

# PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KERETA API DI STASIUN KAYUTANAM

## *IMPROVING RAILROAD PASSENGER SERVICE FACILITIES AT KAYUTANAM STASION*

**Septika Ratu Natania<sup>1,\*</sup>, Azhar Hermawan Riyanto<sup>2</sup>, Tabah Bekarita H.W.<sup>3</sup>**

*Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD<sup>1,2,3</sup>*

*Jalan Raya Setu No. 89 Bekasi, Jawa Barat 17520, Indonesia*

*Email: [septikaratu@gmail.com](mailto:septikaratu@gmail.com) \**

*\*Corresponding Author*

*Diterima 12 Juli 2024, Direvisi 15 Juli 2024, Disetujui 25 Juli 2024, Diterbitkan 30 Juli 2024*

### **ABSTRAK**

Stasiun kereta api adalah prasarana perkeretaapian sebagai tempat berangkat dan berhentinya kereta api. Stasiun Kayutanam mempunyai klasifikasi stasiun sedang, terletak di Nagari Kayutanam, Kecamatan Kayutanam 2x11, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat. Beberapa fasilitas di Stasiun Kayutanam belum sesuai dan memadai dimana ruang tunggu belum bisa menampung seluruh penumpang pada jam sibuk, toilet hanya terdiri 2 toilet dan 1 wastafel di toilet laki-laki dan perempuan, belum adanya *ramp* dan *gilding block* bagi penyandang disabilitas, belum tersedianya kanopi peron, fasilitas naik turun di stasiun kayutanam masih menggunakan peron rendah, serta belum tersedianya pelayanan berdasarkan aktifitas entitas seperti palang parkir otomatis dan *drop zone*. Sehingga perlu dilakukannya peningkatan kepuasan penumpang dan fasilitas pelayanan yang belum tersedia berdasarkan aktifitas entitas di Stasiun Kayutanam.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan dengan membandingkan ketentuan yang ada pada standar pelayanan minimum, analisis kepentingan pelayanan dan kepuasan penumpang dengan metode IPA dan CSI, analisis rencana desain, dan analisis aktifitas entitas di Stasiun Kayutanam.

Berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan, nilai CSI dari penelitian ini dengan nilai 0,75 menunjukkan secara keseluruhan fasilitas di Stasiun Kayutanam puas dan terdapat 5 fasilitas pelayanan di Stasiun Kayutanam yang berada kuadran I perlu ditingkatkan, antara lain fasilitas toilet, fasilitas ruang tunggu, fasilitas naik turun, fasilitas kanopi, dan fasilitas penyandang disabilitas. Sedangkan pada analisis aktifitas entitas di Stasiun Kayutanam perlu dibuatnya palang parkir otomatis dan *drop zone*.

**Kata Kunci:** Fasilitas Pelayanan, Stasiun Kayutanam, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), Nilai *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), Aktifitas Entitas.

### **ABSTRACT**

*Railway station is a railroad infrastructure as a place to depart and stop trains. Kayutanam Station has a medium station classification, located in Nagari Kayutanam, Kayutanam 2x11 District, Padang Pariaman Regency, West Sumatra Province. Some facilities at Kayutanam Station are not suitable and adequate where the waiting room cannot accommodate all passengers during peak hours, toilets consist of only 2 toilets and 1 washbasin in male and female toilets, there is no ramp and gilding block for people with disabilities, no platform canopy, boarding and alighting facilities at Kayutanam Station still use low platforms, and unavailability of services based on entity activities such as automatic parking bars and drop zones. So it is necessary to increase passenger satisfaction and service facilities that are not yet available based on entity activities at Kayutanam Station.*

*The analysis used in this study is an analysis of the existing conditions of service facilities by comparing the provisions in the minimum service standards, analysis of service interests and passenger satisfaction with IPA and CSI methods, analysis of design plans, and analysis of entity activities at Kayutanam Station.*

*Based on the analysis of the level of importance and satisfaction, the CSI value of this study with a value of 0.75 indicates that overall the facilities at Kayutanam Station are satisfied and there are 5 service facilities at Kayutanam Station in quadrant I that need to be improved, including toilet facilities, waiting room facilities,*

*boarding and alighting facilities, canopy facilities, and facilities for people with disabilities. While in the analysis of entity activities at Kayutanam Station, it is necessary to make automatic parking bars and drop zone.*

**Keywords:** *Service Facilities, Kayutanam Station, Importance Performance Analysis (IPA) method, Customer Satisfaction Index (CSI) Value, Entity Activity.*

