

PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN MEDAN

IMPROVING TRAIN PASSENGER SERVICE FACILITIES AT MEDAN STATION

Rafika Octaviani^{1,*}, Azhar Hermawan Riyanto², dan Mega Suryandari³

¹Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

²Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

³Politeknik Transportasi Darat Indonesia
Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia

¹rafikaoctaviani0807@gmail.com, ²azhar.riyanto@gmail.com, ³suryandarimega@gmail.com
*Corresponding Author

Diterima : Agustus 2023, direvisi: Agustus 2023, disetujui: Agustus 2023

Abstract

Trains as an effective mass transportation, several countries are trying to make the most of it as the main means of land transportation both within the city. Facilities are a unit of physical equipment to support user comfort, facilities are the benchmark of all services presented to users and have a very high influence on customer satisfaction, one of which Medan Station is a large class Type A train station. Based on the results of the inventory survey of passenger service facilities at Medan Station Upper (Airport Train) and Lower (Local and Commuter Train) are still not in accordance with current regulations. Analysis technique by analyzing service performance with IPA method then CSI and station facility indicators reviewed by service users based on minimum service standards with service user respondents at Medan Station. Based on the results of this analysis, it can be concluded that the CSI value of this study with a value of 0.64 shows that the overall service of Medan Lower Station (Local and Commuter Trains) is quite satisfied and there are 5 attributes that are the top priority for immediate performance improvement, namely; platform height safety facilities, comfort facilities for waiting room availability, comfort facilities for the number of toilets, disability facilities for adding guiding blocks and safety lines. Obtained a value of 0.79 overall service of Medan Atas Station (Airport Train) in the satisfied category and there are 2 attributes that are the top priority for performance improvement, namely; comfort facilities for the number of toilets, comfort facilities for the area of musholla.

Keywords: *Railway station services, Importance Performance Analysis (IPA) method, Customer Satisfaction Index (CSI) value, Medan railway station*

Abstrak

Kereta api sebagai angkutan massal efektif, beberapa negara berusaha memanfaatkannya secara maksimal sebagai alat transportasi utama baik di dalam kota, antarkota. Fasilitas adalah tolak ukur dari semua pelayanan yang disajikan kepada pengguna serta sangat tinggipengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang salah satunya Stasiun Medan merupakan stasiun kereta api kelas besar Tipe A. Berdasarkan hasil survei inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Medan (KA Bandara) dan (KA Lokal dan Komuter) masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Teknik analisis dengan menganalisa kinerja pelayanan dengan metode IPA lalu CSI dan indikator fasilitas stasiun ditinjau dari pengguna jasa berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dengan responden pengguna jasa di Stasiun Medan. Berdasarkan hasil analisa tersebut dapat disimpulkan nilai CSI dengan nilai 0,64 menunjukkan secara keseluruhan pelayanan Stasiun Medan (KA Lokal dan Komuter) kategori cukup puas dan terdapat 5 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan yaitu; fasilitas keselamatan tinggi peron, fasilitas kenyamanan ketersediaan ruang tunggu, fasilitas kenyamanan jumlah toilet, fasilitas disabilitas penambahan guiding block dan safety line . Diperoleh nilai 0,79 keseluruhan pelayanan Stasiun Medan (KA Bandara) kategori puas dan terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya yaitu; fasilitas kenyamanan jumlah toilet, fasilitas kenyamanan luasan musholla.

Kata Kunci : *Pelayanan Stasiun, Metode Importance Performance Analysis (IPA), Nilai Customers Satisfaction Indeks (CSI), Stasiun Medan*

I. PENDAHULUAN

Kereta api merupakan sebuah sistem transportasi massal yang terdiri dari lokomotif (kendaraan yang memiliki tenaga penggerak sendiri) dan rangkaian kereta atau kendaraan lain yang mampu mengangkut banyak penumpang dan barang sekaligus. Kinerja yang efisien dari kereta api sebagai sarana transportasi massal telah mendorong banyak negara untuk mengoptimalkannya sebagai moda transportasi utama, baik dalam kota maupun antarkota.

Fasilitas penunjang prasarana kereta api salah satunya adalah stasiun. Stasiun dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi para pengguna jasanya. Sejumlah fasilitas yang digunakan oleh penumpang di stasiun kereta api meliputi tempat untuk naik dan turun penumpang, pengalihan antarmoda transportasi dari satu moda ke moda lain, serta area pelayanan untuk angkutan penumpang dan barang.

