih d. Layanan terhadap penumpang terlihat menarik	

a) Analisis Kategori Model Kano

Berdasarkan kuesioner terhadap penumpang didapatkan analisa metode Kano (Tabel 4).

Tabel 4 Tabulasi Hasil Survei Model Kano

No	Kualitas Pelayanan	A	O	M	I	Q	R
1	Janji Stasiun Bekasi pasti ditepati, termasuk perjalanan yang aman, nyaman dan tepat waktu	15	37	26	12	0	0
2	Masalah penumpang diatasi dengan baik	47	21	8	14	0	0
3	Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya	15	20	12	43	0	0
4	Petugas Stasiun Bekasi tepat waktu	24	49	12	5	0	0
5	Stasiun Bekasi mempunyai dokumentasi yang akurat (CCTV, Ceklist Pembersihan Toilet)	14	29	35	12	0	0
6	Petugas Stasiun Bekasi memberikan pelayanan yang tepat kepada penumpang	15	12	23	40	0	0
7	Petugas Stasiun Bekasi melayani penumpang dengan segera	9	14	42	25	0	0
8	Petugas Stasiun Bekasi selalu bersedia menolong pelanggan	29	14	15	32	0	0
9	Petugas Stasiun Bekasi tidak selalu sibuk untuk melayani penumpang	11	21	35	23	0	0
10	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya	18	35	30	7	0	0
11	Aman dalam melakukan perjalanan dan transaksi dengan KAI dalam hal ini Stasiun Bekasi	15	10	22	43	0	0
12	Petugas Stasiun Bekasi selalu ramah dan sopan	6	16	46	22	0	0
13	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang	4	23	46	17	0	0
14	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi memberikan perhatian individu kepada penumpang	13	6	29	42	0	0
15	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi mempunyai waktu operasi yang sesuai/cocok dengan penumpang	15	8	27	40	0	0
16	Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal	9	2	26	53	0	0
17	PT KAI dan Stasiun Bekasi sungguh-sungguh memperhatikan penumpang	6	17	45	22	0	0
18	Petugas Stasiun Bekasi memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki kepedulian yang baik kepada penumpang	11	8	25	46	0	0
19	Adanya sarana kereta Commuterline di Stasiun Bekasi yang modern	25	16	20	29	0	0
20	Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik	15	41	10	24	0	0
21	Petugas Stasiun Bekasi berpenampilan baik dan menarik	1	0	31	58	0	0
22	Materi yang berkaitan dengan pelayanan menarik dan sesuai dengan yang ada di Stasiun Bekasi	5	3	47	35	0	0
TOTAL		322	402	612	644	0	0

Tabel 5 Analisis *Blauth's formula*

No	Kualitas Pelayanan	Total A+O+M	Total I+R+Q	Kategori
1	Janji Stasiun Bekasi pasti ditepati, termasuk perjalanan yang aman, nyaman dan tepat waktu	78	12	O
2	Masalah penumpang diatasi dengan baik	76	14	A
3	Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya	47	43	O
4	Petugas Stasiun Bekasi tepat waktu	85	5	O
5	Stasiun Bekasi mempunyai dokumentasi yang akurat (CCTV, Ceklist Pembersihan Toilet)	78	12	M
6	Petugas Stasiun Bekasi memberikan pelayanan yang tepat kepada penumpang	50	40	M
7	Petugas Stasiun Bekasi melayani penumpang dengan segera	90	25	M
8	Petugas Stasiun Bekasi selalu bersedia menolong pelanggan	90	32	A
9	Petugas Stasiun Bekasi tidak selalu sibuk untuk melayani penumpang	90	23	M
10	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya	83	7	O
11	Aman dalam melakukan perjalanan dan transaksi dengan KAI dalam hal ini Stasiun Bekasi	47	43	M
12	Petugas Stasiun Bekasi selalu ramah dan sopan	68	22	M
13	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang	73	17	O
14	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi memberikan perhatian individu kepada penumpang	48	42	M
15	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi mempunyai waktu operasi yang sesuai/cocok dengan penumpang	50	40	M
16	Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal	37	53	I
17	PT KAI dan Stasiun Bekasi sungguh-sungguh memperhatikan penumpang	68	22	M
18	Petugas Stasiun Bekasi memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki kepedulian yang baik kepada penumpang	44	46	I
19	Adanya sarana kereta Commuterline di Stasiun Bekasi yang modern	61	29	A
20	Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik	66	24	O
21	Petugas Stasiun Bekasi berpenampilan baik dan menarik	32	58	I
22	Materi yang berkaitan dengan pelayanan menarik dan sesuai dengan yang ada di Stasiun Bekasi	55	35	M