## I. PENDAHULUAN

Kereta api merupakan moda transportasi darat yang sangat populer di Indonesia karena kelebihanannya dibandingkan moda transportasi darat lainnya, antara lain kemampuannya untuk mengangkut orang atau barang dalam jumlah banyak dalam waktu singkat dan dengan standar kenyamanan, keselamatan dan keamanan yang tinggi karena memiliki jalur operasi sendiri. Karena keunggulan dan fitur kereta api, peran perkeretaapian harus lebih ditingkatkan dalam upaya mengembangkan sistem transportasi nasional secara terpadu. Salah satu cara untuk meningkatkan layanan pengguna adalah di stasiun, karena stasiun berfungsi sebagai titik transit dan titik pusat penyelenggaraan perkeretaapian.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007, stasiun kereta api adalah prasarana perkeretaapian sebagai tempat berangkat dan berhentinya kereta api. Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat berangkat atau berhentinya kereta api untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan kebutuhan operasional kereta api.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun, permasalahan yang terjadi di stasiun Kayutanam terkait dengan pelayanan yang ada yaitu masih ditemukannya keluhan pengguna jasa kereta api mengenai pelayanan di stasiun. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang diberikan oleh pihak pengelola stasiun belum dapat memenuhi harapan pengguna jasa yang mempunyai berbagai tingkat kepentingan dan Tingkat kepuasan yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan

fasilitas stasiun Kayutanam yang belum sesuai standar pelayanan minimum stasiun yang lebih efisien untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan penumpang kereta api.

Stasiun Kayutanam mempunyai klasifikasi kelas Stasiun Sedang yang berada di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang dan Divisi Regional II Sumatera Barat. Stasiun ini terletak di Nagari Kayu Tanam, Kecamatan Kayutanam 2x11, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat. Stasiun Kayutanam merupakan stasiun yang paling banyak dikunjungi penumpang Lintas Lubuk Alung – Kayutanam, dimana stasiun ini melayani Kereta Api Lembah Anai relasi Kayutanam - Duku dengan kereta kelas ekonomi. Frekuensi data naik dan turun penumpang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun 2021 yaitu 13.955, tahun 2022 yaitu 20.918, dan tahun 2023 yaitu 29.736, dengan jumlah presentase kenaikan jumlah penumpang dari tahun 2021 ke 2023 adalah 113.14%. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan penumpang yang nyaman dan aman bagi pengguna jasa kereta api.

Berdasarkan survei inventarisasi di Stasiun Kayutanam, kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang masih belum sesuai dan memadai berdasarkan ketentuan yang berlaku. Misalnya ruang tunggu di Stasiun Kayutanam yang masih belum bisa menampung seluruh penumpang pada jam sibuk, beberapa penumpang terlihat tidak memiliki tempat duduk sehingga harus berdiri. Selanjutnya toilet di Stasiun Kayutanam terdiri dari 2 toilet dan 1 wastafel masing-masing untuk pria dan wanita. Sedangkan berdasarkan SPM, stasiun sedang harus memiliki toilet pria (2 urinor, 2 toilet, 1

wastafel), wanita (4 toilet, 1 wastafel) dan 1 toilet penumpang difabel. Selain itu, pada SPM di Stasiun Kayutanam untuk stasiun kelas sedang, diperlukan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, seperti ramp dengan kemiringan maksimal 10° dan jalur pejalan kaki dengan guide block dan kanopi peron, sedangkan di Stasiun Kayutanam belum tersedia fasilitas kebutuhan khusus dan belum adanya kanopi peron, sehingga perlu disediakan fasilitas tersebut. Fasilitas naik dan turun penumpang di Stasiun Kayutanam masih menggunakan peron rendah, sehingga menyulitkan penumpang untuk naik dan turun kereta, terutama penumpang lanjut usia, penumpang yang membawa anak-anak, dan penumpang yang membawa banyak barang bawaan, serta adanya fasilitas pelayanan yang belum tersedia berdasarkan aktifitas entitas di Stasiun Kayutanam seperti palang parkir otomatis dan drop zone.

Fasilitas pelayanan penumpang yang kurang memadai di Stasiun Kayutanam akan mempengaruhi aspek keselamatan, kenyamanan, dan kesetaraan penumpang. Oleh karena itu, beberapa fasilitas pelayanan di Stasiun Kayutanam perlu ditingkatkan guna memenuhi SPM stasiun sedang.

## II. METODOLOGI

### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang, tepatnya di Stasiun Kayutanam. Penelitian ini dilakukan pada studi kasus peningkatan fasilitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun. Pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung kurang lebih 4 bulan terhitung dari tanggal 5 Februari – 31 Mei 2024.

### B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara wawancara terhadap penumpang dan pengguna jasa di Stasiun Kayutanam. Survei wawancara penumpang, dilakukan dengan wawancara langsung atau menggunakan kuesioner. Dalam survei ini memungkinkan

pengumpulan informasi yang maksimum dalam hal kebiasaan yang dilakukan pengguna jasa Kereta Api Lembah Anai. Karakteristik demografi meliputi jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, dan pendapatan, sedangkan karakteristik pemakai jasa meliputi tujuan perjalanan, moda transportasi menuju stasiun, moda transportasi angkutan lanjutan, frekuensi dalam 1 minggu, dan alasan menggunakan moda.

