

EVALUASI KINERJA OPERASIONAL KERETA API PROBOWANGI JURUSAN SURABAYA - PROBOLINGGO

Donny Kusuma Hemi Setiawan¹⁾, Rudy Santosa, ST., MT²⁾, Ir. Bambang Sujatmiko, MT³⁾

¹⁾Teknik, Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Dr. Soetomo,
Surabaya, Indonesia

Email: donkus.5000@gmail.com

²⁾Teknik, Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Dr. Soetomo,
Surabaya, Indonesia

Email: rudy.santosa@unitomo.ac.id

³⁾Teknik, Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Dr. Soetomo,
Surabaya, Indonesia

Email: bambang.sujatmiko@unitomo.ac.id

Abstract

Rail transportation has a big influence on urban community activities, such as in the city of Surabaya to Probolinggo and vice versa. With the train, it is hoped that it can meet the needs and demands of the community, especially train service users. The aim of this research is to analyze the difference between actual train arrivals and departures, analyze load factors, analyze travel time, and evaluate the operational performance of the Probowangi train. The method used to obtain actual data is the observation method or observing the performance of the Probowangi train in the field against the schedule, by means of a survey using a questionnaire tool. The population and sample are Probowangi train passengers. From the results of field observations, the highest load factor on the Probowangi train was 100% at Sidoarjo station. From the results of the analysis, it is known that the average travel time is 2 hours and 14 minutes for Surabaya - Probolinggo and vice versa, 1 hour and 59 minutes, according to predetermined standards because there is no delay from the 10% delay limit (according to SPM). Questionnaire data was analyzed using the Importance Performance Analysis (IPA) method, which resulted in the performance of services and facilities on the Probowangi train being appropriate and quite good according to the Minimum Service Standards (SPM) Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 63 of 2019.

Keywords: Transportation, Train, Evaluation Performance.

Abstrak

Angkutan transportasi kereta api sangat berpengaruh terhadap aktivitas masyarakat perkotaan, seperti di kota Surabaya menuju Probolinggo dan sebaliknya. Dengan adanya kereta api, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat khususnya pengguna jasa kereta api. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa selisih kedatangan dan keberangkatan aktual kereta api, menganalisa load factor, menganalisa waktu tempuh, dan mengevaluasi kinerja operasional kereta api probowangi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data aktual adalah metode observasi atau pengamatan kinerja kereta api probowangi dilapangan terhadap jadwal, dengan cara survey dengan alat bantu kuisioner. Populasi dan sampel adalah penumpang kereta api probowangi. Dari hasil pengamatan dilapangan Load factor tertinggi pada kereta api probowangi sebesar 100% di stasiun Sidoarjo. Dari hasil analisa diketahui waktu tempuh rata-rata yaitu 2 jam lebih 14 menit untuk tujuan Surabaya – Probolinggo dan untuk sebaliknya 1 jam lebih 59 menit, sesuai standar yang telah ditentukan karena tidak mengalami keterlambatan dari batas keterlambatan sebesar 10% (menurut SPM). Data kuisioner dianalisa dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), yang menghasilkan kinerja pelayanan dan fasilitas di kereta api Probowangi sudah sesuai dan cukup baik menurut Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019.

PEDOMAN UMUM

Transportasi merupakan sarana perkembangan yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian. Semakin pesatnya pertumbuhan perekonomian mengakibatkan tingginya permintaan perpindahan orang maupun barang. Untuk melayani mobilitas masyarakat antar kota tersebut diperlukan angkutan massal, yaitu angkutan kereta api yang dapat mengurangi beban lalu lintas yang sering menyebabkan kemacetan.

Seiring berjalannya waktu, kereta api di Indonesia terus mengalami jumlah peningkatan dibandingkan dengan kendaraan jalan raya seperti mobil pribadi, bus dan truk. Akan tetapi meskipun saat ini sudah jauh lebih baik, masih ada hal-hal yang menjadi gangguan serius jika tidak ditanggulangi. Salah satunya yaitu

masalah keterlambatan dan juga kepercayaan konsumen terhadap kereta api.