Sumber: Berger, Blauth, & Boger, (1993)

Hasil analisis dengan menggunakan *Blauth's formula* menunjukkan bahwa terdapat enam buah atribut termasuk dalam kategori *one dimensional* yaitu atribut ini memiliki fungsi linear dengan performansi atribut jika performansi tinggi maka kepuasan tinggi juga, tiga buah atribut termasuk kategori *attractive* yaitu kepuasan pengguna jasa akan berlipat ganda seiring dengan performansi atribut namun jika performansi turun tidak menyebabkan kepuasan turun, tiga buah atribut termasuk kategori *indifferent* yaitu ada atau tidaknya atribut

ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KRL dan 10 atribut kategori *Must be* yaitu pengguna KRL merasa tidak puas ketika performansi atribut rendah, tapi kepuasan pengguna jasa tidak akan meningkat melebihi area netral meski performansi atribut tinggi.

b) Hasil Pengolahan Data Model Kano

Dari tabulasi data model Kano maka koefisien kepuasan pengguna jasa tiap unsur dapat diketahui dengan menggunakan perhitungan rumus *extent of satisfaction and dissatisfaction*.

Tabel 6 *Extent of Satisfaction and Dissatisfaction*

No	Kualitas Pelayanan	Better	Worse
1	Janji Stasiun Bekasi pasti ditepati, termasuk perjalanan yang aman, nyaman dan tepat waktu	0.58	-0.70
2	Masalah penumpang diatasi dengan baik	0.76	-0.32
3	Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya	0.39	-0.36
4	Petugas Stasiun Bekasi tepat waktu	0.81	-0.68
5	Stasiun Bekasi mempunyai dokumentasi yang akurat (CCTV, Ceklist Pembersihan Toilet)	0.48	-0.71
6	Petugas Stasiun Bekasi memberikan pelayanan yang tepat kepada penumpang	0.30	-0.39
7	Petugas Stasiun Bekasi melayani penumpang dengan segera	0.26	-0.62
8	Petugas Stasiun Bekasi selalu bersedia menolong pelanggan	0.48	-0.32
9	Petugas Stasiun Bekasi tidak selalu sibuk untuk melayani penumpang	0.36	-0.62
10	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya	0.59	-0.72
11	Aman dalam melakukan perjalanan dan transaksi dengan KAI dalam hal ini Stasiun Bekasi	0.28	-0.36
12	Petugas Stasiun Bekasi selalu ramah dan sopan	0.24	-0.69
13	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang	0.30	-0.77
14	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi memberikan perhatian individu kepada penumpang	0.21	-0.39
15	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi mempunyai waktu operasi yang sesuai/cocok dengan penumpang	0.26	-0.39
16	Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal	0.12	-0.31
17	PT KAI dan Stasiun Bekasi sungguh-sungguh memperhatikan penumpang	0.26	-0.69
18	Petugas Stasiun Bekasi memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki kepedulian yang baik kepada penumpang	0.21	-0.37
19	Adanya sarana kereta Commuterline di Stasiun Bekasi yang modern	0.46	-0.40
20	Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik	0.62	-0.57
21	Petugas Stasiun Bekasi berpenampilan baik dan menarik	0.01	-0.34
22	Materi yang berkaitan dengan pelayanan menarik dan sesuai dengan yang ada di Stasiun Bekasi	0.09	-0.56

