PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN ANGKUTAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KISARAN

SISKA SAPUTRI
Taruna Progam Studi Diploma Tiga Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat-STTD Jalan Raya Setu KM.3,5, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520

URIANSYAH PRATAMA
Dosen Progam Studi Diploma Tiga Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat-STTD Jalan Raya Setu KM.3,5, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520

WISNU WARDANA K,
Dosen Progam Studi Diploma Tiga Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Transportasi Darat-STTD Jalan Raya Setu KM.3,5, Cibitung, Bekasi, Jawa Barat 17520

Diterima : Agustus 2022, Direvisi : Agustus 2022, Disetujui : Agustus 2022

ABSTRACT

Kisaran Station is one of the largest C class stations with the biggest passenger volume on the Kisaran - Mambang Muda route, hence it has the potential to grow passenger volume. To promote comfort and contentment at the station, it must provide comfortable and secure services. Nonetheless, the Kisaran station's service facilities are suboptimal and will negatively impact customer pleasure. Station passenger service facilities must adhere to the minimal service requirements outlined in Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019. Using Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) to measure passenger satisfaction with Kisaran Station's service performance. There are still many service facilities that are not yet available and do not function optimally, such as low platforms that make it difficult for passengers to exit the train, restrooms, prayer rooms, waiting rooms that cannot accommodate passengers during peak hours, facilities for people with disabilities, and others that can have an impact on passenger numbers. increase passenger service at Kisaran Station by enhancing customer satisfaction.

Keywords : North Sumatera, Kisaran Station, and Service Facilities.

ABSTRAK

Stasiun Kisaran merupakan salah satu stasiun kelas besar C dengan jumlah penumpang terbanyak di lintas Kisaran - Mambang Muda sehingga memiliki potensi peningkatan jumlah penumpang. Untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan di stasiun, maka harus dilengkapi dengan pelayanan yang nyaman dan aman. Namun, stasiun Kisaran untuk fasilitas pelayanan masih belum maksimal dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Fasilitas pelayanan penumpang di stasiun harus menyesuaikan dengan standar pelayanan minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) metode untuk mengetahui kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan pada Stasiun Kisaran. Masih banyak fasilitas pelayanan yang belum tersedia dan belum berfungsi maksimal seperti peron rendah sehingga penumpang menemukannya kesulitan pada saat turun dari kereta, toilet, musholla, ruang tunggu yang masih belum menampung penumpang di jam sibuk, fasilitas bagi penyandang disabilitas dan lainnya yang dapat mempengaruhi tingkat penumpang kepuasan sehingga dilakukan peningkatan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran.

Kata kunci : Sumatera Utara, Stasiun Kisaran, dan Fasilitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Transportasi ialah pergerakan manusia atau barang dari tempat asal ke tempat tujuan yang membentuk suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan sumber daya manusia. Peran transportasi sangat berpengaruh sebagai sarana integritas bangsa serta meningkatkan standar kehidupan masyarakat secara menyeluruh dengan mempengaruhi kehidupan politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan.

Stasiun Kisaran adalah stasiun kelas besar C yang berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Utara Satker III Sumatera Utara dan berada pada lintas Kisaran – Mambang Muda. Stasiun ini terletak di perbatasan Kelurahan Kisaran Baru dan Mekar Baru, Kota Kisaran

Barat, Kabupaten Asahan, Provinsi Sumatera Utara. peningkatan. Pada tahun 2020 hingga 2022 penumpang berangsur naik dikarenakan pandemi Covid-19 yang mulai menurun. Stasiun Kisaran merupakan stasiun yang didatangi oleh penumpang terbanyak di lintas Kisaran – Mambang Muda, dengan kereta yang berhenti yaitu KA Putri Deli dan KA Sribilah Utama. Oleh karena itu, fasilitas layanan penumpang di stasiun Kisaran perlu dibenahi agar memberikan pelayanan penumpang yang nyaman serta aman bagi pengguna jasa angkutan kereta api.