Laju aktivitas penduduk yang semakin tinggi, mengakibatkan masyarakat membutuhkan moda transportasi massal. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) selaku operator layanan perkeretaapian di Indonesia berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumennya, mulai dari kereta komuter jarak dekat, kereta api jarak jauh hingga kereta api bandara yang akhir-akhir ini semakin gencar dibangun.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur khususnya kota Surabaya berencana mengurai kemacetan di jalan raya dengan menerapkan konsep transportasi massal berbasis rel, dengan adanya KA Probowangi ini diharap dapat mengatasi permasalahan masyarakat yang melakukan perjalanan pulang-pergi di Surabaya – Probolinggo. Akan

tetapi permintaan konsumen melebihi kapasitas yang tersedia, yang akan berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, permasalahan dalam penelitian ini, apakah kinerja pelayanan KA Probawangi dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019. Sedangkan, tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja KA Probawangi menggunakan load factor (faktor muat), ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan, KA Probawangi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah survey dan pengumpulan data menggunakan data responden.

Studi Literatur

Literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain menjelaskan tentang kepustakaan dalam penyelesaian skripsi seperti buku acuan, peraturan-peraturan terkait, dan laporan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan skripsi ini.

Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan Data

Persiapan survei ini dilakukan 2 kali survei meliputi survei pendahuluan dan survei lapangan. Survei pendahuluan ini dilakukan guna untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam menentukan langkah-langkah pada survei lapangan. Maksud dan tujuan dari survei ini adalah :

1. Untuk memperkirakan waktu pelaksanaan survei lapangan sampai dengan selesai.
2. Untuk menyesuaikan metode survei yang dipersiapkan.
3. Untuk meneliti tingkat kesesuaian dan kelengkapan format kuisisioner yang akan dipergunakan untuk mencari data.
4. Untuk meneliti efektifitas dan efisiensi untuk para surveiior yang akan melakukan survei di lapangan.

Survei lapangan adalah survei yang dilakukan setelah survei pendahuluan berdasarkan revisi-revisi atas isi kuisisioner yang akan dilakukan. Persiapan survei lapangan memerlukan beberapa persiapan contohnya menyiapkan alat tulis seperti bolpoin, alat dokumentasi perjalanan berupa kamera handphone dan menyiapkan kuisisioner untuk di sebarakan ke penumpang Probawangi.

1. Data yang diperlukan
Beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Data wawancara
Data yang diperlukan saat wawancara pada penumpang untuk mengetahui karakteristik penumpang dan persepsi penumpang terhadap kinerja Kereta Api Probawangi adalah sebagai berikut:
 - Nama
 - Alamat
 - Jenis kelamin
 - Usia
 - Pekerjaan

- Maksud tujuan perjalanan
 - Stasiun tujuan
 - Ketepatan waktu berangkat & kedatangan
 - Pelayanan kereta api
 - Gangguan kenyamanan
- b. Data dari PT. Kereta Api DAOP VIII Surabaya
 - Panjang rute
 - Jadwal Keberangkatan
 - Waktu tempuh perjalanan

2. Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan untuk merencanakan isi, bentuk, dan format yang tepat agar data terkumpul secara kuantitatif dan kualitatif. Kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang mencakup data-data yang diperlukan. Beberapa hal yang perlu dilakukan untuk memperoleh kuesioner yang baik diantaranya:

- a. Merumuskan isi pertanyaan yang akan diajukan
- b. Menentukan susunan pertanyaan yang akan diajukan
- c. Menentukan format formulir isian

Data yang dikumpulkan dan terangkum pada kuesioner merupakan data primer. Metode pelaksanaan survey dan pengumpulan data untuk skripsi ini, dilakukan sebagai berikut:

Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapat dari pengamatan. Data ini didapat dengan cara pengamatan atau observasi. Untuk dapat melakukan survey perlu dilakukan perizinan terlebih dahulu terhadap instansi terkait, dalam hal ini adalah PT. Kereta Api DAOP VIII. Sebelum melakukan survey untuk mendapatkan data primer harus dipersiapkan form untuk pengisian waktu tempuh, waktu antara, dan dimensi pada gerbong kereta api Probawangi, serta peralatan penunjang survey. Data primer yang dikumpulkan berupa:

1. Data waktu tempuh aktual tiap-tiap stasiun
2. Data waktu kedatangan antar armada actual
3. Data kepuasan penumpang

Data Sekunder

Dalam pengerjaan skripsi ini, data sekunder yang digunakan adalah data yang terdapat di PT. Kereta Api DAOP VIII yang merupakan penanggung jawab operasi dari Kereta Api Probawangi, dan juga dari literatur dan internet yang berkaitan tentang kereta api Probawangi jurusan Surabaya – Probolinggo. Data-data yang nantinya dikumpulkan berupa:

1. Jadwal Perjalanan KA Probawangi Jurusan Surabaya – Probolinggo
2. Data Dimensi Gerbong (Load Factor)
3. Rute kereta api Probawangi jurusan Surabaya – Probolinggo.

Analisa Data dan Pembahasan

Analisa Prosentase Keandalan

Untuk mengetahui berapa nilai persentase keandalan dari kereta api Probawang jurusan Surabaya – Probolinggo ini, sehingga kesimpulan yang akan penulis tarik nantinya berdasarkan nilai persentase keandalan kereta api Probawang jurusan Surabaya – Probolinggo.

Analisa Waktu Tempuh

Untuk mengetahui berapa waktu tempuh ini dengan menjumlahkan berapa lama waktu tempuh dari satu stasiun ke stasiun berikutnya dari awal sampai ke stasiun akhir dan menambahkan lagi dengan waktu naik turun penumpang di tiap stasiun yang dilalui dari Surabaya menuju Probolinggo dan sebaliknya.

Analisa Selisih Waktu Kedatangan dan Keberangkatan

Selisih waktu kedatangan dan keberangkatan disetiap stasiun pemberhentian ini dapat dihitung dengan membandingkan waktu kedatangan aktual dan waktu keberangkatan aktual dibandingkan dengan waktu kedatangan rencana dan keberangkatan rencana.

Analisa Load Factor

Analisa load factor ini dilakukan untuk mengetahuinya berapa load factor tiap ruas stasiun yang dilalui harus dilakukan survey pencatatan berapa penumpang yang naik dan turun pada tiap stasiun, selanjutnya dijumlahkan penumpang yang berada pada stasiun pertama dengan penumpang yang naik di stasiun berikutnya dan di kurangi dengan penumpang yang turun di stasiun berikutnya tersebut. Hasil dari jumlah penumpang per stasiun itu dibagi dengan kapasitas penumpang pada 1 gerbong kereta api.

Analisis Data Kinerja Pelayanan Kereta Api

Metode tabulasi dan checklist digunakan dalam menganalisis data mengenai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Parameter yang digunakan sesuai kriteria yang terdapat dalam PM 63 Tahun 2019. Analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode Important Performance Analysis (IPA).

Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang Kereta Api Probawang Jurusan Surabaya – Probolinggo atau sebaliknya.

Penilaian Kinerja Pelayanan Kereta Api Probawang

Ringkasan kinerja pelayanan akan ditampilkan dalam bentuk tabel penilaian menggunakan checklist dalam parameter yang sudah memenuhi dan belum memenuhi kriteria berdasarkan PM. 63 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dapat diperoleh setelah melakukan analisis data. Sedangkan, saran berisi masukan-masukan

kepada pembaca atau pihak kereta api guna memperbaiki kinerja operasional kereta api berdasarkan dari hasil yang sudah di olah pada skripsi ini.

PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan tentang data-data yang telah didapat baik data primer maupun data sekunder, serta proses analisa dan pembahasan. Analisa dan pembahasan dalam bab ini adalah mengenai perhitungan waktu tempuh rata-rata KA Probawang, perhitungan selisih keterlambatan KA Probawang terhadap jadwal yang telah ditetapkan, Analisa load factor KA Probawang, evaluasi kinerja operasional KA Probawang jurusan Surabaya – Probolinggo maupun sebaliknya serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap KA Probawang berjumlah 100 responden, dimana 50% responden jurusan Surabaya – Probolinggo, dan 50% responden jurusan Probolinggo – Surabaya.