Untuk dapat melaksanakan survei perlu dilakukan perhitungan sampel terlebih dahulu dengan menggunakan rumus slovin (*sugiyono, 2020*), dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Sumber: *sugiyono, 2020*

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Batas Toleransi (10%)

$$n = \frac{89}{1 + 89(0,1)^2}$$

$$n = 47$$

Berdasarkan perhitungan sampel di atas diperoleh 47 responden. Dalam pelaksanaan survei wawancara di Stasiun Kayutanam dilakukan pada hari libur dan hari kerja untuk mendapatkan hasil yang lebih tepat sasaran. Jadi survei dilakukan selama 2 hari yaitu pada hari Minggu tanggal 31 Maret 2024 dan hari Senin tanggal 01 April 2024, dalam satu hari jumlah responden yang diambil sebanyak 47 responden sehingga jumlah responden sebanyak 94 penumpang.

### C. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data terkumpul. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder untuk dapat selanjutnya melakukan analisis. Dimana ada beberapa data yang diolah dari hasil pengumpulan data primer yakni tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan

penumpang dan inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam.

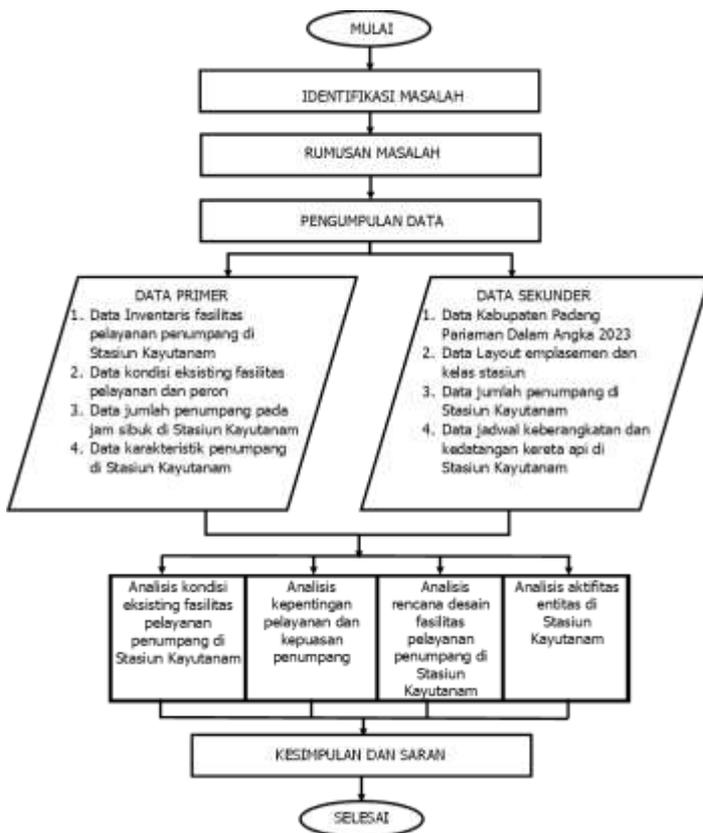
#### D. Analisis Data

##### 1. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk memperoleh hasil dalam pemecahan rumusan masalah. Setelah data terkumpul selanjutnya dilakukan beberapa analisis yaitu analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam, analisis tingkat kepentingan pelayanan dan kepuasan penumpang dengan menggunakan *Important Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, analisis rencana desain fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam, dan analisis aktifitas entitas di Stasiun Kayutanam.

##### 2. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

Gambar 1. Bagan Alir Penelitian

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Penumpang di Stasiun Kayutanam

Stasiun Kayutanam merupakan stasiun kelas sedang yang melayani penumpang Kereta Api Lembah Anai. Analisis Kondisi Eksisting Stasiun Kayutanam merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis kondisi lapangan eksisting berdasarkan SPM yang berlaku. Sehingga kedepannya dapat diimplementasikan dalam bentuk penyediaan pelayanan penumpang karena sangat diperlukan demi kelancaran, keamanan, kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa kereta api di Stasiun Kayutanam.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api menjelaskan fasilitas penumpang sesuai dengan standar pelayanan minimum dan kelas stasiun yang berlaku. Untuk mengetahui bagaimana kondisi pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam saat ini, maka dilakukan survei inventarisasi pelayanan penumpang. Dari hasil survei inventarisasi yang dilakukan di Stasiun Kayutanam, kondisi saat ini masih kurang baik sehingga dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api.

Beberapa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam belum sesuai dan terdapat fasilitas pelayanan yang belum tersedia. Hal itulah yang membuat pelayanan yang dilakukan di Stasiun Kayutanam belum maksimal bagi pengguna jasa Kereta Api.

Dari hasil analisa yang dilakukan untuk fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia di Stasiun Kayutanam sebagai berikut :

1. Lampu penerangan pada wesel;
2. Kanopi peron;
3. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan di peron;
4. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus;
5. Loket penyandang disabilitas.

Berikut ini merupakan Fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai di Stasiun Kayutanam sebagai berikut:

1. Fasilitas naik turun penumpang (peron);
2. Fasilitas ruang tunggu;

## **B. Analisis Kepentingan dan Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang**

Dilakukan survei karakteristik penumpang untuk mengetahui penumpang yang menaiki Kereta Api Lembah Anai di Stasiun Kayutanam, serta analisis tingkat kepentingan dan kepuasan yang memiliki pengelompokan indikator lima perspektif keunggulan pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*). Sebelum dilakukannya survei tersebut dilakukan uji instrumen untuk memastikan data valid dan reliabel.

