

Evaluasi Kualitas Pelayanan *Commuter Line* Berdasarkan Perspektif *Gender*

Thresya Chrisdiana Laia dan Siti Nurlaela

Departemen Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)

e-mail: nurlaela@urplan.its.ac.id

Abstrak—KRL atau *Commuter Line* merupakan transportasi umum andalan warga Jakarta dimana permintaan terhadap moda transportasi tersebut terus meningkat dilihat dari *trend* pengguna KRL yang terus bertambah selama lima tahun terakhir. Namun, KRL masih memiliki berbagai masalah dalam pelayanannya yang dapat mengancam keamanan dan kenyamanan penggunanya, khususnya perempuan sebagai kelompok yang cenderung lebih rentan. Evaluasi pelayanan KRL berdasarkan perspektif *gender* diperlukan untuk mengetahui kondisi real kualitas pelayanan KRL. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan PT. KCI sebagai operator KRL dalam upaya memenuhi kebutuhan setiap *gender*. Penelitian dilakukan dengan survei primer melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna KRL yang diolah menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja pelayanan KRL *Commuter Line* dan uji *Chi-Square* untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan penilaian kualitas berdasarkan *gender*. Selanjutnya, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk mencari aspek pelayanan prioritas sesuai perspektif *gender* yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Penelitian ini menghasilkan prioritas pelayanan KRL yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna KRL laki-laki dan perempuan masih berada pada kriteria “cukup puas” dimana tingkat kepuasan perempuan lebih rendah dari laki-laki. Terdapat perbedaan perspektif yang signifikan berdasarkan *gender* dalam penilaian kinerja pelayanan KRL dari 4 variabel berikut: penerangan stasiun, petugas berseragam, keberadaan CCTV stasiun, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan. Variabel keberadaan gerbong wanita dinilai berlebihan kinerjanya (kategori *overkill*) oleh laki-laki maupun perempuan. Adapun prioritas aspek pelayanan utama yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI menurut penilaian kinerja dan kepentingan dari laki-laki dan perempuan adalah manajemen frekuensi kereta dan CCTV pada stasiun.

Kata Kunci—*Commuter Line*, *Gender*, Pelayanan Jasa Transportasi.

I. PENDAHULUAN

TRANSPORTASI umum masih menjadi alternatif pemilihan moda untuk mobilisasi warga Jakarta dan sekitarnya, dimana KRL *Commuter Line* menjadi salah satu transportasi umum massal yang paling diminati. Besarnya minat masyarakat didukung dengan tarifnya yang terjangkau, bebas dari kemacetan, dan rutenya yang mencakup hingga daerah sekitar Jakarta. Permintaan terhadap KRL juga bertambah, dilihat dari *trend* pengguna KRL lima tahun terakhir yang terus meningkat, dengan jumlah penumpang sebesar 208.496.000 orang pada tahun 2014 yang persentasenya meningkat setiap tahun sebesar 1,13% hingga tahun 2018 menjadi sebesar 336.799.000 orang [1]. Namun,

besarnya peminat KRL tidak menutupi adanya masalah dalam pengoperasiannya. Tidak jarang ditemukan kasus penumpang yang sulit bergerak hingga pingsan akibat padatnya gerbong-gerbong kereta pada *rush hour*, kasus pencopetan, kasus “gangguan sarana” dari perjalanan KRL yang tercatat sudah terjadi sebanyak 156 kasus pada bulan Januari – Oktober pada tahun 2017 saja, serta masih belum ada jadwal yang pasti untuk waktu kedatangan kereta, terutama keterlambatan kereta pada stasiun transit seperti pada stasiun Manggarai. Menurut Komnas Perempuan, gerbong wanita yang dikhususkan bagi perempuan juga masih butuh dievaluasi akibat masalah intoleransi yang masih terjadi antar perempuan. Kasus pelecehan seksual pun masih banyak terjadi, PT. KCI mencatat terdapat pelaporan kasus sebanyak 20 pada tahun 2017 dan meningkat pada tahun 2018 yakni 34 kasus yang dilaporkan.