Stasiun Kereta Api Medan adalah sebuah stasiun kereta api kelas besar dengan klasifikasi tipe A, yang dioperasikan dalam wilayah kerja Balai Teknik Kereta Api Kelas I Medan. Lokasinya berada di perbatasan antara Desa Kesawan (Medan Barat) dan Gang Buntu (Medan Timur), dengan ketinggian sekitar +22 meter di atas permukaan laut.

Berdasarkan hasil survei inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter) dan Stasiun Medan (KA Bandara) masih belum sesuai. Antara lain fasilitas naik turun penumpang masih menggunakan peron rendah, belum tersedia marka, guiding block, safety line, dan *ramp* dengan kemiringan 10° untuk penyandang disabilitas. Ruang tunggu, toilet dan musholla pada Stasiun Medan KA Lokal & Komuter kurang memadai untuk menampung penumpang pada jam sibuk. Sehingga beberapa desain fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai harus didesain ulang.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi prioritas perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa di Stasiun Medan terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh penyedia jasa.

Dengan metode yang digunakan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Pelanggan atau disebut Customer Satisfaction Index (CSI) dengan menghitung kepuasan dan tingkat kepentingan terhadap layanan di Stasiun Medan dan juga metode Importance Performance Analysis (IPA) yang dapat mengidentifikasi indikator pelayanan yang memerlukan perbaikan utama berdasarkan hasil perhitungan IPA dan ketiga, menentukan kebutuhan fasilitas di Stasiun Medan berdasarkan prioritas perbaikan yang telah diidentifikasi, guna meningkatkan kinerja Stasiun sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api. Selain itu, penelitian ini juga akan mengusulkan desain bangunan di Stasiun Medan untuk meningkatkan minat masyarakat.

II. METODE

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Medan. Tepatnya di Stasiun Medan. Dilakukanselama kurang lebih 3 bulan selama masaPraktek Kerja Lapangan di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Medan.

B. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data guna mengetahui bagaimana fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Medan. Perlu adanya data kuantitatif maupun data kualitatif. Data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer.

C. Pengolahan Data

Setelah data-data yang diperlukan sudah didapatkan maka akan dilakukan analisis dengan melihat kondisi eksisting di Stasiun Medan, lalu mengidentifikasi karakteristik penumpang. Kemudian dilakukan analisis menggunakan metode IPA (*Importan Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Dan juga membuat rancangan desain fasilitas di Stasiun Medan.

D. Analisis Data

1. Teknik Analisis Data
1. Analisis Kondisi Eksisting/ inventaris di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter serta KA Bandara
2. Analisis Karakteristik Penumpang Untuk mendeskripsikan karakteristik

penumpang berdasarkan hasil survei baik demografi maupun Karakteristik Pemakai Jasa.

3. **Importance Performance Analysis (IPA)**
Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan atau penilaian dari penumpang mengenai pelayanan yang diberikan dengan menghitung tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari penilaian skalaliker dengan 5 tingkat dari masing-masing atribut penilaian.

4. **Customer Satisfaction Index (CSI)**
CSI merupakan suatu indeks yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau penumpang secara keseluruhan dengan pendekatan yang mementingkan tingkat kepentingan dari atribut- atribut produk atau jasa yang diukur. CSI akan memberikan data.