Kondisi eksisting Stasiun Kisaran terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, seperti ruang tunggu, toilet, tidak adanya fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, serta tidak adanya kanopi sepanjang peron. Dengan fasilitas pelayanan penumpang stasiun kereta api yang masih belum memadai akan mempengaruhi tingkat keselamatan, keamanan dan kenyamanan penumpang. Oleh karena itu,beberapa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran perlu ditingkatkan, agar dapat mencukupi untuk memenuhi standar pelayanan minimal untuk stasiun besar.

II. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini dikerjakan di Wilayah Kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Wilayah Sumatera Bagian Utara Satker III Sumatera Utara dan berada pada lintas Kisaran – Mambang Muda. Untuk waktu penelitian ini dilaksanakan pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Praktek Magang selama ± 4 bulan dari bulan Februari sampai Juni 2022

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilakukan untuk memperoleh data yang digunakan sebagai data pendukung, pedoman serta sebagai bahan untuk analisis. Dalam pengumpulan data, terdapat dua jenis data yaitu data sekunder dan data primer. Untuk teknik pengumpulan data sendiri seperti pada gambar II.1

C. Pengolahan Data

Sehabis semua data dikumpulkan selanjutnya akan dilakukan analisis dengan menggunakan perhitungan dalam penyusunannya. Dimana memiliki parameter dalam menyesuaikan fasilitas stasiun untuk menyamakan dengan SPM yang berlaku