Masalah yang terjadi dalam KRL terus mengancam keamanan, kenyamanan, dan keselamatan pengguna KRL, khususnya perempuan, walaupun tetap tidak menutup kemungkinan bahwa masalah-masalah tersebut juga dapat terjadi pada penumpang KRL laki-laki. Namun, budaya patriarki memberikan konstruksi dan pola pikir bahwa laki-laki merupakan pihak yang gagah dan cenderung memiliki keleluasaan untuk melakukan apapun terhadap perempuan, dimana perempuan dianggap sebagai target yang lemah dan tidak berdaya [2]. Situasi kekerasan dan ancaman di ruang publik yang kerap dirasakan oleh perempuan membuat munculnya perbedaan pandangan dalam hal keamanan dan keselamatan dari perspektif laki-laki dan perempuan [3]. Kesetaraan *gender* dalam transportasi publik menjawab salah satu isu sosial kelompok marginal, dalam hal ini perempuan, agar transportasi publik yang berkelanjutan dapat tercapai. Evaluasi kualitas pelayanan KRL dari perspektif laki-laki dan perempuan diperlukan untuk mengetahui bagaimana kondisi *real* kualitas KRL, apakah terdapat perbedaan sudut pandang dan seberapa besar perbedaan tingkat kepuasannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan PT. KCI dalam upaya memenuhi kebutuhan setiap *gender*.

II. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

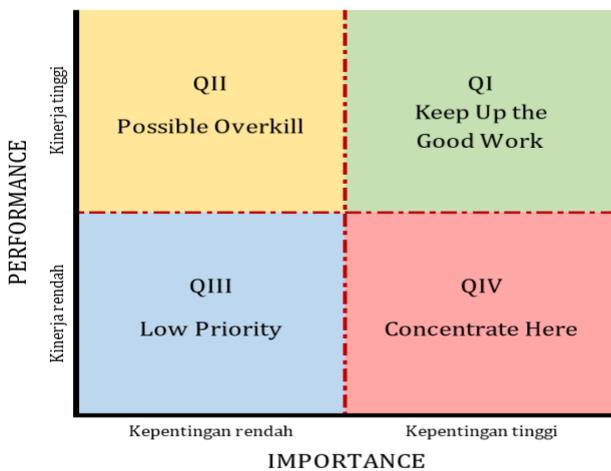
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif kombinasi (*mixed-methods*). Penelitian deduktif merupakan pendekatan yang mengambil kesimpulan dari sesuatu yang umum ke sesuatu yang lebih khusus. Metode *mixed-methods* dalam penelitian digunakan untuk memperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel,

Tabel 1. Variabel Penelitian

Indikator	Variabel
Security	Penerangan stasiun
	Petugas berseragam
	Petugas wanita
Reliability	Keberadaan CCTV stasiun
	Keberadaan CCTV kereta
	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan
	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
Safety	Manajemen jadwal kereta
Safety	Akses kereta
Comfort	Ruang kereta
Tangible	Kebersihan toilet
Assurance	Keberadaan gerbong khusus wanita

Tabel 2. Perbandingan Urutan Kepuasan Pelayanan

Urutan	Kepuasan Pelayanan	
	Laki-laki	Perempuan
1	Petugas berseragam	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan
2	Penerangan stasiun	Penerangan stasiun
3	Kebersihan toilet	Petugas berseragam
4	Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
5	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Kebersihan toilet
6	Manajemen jadwal kereta	Keberadaan gerbong wanita
7	Keberadaan gerbong wanita	Manajemen jadwal kereta
8	Akses kereta	Akses kereta
9	Keberadaan CCTV stasiun	Ruang kereta
10	Ruang kereta	Keberadaan CCTV stasiun
11	Keberadaan CCTV kereta	Keberadaan CCTV kereta
12	Petugas wanita	Petugas wanita



Gambar 1. Kuadran IPA.

dan objektif [4] yang dibedakan dalam pendekatan penelitian dan pengumpulan data.

Secara pendekatan, penelitian menggunakan deduktif positivisme yang merupakan metode kuantitatif, bersumber pada fakta empiris yang memiliki kebenaran umum berdasarkan panca indera yang dapat dirasakan, dimana ilmu yang dibangun berasal dari hasil pengamatan dengan didukung landasan teori [5]. Tetapi, dari metode pengumpulan data yang digunakan, survei primer yang berupa kuesioner disusun dengan teknik skala Likert. Penilaian dari responden memiliki pandangan yang subjektif, salah satu tujuan dari penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang persepsi responden dengan perspektif *gender*, sehingga cenderung interpretivisme atau kualitatif. Akan tetapi, penggunaan skala Likert pada penilaian kepuasan pengguna diberikan kriteria, dimana tiap skor memiliki parameternya sendiri, sehingga jawaban dari responden tetap diupayakan agar lebih objektif.

B. Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur dan hasil kajian pustaka mengenai pelayanan transportasi umum berkesetaraan *gender* dan Standar Pelayanan Minimum KRL, dirumuskan 12 variabel yang menjadi fokus dari objek penelitian. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

C. Metode Pengumpulan Data

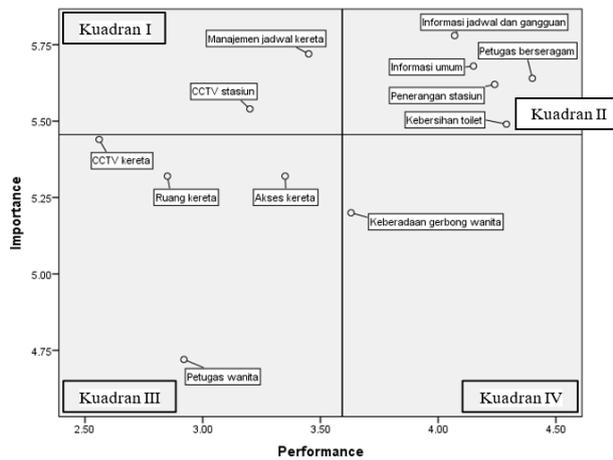
Secara umum, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei primer dengan kuesioner.

Tabel 3. Perbandingan Urutan Kepuasan Pelayanan

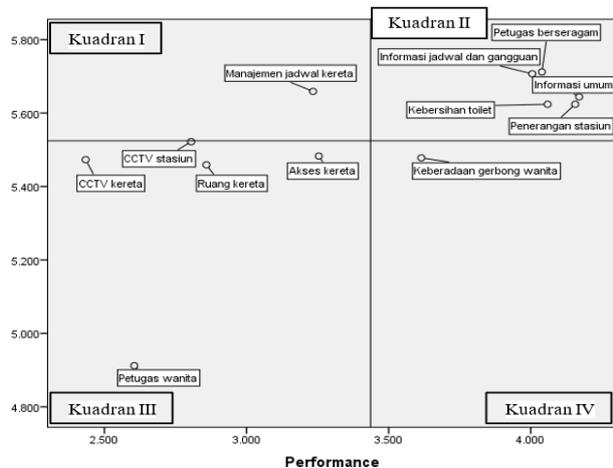
Variabel Kepuasan	Value	Nilai Chi-Square Tabel	Asymptotic Significance
Penerangan stasiun	9,764	9,48773	0,045
Petugas berseragam	10,799	9,48773	0,029
Petugas wanita	6,157	11,07050	0,291
Keberadaan CCTV stasiun	18,684	11,07050	0,002
Keberadaan CCTV kereta	3,357	11,07050	0,645
Informasi tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	12,314	9,48773	0,015
Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	2,829	7,81473	0,419
Manajemen jadwal kereta	8,786	9,48773	0,067
Akses kereta	5,127	9,48773	0,274
Ruang kereta	1,358	7,81473	0,715
Kebersihan toilet	3,344	5,99146	0,188
Keberadaan gerbong wanita	0,402	7,81473	0,940

Survei primer dilakukan untuk memperoleh data yang Survei primer dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan secara langsung dan melalui kuesioner dapat diperoleh hasil survei kepuasan kualitas pelayanan KRL dari perspektif pengguna berdasarkan *gender*. Kuesioner disebar dengan menggunakan *Google Form*, yaitu kuesioner yang disebar secara daring. Evaluasi kualitas pelayanan KRL pada penelitian ini dilihat dari 2 aspek yaitu aspek kinerja/kepuasan pengguna dan aspek kepentingan yang diukur menggunakan skala Likert genap 6 poin untuk menghilangkan jawaban “netral” pada kuesioner sehingga hasil yang didapat lebih variatif. Skala yang dipakai dalam kuesioner untuk menilai tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan KRL memiliki nilai 1 yaitu sangat tidak penting, nilai 2 yaitu tidak penting, nilai 3 yaitu kurang penting, nilai 4 yaitu cukup penting, nilai 5 yaitu penting, dan nilai 6 yaitu sangat penting. Tingkat kinerja/kepuasan juga diukur dengan menggunakan skala Likert, namun terdapat parameter penilaiannya tersendiri pada setiap variabel.

Target responden kuesioner adalah pengguna KRL laki-laki dan perempuan yang dibedakan dari strata atau kelasnya yaitu *gender*. Maka, metode *sampling* yang digunakan adalah *disproportionate stratified random sampling* dimana tiap strata yang digunakan tidak memiliki proporsi yang sama dibandingkan dengan ukuran populasinya untuk merepresentasikan kepuasan dan kepentingan dari sisi *gender* yang lebih rentan. Responden perempuan diupayakan lebih



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Laki-laki.



Gambar 3. Diagram Kartesius IPA Perempuan.

banyak didapat untuk mencapai target penelitian, dimana penilaian dari sisi perempuan ingin lebih banyak diketahui karena permasalahan yang terjadi di KRL lebih banyak mengancam keamanan dan keselamatan perempuan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang melebihi target awal perhitungan sampel dengan tingkat error 7%, jumlah responden perempuan ditetapkan sejumlah 205 responden dan laki-laki sejumlah 99 responden.