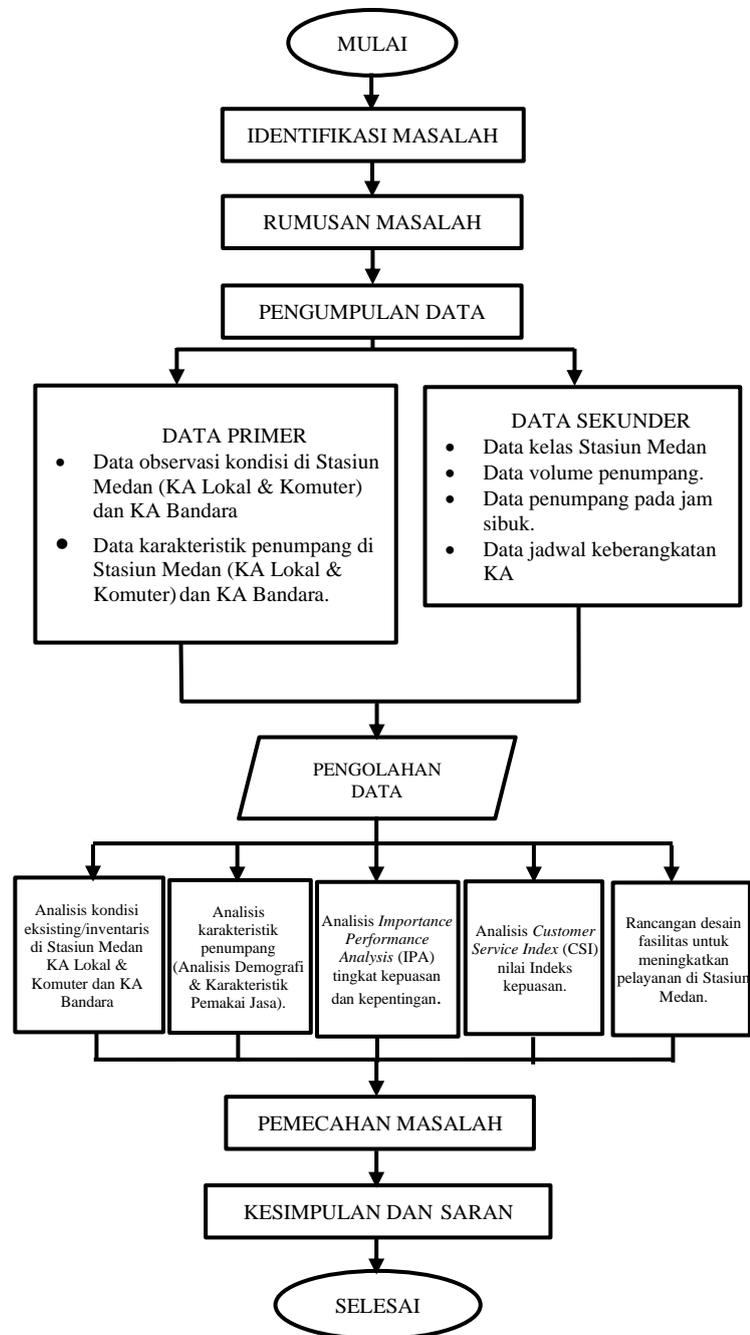
5. **Rancangan Desain Fasilitas** untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Medan.

E. Alur Pikir dan Bagan Alir

Alur pikir merupakan langkah-langkah dalam merencanakan sebuah penelitian untuk menemukan permasalahan dan mengetahui solusi dalam pemecahan masalah tersebut. Adapun tahapan-tahapan rencana penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Stasiun Medan dengan melihat kondisi dan keadaan sebenarnya di lapangan.
 2. Menentukan maksud dan tujuan penelitian serta menentukan ruang lingkup dan batasan-batasan permasalahan dari penelitian yang dilakukan
 3. Menentukan maksud dan tujuan penelitian serta menentukan ruang lingkup dan batasan-batasan permasalahan dari penelitian yang dilakukan.
 4. Mengumpulkan data-data yang diperlukan serta mendukung penelitian yang dilakukan baik data sekunder maupun data primer.
 5. Menganalisis permasalahan apa saja yang terjadi pada Stasiun Medan
 6. Mengajukan sebuah rekomendasi pemecahan permasalahan yang telah dilakukan di Stasiun Medan
 6. Menarik kesimpulan dan saran
- Berdasarkan alur pikir tersebut, maka dapat

digambarkan sebuah bagan alir pada penelitian yang dilakukan sebagai berikut.



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar I.1 Bagan Alir Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kondisi Eksisting di Stasiun Medan

Agar mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Medan maka dilakukan survei inventarisasi sesuai Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api. Menurut hasil inventaris terkait Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter) lebih banyak terdapat ketidaksesuaian terhadap pelayanan penumpang. Pelayanan yang belum sesuai pada Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter), pelayanan keselamatan seperti fasilitas naik turun penumpang (peron), fasilitas disabilitas tidak lengkap, pelayanan kenyamanan berupa ruang tunggu, musholla, dan toilet kurang memadai. Kemudian Stasiun Medan KA Bandara jenis pelayanan kenyamanan yang belum sesuai berupa toilet dan musholla yang kurang memadai.

B. Analisis Karakteristik Penumpang

Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

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

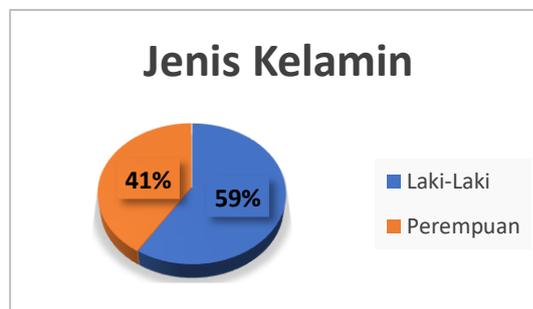
$$n = \frac{1.034.423}{1 + 1.034.423(0,1)^2}$$

$$n = 99,99$$

Dari hasil yang diperoleh diatas adalah 99,99 jumlah sampel responden dibulatkan menjadi 100 responden.