Berdasarkan nilai *better* dan *worse* pada tabel 5, dapat diketahui nilai unsur mana yang sangat berpengaruh terhadap kenaikan dan penurunan tingkat kepuasan pengguna jasa

Stasiun Bekasi. Unsur “Janji Stasiun Bekasi pasti ditepati, termasuk perjalanan yang aman, nyaman dan tepat waktu” pada kolom better dapat dibaca bahwa kenaikan kepuasan konsumen mencapai 58% jika pihak penyedia jasa dapat memenuhinya, sedangkan pada kolom worse dapat dibaca jika pada unsur ini penurunan kepuasan konsumen mencapai 70% jika pihak penyedia jasa tidak dapat memenuhinya. Beberapa penelitian mengenai model KANO telah dilakukan oleh Tan & Shen, (2000); Fuchs & Weiermair, (2003); Chen, Sha, & Yang, (2005); Miculic, (2007) sangat mendukung kajian dengan Model KANO pada penelitian ini. Model Kano ini telah diverifikasi sehingga dapat diterapkan pada pengukuran kepuasan kerja (Lee, Ho, & Liang, 2006).

3. Integrasi IPA dan Model Kano

Tujuan dari penggabungan kedua model ini adalah dimaksudkan untuk mengetahui unsur mana di model IPA yang memiliki prioritas perbaikan dan juga unsur mana yang dalam model Kano diperlukan perbaikan.

Tabel 7 Integrasi IPA dan Model Kano

No	Kualitas Pelayanan	Kuadran	Kategori	Keterangan
1	Janji Stasiun Bekasi pasti ditepati, termasuk perjalanan yang aman, nyaman dan tepat waktu	D/IV	O	Pertahankan
2	Masalah penumpang diatasi dengan baik	D/IV	A	Berlebihan
3	Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya	A/I	O	Perbaikan
4	Petugas Stasiun Bekasi tepat waktu	D/IV	O	Berlebihan
5	Stasiun Bekasi mempunyai dokumentasi yang akurat (CCTV, Ceklist Pembersihan Toilet)	B/II	M	Pertahankan
6	Petugas Stasiun Bekasi memberikan pelayanan yang tepat kepada penumpang	C/III	M	Perbaikan
7	Petugas Stasiun Bekasi melayani penumpang dengan segera	D/IV	M	Pertahankan
8	Petugas Stasiun Bekasi selalu bersedia menolong pelanggan	D/IV	A	Berlebihan
9	Petugas Stasiun Bekasi tidak selalu sibuk untuk melayani penumpang	D/IV	M	Pertahankan
10	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya	A/I	O	Perbaikan
11	Aman dalam melakukan perjalanan dan transaksi dengan KAI dalam hal ini Stasiun Bekasi	D/IV	M	Pertahankan
12	Petugas Stasiun Bekasi selalu ramah dan sopan	C/III	M	Perbaikan
13	Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang	A/I	O	Perbaikan
14	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi memberikan perhatian individu kepada penumpang	D/IV	M	Pertahankan
15	PT KAI khususnya Stasiun Bekasi mempunyai waktu operasi yang sesuai/cocok dengan penumpang	D/IV	M	Pertahankan

No	Kualitas Pelayanan	Kuadran	Kategori	Keterangan
16	Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal	A/I	I	Berlebihan
17	PT KAI dan Stasiun Bekasi sungguh-sungguh memperhatikan penumpang	D/IV	M	Pertahankan
18	Petugas Stasiun Bekasi memahami kebutuhan pelanggan dan memiliki kepedulian yang baik kepada penumpang	B/II	I	Berlebihan
19	Adanya sarana kereta Commuterline di Stasiun Bekasi yang modern	B/II	A	Pertahankan
20	Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik	A/I	O	Perbaikan
21	Petugas Stasiun Bekasi berpenampilan baik dan menarik	A/I	I	Berlebihan
22	Materi yang berkaitan dengan pelayanan menarik dan sesuai dengan yang ada di Stasiun Bekasi	B/II	M	Pertahankan