D. Metode Analisis Data

Untuk mencapai tujuan penelitian, metode analisis data dalam penelitian dilakukan sesuai dengan tahapan yang dibagi berdasarkan 2 sasaran penelitian. Tahapan analisis diawali dengan melakukan uji validitas serta uji reliabilitas terlebih dahulu untuk menguji kesahan dan keandalan data kuesioner sehingga data dapat lebih dipercaya serta memperoleh hasil pengukuran yang valid dan objektif.

1) Mengevaluasi Kualitas Pelayanan KRL berdasarkan gender

Metode analisis yang digunakan pada tahap ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan didapat nilai kepuasan penumpang secara keseluruhan. Nilai CSI didapatkan dengan mencari *Mean Importance Score (MIS)*; membuat *Weighted Factors (WF)*, *Weighted Score (WS)*, dan *Weighted Total (WT)*; lalu membagi WT dengan skala nominal yang digunakan kemudian dikalikan dengan 100%. Rentang skala kriteria dari hasil perhitungan CSI adalah sebagai berikut:

Tabel 4.
Perbandingan Interpretasi Variabel Analisis IPA

Kuadran	Laki-laki	Perempuan
I (<i>Concentrate Here/</i> Prioritas Utama)	Manajemen jadwal kereta	Manajemen jadwal kereta
	Keberadaan CCTV stasiun	Manajemen jadwal kereta
II (<i>Keep Up the Good Work/</i> Pertahankan)	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan
III (<i>Low Priority/</i> Prioritas Rendah)	Ruang kereta	Akses kereta
	Akses kereta	Petugas wanita
	Petugas berseragam Penerangan stasiun Kebersihan toilet Keberadaan CCTV kereta	Petugas berseragam Penerangan stasiun Kebersihan toilet Keberadaan CCTV kereta
		Keberadaan CCTV stasiun

Tabel 5.
Perbandingan Urutan Pelayanan berdasarkan Nilai Gap Variabel Pelayanan

Prioritas	Laki-laki	Perempuan
1	Keberadaan CCTV kereta	Keberadaan CCTV kereta
2	Ruang kereta	Keberadaan CCTV stasiun
3	Keberadaan CCTV stasiun	Ruang kereta
4	Manajemen jadwal kereta	Manajemen jadwal kereta
5	Akses kereta	Petugas wanita
6	Petugas wanita	Akses kereta
7	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Keberadaan gerbong wanita
8	Keberadaan gerbong wanita	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
9	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Petugas berseragam
10	Penerangan stasiun	Kebersihan toilet Penerangan stasiun;
11	Petugas berseragam	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan

- a. 0% < CSI ≤ 16,67% = sangat tidak puas
- b. 16,67% < CSI ≤ 33,34% = tidak puas
- c. 33,34% < CSI ≤ 50,01% = kurang puas
- d. 50,01% < CSI ≤ 66,68% = cukup puas
- e. 66,68% < CSI ≤ 83,35% = puas
- f. 83,35% < CSI ≤ 100% = sangat puas

Selanjutnya, dilakukan uji *Chi-Square* untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara penilaian kepuasan berdasarkan gender dengan butir variabel pelayanan PT. KCI. Untuk menginterpretasi hasil dari nilai yang didapat setiap butir variabel, maka dibuat hipotesis penelitian yaitu:

- H0 = Tidak ada hubungan antara gender dengan penilaian kepuasan pelayanan KRL
- H1 = Ada hubungan antara gender dengan penilaian kepuasan pelayanan KRL

Jika nilai *Chi-Square* hitung lebih besar dari nilai *Chi-Square* tabel, maka H0 ditolak. Jika nilai *Asymptotic Significance* lebih kecil dari *alpha* standar 0,05 maka H0 ditolak.

Tabel 6.
Hasil Analisis IPA dan Analisis Gap Laki-laki

Urutan	Hasil Analisis Gap	Hasil Analisis IPA
1	Keberadaan CCTV kereta	Low priority
2	Ruang kereta	Low priority
3	Keberadaan CCTV stasiun	Concentrate Here
4	Manajemen jadwal kereta	Concentrate Here
5	Akses kereta	Low priority
6	Petugas wanita	Low priority
7	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Keep Up the Good Work
8	Keberadaan gerbong wanita	Possible Overkill
9	Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Keep Up the Good Work
10	Penerangan stasiun	Keep Up the Good Work
11	Petugas berseragam	Keep Up the Good Work
12	Kebersihan toilet	Keep Up the Good Work