Analisa Load Factor

Load factor (LF) merupakan perbandingan antara jumlah penumpang yang diangkut dengan kapasitas tempat duduk yang disediakan, dinyatakan dalam persentase. Hasil analisis load factor dapat menunjukkan kemampuan kendaraan mengangkut penumpang dalam kapasitas maksimal kendaraan tersebut. Apabila load factor melebihi 100% maka dibutuhkan penambahan jumlah gerbong pada KA Probawang. Berikut ini perhitungan load factor KA Probawang berdasarkan standar yang ada. Nilai kapasitas penumpang dalam KA Probawang adalah 636 kursi duduk penumpang.

Berikut adalah salah satu contoh perhitungan kapasitas penumpang KA Probawang di stasiun Gubeng, Surabaya.

$$f = \frac{300}{636} \times 100\% = 47,2 \%$$

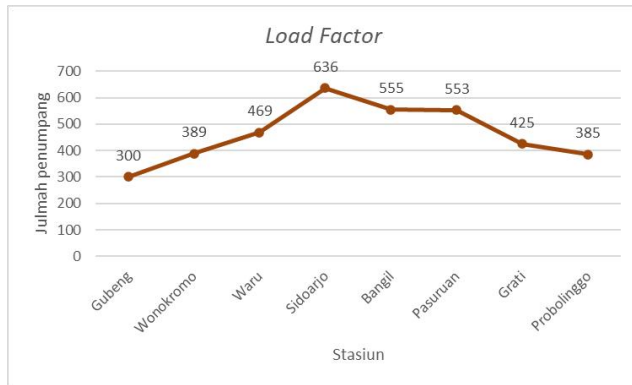
Perhitungan load factor berikutnya disetiap stasiun dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Hasil Survey Jumlah Penumpang (Pagi)

Data hasil survey jumlah penumpang KA Probawang						
No.	Stasiun	kapasitas	naik	turun	jumlah penumpang	load factor
1	Gubeng	636	300	0	300	47,2%
2	Wonokromo	636	89	0	389	61,2%
3	Waru	636	80	0	469	73,7%
4	Sidoarjo	636	167	0	636	100,0%
5	Bangil	636	40	121	555	87,3%
6	Pasuruan	636	95	97	553	86,9%
7	Grati	636	23	151	425	66,8%
8	Probolinggo	636	20	60	385	60,5%
LF rata - rata						73,0%

Sumber: Hasil Survey Tanggal 1 Februari 2023 (05:30)

Pada tabel 4.7 diatas didapatkan nilai LF tertinggi pada KA Probawang rute Surabaya – Probolinggo sebesar 100% dan rata-rata nilai LF sebesar 73%. LF mencapai 100%, sehingga di perlukan penambahan gerbong pada KA Probawang.



Gambar 1. Grafik Load Factor

Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Probwangi dengan Metode Importance Performance Analysis

Sebelum melakukan analisis Importance Performance Analysis (IPA), dapat dilakukan terlebih dahulu penentuan jumlah sampel yang dibutuhkan. Berdasarkan konsep presisi ukuran sampel dapat ditentukan dengan rumus yang sederhana (Solvin).

Menurut data dari PT. KAI pada tahun 2022 jumlah penumpang KA Probwangi sebesar 209.709 orang. Pada bulan Februari sebesar 9.834 orang.

$$n = \frac{N}{1 + (Nxe^2)}$$

$$n = \frac{9.834}{1 + (9.834 \times 0,1^2)}$$

$$n = 100$$

Setelah jumlah sampel ditentukan, maka dilakukan analisis Importance Performance Analysis (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja/kepuasan dan tingkat kepentingan penumpang kereta api Probwangi Jurusan Surabaya – Probolinggo dan sebaliknya. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja (Performance), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan (Importance).