- 1) Analisis demografi Karakteristik Penumpang Stasiun Medan KA Lokal & Komuter, maupun KA Bandara

1) Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1. 2 Diagram Jenis Kelamin

C. Analisis Kepuasan Penumpang *Important Performance (IPA)*

Analisis IPA responden diminta mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap fasilitas pelayanan yang berada di Stasiun Medan. Dikelompokkan indikator pelayanan terkait pertanyaan - pertanyaan di survei.

Tabel 1.1 Atribut Pelayanan di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter dan juga KA Bandara

No	Atribut Pelayanan
KEHANDALAN (REABILITY)	
1	Akses Keluar Masuk
2	Fasilitas 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 paker
15	Ketersediaan fasilitas penyanggah disabilitas

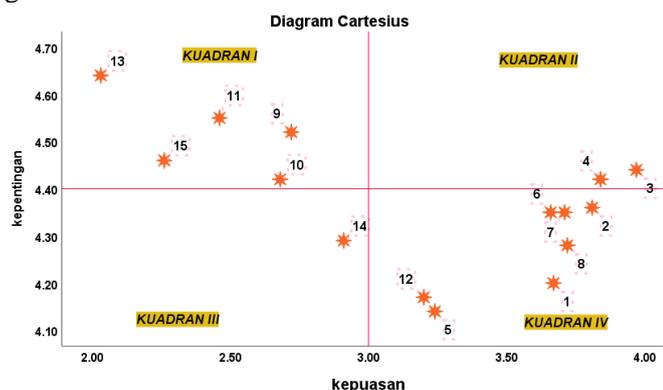
Sumber: Hasil Analisis, 2023

Tabel 1.2 Hasil rata – rata penilaian tingkat pelayanan dan kepentingan di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata – rata	
		Kepuasan	Kepentingan
		(X)	(Y)
1	Akses keluar masuk	3,67	4,20
2	Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	3,81	4,36
3	Kemudahan dalam membeli tiket	3,97	4,44
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi	3,84	4,42
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	3,24	4,14
6	Tersedia petugas keamanan	3,66	4,35
7	Tersedia CCTV	3,71	4,35
8	Keramahan dan kesopanan petugas	3,72	4,28
9	Ketersediaan fasilitas toilet	2,72	4,52
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah	2,68	4,42
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	2,46	4,55
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron	3,2	4,17
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)	2,03	4,64
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	2,91	4,29
15	Ketersediaan fasilitas penyanggah disabilitas	2,26	4,46
JUMLAH		47,88	65,59

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron) sebesar 4,64, dan tingkat kepuasan terendah yaitu Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron) sebesar 2,03. Diagram Cartesius, sumbu X nilai rata-rata tingkat kepuasan kinerja pelayanan dan sumbu Y rata-rata tingkat kepentingan kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1.3 Diagram Cartesius Medan KA Lokal & Komuter

Tabel 1.3 Hasil Kuadran – Kuadran Stasiun Medan KA Lokal & Komuter

<p>Kuadran I (Prioritas Utama) : 9) Ketersediaan fasilitas toilet 10) Ketersediaan fasilitas ruang ibadah 11) Ketersediaan fasilitas ruang tunggu 13) Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron) 15) Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas</p>	<p>Kuadran II (Pertahanan Prestasi) : 3) Kemudahan dalam membeli tiket 4) Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi</p>
<p>Kuadran III (Prioritas Rendah) 14) Ketersediaan fasilitas tempat parkir</p>	<p>Kuadran IV (Berlebihan) : 1) Akses keluar masuk stasiun 2) Fasilitas pengatur sirkulasi udara 3) Kemudahan dalam membeli tiket 5) Tersedia fasilitas keselamatan dan Kesehatan di stasiun 6) Tersedia petugas keamanan 7) Tersedia CCTV 8) Keramahan dan ketepatan dalam memberikan informasi 12) Tersedia fasilitas kanopi peron</p>