Tabel 7.
Hasil Analisis IPA dan Analisis Gap Perempuan

Urutan	Hasil Analisis Gap	Hasil Analisis IPA
1	Keberadaan CCTV kereta	Low priority
2	Keberadaan CCTV stasiun	Low priority
3	Ruang kereta	Low priority
4	Manajemen jadwal kereta	Concentrate Here
5	Petugas wanita	Low priority
6	Akses kereta	Low priority
7	Keberadaan gerbong wanita	Possible Overkill
8	Informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Keep Up the Good Work
9	Petugas berseragam	Keep Up the Good Work
10	Kebersihan toilet	Keep Up the Good Work
11	Penerangan stasiun; Informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan	Keep Up the Good Work

2) Mengidentifikasi Prioritas Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan oleh PT. KCI sesuai dengan Kebutuhan Penumpang KRL Laki-laki dan Perempuan

Metode analisis yang digunakan pada tahap ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi parameter yang paling penting serta yang memiliki kinerja buruk bagi pelanggan, yaitu parameter yang harus segera ditingkatkan. Analisis IPA disajikan sebagai matriks dua dimensi dalam sistem koordinat (kepentingan pada sumbu x, kepuasan terhadap kinerja pada sumbu y atau sebaliknya), yang membentuk empat kuadran. Sel-sel matriks biasanya ditentukan oleh nilai rata-rata dari evaluasi semua atribut, terkait dengan kepentingan serta evaluasi atribut kualitas atau kepuasan terhadap kinerja, dan kemudian dibuat dua garis sejajar dengan kedua sumbu (sumbu kepentingan x dan sumbu kepuasan y atau sebaliknya), pada titik nilai rata-rata evaluasi kepentingan dan evaluasi kinerja semua atribut secara total. Kuadran disebut dengan nama-nama: QI yaitu *keep up the good work* atau pertahankan kerja bagus, QII yaitu *possible overkill* atau kemungkinan berlebihan, QIII yaitu *low priority* atau prioritas rendah, dan QIV yaitu *concentrate here* atau fokus di sini. Kuadran IPA dapat dilihat pada Gambar 1.

Selain mencari prioritas peningkatan pelayanan dengan kuadran, *perceived quality* atau persepsi kualitas (Q) juga dapat dioperasionalkan sebagai analisis *gap* dengan rumus:

$$Q = P - E$$

“P” didefinisikan sebagai *performance* atau kinerja dan “E” didefinisikan sebagai *expectation* atau ekspektasi (kepentingan atau harapan) dari pengguna jasa. Hasil dari persepsi kualitas yang merupakan selisih dari kinerja dan kepentingan ini disebut dengan “*gap*” atau kesenjangan kualitas layanan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika *gap* positif (kinerja > kepentingan) maka layanan dikatakan “*surprise*” dan memuaskan.
- Jika *gap* negatif (kinerja < harapan) maka layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.
- Semakin besar nilai *gap*-nya, semakin besar juga harapan pengguna jasa dibandingkan dengan performa jasa tersebut.

III. HASIL DAN DISKUSI

A. Gambaran Umum Commuter Line

Commuter Line atau Kereta Rel Listrik merupakan salah satu moda transportasi publik kereta api penumpang yang menghubungkan antara pusat kota dan pinggiran kota, menarik sejumlah besar orang yang melakukan perjalanan setiap hari, dan bergerak dengan sistem propulsi motor listrik yaitu sistem penggerak pada kereta yang menggunakan motor listrik sebagai penggerak utamanya. Menurut Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, kereta *commuter line* diartikan sebagai kereta yang bolak-balik secara tetap dengan jalur dan jadwal yang tetap. Di Indonesia, KRL dioperasikan oleh PT. Kereta Commuter Indonesia, anak perusahaan dari PT. Kereta Api Indonesia, yang melayani rute komuter di wilayah DKI Jakarta, Kota Depok, Kota Bogor, Kabupaten Bogor, Kota Bekasi, Kabupaten Lebak, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan.