Model tersebut digabungkan, karena peningkatan kinerja unsur tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menyebabkan sumber daya yang sia-sia. Berdasarkan hasil integrasi diketahui bahwa terdapat empat buah yang perlu diprioritaskan penanganannya, yaitu unsur 3, 10, 13 dan, 20 Untuk kinerja yang perlu dipertahankan terdapat pada unsur 1, 5, 7, 9, 11, 14, 15, 17, 19 dan 22. Perbaikan dengan prioritas perbaikan rendah terdapat pada unsur 6 dan 12. Unsur yang kinerjanya dinilai berlebihan karena pelaksanaannya sudah baik, namun keberadaan unsur ini dirasa tidak begitu penting oleh pengguna jasa terdapat pada unsur 2,4, 8, 16, 18 dan 21. Beberapa penelitian telah dilakukan oleh Sholihah, (2010); Ruta & Malkhamah, (2014), sangat mendukung kajian integrasi IPA dan Model Kano pada penelitian ini.

4. Usulan Perbaikan Utama Kualitas Pelayanan Stasiun Bekasi

Dimana keseluruhan unsur berada pada kuadran I yang penanganannya perlu diprioritaskan keberadaannya karena unsur inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, akan tetapi kinerjanya masih belum memuaskan dan termasuk dalam kategori *one dimensional*, dimana untuk kebutuhan ini, kepuasan pelanggan memiliki fungsi linier dengan performansi unsur produk. Performansi unsur produk yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Dari hasil perhitungan *gap*, terlihat bahwa prioritas perbaikan unsur tetap sama pada saat dilakukan analisis integrasi antara IPA dan model Kano, dengan urutan berdasarkan unsur yang mempunyai nilai negatif yang paling besar dengan urutan pertama, yaitu:

- a) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang (-1,42)

Pada saat jam sibuk, para pengguna KRL sangat membutuhkan informasi terkait jadwal keberangkatan dan posisi KRL, namun berdasarkan wawancara dan kuesioner

yang diberikan kepada pengguna jasa, didapati bahwa petugas di stasiun kurang dapat memberikan informasi yang cepat dan benar, sehingga diperlukan pengawasan, pelatihan dan sosialisasi terkait perjalanan KRL di stasiun Bekasi.

b) Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya (-1,30)

Pengguna Jasa di Stasiun Bekasi berdasarkan kuesioner dan wawancara membutuhkan informasi dan kehadiran petugas jika ada hal yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, seperti ketika ada yang kecopetan, pingsan ataupun penumpang prioritas yang membutuhkan pendampingan. Namun masih dirasa kurang memenuhi kebutuhan tersebut di stasiun Bekasi, sehingga diperlukan adanya perbaikan untuk unsur ini sesegera mungkin.

c) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya (-1,27)

Unsur ini dapat diartikan dengan adanya petugas di stasiun baik masinis, petugas keamanan, petugas pengawal Kereta Api, dan petugas pelayanan kereta adalah petugas yang mempunyai kompetensi, karena dirasa pengguna KRL hal tersebut sangat penting terkait keselamatan.

d) Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik (-1,03)

Fasilitas fisik tidak luput dari kebutuhan penumpang yang disampaikan dalam penelitian ini, berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang disampaikan kepada penumpang disimpulkan bahwa terdapat kekurangan fasilitas yang dibutuhkan yaitu : Musholla, masih adanya KA jarak jauh yang berhenti menghalangi jalan keluar/masuk, minimnya CCTV, terdapat pagar pembatas di peron antara jalur 1 dan 2 sehingga jalan penumpang menjadi lebih sempit, dan fasilitas tapin/tapout yang dirasa kurang sehingga pada jam sangat peak baik pulang atau berangkat terdapat antrean yang sangat panjang dan lama, terlebih ketika pulang yang antreannya sampai kepada jalur kereta yang dilalui (jalur 4) yang sangat berbahaya jika Kereta Api Melintas.

e) Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal (-1,01)

Perhatian kepada penumpang memang sulit untuk dilakukan secara personal, namun berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada penumpang bahwa, perhatian itu diperlukan oleh para penumpang prioritas yang butuh pendampingan. Dan saat ini petugas di stasiun Bekasi kurang memperhatikan hal itu.

5. Wawancara

Untuk *research question*, pengambilan data adalah dengan melakukan wawancara. Informan dalam kegiatan wawancara ini adalah para pakar/ahli di dalam instansi dan lingkup

pekerjaan yang terkait dengan operasional KRL di stasiun Bekasi. Sebanyak sembilan informan yang terdiri dari satu informan ekspert di bidang perkeretaapian, empat informan dari regulator dan empat informan dari operator.

Untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam indikator pelayanan penumpang KRL di stasiun Bekasi, dilakukan wawancara kepada informan yang menentukan kualitas pelayanan penumpang KRL di stasiun Bekasi, yaitu; (1) Wakil Kepala Stasiun Bekasi; (2) Petugas Keamanan stasiun Bekasi; (3) Petugas jaga *gate/passenger service*; dan (4) Petugas Kebersihan. Sedangkan dari pihak regulator diwawancarai Kepala Seksi Angkutan Penumpang dan staf Seksi Angkutan Penumpang, yaitu Kepala Seksi Angkutan Penumpang; dan Staf Seksi Angkutan Penumpang. Setelah melakukan wawancara dengan pihak regulator yaitu Direktorat Jenderal Perkeretaapian selanjutnya dilakukan wawancara mendalam kepada expert, Ketua Masyarakat Kereta Api (MASKA) sekaligus mantan Direktur Jenderal Perkeretaapian dan Dosen Teknik Perkeretaapian di Universitas Mercubuana.

6. Focus Group Discussion (FGD)

Diskusi kelompok terarah atau Focus Group Discussion (FGD) dilaksanakan dalam rangka melakukan validasi hasil analisis IPA dan KANO, yang mencakup tingkat pelayanan terhadap penumpang KRL. Pokok bahasan dalam pelaksanaan FGD meliputi pembahasan terkait gambaran pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan minimum di stasiun Bekasi, penerapan SOP pelayanan kepada penumpang dan langkah untuk meningkatkan pelayanan, serta pembahasan terkait rekomendasi dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap penumpang KRL di stasiun Bekasi. Focus Grup Discussion (FGD) dilaksanakan dalam 2 tahap, pertama dilaksanakan FGD pada kelompok regulator, dengan peserta sebanyak 5 orang terdiri dari informan/pakar yang mewakili bidang angkutan, perencanaan, prasarana dan hukum. FGD kedua dilaksanakan pada kelompok operator, dengan peserta sebanyak empat orang terdiri dari informan/pakar yang mewakili bidang pelayanan, operasional, dan keamanan.

7. Integrasi IPA dan Metode Kano

Pengolahan data kuesioner IPA dan Metode Kano dilakukan dengan penggunaan rumus excel dan penggunaan spss untuk diagram kartesius, dalam kuesioner terdapat 22 unsur yang mewakili aspek operasional. Dari hasil perhitungan excel tersebut, terlihat bahwa prioritas perbaikan unsur tetap sama pada saat dilakukan analisis integrasi antara IPA dan

model Kano, dengan urutan berdasarkan unsur yang mempunyai nilai negatif yang paling besar dengan urutan pertama, yaitu:

- a) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang (-1,42)

Pada saat jam sibuk, para pengguna KRL sangat membutuhkan informasi terkait jadwal keberangkatan dan posisi KRL, namun berdasarkan wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa, didapati bahwa petugas di stasiun kurang dapat memberikan informasi yang cepat dan benar, sehingga diperlukan pengawasan, pelatihan dan sosialisasi terkait perjalanan KRL di stasiun Bekasi.