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X}_i = Skor rata-rata kinerja (Performance) atribut ke-i

\bar{Y}_i = Skor rata-rata kepentingan (Importance) atribut ke-i

n = Jumlah responden (100)

Sebagai contoh perhitungan untuk atribut kenyamanan pada saat berada didalam kereta api. Berikut perhitungan rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut:

Rata-rata penilaian kinerja atribut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_{100}}{n} = \frac{4 + 4 + \dots + 4}{100} = \frac{443}{100} = 4,43$$

Rata-rata penilaian kepentingan atribut :

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} = \frac{Y_1 + Y_2 + \dots + Y_{100}}{n} = \frac{5 + 5 + \dots + 5}{100} = \frac{470}{100} = 4,70$$

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{X}_i}{m}$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{Y}_i}{m}$$

Keterangan:

$$\bar{\bar{X}}$$

= Rata-rata skor tingkat kinerja (Performance) semua atribut

$$\bar{\bar{Y}}$$

= Rata-rata skor tingkat kepentingan (Importance) semua atribut

m = Jumlah atribut = 15

Berikut perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut:

Rata-rata tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut:

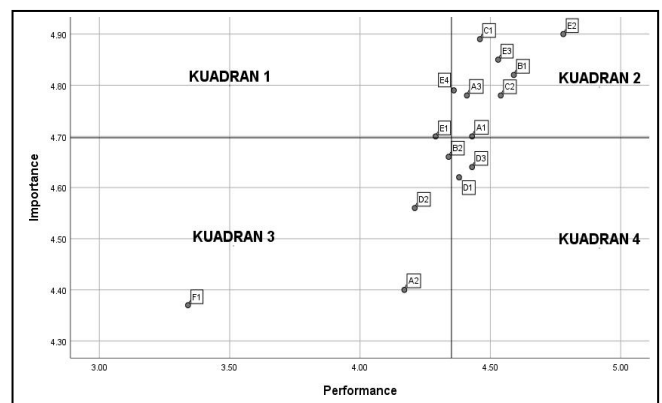
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{X}_i}{m} = \frac{\bar{X}_1 + \bar{X}_2 + \dots + \bar{X}_{15}}{m} = \frac{4,43 + 4,17 + \dots + 3,34}{15} = 4,35$$

Rata-rata tingkat kepentingan untuk keseluruhan atribut:

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{Y}_i}{m} = \frac{\bar{Y}_1 + \bar{Y}_2 + \dots + \bar{Y}_{15}}{m} = \frac{4,7 + 4,4 + \dots + 4,37}{15} = 4,70$$

Importance Performance Analysis (IPA)

Pada bagian ini dibahas mengenai pemetaan dari Performance (x) dan Importance (y) berdasarkan kepuasan penumpang Kereta Api Probwangi Jurusan Surabaya – Probolinggo dan sebaliknya. Hasil tersebut dibentuk matriks yang terdiri dari empat buah kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan. Berikut adalah data sebaran kinerja dan harapan:



Gambar 2. Diagram Kartesius Kuadran Analisa

Dari gambar diagram kartesius tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut

1. Kuadran I

Kuadran I (concentrate these) menunjukkan faktor atau atribut yang masih belum sesuai dengan yang harapan oleh penumpang, sehingga pihak Operasional Kereta Api Probowangi Jurusan Surabaya – Probolinggo harus bisa lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi faktor-faktor tersebut. Atribut yang ada pada kuadran I antara lain:

- a. Kemudahan mendapatkan tiket yang dilakukan secara langsung/by phone/online (Atribut E1)

2. Kuadran II

Kuadran II (keep up the good work) menunjukkan bahwa atribut sudah dianggap sesuai oleh penumpang. Faktor-faktor yang ada pada kuadran ini harus tetap dipertahankan karena faktor-faktor tersebut menjadikan Kereta Api Probowangi Jurusan Surabaya – Probolinggo unggul menurut para penumpang. Atribut yang ada pada kuadran II antara lain:

- a. Kenyamanan pada saat berada didalam kereta api (Atribut A1)
- b. Kebersihan dan kerapihan di dalam kereta api (Atribut A3)
- c. Keamanan didalam kereta dari kecelakaan dan tindak kriminalitas (Atribut B1)
- d. Ketersediaan peralatan penyelamat darurat (Atribut C1)
- e. Ketersediaan peralatan P3K (Atribut C2)
- f. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal dan frekuensi operasi kereta api dalam satu hari (Atribut E2)
- g. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai ongkos tiket dan cara pembayaran tiket kereta api (Atribut E3)
- h. Kemudahan mencari kursi sesuai nomer tiket (Atribut E4)