KRL *Commuter Line* memiliki rangkaian 8 hingga 12 gerbong kereta sehingga mampu mengangkut sekitar 3.000 penumpang tiap rangkaianannya. *Commuter Line* termasuk dalam kereta api dengan rel konvensional dengan menggunakan rel yang terdiri dari 2 batang baja berukuran 1067 milimeter dan bantalan penyangga. Rel *commuter line* berada di permukaan tanah, sehingga sejajar dengan permukaan jalan yang digunakan oleh kendaraan bermotor, hanya pada jalur dari Manggarai – Jakarta Kota yang menggunakan rel di atas permukaan tanah (*elevated*). Saat ini terdapat 6 rute utama *Commuter Line* Jabodetabek yaitu:

- Jakarta Kota – Bogor/Depok
- Jakarta Kota – Bekasi – Cikarang
- Lingkar Jatinegara – Kampung Bandan – Depok/Bogor/Nambo
- Jakarta – Tangerang Selatan/Bogor/Lebak
- Jakarta – Tangerang
- Tanjung Priok Line

Dari jumlah total 76 stasiun aktif yang tersebar di sepanjang rute KRL, 7 stasiun diantaranya adalah stasiun transit yaitu stasiun Manggarai, Tanah Abang, Jakarta Kota, Jatinegara, Duri, Kampung Bandan, dan Rajawali. Pada tahun 2019, Stasiun Tanah Abang menjadi stasiun transit tersibuk yang melayani 15.002.741 pengguna dan rute lintas Bogor/Depok – Jakarta Kota pp menjadi *line* dengan volume

penumpang terbanyak yaitu 125.595.282 pengguna.

B. Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada tiap variabel penilaian kinerja dan kepentingan yang diolah pada *software* IBM SPSS Statistics 24, semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Dapat disimpulkan bahwa data kuesioner dinilai tepat dan sah sebagai instrumen penelitian yang dapat menginterpretasi tujuan pengukurannya, sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut.

C. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang diolah pada *software* IBM SPSS Statistics 24, nilai *Cronbach's Alpha* dari kuesioner perempuan maupun laki-laki lebih besar dari 0,6. Hal ini menyatakan bahwa data kuesioner dinilai andal, dimana jika tes yang sama diuji ulang pada kesempatan yang berbeda, skor yang dicapai akan konsisten dan dapat dipercaya.

D. Mengevaluasi Kualitas Pelayanan KRL berdasarkan Gender

Berdasarkan hasil analisis CSI, dihasilkan bahwa nilai CSI dari perspektif laki-laki adalah sebesar 60,18% dan dari perspektif perempuan sebesar 57,52%. Kedua nilai CSI dari tiap *gender* termasuk ke dalam interval 50,01% – 66,68% yang menunjukkan bahwa pengguna KRL laki-laki dan perempuan “cukup puas” dengan keseluruhan pelayanan KRL oleh PT. KCI. Namun, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan perempuan lebih rendah dibandingkan dengan laki-laki. Lalu, berdasarkan hasil perhitungan *Weighted Score* yang membandingkan hasil skor tiap variabel dengan skor keseluruhan variabel, didapatkan urutan kepuasan kinerja KRL oleh PT. KCI berdasarkan *gender* yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Selanjutnya, uji *Chi-Square* dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara penilaian kepuasan berdasarkan *gender* dengan butir variabel pelayanan PT. KCI. Nilai hasil perhitungan *Chi-Square* setiap variabel dapat dilihat pada kolom *Value* dan akan dibandingkan dengan nilai *Chi-Square* tabel. Selanjutnya, untuk melihat signifikansinya, nilai *Asymptotic Significance Chi-Square* dibandingkan dengan nilai *alpha* atau derajat kepercayaan, yaitu 0,05. Hasil dari uji *Chi-Square* dapat dilihat pada Tabel 3.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel yang memiliki nilai *Chi-Square* hitung lebih besar dari nilai *Chi-Square* tabel dan memiliki nilai *Asymptotic Significance* lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak yang memiliki interpretasi bahwa terdapat 4 variabel pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan tiap *gender* yaitu penerangan stasiun, petugas berseragam, keberadaan CCTV stasiun, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan, dimana 4 variabel tersebut dikatakan sensitif *gender* atau dinilai berbeda pelayanannya oleh laki-laki dan perempuan. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa H_1 hipotesis penelitian diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan dari sudut pandang *gender* mengenai 4 variabel kepuasan. Variabel lainnya yaitu petugas wanita, keberadaan CCTV kereta, manajemen jadwal kereta, akses kereta, ruang kereta, kebersihan toilet, keberadaan gerbong wanita, serta informasi tentang jadwal kedatangan

kereta dan gangguan perjalanan merupakan variabel yang pelayanannya dirasakan sama oleh laki-laki dan perempuan atau dapat dikatakan variabel umum.