Sumber: Hasil Analisis, 2023

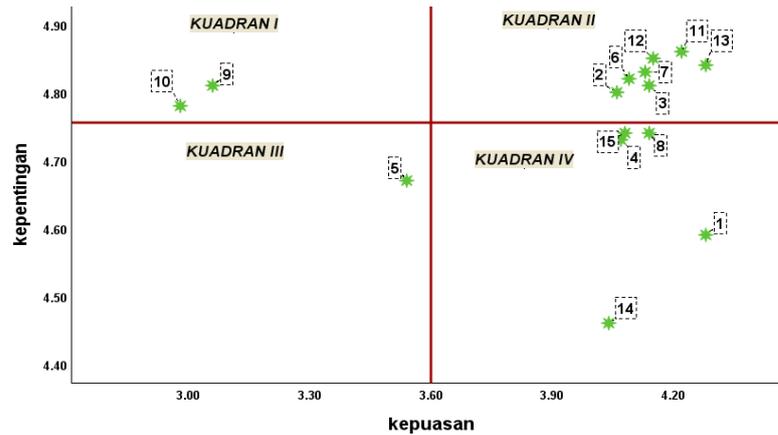
- Kuadran I (Prioritas Utama) : Kuadran I Memuat item tingkat kepentingan tinggi, namun kepuasan rendah.
- Kuadran II (Pertahanan Prestasi) : Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dan mendapat tingkat kepuasan yang tinggi pula, sehingga menjadi faktor penunjang bila pengguna jasa merasa puas.
- Kuadran III (Prioritas Rendah) : Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan relatif rendah dan kepuasan pada atribut ini kurang. Karena atribut pada kuadran ini kurang bermanfaat untuk pengguna jasa.
- Kuadran IV (Berlebihan) : Kuadran ini memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi kinerjanya sangat baik.

Tabel 1.4 Hasil rata – rata penilaian tingkat pelayanan dan kepentingan

No	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata – rata	
		Kepuasan (X)	Kepentingan (Y)
1	Akses keluar masuk	4,28	4,59
2	Fasilitas Pengatur sirkulasi udara	4,06	4,80
3	Kemudahan dalam membeli tiket	4,14	4,81
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi	4,07	4,73
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	3,78	4,67
6	Tersedia petugas keamanan	4,09	4,82
7	Tersedia CCTV	4,13	4,83
8	Keramahan dan kesopanan petugas	4,14	4,74
9	Ketersediaan fasilitas toilet	3,06	4,81
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah	2,98	4,78
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	4,22	4,86
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron	4,15	4,85
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)	4,28	4,84
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir	4,04	4,46
15	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	4,08	4,74
TOTAL		59,50	71,33

Sumber: Hasil Analisis, 2023

Dari tabel diatas yang memiliki skor nilai tertinggi yaitu Ketersediaan fasilitas ruang tunggu sebesar 4,86, dan tingkat kepuasan terendah yaitu ruang ibadah sebesar 2,98.



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1.4 Diagram Cartesius Medan KA Bandara

D. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Setelah mengetahui hasil analisis IPA, dilanjutkan analisis CSI agar bisa mengetahui kriteria tingkat kepuasan responden secara menyeluruh di Stasiun Medan yang diperoleh dari skor rata – rata tingkat kinerja kepentingan. Tabel ini merupakan nilai indeks kepuasan untuk di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter yaitu sebagai berikut

Tabel 1.5 Nilai Indeks Kepuasan Stasiun Medan KA Lokal & Komuter

No	PERNYATAAN	MIS	MSS	WF	WS
1	Akses keluar masuk	4,2	3,67	0,07	0,25
2	Fasilitas pengatur sirkulasi udara	4,36	3,81	0,07	0,27
3	Kemudahan dalam membeli tiket	4,44	3,97	0,07	0,29
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi	4,42	3,84	0,07	0,27
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	4,14	3,24	0,07	0,22
6	Tersedia petugas keamanan	4,35	3,66	0,07	0,26
7	Tersedia CCTV	4,35	3,71	0,07	0,26
8	Keramahan dan kesopanan petugas	4,28	3,72	0,07	0,26
9	Ketersediaan fasilitas toilet	3,85	2,72	0,06	0,17
10	ketersediaan fasilitas ruang ibadah	3,93	2,68	0,06	0,17
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	3,8	2,46	0,06	0,15
12	ketersediaan fasilitas kanopi peron	3,96	3,2	0,06	0,21
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)	3,82	2,03	0,06	0,13
14	Ketersediaan fasilitas tempat parker	3,96	2,91	0,06	0,19
15	Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas	3,86	2,26	0,06	0,14
TOTAL		61,72	47,88	1,00	3,22
WEIGHT TOTAL					3,22
CSI					0,64

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Menghitung CSI digunakan rumus $CSI = 3,22 : 5 = 0,64$. Nilai tersebut artinya cukup puas. Menghitung CSI digunakan rumus $CSI = 3,97 : 5 = 0,79$ yang mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Medan KA Bandara masuk kategori 0,66 – 0,80 yang memiliki arti puas.