### 1. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Penentuan r tabel dengan ketentuan  $DF = n-2$  dan Probabilitas 0,01. Nilai DF dalam penelitian ini berdasarkan jumlah sampel yang ditentukan dalam survei interview di Stasiun Kayutanam  $(94-2) = 92$  dengan probabilitas 0,01 sehingga di dapatkan r tabel 0,1707.

Berdasarkan hasil dari uji Validitas indikator 1 sampai indikator 15 adalah valid dikarenakan r hitung indikator lebih besar dari r tabel yakni 0,1707 pada signifikansi 10%.

#### b) Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan minimal nilai 0,6, berdasarkan uji reliabilitas didapatkan untuk nilai cronbach alpha kepentingan dan kepuasan lebih besar dari angka 0,6 maka dinyatakan reliabel sehingga dapat dilakukan survei untuk penelitian ini.

### 2. Karakteristik Penumpang

Berikut merupakan hasil dari analisis karakteristik penumpang yang dilihat dari berbagai aspek diantaranya

#### a) Jenis Kelamin

Laki-laki sebesar 53,2%, sedangkan Perempuan yaitu 46,8%.

#### b) Usia

Usia 21-30 tahun dengan persentase sebanyak 38,3%, rentan usia ini menjadi waktu dimana tingkat produktifitas usia yang tinggi. Dimana kegiatan produktif seperti pekerja dan meneruskan pendidikan. Persentase paling rendah yaitu rentan usia <20 tahun dan >41 tahun sebesar 17%.

#### c) Jenis pekerjaan

Pelajar/mahasiswa dengan presentase 28,7%, serta wiraswasta dengan persentase 24,5%, sedangkan prosentase yang paling kecil adalah Purnawirawan sejumlah 1,1%.

#### d) Pendapatan

Dibawah Rp.1.000.000 sebanyak 37,2%, dan presentase terendah pendapatan >Rp.6.000.000 yaitu 4,3%.

#### e) Tujuan Perjalanan

Presentase terbesar adalah bekerja dengan presentase 44,7%, dan 26,6% untuk sekolah/kuliah.

#### f) Moda Transportasi Menuju Stasiun

Presentase paling banyak persentase adalah ojek dan angkutan umum sebesar 30,9%. Dan persentase terendah yaitu jalan kaki sebesar 7,4%.

#### g) Moda Transportasi Angkutan Lanjutan

Presentase paling banyak digunakan pengguna untuk menuju ketujuan adalah jalan kaki dengan persentase sebesar 36,2% dan diikuti angkutan umum sebesar 33%. Dan persentase terkecil adalah menggunakan ojek sebesar 7,4%.

#### h) Frekuensi melakukan perjalanan 1 minggu

Presentase paling banyak yaitu 4-5 kali sebesar 36,2%, diikuti <3 kali dengan persentase sebesar 33%, dan 3-4 kali sebesar 24,5%, serta frekuensi paling sedikit yaitu >5 kali dengan presentase 6,4% dalam satu minggu.

- i) Alasan menggunakan moda transportasi KA

Moda kereta api karena murah sebesar 36,2%, karena harga tiket yang bisa dibilang ekonomis hanya Rp 3.000. Persentase terendah adalah tepat waktu sebesar 8,5%.

### 3. Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang

#### - Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dimana responden diminta mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap fasilitas pelayanan yang berada di Stasiun Kayutanam saat ini. Dalam melakukan analisis ini dilakukan pengelompokan beberapa indikator pelayanan terkait pertanyaan - pertanyaan yang sudah dibuat disurvei dengan ketentuan yang sesuai dengan 5 dimensi kualitas pelayanan beserta dengan 15 atribut yang tertuang dalam diagram kartesius.

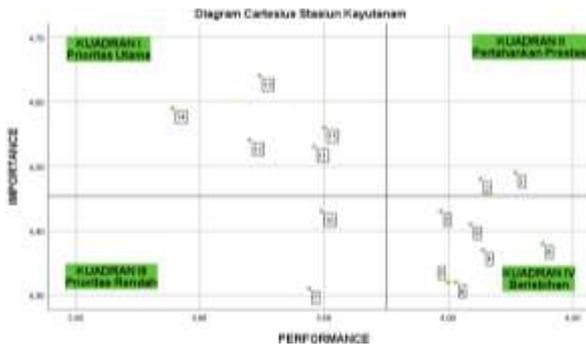
**Tabel 5.** Rata - Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

No	Aspek Penilaian	Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
<b>Keandalan (Reliability)</b>			
1	Kesesuaian jadwal dengan kebutuhan penumpang	4,49	4,27
2	Ketepatan waktu perjalanan ka	4,48	4,13
3	Akses keluar masuk	4,43	3,97
4	Informasi waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api	4,37	4,14
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>			
5	Kecepatan dalam memberikan informasi	4,32	4,00
6	Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan	4,32	4,03