E. Mengidentifikasi Prioritas Pelayanan yang Perlu Ditingkatkan oleh PT. KCI sesuai dengan Kebutuhan Penumpang KRL Laki-laki dan Perempuan

Berdasarkan hasil diagram kartesius analisis IPA dari perspektif laki-laki dan perempuan, variabel terbagi dalam empat kuadran. Hasil olah data IPA dapat dilihat pada Gambar 2 untuk laki-laki dan Gambar 3 untuk perempuan dengan perbandingan hasil interpretasi variabel analisis IPA tiap *gender* yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Dari hasil diagram kartesius IPA tiap *gender*, tidak ada perbedaan yang cukup signifikan dalam penentuan prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI, sehingga digunakan analisis *gap* untuk mengetahui urutan nilai kesenjangan variabel. Analisis ini dilakukan dengan mengurangi nilai rata-rata kepentingan dengan nilai rata-rata kinerja setiap variabel. Hasil perhitungan analisis *gap* yang sudah diurutkan berdasarkan variabel yang harus diutamakan peningkatan pelayanannya dapat dilihat pada Tabel 5.

Selanjutnya, untuk mengetahui prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI, hasil diagram kartesius IPA disandingkan dengan urutan pelayanan berdasarkan nilai *gap*. Prioritas pelayanan yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna KRL dengan memenuhi kebutuhan tiap *gender*. Penggabungan hasil interpretasi variabel pelayanan analisis IPA dan analisis *gap* dapat dilihat pada Tabel 6 untuk laki-laki dan Tabel 7 untuk perempuan.

Berdasarkan perbandingan hasil analisis IPA dan *gap* untuk laki-laki dan perempuan, maka dapat disimpulkan prioritas utama pelayanan yang harus ditingkatkan oleh PT. KCI adalah manajemen jadwal kereta. Frekuensi kereta api yang tidak selalu tersedia di stasiun mempengaruhi ketidakpuasan pengguna KRL [6]. Dari *demand* pengguna yang tinggi, dibuktikan dengan terus meningkatnya pengguna KRL setiap tahun, diperlukan optimasi dalam penjadwalan kereta untuk dapat melayani penumpang dengan optimum [7]. Sedangkan pada kenyataannya, KRL masih menghadapi kendala ketepatan waktu, kelancaran perjalanan, keterpaduan moda, serta penambahan kapasitas angkut. Penumpang berdesakan di jam-jam sibuk atau *rush-hour*, salah satunya akibat jumlah pengguna KRL yang tidak sebanding dengan jumlah gerbong dan armada yang disediakan KRL.

Selanjutnya, prioritas kedua yang perlu ditingkatkan pelayanannya oleh PT. KCI adalah CCTV stasiun. Variabel keberadaan CCTV stasiun ini termasuk ke dalam variabel yang dalam penilaian kepuasannya terdapat perbedaan yang signifikan dari sisi laki-laki dan perempuan. Hasil analisis IPA laki-laki menunjukkan bahwa variabel CCTV stasiun termasuk ke dalam variabel prioritas utama, sedangkan untuk perempuan, CCTV stasiun termasuk ke dalam variabel yang prioritasnya rendah. Penilaian kepuasan pada kuesioner dibuat dengan parameter yang bersifat subjektif, yaitu rasa aman dari pengguna KRL. Hasil penilaian kepuasan dari laki-laki dan perempuan berbeda, yang berarti bahwa dengan adanya CCTV di dalam stasiun tidak menambah rasa aman perempuan. Masuknya variabel CCTV stasiun dari hasil analisis IPA perempuan ke dalam kriteria *low priority* diakibatkan persepsi keamanan yang dirasakan perempuan

juga berbeda. Hal ini diakibatkan kasus pelecehan seksual yang masih terjadi walaupun sudah terdapat CCTV yang terpasang di stasiun, dibuktikan juga dengan hasil penelitian dimana keberadaan CCTV di kereta yang juga dinilai *low priority* oleh perempuan. Berdasarkan penemuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan perempuan tidak dipengaruhi oleh keberadaan CCTV. Peningkatan pelayanan pada variabel CCTV stasiun ini juga dapat dilaksanakan PT. KCI dengan tetap mengkampanyekan pencegahan pelecehan seksual di transportasi publik KRL seperti yang sudah pernah dilakukan sebelumnya bersama dengan sejumlah komunitas pengguna KRL.

Terdapat lima variabel yang dinilai sudah baik kinerjanya oleh perempuan dan laki-laki, yaitu penerangan stasiun, petugas berseragam, kebersihan toilet, informasi tentang jadwal kedatangan kereta dan gangguan perjalanan, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan. Variabel-variabel ini dianggap sebagai kekuatan utama yang harus dipertahankan oleh PT. KCI. Aspek-aspek pelayanan ini dapat digunakan untuk mencapai atau mempertahankan daya saing, dan fungsi komponen-komponen ini harus dipertahankan pada tingkat level yang ada. Selanjutnya, terdapat variabel dengan prioritas rendah yaitu keberadaan CCTV kereta, ruang kereta, akses kereta, dan petugas wanita. Aspek-aspek dalam kriteria ini menonjolkan kepentingan rendah dan kinerja rendah, dimana aspek pelayanannya tetap harus ditingkatkan, namun bukan sebagai aspek pelayanan dengan prioritas utama yang tidak mendesak untuk segera dilakukan atau dibuat program.