3. Kuadran III

Kuadran III (low priority) menunjukkan bahwa atribut yang ada pada kuadran tersebut bukanlah hal yang terlalu penting bagi para penumpang, serta pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil. Atribut yang ada pada kuadran III antara lain:

- a. Kenyamanan interior di dalam kereta (penerangan, tempat duduk, sirkulasi udara, AC, televisi, dsb) (Atribut A2)
- b. Petugas keamanan yang bersiaga (Atribut B2)
- c. Kesesuaian harga tiket dengan pelayanan selama dalam perjalanan yang penumpang peroleh (Atribut D2)
- d. Fasilitas bagi penumpang difable (Atribut F1)

4. Kuadran IV

Kuadran IV (possible overkill) menunjukkan atribut bukanlah hal yang penting, namun pengguna merasa penyedia jasa Operasional Kereta Api Probowangi Jurusan Surabaya – Probolinggo terlalu berlebihan dalam melakukan pelayanan seperti ini. Atribut yang ada pada kuadran IV antara lain:

- a. Kesesuaian waktu keberangkatan dan waktu sampai dengan jadwal yang telah ditentukan (Atribut D1)
- b. Kecepatan dalam memberikan pelayanan di dalam kereta api (Atribut D3)

Keterangan :

Berdasarkan hasil survey, menyatakan bahwa kepuasan penumpang Kereta Api Probowangi jurusan Surabaya – Probolinggo dan sebaliknya dominan di kuadran 2. Banyak faktor - faktor yang harus dipertahankan meliputi:

- a. Kenyamanan pada saat berada didalam kereta api (Atribut A1)
- b. Kebersihan dan kerapihan di dalam kereta api (Atribut A3)
- c. Keamanan didalam kereta dari kecelakaan dan tindak kriminalitas (Atribut B1)
- d. Ketersediaan peralatan penyelamat darurat (Atribut C1)
- e. Ketersediaan peralatan P3K (Atribut C2)
- f. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal dan frekuensi operasi kereta api dalam satu hari (Atribut E2)
- g. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai ongkos tiket dan cara pembayaran tiket kereta api (Atribut E3)
- h. Kemudahan mencari kursi sesuai nomer tiket (Atribut E4)

Tabel 2. Penilaian Analisis Responden

Atribut		Kepuasan	Harapan	\bar{X}_i	\bar{Y}_i
A1	Kenyamanan pada saat berada didalam kereta api	443	470	4.43	4.7
A2	Kenyamanan interior di dalam kereta (penerangan, tempat duduk, sirkulasi udara, AC, televisi, dsb)	417	440	4.17	4.4
A3	Kebersihan dan kerapihan di dalam kereta api	441	478	4.41	4.78
B1	Keamanan didalam kereta dari kecelakaan dan tindak kriminalitas	459	482	4.59	4.82
B2	Petugas keamanan yang bersiaga	434	466	4.34	4.66
C1	Ketersediaan peralatan penyelamat darurat	446	489	4.46	4.89
C2	Ketersediaan peralatan P3K	454	478	4.54	4.78
D1	Kesesuaian waktu keberangkatan dan waktu sampai dengan jadwal yang telah ditentukan	438	462	4.38	4.62
D2	Kesesuaian harga tiket dengan pelayanan selama dalam perjalanan yang penumpang peroleh	421	456	4.21	4.56
D3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan di dalam kereta api	443	464	4.43	4.64
E1	Kemudahan mendapatkan tiket yang dilakukan secara langsung/by phone/online	429	470	4.29	4.7
E2	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai jadwal dan frekuensi operasi kereta api dalam satu hari	478	490	4.78	4.9
E3	Kemudahan mendapatkan informasi mengenai ongkos tiket dan cara pembayaran tiket kereta api	453	485	4.53	4.85
E4	Kemudahan mencari kursi sesuai nomer tiket	436	479	4.36	4.79
F1	Fasilitas bagi penumpang difable	334	437	3.34	4.37
Total Jumlah Rata-rata Tiap Atribut				65.26	70.46
Grand Mean				4.35	4.70