- b) Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya (-1,30)

Pengguna Jasa di Stasiun Bekasi berdasarkan kuesioner dan wawancara membutuhkan informasi dan kehadiran petugas jika ada hal yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, seperti ketika ada yang kecopetan, pingsan ataupun penumpang prioritas yang membutuhkan pendampingan. Namun masih dirasa kurang memenuhi kebutuhan tersebut di stasiun Bekasi, sehingga diperlukan adanya perbaikan untuk unsur ini sesegera mungkin.

- c) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya (-1,27)

Unsur ini dapat diartikan dengan adanya petugas di stasiun baik masinis, petugas keamanan, petugas pengawal Kereta Api, dan petugas pelayanan kereta adalah petugas yang mempunyai kompetensi, karena dirasa pengguna KRL hal tersebut sangat penting terkait keselamatan.

- d) Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik (-1,03)

Fasilitas fisik tidak luput dari kebutuhan penumpang yang disampaikan dalam penelitian ini, berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang disampaikan kepada penumpang disimpulkan bahwa terdapat kekurangan fasilitas yang dibutuhkan yaitu : Musholla, masih adanya KA jarak jauh yang berhenti menghalangi jalan keluar/masuk, mininya CCTV, terdapat pagar pembatas di peron antara jalur 1 dan 2 sehingga jalan penumpang menjadi lebih sempit, dan fasilitas tapin/tapout yang dirasa kurang sehingga pada jam sangat peak baik pulang atau berangkat terdapat antrean yang sangat panjang dan lama, terlebih ketika pulang yang antreannya sampai kepada jalur kereta yang dilalui (jalur 4) yang sangat berbahaya jika Kereta Api Melintas.

- e) Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal (-1,01)

Perhatian kepada penumpang memang sulit untuk dilakukan secara personal, namun berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada penumpang bahwa,

perhatian itu diperlukan oleh para penumpang prioritas yang butuh pendampingan. Dan saat ini petugas di stasiun Bekasi kurang memperhatikan hal itu.

8. Wawancara dan FGD

Berdasarkan data wawancara yang ditindaklanjuti dengan FGD diperoleh beberapa masukan/rekomendasi dalam rangka peningkatan pelayanan penumpang KRL di stasiun Bekasi, sebagai berikut:

- a) Pelayanan kepada penumpang KRL agar dilaksanakan berdasarkan SOP internal masing-masing operator dan pihak regulator agar mengawasi pelaksanaan SOP tersebut untuk menciptakan pelayanan yang optimal;
- b) Pihak regulator akan melakukan revisi terkait standar pelayanan minimum yang mana disesuaikan dengan adanya operator lain seperti MRT Jakarta dan LRT Palembang yang lebih modern;
- c) Pihak PT.KAI dan PT.KCI akan melaksanakan proses seleksi/recrutment pegawai pihak ketiga secara ketat dan transparan untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas dan berintegritas;
- d) Direktorat Jenderal Perkeretaapian dalam membuat rencana pengembangan dan peningkatan stasiun Bekasi akan melihat kebutuhan pola operasi dan kebutuhan penumpang, sehingga kedepannya infrastruktur di stasiun Bekasi sesuai dengan kebutuhan;
- e) PT. KAI dan PT.KCI akan melaksanakan pelatihan dan pendidikan secara berkala dan bertahap kepada petugas di stasiun agar kemampuan dan pengetahuan petugas lebih baik dan lebih cakap, namun saat ini karena keterbatasan anggaran perusahaan akan dibuat skala prioritas.