No	Aspek Penilaian	Kepentingan (Y)	Kepuasan (X)
	permasalahan kepada penumpang		
<b>Jaminan (Assurance)</b>			
7	Tersedia CCTV	4,31	3,44
8	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun	4,38	4,38
<b>Empati (Empathy)</b>			
9	Keramahaan dan kesopanan petugas saat melayani penumpang	4,41	4,09
<b>Berwujud (Tangible)</b>			
10	Ketersediaan fasilitas tempat parkir untuk penumpang	4,43	3,49
11	Ketersediaan fasilitas toilet	4,53	3,46
12	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu	4,54	3,20
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang/ Peron	4,64	3,24
14	Ketersediaan fasilitas kanopi peron	4,59	2,89
15	Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas	4,56	3,50
Jumlah kualitas pelayanan		66,80	56,22
Rata-rata		4,45	3,75

Sumber: Analisis Pribadi, 2024

Pengukuran *Importance Performance Analysis* (IPA) dijabarkan ke dalam diagram Cartesius. Gambar di bawah ini menunjukkan sumbu X dan Y. sumbu X merupakan nilai tingkat kepuasan dan sumbu Y merupakan nilai tingkat kepentingan. Untuk mengetahui seberapa jelas penempatan dari 15 atribut kualitas yang telah dianalisis tersebut, maka 15 atribut akan dikelompokkan menjadi 4 kuadran.



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 2.** Diagram Cartesius Analisis IPA

Berikut ini adalah 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu:

- a) **Kuadran I (Prioritas Utama)**  
Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga kinerjanya meningkat dan menjadi lebih baik lagi, karena atribut - atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi bagi konsumen, namun kinerjanya masih kurang memuaskan, atribut pelayanan yang berada di kuadran 1 (prioritas utama) yaitu atribut toilet (11), ruang tunggu (12), peron (13), kanopi peron (14), dan fasilitas penyandang disabilitas (15).
- b) **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**  
Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja dari pihak perusahaan pada atribut ini juga sudah sangat baik, sehingga pelanggan merasa puas, atribut pelayanan yang berada di kuadran II (pertahankan prestasi) yaitu atribut jadwal kebutuhan penumpang (1), dan waktu perjalanan KA (2).
- c) **Kuadran III (Prioritas Rendah)**  
Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya pada atribut ini juga kurang diperhatikan karena atribut-atribut pada kuadran tiga merupakan atribut-atribut yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, atribut pelayanan yang berada di kuadran III (prioritas rendah) yaitu tempat parkir (10), dan CCTV (7).

- d) **Kuadran IV (Berlebihan)**  
Kuadran ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh pelanggan, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga pelanggan menilai kinerja tersebut dirasakan berlebihan, atribut pelayanan yang berada di kuadran IV (berlebihan) yaitu akses keluar masuk (3), waktu kedatangan dan keberangkatan KA (4), kecepatan memberikan informasi (5), kecepatan petugas merespon penumpang (6), fasilitas keselamatan dan kesehatan (8), keramahan dan kesopanan petugas (9).

- *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Setelah mengetahui nilai dari Diagram Cartesius Analisis IPA, untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan penumpang secara keseluruhan di Stasiun Kayutanam yang diperoleh dari skor rata – rata tingkat kepentingan *Mean Importance Score* (MIS) dan rata – rata kepuasan *Mean Satisfaction Score* (MSS) sehingga dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6.** Hasil analisis Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI).

NO	ATRIBUT	NILAI MIS	NILAI MSS	WEIGHT FACTOR	WEIGHT SCORE
1.	P1	4,49	4,27	0,07	0,29
2.	P2	4,48	4,13	0,07	0,28
3.	P3	4,43	3,97	0,07	0,26
4.	P4	4,37	4,14	0,07	0,27
5.	P5	4,32	4,00	0,06	0,26
6.	P6	4,32	4,03	0,06	0,26
7.	P7	4,31	3,44	0,06	0,22
8.	P8	4,38	4,38	0,07	0,29
9.	P9	4,41	4,09	0,07	0,27
10.	P10	4,43	3,49	0,07	0,23
11.	P11	4,53	3,46	0,07	0,23
12.	P12	4,54	3,20	0,07	0,22
13.	P13	4,64	3,24	0,07	0,23
14.	P14	4,59	2,89	0,07	0,20

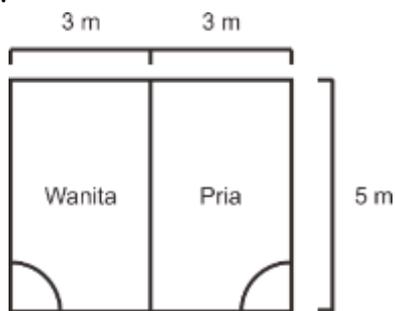
NO	ATRIBUT	NILAI MIS	NILAI MSS	WEIGHT FACTOR	WEIGHT SCORE
15.	P15	4,56	3,50	0,07	0,24
TOTAL		66,80	56,22	1,00	3,74
WEIGHT TOTAL					3,74
CSI					75%

