

Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Di Stasiun Alai
Improvement Of Passenger Service Facilities at Alai Station
Siti Rohmawati^{1,*}, Eka Arista Anggorowati², Susi Sulistyowati³

¹*Politeknik Transportasi Darat Indonesia*

Jalan Raya Setu. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

²*Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Kementerian Perhubungan Jalan Medan
Merdeka Barat No.8 Jakarta Pusat 10110, Indonesia*

¹Sitirohrawati828@gmail.com*, ²arista@transportasi.org

*Corresponding Author

Diterima: Agustus 2022, direvisi: Agustus 2022, disetujui Agustus 2022

ABSTRACT

The station is a place where passengers get up and down from one place to another, and a place for loading and unloading goods. With the improvement of passenger service facilities at Alai Station, it can support the needs and level of satisfaction with passenger services. To support this increase, it is necessary to study the demand for train passengers at the Alai station, the existing condition the Alai station, and the level of passenger satisfaction with passenger service facilities. The results of the study show that the projected number of train passengers for the next 5 years will reach 213,886 passengers, as well as in the existing condition of facilities that need to be improved safety and health facilities, facilities for persons with disabilities, and parking facilities. While the level of satisfaction of train service users obtained a satisfaction level of 0.77 service users are "satisfied" with the performance provided by passenger service providers at Alai station.

Keywords: Demand, Passenger Service Facilities, Upgrade Plan, Alai Station

ABSTRACT

Stasiun adalah tempat naik turunnya penumpang dari satu tempat ketempat lainnya, dan tempat mongkar muat barang. Dengan adanya peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Alai dapat menunjang kebutuhan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan penumpang. Untuk menunjang peningkatan tersebut perlu dikaji terkait demand penumpang KA di stasiun Alai, kondisi eksisting stasiun alai, dan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang. Hasil penelitian menunjukan proyeksi jumlah penumpang KA 5 tahun ke depan mencapai 213.886 penumpang, serta pada kondisi eksisting fasilitas yang perlu ditingkatkan yaitu fasilitas keselamatan dan kesehatan, fasilitas penyandang disabilitas, dan fasilitas tempat parkir. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna jasa sebesar 0.77 yang artinya pengguna jasa “puas” terhadap kinerja yang diberikan di Stasiun Alai. Kata kunci: Demand, Fasilitas Pelayanan Penumpang, Rencana Peningkatan, Stasiun Alai

I. PENDAHULUAN

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi yang mempunyai keunggulan dibandingkan dengan moda angkutan umum lainnya, kelebihan dari moda kereta api ini dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah yang besar dan dalam waktu yang bersamaan, selain itu dapat tepat waktu, nyaman, cepat, hemat energi, ramah lingkungan dan tidak menimbulkan kemacetan. Stasiun Alai merupakan Stasiun Kelas Kecil yang berada di kota Padang kecamatan Padang Utara dan stasiun ini melayani naik turun penumpang Kereta Api Minangkabau Ekspres (Lintas Padang – Bandara Internasional Minangkabau) serta Kereta Api Sibinuang (Lintas Padang – Naras).

Dilihat dari kondisi eksisting bahwa Stasiun Alai belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan pada PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, banyak faktor yang masih kurang seperti fasilitas tempat ibadah yang tidak ada, fasilitas tempat parkir yang belum sesuai standar, tidak terdapat fasilitas penyandang disabilitas, tidak ada fasilitas kesehatan ataupun ruang ibu menyusui di stasiun, dan fasilitas keselamatan serta keamanan seperti CCTV dan APAR sehingga masih kurangnya keamanan, kenyamanan, sehingga masih belum sesuai standar fasilitas pelayanan penumpang di stasiun tempat naik turunnya penumpang. Untuk itu perlu adanya usulan peningkatan fasilitas stasiun sesuai standar pelayanan minimum penumpang, bertujuan untuk menarik minat penumpang menggunakan transportasi Kereta Api yang lebih nyaman dan aman saat berada di stasiun Alai untuk menunggu kedatangan kereta api.

II. Metode Penelitian

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kerja Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Barat di Kota Padang Kecamatan Padang Utara yang termasuk Divisi Regional II Sumatera Barat. Waktu penelitian ini dilakukan pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan magang selama kurang lebih 4 bulan dari Maret sampai Juni.