E. Rancangan Fasilitas Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter)

a. Fasilitas naik turun penumpang (peron) Medan (KA Lokal & Komuter) :

a) Panjang Peron : Sesuai PM No.29 Tahun 2011, untuk perhitungan panjang peron harus sesuai dengan panjang rangkaian terpanjang kereta api penumpang yang beroperasi di stasiun tersebut. Pada Stasiun Medan kereta api yang terpanjang yaitu KA Sribillah Utama dengan panjang : KA Sribillah Utama) = 181,5 meter
Stasiun Medan KA Lokal & Komuter terdapat 2 jenis peron, yaitu peron tepi dan pulau sebagai berikut :

- 1) Panjang peron tepi : Panjang eksisting peron tepi 294,7 meter dengan lebar 5,9 meter, panjang rangkaian terpanjang kereta api yang melintas 181,5 meter. Maka panjang peron tepi sudah sesuai.
- 2) Panjang peron pulau : Panjang eksisting peron pulau 176,5 meter dengan lebar 5,1 meter, Sedangkan panjang rangkaian terpanjang kereta api yang melintas 181,5 meter. Maka untuk panjang jenis peron pulau di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter) belum sesuai.

b) Lebar peron : Perhitungan lebar peron tepi dan peron pulau Stasiun Medan KA Lokal & Komuter), dengan lebar peron eksisting pada peron dengan tinggi 0,25 meter dan penumpang pada jam sibuk 717 orang.

- 1) Lebar peron tepi

$$b = \frac{0,64 \text{ m}^2 \times 717 \times 0,8}{294,7} = 1,25 \text{ meter}$$

Berikut hasil perhitungan lebar peron tepi di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter) didapatkan lebar peron 1,25 meter, dengan kondisi eksisting 5,1 meter, maka sudah sesuai dengan PM 29 Tahun 2011.

- 2) Lebar peron pulau

$$b = \frac{0,64 \text{ m}^2 \times 717 \times 0,8}{176,5} = 2,08 \text{ meter}$$

Berdasarkan hasil perhitungan untuk lebar peron pulau di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter didapatkan lebar peron pulau 2,08 meter, dengan kondisi lebar peron pulau eksisting adalah 5,1 meter sudah terpenuhi.

- 3) Tinggi Peron

Kondisi tinggi peron eksisting di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter saat ini 0,25 meter selisih dengan lantai kereta api tergolong peron rendah. Maka dilakukan perencanaan untuk peninggian peron menjadi 1 meter.

b. Ketersediaan fasilitas penyandang disabilitas

Rencana peron Stasiun Medan KA Lokal & Komuter dengan tinggi peron sejajar dengan pintu kereta api, dilengkapi dengan garis batas aman peron, guiding block dan ramp dengan kemiringan 10°



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1.5 Rencana Fasilitas Peron dan Penyandang Disabilitas di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter

c. Fasilitas ruang tunggu

Kondisi ruang tunggu di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter memiliki panjang 27,65 m dan lebar 7 m dengan total luas 193,55 m², Pada jam sibuk terdapat 717 orang. Berikut rumus untuk ruang tunggu, yaitu :

$$L = 0,64 \times 717 \times 0,8 = 367,1 \text{ m}^2$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka akan dilakukan penambahan luas ruang tunggu sebesar 173,55 m².

d. Fasilitas toilet

Kondisi eksisting toilet stasiun Medan dengan luas 30,08 m² saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimum untuk stasiun kelas besar, maka dilakukan perluasan area untuk memberikan kenyamanan pengguna.

e. Fasilitas ruang ibadah

Kondisi eksisting saat ini berukuran luas 42,45 m². Pada buku Pedoman Standardisasi Stasiun Kereta Api yang berlaku, musholla memiliki ukuran minimal luas musholla yaitu 49 m². Maka musholla akan diperluas area.