Sumber: Hasil Survey Tanggal 1 Februari 2023

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional kereta api Probowangi dari segi waktu tempuh, waktu berhenti dan selisih kedatangan sudah sesuai dengan jadwal dari PT. KAI DAOP VIII. Dari segi load factor kereta api Probowangi mencapai LF tertinggi yaitu 100%, dan hasil analisis IPA (Importance Performance Analysis) menyatakan bahwa ada atribut yang perlu ditingkatkan yaitu kemudahan mendapatkan tiket yang dilakukan secara langsung/by phone/online. Dapat diartikan permintaan penumpang lebih banyak daripada penyedia jasa.
2. Kinerja pelayanan kereta api Probowangi sudah sesuai dengan SPM Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2019 tetapi ada beberapa atribut yang masih belum memenuhi SPM seperti terdapat kotak perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) di setiap gerbong kereta tetapi tidak semua gerbong memiliki kelengkapan P3K yang setara, tidak ada CCTV pada setiap gerbong, tidak ada tempat duduk difable dalam setiap gerbong kereta, tidak ada tempat khusus kursi roda dan tidak ada standar teknis sarana yang diberi stiker/penanda khusus kursi roda.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, ada beberapa saran untuk kinerja operasional Kereta Api Probowangi jurusan Surabaya – Probolinggo adalah sebagai berikut:

1. Petugas keamanan yang bersiaga ditingkatkan sehingga dapat memaksimalkan pelayanan pengangkutan penumpang dari Surabaya ke Probolinggo dan sebaliknya menurut Standar Pelayanan Minimum (SPM).
2. Bagi pihak petugas dimohon untuk mengecek dan mengisi ulang kotak P3K, agar penumpang tidak kesusahan mencari obat untuk kemungkinan mabuk kendaraan.
3. PT. KAI diharap menambah gerbong tambahan agar kebutuhan permintaan penumpang terpenuhi dan tidak harus menunggu 1 minggu sebelum keberangkatan penumpang (pemesananan tiket yang selalu habis dan baru bisa mendapatkan tiket dibeberapa hari berikutnya).
4. Saran dari penumpang lansia mohon untuk mengatur naik turunnya penumpang dan membantu penumpang lansia untuk naik kegerbong yang sesuai dengan tiket.

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 63 Tahun 2019 berisi tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- Abrori Hudi, Toyib.2017.”Analisis kinerja pelayanan kereta api komuter Prambanan Express II”.Solo. (<https://jurnal.uns.ac.id/matriks/article/view/36974>)
- A. D. May (1990), “Traffic Flow Fundamentals,” Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.

- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Salter,R.J. (1974), *Highway traffic analysis and design*, 107-124.
- Ario Ivano Nenepath,2016 “Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang – Purwokerto” Semarang: Universitas Diponegoro. (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkts/article/view/11688>.)
- Danny Indriani, 2016 “Kinerja Dua Kereta Api Kelas Ekonomi Lintas Layanan Semarang – Tegal, KA Kaligung dan KA Kamandaka” Yogyakarta: UGM. (<https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/97340>)
- Dania Sahfira 2021, “Kinerja Operasional Ka Bukit Serelo Dan Pelayanan Stasiun” Bekasi: Sekolah Tinggi Transportasi Darat. (<http://digilib.ptdisttd.ac.id/1024/>)
- El Hafizah, N.2022. “Evaluasi Kinerja operasional Kereta Komuter Surabaya-Bangil.” Surabaya: ITATS. (<http://ejurnal.itats.ac.id/jts/article/view/3027>)
- Farid Ahabab Aldila 2021, “Evaluasi Kinerja Angkutan Kereta Api Joglosemarkerto” Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia. (<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/37076>)
- Theresia M.C.A., 2021, “Evaluasi Kinerja Operasional Kereta Komuter Surabaya – Bangil” Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya. (<http://ejurnal.itats.ac.id/jts/article/view/3027>)