B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan. Teknik pengumpulan data digunakan seperti gambar II.2

C. Pengolaan Data

Setelah data – data yang diperlukan didapat maka akan dilakukan analisis dengan perhitungan dan kondisi eksisting dalam penyusunan peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Alai. Dimana terdapat beberapa parameter yang digunakan untuk peningkatan

fasilitas pelayanan penumpang yaitu demand forecasting, kondisi eksisting, tingkat kepuasan penumpang.

D. Analisis Data

Teknik Analisis Data

Analisis data diawali dengan mencari data yang diperoleh dari survey fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Alai. Kemudian dilakukan penyusunan secara sistematis data yang telah diperoleh dengan cara mengorganisasikan data ke unit-unit, melakukan sintesis dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Kualitatif dan Kuantitatif.

III. Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Demand Forecasting

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pertumbuhan penumpang yang terjadi pada tahun 2022 - tahun 2026. Untuk mengetahui peramalan jumlah penumpang 5 Tahun (Lima Tahun) kedepan digunakan data jumlah penumpang dari tahun 2015 - 2019 tanpa menggunakan data jumlah penumpang tahun 2020 – 2021 karena pada tahun tersebut terdapat kondisi penyebaran Virus *Covid-19* yang membuat jumlah penumpang menurun. Dalam melakukan analisis *forecasting* ada beberapa metode yang dapat dilakukan.

Tabel III. 1 Hasil Proyeksi Jumlah Penumpang Tahun 2022 – 2026
Di Stasiun Alai

NO	TAHUN	JUMLAH PENUMPANG PER TAHUN	JUMLAH PENUMPANG RATA-RATA PERHARI	KETERANGAN
1	2015	32.120	88	Data Skunder
2	2016	33.215	91	Data Skunder
3	2017	34.853	95	Data Skunder
4	2018	39.420	108	Data Skunder
5	2019	44.165	121	Data Skunder
6	2022	51.872	142	Hasil Prediksi
7	2023	54.901	150	Hasil Prediksi
8	2024	57.931	159	Hasil Prediksi
9	2025	60.960	167	Hasil Prediksi
10	2026	63.990	175	Hasil Prediksi

Sumber: Hasil Analisis, 2022

B. Analisis Konsisi Eksisting dengan Standar Pelayanan Minimum

Tabel III. 2 Kondisi Eksisting dengan Standar Pelayanan Minimum PM No. 63 Tahun 2019

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
1	KESELAMATAN						
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	ketersediaan infomasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	ketersediaan	alat pemadam kebakaran (APAR) 3 unit	Tidak Ada		
				Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	Tidak Ada		
				nomor-nomor telepon darurat (emergancy call).	Tidak Ada		
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	ketersediaan	Fasilitas Obat-obatan (perlengkapan P3K)	Tidak Ada		
				kursi roda minimal 1 unit	Tidak Ada		
				tandu minimal 1 unit	Tidak Ada		
				tabung oksigen 0,5 m3 minimal 1 unit	Tidak Ada		
	c. Lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi kriminal	ketersediaan	tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya 200 lux	Ada	Sesuai	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
1	KESELAMATAN						
	d. Peron	merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai naik/turun penumpang	ketersediaan	Selisih ketinggian lantai peron stasiun 20 cm denganlantai kereta	Ada	Sesuai	Masih Menggunakan peron rendah dan bancik sehingga aktifitas naik turun penumpang masih cukup sulit
				Tersedia safety line	Tidak Ada	Sesuai	
			Kondisi	Marka/guilding petunjukjalan bagi tuna netra	Tidak Ada		
	e. Kanopi peron		Kondisi		Ada	Sesuai	
	f. Assembly pint (titik kumpul)	area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	ketersediaan	Tersedia minimal 1 <i>assembly point</i>	Tidak Ada		

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
2	KEAMANAN						
	a. Fasilitas keamanan	peralatan untuk mencegah tindak criminal	ketersediaan	Tersedia CCTV	Tidak Ada		
	b. Petugas keamanan	orang yang bertugas menjaga keamanan	ketersediaan	Tersedia petugas berseragam minimal 1 orang	Ada	Sesuai	
	c. Informasi gangguan keamanan	informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan	ketersediaan	Stiker berisi nomor telpon dan/atau SMS pengaduan	Ada	Sesuai	
	d. Lampu penerangan	berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun	ketersediaan	tersedia lampu penerangandi area publik	Ada	Sesuai	