Sumber: Analisis Pribadi, 2024

### C. Analisis Perancangan Fasilitas Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Stasiun Kayutanam

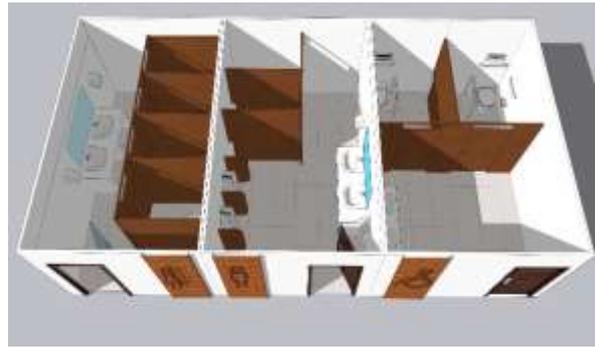
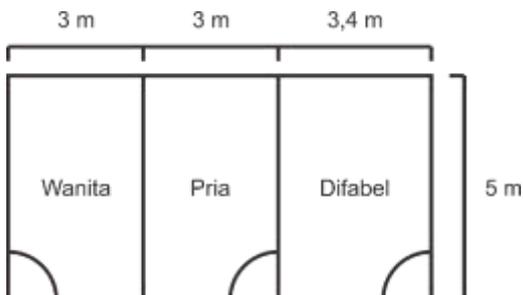
#### 1. Fasilitas Toilet

Berdasarkan Standar pelayanan minimum untuk stasiun kelas sedang, yaitu untuk toilet pria (2 urinoir, 2 WC, 1 Wastafel), toilet wanita (4 WC, 1 Wastafel) dan 1 toilet untuk penyandang disabilitas. Sedangkan untuk kondisi saat ini yang ada di Stasiun Kayutanam hanya terdapat 2 toilet dan 2 wastafel masing-masing untuk pria dan wanita, serta belum tersedianya toilet difabel, dengan luas ruangan 21 m<sup>2</sup>, sedangkan standar luas minimum toilet sedang adalah 30 m<sup>2</sup>, oleh karena itu dilakukan peningkatan pada toilet di Stasiun Kayutanam sesuai dengan ketentuan stasiun kelas sedang pada standar pelayanan minimum, dengan menambah jumlah toilet dan memperluas ukuran toilet menjadi 47 m<sup>2</sup>.



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

Gambar 3. Kondisi Toilet Eksisting



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

Gambar 4. Rencana Peningkatan Toilet

#### 2. Fasilitas Ruang Tunggu

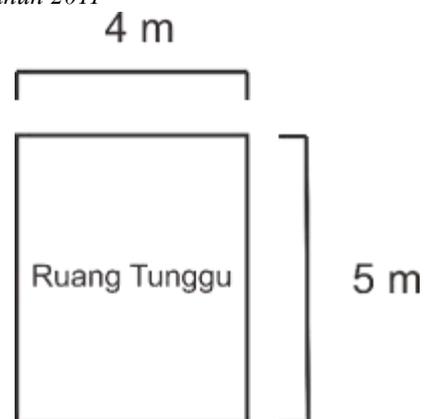
Kondisi ruang tunggu di Stasiun Kayutanam belum dapat menampung jumlah penumpang, terutama penumpang di jam sibuk. Ini dikarenakan kondisi ruang tunggu yang hanya memiliki luas 20 m<sup>2</sup>. Pada jam sibuk 49 orang di mana daya tampung penumpang untuk kondisi saat ini hanya mampu menampung 24 orang.

$$L = 0,64 \text{ m}^2/\text{orang} \times V \times LF$$

$$L = 0,64 \text{ m}^2 \times 49 \times 0,8$$

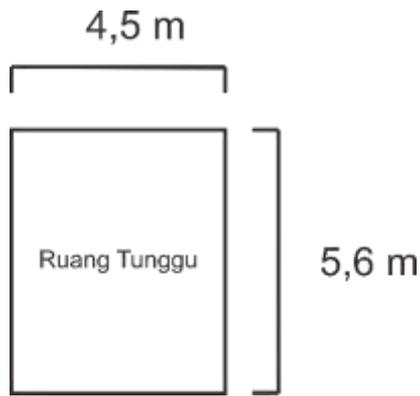
$$L = 25,1 \text{ m}^2$$

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

Gambar 5. Kondisi Ruang Tunggu Eksisting



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 6.** Rencana Peningkatan Ruang Tunggu

### 3. Fasilitas naik turun penumpang / peron

#### a) Panjang Peron

Panjang eksisting peron Stasiun Kayutanam 49 meter sedangkan panjang rangkaian terpanjang kereta api yang melintas 40,039 meter. Maka untuk panjang peron di Stasiun Kayutanam SUDAH SESUAI dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun.