D. Analisis Data

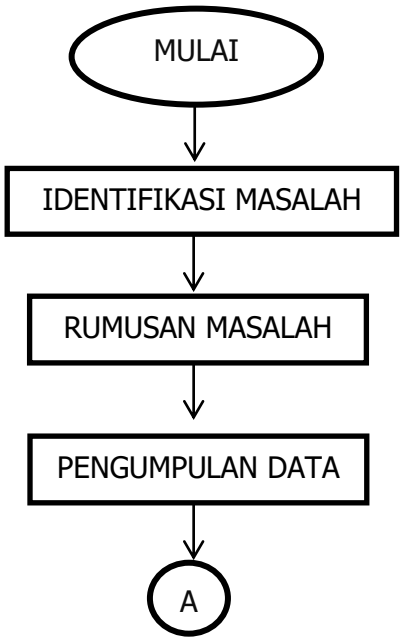
1. Teknik Analisis Data

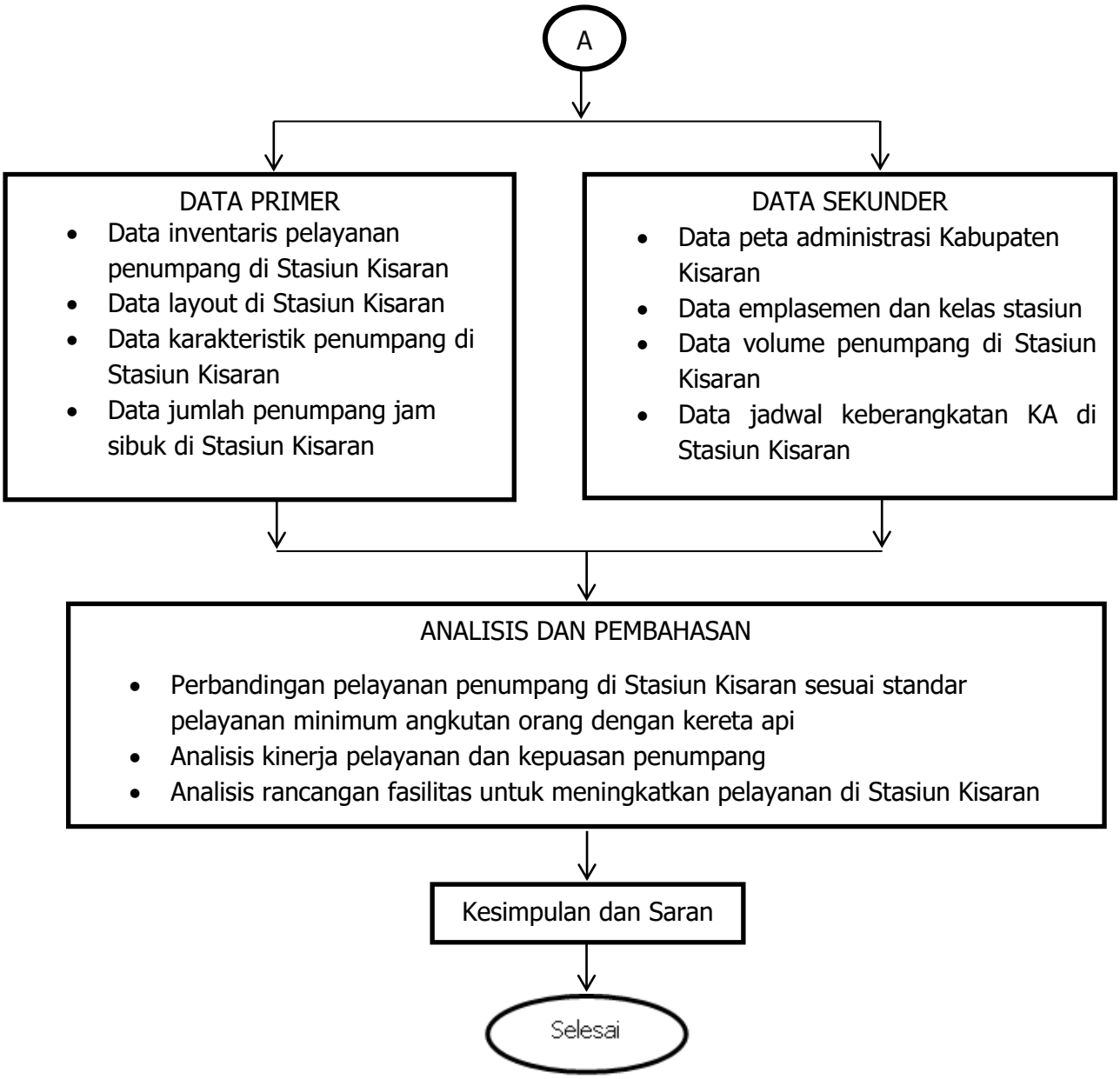
Dalam tahap ini ada beberapa teknik analisis yang dilakukan, yaitu ;

a) Analisa perbandingan kondisi Stasiun Kisaran saat ini di Stasiun Kisaran sesuai standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api
b) Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden di Stasiun Kisaran terhadap fasilitas pelayanan penumpang di stasiun, dalam melakukan analisis ini menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)
c) Analisis kondisi rencana bertujuan untuk mengetahui permasalahan kondisi saat ini yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas toilet, ruang tunggu, peron dan penambahan kanopi peron serta fasilitas difabel yang terdapat di stasiun, guna sebagai dasar untuk merencanakan kebutuhan pelayanan di stasiun.

2. Bagan Alir Penelitian

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan sebuah bagan alir untuk lebih jelas seperti apa tahapan rencana yang akan dilakukan saat melakukan penelitian. Berikut merupakan gambar bagan alir penelitian:





Gambar II. 1 *Bagan Alir*

III. Hasil dan Pembahasan

A. Kondisi Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Kisaran

Stasiun Kisaran merupakan Stasiun kelas Besar C di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Utara, terletak di perbatasan Kelurahan Kisaran Baru dan Mekar Baru, Kota Kisaran, Kabupaten Asahan. Stasiun ini terletak di km +153,739 lintas Medan – Rantau Prapat. Ketersediaan pelayanan

penumpang sangat diperlukan untuk kelancaran, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api di stasiun.