9. Triangulasi

Pengujian keabsahan data dilakukan dengan membandingkan data antara informan, (Tabel 2).

Tabel 8 Pengujian Informasi

No	Pernyataan Informan (Operator)	Pernyataan Informan (Regulator)	Pernyataan Informan (Expert)	Hasil
1.	SOP tentang pelayanan terhadap penumpang sudah ada	SOP sudah ada, namun belum ada pembaruan atau penyesuaian terhadap kondisi eksisting yang berubah	Sebaiknya SOP agar disesuaikan dengan perubahan kondisi yang ada dan pihak regulator sebaiknya melakukan pemantauan pelaksanaan SOP tersebut dan melakukan evaluasi jika perlu	Direktorat Jenderal Perkeretaapian agar melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP yang sudah ada.
2.	Saat ini tidak ada peningkatan fasilitas fisik di stasiun Bekasi karena akan dilakukan peningkatan yang masuk proyek DDT Manggarai – Cikarang	Peningkatan di stasiun Bekasi sebelumnya terdapat kendala lahan, namun saat ini sedang dilakukan penyelesaian dan akan dilakukan rencana kegiatan pada tahun ini	Pembangunan DDT di stasiun Bekasi agar memperhatikan kondisi eksisting yang berbeda dengan rencana desain pada tahun sebelumnya.	Pembangunan di stasiun Bekasi agar memperhatikan kondisi pola operasi dan pertumbuhan penumpang saat ini dan pihak stasiun Bekasi agar menjaga kualitas pelayan sesuai dengan SPM dan SOP yang ada sampai peningkatan proyek DDT
3.	SDM untuk pelayanan saat ini sedikit karena biaya besar dan perusahaan saat ini sedang membiayai proyek besar seperti LRT Jabodebek dan KA Bandara	SDM yang ada harus memiliki sertifikat yang bertujuan menjaga kualitas pelayanan dan agar disesuaikan dengan kondisi penumpang saat ini	Agar dilakukan skala prioritas untuk melakukan diklat kepada SDM yang ada dikarenakan keterbatasan anggaran yang ada	Direktorat Jenderal Perkeretaapian agar melakukan pengawasan terhadap peningkatan keahlian SDM Operator untuk menjamin kualitas pelayanan
4.	SPM terkait pelayanan penumpang di stasiun dirasa sudah lama (PM 48 tahun 2015)	Saat ini akan diusulkan untuk revisi PM 48 Tahun 2015	Agar regulator melakukan penyesuaian SPM dengan moda sarana lain (LRT, MRT, HST Jakarta – Bandung)	Pihak operator agar memberikan masukan terkait standar pelayan kepada penumpang di stasiun berdasarkan karakteristik moda masing-masing
5.	Saat ini belum dilakukan evaluasi internal terhadap SOP pelayanan yang ada	Saat ini tidak ada aturan yang mewajibkan operator untuk melakukan evaluasi secara internal	Agar dalam revisi peraturan terkait mengakomodir pihak operator memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi berkala secara internal	Revisi peraturan terkait pelayanan penumpang di stasiun menyesuaikan

Berdasarkan analisis pembahasan diatas, maka secara teoritis dan penelitian terdahulu yang menggunakan model Kano dan IPA, yaitu Ruta & Malkhamah, (2014); Indah et al., (2015), sangat menunjang kajian mengenai pelayanan *Commuter Line* Stasiun Bekasi.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan model Kano menggunakan *Blauth's formula*, menunjukkan bahwa unsur yang berada pada kategori *one dimensional* (performansi unsur yang tinggi menghasilkan kepuasan pengguna KRL yang tinggi pula); (1) Janji Stasiun Bekasi pasti ditepati, termasuk perjalanan yang aman, nyaman dan tepat waktu; (2) Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya; (3) Petugas Stasiun Bekasi tepat waktu; (4) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya; (5) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang; dan (6) Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik.