#### b) Lebar Peron

Standar lebar minimal peron rendah di antara dua jalur (*island platform*) adalah 2,8 meter.

$$b = \frac{0,64m^2 / orang \times V \times LF}{I}$$

$$b = \frac{0,64m^2 \times 49 \times 0,8}{49} = 0,51$$

Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2011

Berdasarkan hasil perhitungan untuk lebar peron di Stasiun Kayutanam didapatkan lebar peron 0,51 meter, dengan kondisi lebar peron eksisting 2,3 meter artinya SUDAH SESUAI

dengan standar yang ada di Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011.

#### c) Tinggi Peron

Kondisi tinggi peron eksisting di Stasiun Kayutanam saat ini yaitu peron rendah. Maka dilakukan perencanaan untuk peninggian peron menjadi peron tinggi (1000 mm) agar dapat memudahkan serta memberikan kenyamanan naik turun penumpang, sesuai dengan Ukuran standar tinggi peron sesuai jenisnya berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011.



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 7.** Rencana Peningkatan Peron Tinggi di Stasiun Kayutanam

#### d) Kanopi Peron/ over capping

Berdasarkan standar pelayanan minimum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dijelaskan bahwa ketentuan untuk stasiun sedang yaitu tersedianya kanopi peron/over capping dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun.



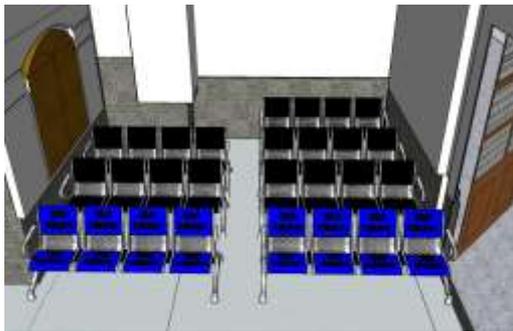
Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 8.** Rencana pembangunan kanopi peron di Stasiun Kayutanam

#### e) Fasilitas penyanggah disabilitas

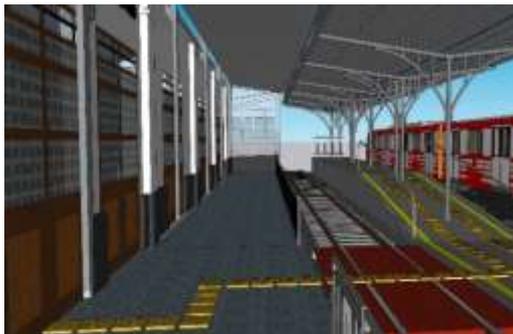
Berdasarkan standar pelayanan minimum, terdapat beberapa fasilitas untuk penumpang penyanggah disabilitas, antara lain tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, tersedia *ramp* dengan

kemiringan  $10^\circ$ , tersedia jalur pedestrian dengan *guiding block*, dan toilet untuk penumpang berkebutuhan khusus. Oleh sebab itu perlu adanya penambahan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus demi memberikan kenyamanan bagi penumpang disabilitas.



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 9.** Rencana Desain Tempat Duduk Prioritas



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 10.** Rencana Ramp dan Guiding Block di Stasiun Kayutanam



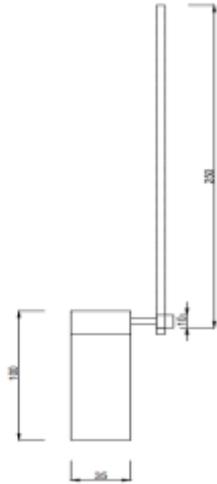
Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 11.** Rencana Toilet Difabel

#### D. Analisis Fasilitas Pelayanan Aktifitas Entitas Di Stasiun Kayutanam

Pergerakan penumpang yang menuju dan meninggalkan stasiun kereta api dengan moda penghubung yang digunakannya membutuhkan adanya ketersediaan fasilitas taman dan parkir sebagai sarana umum sistem transit, fasilitas taman dan parkir direncanakan berdasarkan pemilihan moda yang digunakan oleh masing-masing pelaku perjalanan yang memiliki tujuan disediakannya fasilitas taman dan parkir ini kedepannya untuk mengurangi jarak tempuh perjalanan kendaraan, yang dimana semakin banyak fasilitas taman dan parkir yang disediakan di dekat tempat pemberhentian kereta api, maka diharapkan dapat mengurangi jarak tempuh bagi pelaku perjalanan Susanti dkk (2018). Stasiun Kayutanam memerlukan fasilitas pendukung untuk mempermudah akses keluar dan masuk dalam stasiun, oleh karena itu perlu adanya peningkatan fasilitas pelayanan aktifitas entitas guna memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan bagi pengguna jasa moda transportasi kereta api. Berikut ini adalah fasilitas pendukung yang diperlukan untuk mempermudah kelancaran aktifitas entitas yang ada di Stasiun Kayutanam:

1. Fasilitas palang parkir otomatis  
Fasilitas ini digunakan untuk memberi rasa aman bagi penumpang yang membawa kendaraan pribadi dan penumpang yang diantar baik kendaraan pribadi maupun angkutan umum dalam hal ini adalah taksi dan angkutan online. Kondisi saat ini Stasiun Kayutanam belum memiliki pintu palang otomatis. Hal ini dilakukan agar kendaraan yang berada di wilayah Stasiun Kayutanam aman dan dapat terpantau. Sehingga penumpang merasa aman Ketika meninggalkan kendaraannya di fasilitas tempat parkir yang ada di Stasiun Kayutanam. Berikut ini usulan desain palang otomatis di Stasiun Kayutanam.