1. Keselamatan

Tabel III. 1 Kondisi pelayanan Keselamatan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
1	KESELAMATAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	1. Ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 3 Kg 2. Area Bertiket minimal 4 (empat) unit Alat Pemadam Api ukuran 10 Kg	ada	sesuai	
		Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	ada	sesuai	
		Nomor-nomor telepon darurat (emergency call)	ada	sesuai	
		Tombol alarm untuk kondisi darurat	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Sistem pemadaman kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm)	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Pos kesehatan (Poskes) beserta fasilitas obat-obatan, petugas paramedis, dan fasilitas kerja	ada	sesuai	
		Minimal 3 (tiga) unit Kursi Roda layak pakai	ada	sesuai	
		Minimal 2 (dua) unit Tandu layak pakai	ada	sesuai	
		Minimal 3 (tiga) Tabung Oksigen berat minimal 0,5 m3	ada	sesuai	
	c. Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	ada	sesuai	

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
1	KESELAMATAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	d. Peron	Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta	ada	tidak sesuai	masih terdapat peron yang belum sesuai
		Markapetunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Marka /guiding block untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia
		Tersedia *Safety line* dari tepi peron atau PSD (*platform screen door*)	ada	sesuai	
	e. Kanopi peron	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun.	ada	tidak sesuai	kanopi peron belum menyesuaikan panjang peron stasiun
	f. Assembly point (titik kumpul)	Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar III. 1 Diagram Ketersediaan dan Kesesuain Fasilitas Keselamatan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas keselamatan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 75% ada dan 25% tidak ada, dan kesesuaian 62% sesuai dan 38% tidak sesuai.

2. Keamanan

Tabel III. 2 Kondisi pelayanan Keamanan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
2	KEAMANAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Fasilitas keamanan	terdedia CCTV	ada	sesuai	
	b. Petugas keamanan	Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat	ada	sesuai	
		Minimal 6 (enam) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun	ada	sesuai	
	c. Informasi gangguan keamanan	Polsek/Polres setempat dan/atau	ada	sesuai	
		Call center	ada	sesuai	
	d. Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar III. 2 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Keamanan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Keamanan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 100% ada dan 0% tidak ada, dan kesesuaian 100% sesuai dan 0% tidak sesuai. Untuk fasilitas keamanan sudah semuanya terpenuhi

3. Kehandalan/keteraturan

Tabel III. 3 Kondisi pelayanan Kehandalan/keteraturan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
3	KEHANDALAN /KETERATURAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Layanan penjualan tiket	Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top-up	ada	sesuai	
		Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi	ada	sesuai	
		Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA	ada	sesuai	
	b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan ka	Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket	ada	sesuai	
	c. Informasi kedatangan kereta api dan gangguan	Tersedia informasi dengan display dan/atau Running Text, yang berisi informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi.	ada	sesuai	
		Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar III. 3 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kehandalan/keteraturan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Kehandalan/keteraturan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 100% ada dan 0% tidak ada, dan kesesuaian 100% sesuai dan 0% tidak sesuai. Untuk fasilitas keamanan sudah semuanya terpenuhi.

4. Kenyamanan

Tabel III. 4 Kondisi pelayanan Kenyamanan di Stasiun Kisaran Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
4	KENYAMANAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
	a. Ruang tunggu	Tersedianya Area Tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan Tempat Duduk Prioritas	ada	tidak sesuai	ruang tunggu tidak menampung semua penumpang
	b. Area boarding	Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 m2 dan dilengkapi tempat duduk	ada	sesuai	
	c. Toilet pria	Pria (4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel)	ada	tidak sesuai	urinoir hanya tersedia 3 dan dua water closet
	d. Toilet wanita	Wanita (6 WC, 2 wastafel)	ada	tidak sesuai	hanya tersedia dua *water closet*
	e. Toilet Difabel	Tersedia 1 (satu) toilet untuk	tidak ada	tidak sesuai	belum tersedia

No.	JENIS PELAYANAN	TOLAK UKUR STASIUN BESAR	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
4	KENYAMANAN		KETERSEDIAN	KESESUAIAN	
		penumpang difable			
	f. Mushola	Pria (11 normal dan 2 penyandang disabilitas)	ada	Tidak sesuai	
		Wanita (9 normal dan 2 penyandang disabilitas)	ada	Tidak sesuai	
		Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun	ada	sesuai	
	g. Lampu penerangan	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	ada	sesuai	
	h. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Suhu dalam ruangan maksimal 27°Ckehandalan/	ada	sesuai	
	i. Kebersihan stasiun	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	ada	sesuai	
	j. Tempat sampah	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).	ada	sesuai	
	k. Himbauan dilarang merokok	Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun	ada	sesuai	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar III. 4 Diagram Ketersediaan dan Kesesuaian Fasilitas Kenyamanan

Berdasarkan sampel diagram di atas menunjukkan hasil survei inventaris untuk fasilitas Kenyamanan di Stasiun Kisaran. Dari hasil data yang didapatkan yaitu untuk ketersediaan 92% ada dan 8% tidak ada, dan kesesuaian 54% sesuai dan 46% tidak sesuai.