Variabel terakhir, yaitu keberadaan gerbong khusus wanita, termasuk ke dalam kriteria *possible overkill* atau berlebihan, yang menunjukkan bahwa sumber daya yang ditetapkan untuk variabel ini terlalu besar, sehingga kinerjanya perlu dialokasikan ke aspek-aspek pelayanan lainnya. Berdasarkan parameter kuesioner yang mengukur persepsi pengguna mengenai pengurangan tindakan pelecehan seksual setelah adanya gerbong wanita, kedua *gender* menilai bahwa kinerja PT. KCI dalam mengurangi kasus pelecehan seksual dengan dibuatnya gerbong wanita sudah cukup baik dimana rata-rata penilaian kepuasan gerbong wanita berada di atas rata-rata keseluruhan variabel. Namun, kepentingan dari gerbong wanita itu sendiri dinilai rendah oleh laki-laki maupun perempuan. Hal ini diakibatkan gerbong wanita belum bisa memberikan kenyamanan bagi perempuan dibandingkan gerbong campuran. Beberapa pengguna KRL perempuan juga lebih memilih untuk naik ke gerbong campuran daripada gerbong khusus wanita, karena penumpang di gerbong wanita terlalu “ganas”. Sehingga, dengan adanya gerbong wanita pun tidak memastikan bahwa perempuan lebih nyaman berada di gerbong tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya gerbong wanita tidak memiliki penilaian kepentingan yang tinggi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, didapat kesimpulan dari setiap analisis yang dipakai dalam penelitian. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna KRL laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan KRL berada pada kriteria “cukup puas” dimana tingkat kepuasan perempuan lebih rendah daripada laki-laki, hal ini menunjukkan bahwa PT. KCI harus senantiasa meningkatkan kinerjanya agar kenyamanan dan keamanan pengguna KRL juga meningkat. Hasil pengurutan kepuasan menunjukkan bahwa terdapat lima variabel yang memiliki tingkat kepuasan paling rendah berdasarkan penilaian laki-laki dan perempuan, yaitu akses kereta, keberadaan CCTV stasiun, ruang kereta, keberadaan CCTV kereta, dan petugas wanita.

Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa terdapat empat variabel yang pelayanannya dinilai berbeda oleh laki-laki dan perempuan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa H1 hipotesis penelitian diterima, artinya terdapat perbedaan yang signifikan dari sudut pandang *gender* mengenai empat variabel kepuasan yaitu penerangan stasiun, petugas berseragam, keberadaan CCTV stasiun, serta informasi umum tentang jalur, tarif, rute, frekuensi, dan jadwal perjalanan. Keempat variabel ini juga dapat dikatakan sebagai variabel yang sensitif *gender*.

Penentuan prioritas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh PT. KCI dihasilkan dari analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat dua prioritas pelayanan utama, yaitu manajemen jadwal kereta dan CCTV pada stasiun. Lalu, ditemukan juga bahwa keberadaan gerbong khusus wanita masuk ke dalam kriteria berlebihan atau *possible overkill*. Untuk variabel CCTV pada stasiun dan keberadaan gerbong khusus wanita, disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara penilaian kepuasan dan kepentingannya dengan aspek keamanan yang dirasakan oleh perempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. P. Statistik, *Jumlah Penumpang Kereta Api, 2006-2019*. PT Kereta Api Indonesia dan PT. KAI Commuter Jabodetabek.
- [2] A. I. Sakina and D. H. S. A., “Menyoroti budaya patriarki di Indonesia,” *Share Soc. Work J.*, vol. 7, no. 1, p. 71, 2017, doi: 10.24198/share.v7i1.13820.
- [3] M. Lambrick *et al.*, “Safe Cities,” in *Red Mujer y Habitat Latina America & Women in Cities International*, 2010, p. 251, [Online]. Available: http://www.endvawnow.org/uploads/modules/pdf/1304107_021.pdf.
- [4] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [5] N. Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin, 1990.
- [6] W. Ispurwanto and V. W. Pricillia, “Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita menggunakan Model Servqual,” *Humaniora*, vol. 2, no. 1, p. 544, 2011, doi: 10.21512/humaniora.v2i1.3066.
- [7] M. Yumarsono, “Pemodelan penjadwalan otomatis sistem kereta rel listrik (krl),” Universitas Pembangunan Nasional “Veteran,” 2017.