2. Rancangan Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Medan KA Bandara

a. Fasilitas toilet

Berdasarkan kondisi eksisting toilet stasiun Medan dengan luas 66,66 m² saat ini belum sesuai dengan standar pelayanan minimum untuk stasiun kelas besar, maka akan dilakukan perluasan menjadi 87,33 m². Sehingga dapat menambah kenyamanan pengguna jasa di Stasiun Medan KA Bandara

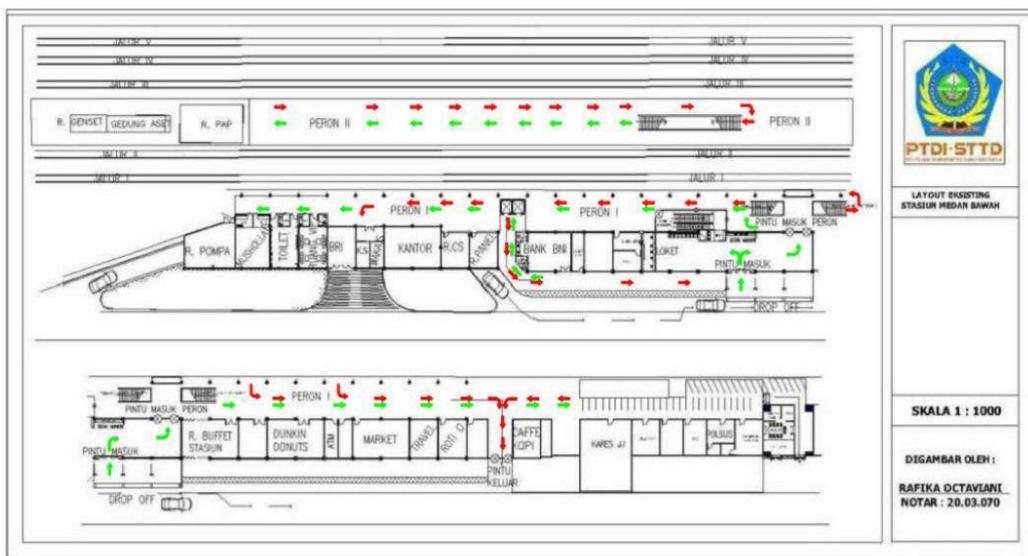
b. Fasilitas ruang ibadah

Dengan kondisi eksisting luas 5,85 m x 6,5 m = 38,03 m² maka perlu dilakukan evaluasi. Pada buku Pedoman Standardisasi Stasiun Kereta Api, musholla memiliki ukuran minimal luas yaitu 49 m². Maka akan direncanakan musholla dengan memperluas ukuran fasilitas musholla menjadi 5,85 m x 8,85 m = 51,77 m².

c. Fasilitas Parkir

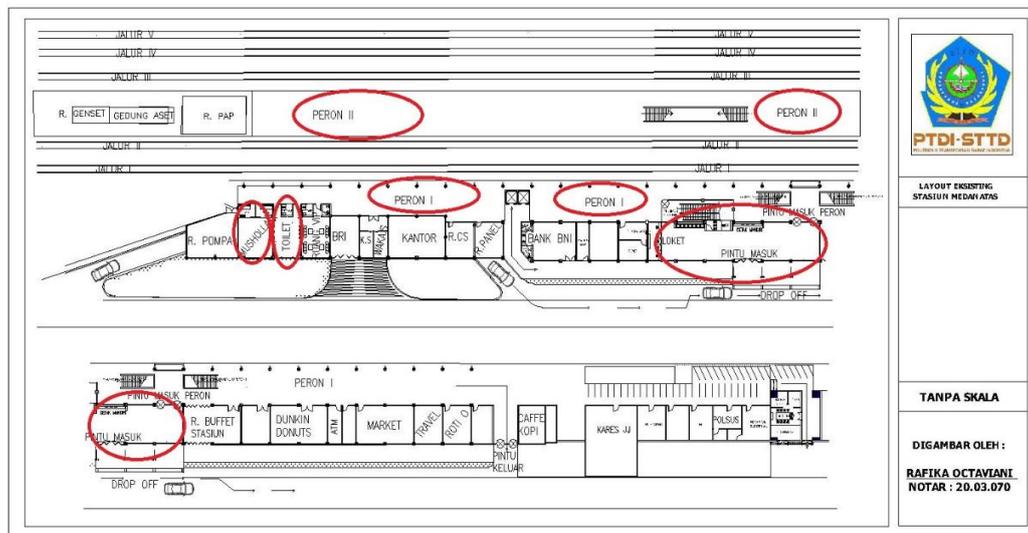
Perlu meningkatkan area parkir untuk memberikan kenyamanan bagi penumpang kereta api yang membawa kendaraan pribadi ke Stasiun Medan, akan dilakukan dengan mengubah akses masuk dan keluar kendaraan.

d. Sirkulasi Alur Pergerakan Penumpang Stasiun Medan yaitu mulai dari alur masuk hingga alur pergerakan penumpang untuk keluar dari Stasiun Medan.