Hasil analisis menggunakan metode IPA menunjukan bahwa unsur-unsur berada pada kuadran I unsur yang berada dalam kuadran ini perlu diprioritaskan perbaikannya, karena keberadaan unsur-unsur inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, akan tetapi kinerjanya masih belum memuaskan sebagai berikut; (1) Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya; (2) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya; (3) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang; (4) Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik; (5) Petugas Stasiun Bekasi berpenampilan baik dan menarik; (5) Petugas Stasiun Bekasi memberikan perhatian personal dan (6) Integrasi IPA dan model Kano.

Berdasarkan hasil integrasi, terdapat empat buah unsur yang perlu diprioritaskan penanganannya, yaitu: (1) Unsur Petugas Stasiun Bekasi dapat diandalkan dan terpercaya; (2) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai kompetensi dan terpercaya; (3) Petugas Stasiun Bekasi mempunyai informasi, data dan pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan penumpang; (4) Stasiun Bekasi memberikan fasilitas fisik yang baik.

Keseluruhan unsur berada pada kuadran I yang penanganannya perlu diprioritaskan keberadaannya karena unsur inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, akan tetapi kinerjanya masih belum memuaskan dan termasuk dalam kategori *one dimensional*, dimana untuk kebutuhan ini, kepuasan pelanggan memiliki fungsi *linier* dengan performansi unsur produk. Performansi unsur produk yang tinggi menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

E. Daftar Pustaka

Ardi, F. F., Mariam, I., & Widhi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Fasilitas dan Petugas Commuter Line Ticket Vending Machine (C-Vim) Terhadap Kepuasan Konsumen PT. KAI Commuter Jabodetabek di Stasiun Pondok Cina. *Epigram*, 13(2). <https://doi.org/10.32722/epi.v13i2.816>

- Berger, C., Blauth, R., & Boger, D. (1993). Kano methods for understanding customer-defined quality. *Hinshitsu: Journal of the Japanese Society for Quality Control*, Fall, 3–35.
- Chen, Y. H., Sha, D. Y., & Yang, C. H. (2005). Attractive quality creation via the Kano-CKM model. *Journal of Quality*, 12(4), 285 – 298.
- Fuchs, M., & Weiermair, K. (2003). New perspectives of satisfaction research in tourism destinations. *Tourism Review*, 58(3), 6-14.
- Indah, F., Susantono, B., & Riyanto, B. (2015). Analysis of Sustainable Transportation Service Levels (Case Study: Journey of Jabodetabek Commuter through Bekasi Train Station). *Journal of Regional & City Development*, 11(3), 313-327. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i3.10856>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Hinshitsu, The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 39–48.
- Lee, Y. C., Ho, L. H., & Liang, C. H. (2006). Using Kano's model to evaluate employee satisfaction—as applied for Taiwanese high-tech industry. *The Journal of Global Business Management*, 2(2), 160-7.
- Miculic, J. (2007). *A Review of its Application in Marketing Research from 1984 to 2006*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/228434290_The_Kano_model-A_review_of_its_application_in_marketing_research_from_1984-2006
- Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v4i2.8253>
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B. (2015). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *JURNAL PEMBANGUNAN WILAYAH & KOTA*, 11(4), 391–402. <https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>
- Ruta, K. S., & Malkhamah, S. (2014). *Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Retrieved from <https://repository.ugm.ac.id/128327/>
- Saidah, D. (2017). Kualitas Pelayanan Commuter Line Service Quality of Commuter Line. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 4(1), 51–58.
- Sholihah, N. M. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Berdasarkan Model Importance Performance Analysis (IPA) Dan Kano (Suatu Studi di Stasiun KA DAOP II Bandung)*. Universitas Widyatama. Retrieved from <https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/1486>
- Tan, K. C., & Shen, X. X. (2000). Integrating Kano's model in the planning matrix of quality function deployment. *Total Quality Management*, 11(8), 1141 – 1151.