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN KECIL	KONDISI EKSISTING		KETERANGAN
					KETERSEDIAAN	KESESUAIAN	
3	KEHANDALAN/KETERATURAN						
	a. Layanan penjualan tiket	penjualan dan penukaran tiket kereta api	ketersediaan	tersedia loket manual/ vending machine	Ada	Sesuai	
			waktu	max 180 detik per nama penumpang	Ada	Sesuai	
	b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan ka	papan jadwal operasi dan peta jaringan ka	ketersediaan	tersedia peta jaringan KA	Ada	Sesuai	
	c. Informasi kedatangan kereta api dan gangguan	informasi tentang waktu kedatangan kereta api	ketersediaan	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron	Ada	Sesuai	

C. Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

1) Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan

Tabel III. 3 Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan

NO	ATRIBUT PELAYANAN	
	KEANDALAN (<i>REABILITY</i>)	Rata – rata
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	4.43
2	Ketersediaan Informasi Di Stasiun	4.38
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket	4.34
4	Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta Api	4.27
	KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
1	Kecepatan Dalam Memberikan Informasi	4.48
2	Kecepatan Petugas Dalam Merespon Keluhan Dan Permasalahan Penumpang	4.35
	JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	
1	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun	4.41
2	Tersedia Petugas Keamanan	4.44
3	Keamanan, Kenyamanan Dan Kebersihan Di Stasiun	2.72
	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)	
1	Keramahan Dan Kesopanan Petugas	4.51
	BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)	
1	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (Hall)	4.42
2	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas	4.42
3	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)	2.51
4	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	4.39
5	kerapihan Dan Kebersihan Stasiun	4.42

Sumber: Hasil Analisis, 2022

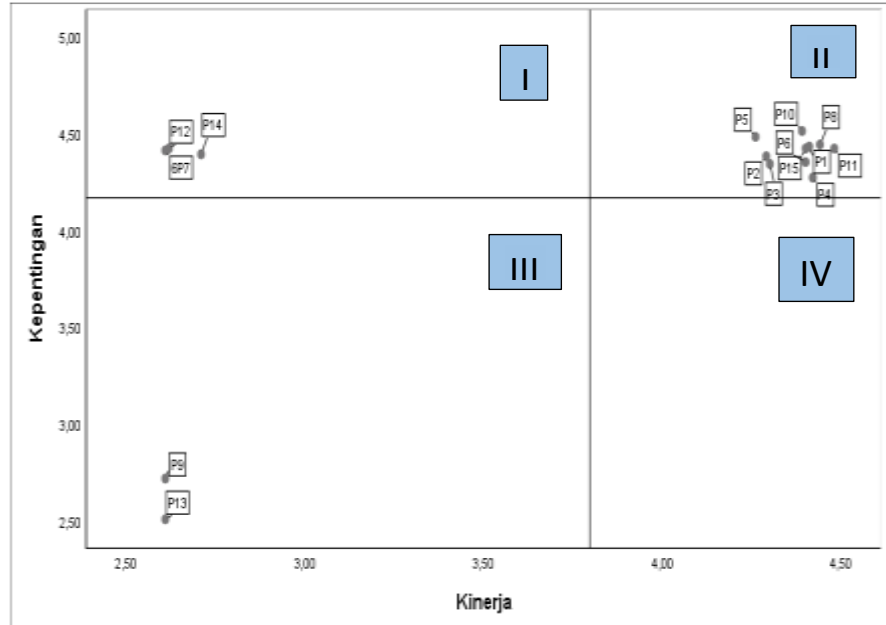
2) Penilaian Tingkat Kepuasan/Kinerja Pelayanan

Tabel III. 4 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan

NO	ATRIBUT PELAYANAN	
	KEANDALAN (<i>REABILITY</i>)	Rata – rata
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	4.41
2	Ketersediaan Informasi Di Stasiun	4.29
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket	4.30
4	Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta Api	4.42
	KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
1	Kecepatan Dalam Memberikan Informasi	4.26
2	Kecepatan Petugas Dalam Merespon Keluhan Dan Permasalahan Penumpang	4.40
	JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	
1	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun	2.61
2	Tersedia Petugas Keamanan	4.44
3	Keamanan, Kenyamanan Dan Kebersihan Di Stasiun	2.61
	EMPATI (<i>EMPHATY</i>)	
1	Keramahan Dan Kesopanan Petugas	4.39
	BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)	
1	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (Hall)	4.48
2	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas	2.62
3	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)	2.61
4	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	4.71
5	kerapihan Dan Kebersihan Stasiun	4.40

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Diagram Cartesius di bawah ini adalah hasil dari perhitungan tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan dari 15 atribut yang sudah dianalisa, maka dibagi menjadi 4 kuadran yaitu sebagai berikut:



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar III. 1 Diagram Cartesius IPA

Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Atribut yang berada dalam kuadran ini diartikan memiliki kepentingan yang tinggi tetapi dalam tingkat kinerjanya masih kurang. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini yaitu:

- 1) Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun pada atribut No.7
- 2) Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas pada atribut No.12
- 3) Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir pada atribut pada atribut No.14

D. Analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Pengukuran *Costumer Satisfaction Index* ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa guna dijadikan suatu acuan dimasa yang akan datang. Hasil CSI dapat dilihat di tabel berikut:

Tabel III. 5 Customer Satisfaction Index (CSI)

NO	PERNYATAAN	KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)	WEIGHTED FACTOR	WEIGHTED SCORE
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	4.43	4.41	0.07	0.31
2	Ketersediaan Informasi Di Stasiun	4.38	4.29	0.07	0.3
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket	4.34	4.3	0.07	0.3
4	Ketepatan Waktu Perjalanan Kereta Api	4.27	4.42	0.07	0.3
5	Kecepatan Dalam Memberikan Informasi	4.48	4.26	0.07	0.31
6	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun	4.35	4.4	0.07	0.31
7	Tersedia Petugas Keamanan	4.41	2.61	0.07	0.18
8	Keamanan, Kenyamanan, Dan Kebersihan Stasiun	4.44	4.44		0.32
9	Keramahan Dan Kesopanan Petugas	2.72	2.61	0.04	0.11
10	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang	4.51	4.39	0.07	0.32
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (Hall)	4.42	4.48	0.07	0.32
12	Ketersediaan Fasilitas	4.42	2.62	0.07	0.19

	Penyandang Disabilitas				
13	Ketersedian Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)	2.51	2.61	0.04	0.1
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	4.39	2.71	0.07	0.19
15	Kerapihan dan kebersihan Stasiun	4.42	4.4	0.7	0.31
TOTAL KUALITAS PELAYANAN		62.5	57	1	3.86
WEIGHTED TOTAL					3.86
CUSTOMER SATISFACTION INDEX (SCI)					0.77

Sumber: Hasil Analisis, 2022

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Alai masih belum tersedia dan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum Stasiun di PM No.63 Tahun 2019. Sedangkan berdasarkan hasil *Analisis Importance Performance* (IPA) dan *Analisis Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan beberapa kinerja yang memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi namun dalam tingkat kinerja masih rendah dengan nilai “77” yang berada pada interval 0,66 – 0,88 yang artinya pengguna jasa “puas” terhadap kinerja yang diberikan penyedia jasa pelayanan penumpang di stasiun Alai. Dan dari hasil analisis forecasting penumpang 5 tahun kedepan, maka diperoleh volume penumpang di Stasiun Alai meningkat setiap tahunnya.

V. Daftar Pustaka

- _____, Kementrian Perhubungan, (2007). *Undang – undang No 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Jakarta : Kementerian Perhubungan Repunlik Indonesia.
- _____, Kementrian Perhubungan, (2009). *“Peraturan Menteri Perhubungan No 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian”*. Jakarta : Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, Kementrian Perhubungan, (2011). *“Peraturan Menteri Perhubungan No 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun”*. Jakarta : Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, Kementrian Perhubungan, (2011). *“Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api”*. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- _____, Kementrian Perhubungan, (2019). *“Peraturan Menteri Perhubungan No 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api”*. Jakarta : Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Miftah, (2014). *“Demand Forecasting Analysis”*. Jakarta : PT. WDJ Jurnal Integral
- Pituanika, Josintya Rila (2014) *“Pengembangan Stasiun KedungJati Dalam Rangka Perbaikan Standar Pelayanan”*. Bekasi : Sekolah Tinggi Transportasi Darat.

- Palupi, Esti Retno (2015) *“Analisis Peningkatan Fasilitas Penumpang Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Stasiun Jatiroto”*. Bekasi: Sekolah Tinggi Transportasi Darat.
- Siregar, Syofian (2013). *“Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS”*. Jakarta : Kencana
- Supranto, Johanes. (2001) *"Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan."* Jakarta : Bumi Aksara
- Sevilla, (1960) *“Penentuan Sampel”* Jakarta : Jurnal Unair
- Tjiptono, Fandy (2005). *“Pemasaran Jasa”*. Malang : Bayumedia
- Universitas Jendral Soedirman Purwokerto, (2008). *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”* Purwokerto : Universitas Jendral Soedirman Purwokerto