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1.6 Rencana Alur Pergerakan Penumpang Stasiun Medan



Sumber: Hasil Analisis, 2023

Gambar 1.7 Rancangan desain Layout di Stasiun Medan

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kondisi eksisting pelayanan penumpang di Stasiun Medan (KA Lokal dan Komuter) maupun Stasiun Medan (KA Bandara) yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum.
 - a. Fasilitas keselamatan berupa naik turun penumpang masih menggunakan peron rendah di Stasiun Medan KA Lokal dan Komuter.
 - b. Fasilitas Kenyamanan berupa ruang tunggu di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter kurang nyaman dikarenakan masih sempit.
 - c. Fasilitas Kenyamanan berupa toilet di Stasiun Medan (KA Bandara) dan (KA Lokal & Komuter) ketersediaannya belum sesuai dengan jumlah yang ditentukan.
 - d. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus ketersediaannya masih belum sesuai.
 - e. Fasilitas kenyamanan berupa musholla di Stasiun Medan (KA Bandara) dan Medan (KA Lokal & Komuter) masih belum memenuhi standar pelayanan minimum.
2. Setelah melakukan analisis IPA terdapat atribut yang segera diprioritaskan sehingga perlu diadakannya evaluasi, antara lain di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter berupa fasilitas peron, ruang tunggu, toilet, musholla, dan fasilitas penyandang disabilitas. Dan Stasiun Medan KA Bandara berupa fasilitas toilet, dan musholla. Selanjutnya dalam analisis CSI yang didapatkan mengidentifikasi rata – rata tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di Stasiun Medan KA Lokal & Komuter cukup puas dan Stasiun Medan KA Bandara puas.
3. Berdasarkan keseluruhan hasil analisis maka diprioritaskan untuk dilakukannya perbaikan fasilitas pelayanan di Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter) maupun (KA Bandara). Kemudian diusulkan desain terkait peninggian peron menjadi 1 meter, musholla minimal luasan 49 m², toilet luasan minimal 43,38 m², ruang tunggu dengan luasan total minimal 367,1 m², dan fasilitas disabilitas dengan menambahkan guilding block, serta ramp dengan kemiringan maksimal 10°.

V. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapatkan maka sarannya adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diusulkan perbaikan fasilitas - fasilitas di Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter) dan Stasiun Medan (KA Bandara) yang belum memenuhi standar pelayanan minimum sesuai ketentuan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, keselamatan pengguna jasa.
2. Rekomendasi dilakukannya peningkatan pelayanan pada atribut yang berada pada kuadran I penanganannya perlu diprioritaskan, karena atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, akan tetapi kepuasannya masih belum memuaskan.
3. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan disarankan kepada Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Medan untuk dapat melakukan peningkatan fasilitas kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perkeretaapian berdasarkan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan, maka direkomendasikan peningkatan pelayanan penumpang terhadap beberapa fasilitas di Stasiun Medan.
4. Penulis merekomendasikan terhadap penelitian selanjutnya agar dapat meneliti dengan membahas biaya, anggaran biaya, waktu serta tenaga SDM di Stasiun Medan (KA Lokal & Komuter) maupun (KA Bandara).

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Perhubungan (2019) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Menggunakan Kereta Api*, Jakarta, Kementerian Perhubungan
- Pemerintah Republik Indonesia, 2007, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.
- Pemerintah Republik Indonesia, 2011, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, Dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*, Jakarta. Pemerintah Indonesia.
- Dan, K., & Layanan, K. (2022). Implementasi peraturan menteri perhubungan nomor pm 63 tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api dalam kemudahan dan kenyamanan layanan di stasiun kereta api medan.
- Kotler, philip. 2005. *Manajemen pemasaran*. Jilid 1 dan 2.
- Mian, s. (2009). *Peraturan pemerintah republik indonesia nomor 56 tahun 2009 tentang penyelenggaraan perkeretaapian*.
- 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*.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV ALFABETA
- Supranto, J. *Statistik ; Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Riyanto, A. H., & Riyanto, B.-. (2016). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*
- Sriastuti, D. A. N. (2015). *Kereta Api Pilihan Utama Sebagai Moda Alternatif Angkutan Umum Massal*. Paduraksa.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung(ID) : Alfabeta.