B. Analisis Jam Sibuk Penumpang di Stasiun Kisaran

Dengan untuk melakukan survei di lapangan guna menganalisis jumlah penumpang pada jam sibuk bertujuan mengetahui jumlah penumpang tersibuk naik maupun turun di stasiun Kisaran dalam satu hari. Pengamatan dimulai pada saat kereta api pertama datang hingga jadwal terakhir kereta api penumpang yang melintas pada hari itu. Survei dilaksanakan dengan jumlah penumpang paling banyak dalam satu minggu, untuk penentuan harinya ditentukan berdasarkan informasi dari penjualan tiket di Stasiun Kisaran bahwasanya jumlah penumpang terbanyak terjadi pada akhir pekan. Sehingga survei dilaksanakan pada hari Minggu, 22 Mei 2022. Berikut data yang di dapatkan dari survei di Stasiun Kisaran.

Tabel III. 5 Survei Volume Naik Turun Penumpang di Stasiun Kisaran

NO	NO KA	NAMA KA	RUTE	JAM	NAIK	TURUN	TOTAL
1	U65	PUTRI DELI	KIS - MDN	08:55 - 12:47	70	31	101
2	U66	PUTRI DELI	KIS - TNB	10:58 - 11.23	-	-	-
3	U67	PUTRI DELI	KIS - MDN	13.15 - 17:21	173	63	236
4	U68	PUTRI DELI	KIS - TNB	16:53 - 17:18	2	4	6
5	U55	SRIBILAH UTAMA	KIS - MDN	17:18 - 20:50	17	12	20
6	U52	SRIBILAH UTAMA	KIS - RAP	18:43 - 21:03	3	1	4
7	U69	PUTRI DELI	KIS - MDN	20:10 - 23:58	66	33	99
8	U70	PUTRI DELI	KIS - TNB	23:11 - 23:36	-	-	-

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan data tabel di atas, menunjukkan bahwa penumpang jam sibuk terjadi pada waktu 13.15 - 17:21 WIB dengan jumlah penumpang 236 penumpang.

C. Analisis Tingkat Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang

1. Sampel dan Populasi

Populasi merupakan kumpulan data atau subjek penelitian sedangkan sampel adalah subjek dalam populasi yang diteliti dan yang mampu mewakili populasinya. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu metode Non Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Tabel III. 6 Analisis Data Tahunan Volume Penumpang di Stasiun Kisaran

TAHUN	VOLUME PENUMPANG/TAHUN	RATA - RATA BULANAN	RATA - RATA MINGGUAN	RATA - RATA HARIAN
2017	139618	11635	2909	416
2018	316378	26365	6591	942
2019	312439	26037	6509	930
2020	84425	7035	1759	251
2021	74705	6225	1556	222

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dalam menentukan sampel didasarkan pada jumlah penumpang rata – rata per hari yang diambil pada tahun 2021 dikarenakan pada tahun 2022 masih dalam masa pemulihan pandemi Covid-19 di Stasiun Kisaran yaitu 222 penumpang. Maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus (III.3)

Tabel III. 7 Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan

No	PERTANYAAN
	KEHANDALAN *(REALIBILITY)*
1	Akses keluar masuk stasiun
2	Pengatur sirkulasi udara
3	Kemudahan dalam membeli tiket
	KETANGGAPAN *(RESPONSIVENESS)*
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi
	JAMINAN *(ASSURANCE)*
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun
6	Tersedia petugas keamanan
7	Tersedia CCTV
	EMPATI *(EMPATHY)*
8	Keramahan dan kesopanan petugas
	BERWUJUD *(TANGIBLE)*
9	Ketersediaan fasilitas toilet
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir
15	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas

Sumber: Hasil Analisis, 2022

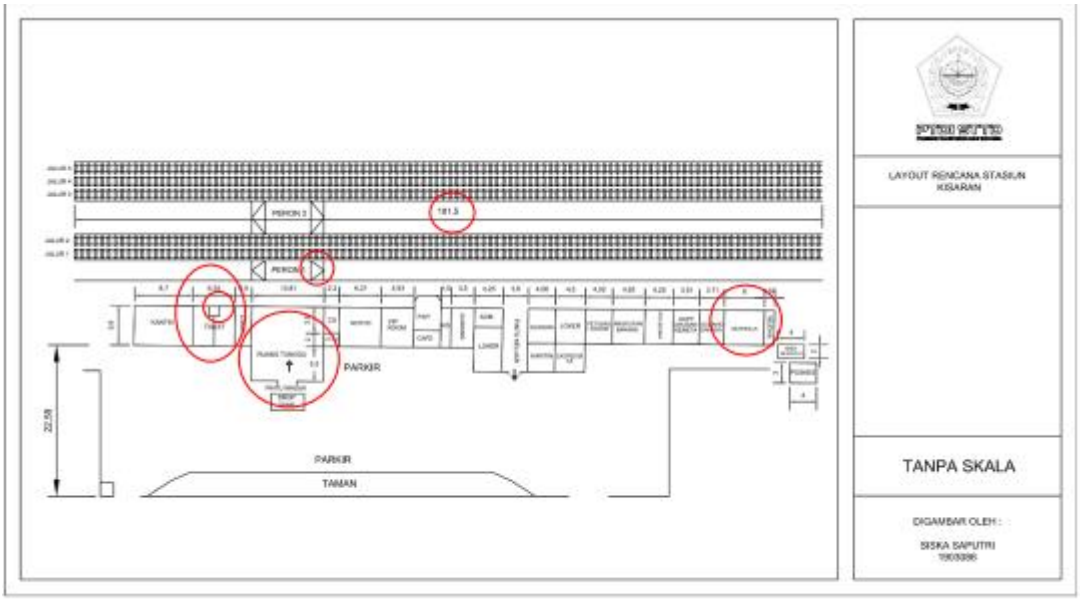
Tabel III. 8 Tabel Hasil Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang

NO	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN	RATA-RATA	
		KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
1	Akses keluar masuk stasiun	4,32	3,98
2	Pengatur sirkulasi udara	4,51	4,02
3	Kemudahan dalam membeli tiket	4,49	3,34
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi	4,53	4,03
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	4,66	3,75
6	Tersedia petugas keamanan	4,28	3,79
7	Tersedia CCTV	4,37	3,59
8	Keramahan dan kesopanan petugas	4,38	4,05
9	Ketersediaan fasilitas toilet	4,65	2,38
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah	4,64	2,40
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	4,62	2,63
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron	4,38	3,02
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)	4,69	2,17
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	4,44	3,94
15	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	4,62	2,33
JUMLAH		67,59	49,41

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan data di dalam tabel di atas diketahui hasil perhitungan rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api di Stasiun Kisaran. Di dalam tabel tersebut dapat diketahui tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran yang memiliki skor nilai tertinggi yaitu Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron) sebesar 4,69. Kondisi pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan yang 63 memiliki skor nilai tertinggi adalah keramahan dan kesopanan petugas sebesar 4,05

Rencana layout di Stasiun Kisaran setelah dilakukan peningkatan:



Sumber: Hasil Analisis,2022

Gambar III. 5 Rencana Layout di Stasiun Kisaran

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu Perbandingan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran sesuai standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Terdapat fasilitas yang belum tersedia dan belum memenuhi, Fasilitas yang belum memenuhi kesesuaian antara lain Fasilitas peron di Stasiun Kisaran masih menggunakan peron rendah dan kanopi sudah ada tetapi belum di sepanjang peron, Fasilitas Ruang tunggu yang masih sempit dengan ukuran 63.78 m², Fasilitas toilet yang masih belum sesuai dan hanya memiliki 2 toilet dan tidak mempunyai toilet disabilitas dan Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus belum tersedia di Stasiun Kisaran. selanjutnya Kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan di Stasiun Kisaran menghasilkan bahwa atribut pelayanan yang perlu di evaluasi karena merupakan atribut yang mempunyai tingkat prioritas yang tinggi (kuadran I) yaitu Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron), Ketersediaan fasilitas toilet, Ketersediaan fasilitas ruang ibadah, Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas, Ketersediaan fasilitas ruang tunggu Didapat beberapa pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja (kepuasan) yang rendah serta didapat nilai 0,66 yang mana nilai tersebut berada pada interval nilai 0,66 – 0,80 yang berarti penumpang "puas" terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan

penyedia jasa kereta api. Namun, perlu dilakukannya peningkatan kinerja terhadap beberapa fasilitas pelayanan yang terdapat di Stasiun Kisaran agar lebih maksimal. terakhir Usulan untuk peningkatan pelayanan penumpang di stasiun Kisaran Fasilitas ruang toilet Memperluas toilet menjadi 6,34 m x 5,15 m karena menambah dalam toilet serta menambah 1 toilet untuk penumpang disabilitas, Fasilitas naik turun penumpang (peron) Meningkatkan peron menjadi peron tinggi serta memperpanjang peron sepanjang 181,5 m sesuai dengan rangkaian kereta api yang berhenti di Stasiun Kisaran, Fasilitas ruang tunggu Memperluas ruang tunggu menjadi 120,83 m² sesuai dengan banyaknya penumpang di jam sibuk, agar penumpang bisa menunggu di ruang tunggu dengan nyaman dan tidak disembarang tempat, Fasilitas penyandang disabilitas Pembuatan Ramp dengan kemiringan 10°, pembutan jalur pedestrian dengan guiding block dan tempat duduk prioritas untuk penumpang disabilitas. Penambahan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus ini dilakukan demi memberikan kenyamanan bagi penumpang disabilitas dan Fasilitas ruang ibadah Memperluas fasilitas ruang ibadah menjadi 30,9 m² sesuai dengan ketentuan stasiun kelas besar minimal mampu menampung sebanyak 24 orang.

V. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Kisaran adalah. Pemenuhan fasilitas pelayanan di Stasiun Kisaran dapat dilakukan dengan cara penambahan fasilitas berdasarkan prioritas dari sudut pandang penumpang, Stasiun kisaran tidak hanya melayani naik turun penumpang saja ada fasilitas angkutan barang, dan untuk fasilitas angkutan barang perlu dilakukan penelitian untuk dilakukan peningkatan seperti akses keluar masuk dibuat pintu tersendiri supaya tidak menjadi satu dengan keluar masuk penumpang kereta api dan Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk peningkatan fasilitas layanan penumpang di Stasiun Kisaran.

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih Kepada Pihak Yang membantu dalam penyelesaian Jurnl ini. Terimakasih Kepada Dosen Pembimbing dan Dosen lain atas arahan untuk saya, terimakasih untuk kedua Orang tua saya yang selalu mendoakan dan teman-teman Yng selalu Mendukung dalam proses Penyelesaian jurnal ini.

Daftar Pustaka

_____, 2007, Undang – undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian

_____, 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Perkeretaapian

_____, 2011, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Kementerian Perhubungan

_____, 2011, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. Kementerian Perhubungan

_____, 2019, Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

Rosalia, M. 2019. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Di Stasiun Batang Daop 4 Semarang. Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.

Nursabrina, A. 2021. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Kereta Api Di Stasiun Sepanjang Daop 8 Surabaya. Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung(ID) : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran. Edisi 2. Yogyakarta (ID) : Andi Offset.

Siregar, Syofian. 2013. Metode Penelitian Kuantitaf Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manualdan SPSS. Jakarta: Kencana. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Supranto, Johanes. "Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan." (2001)

Bhote, K. R. 1996. Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability. New York : AMA Membership Publication Division, American Management Association