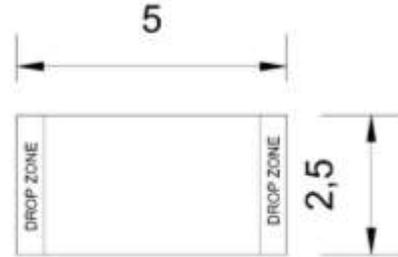
Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 12.** Rencana Desain Tampak Samping Palang Pintu Otomatis

2. Fasilitas *Drop zone*

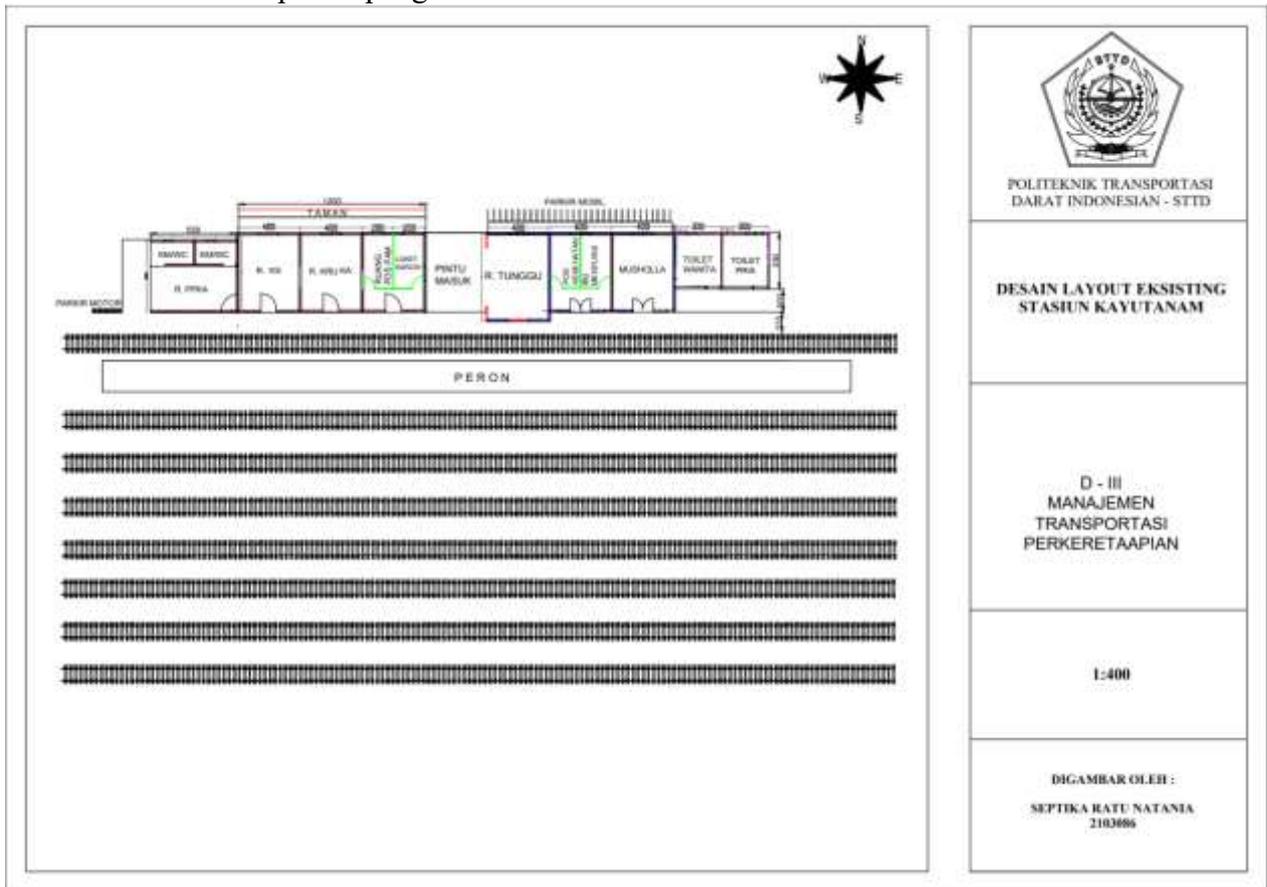
Fasilitas *drop zone* merupakan fasilitas yang digunakan untuk menaikan dan menurunkan penumpang sebelum

memasuki stasiun. Stasiun Kayutanam saat ini belum memiliki fasilitas pendukung *drop zone*, untuk itu perlu penambahan fasilitas *drop zone* yang berada di wilayah stasiun dengan memanfaatkan lahan yang tersedia. Berikut usulan desain fasilitas *drop zone* di Stasiun Kayutanam.



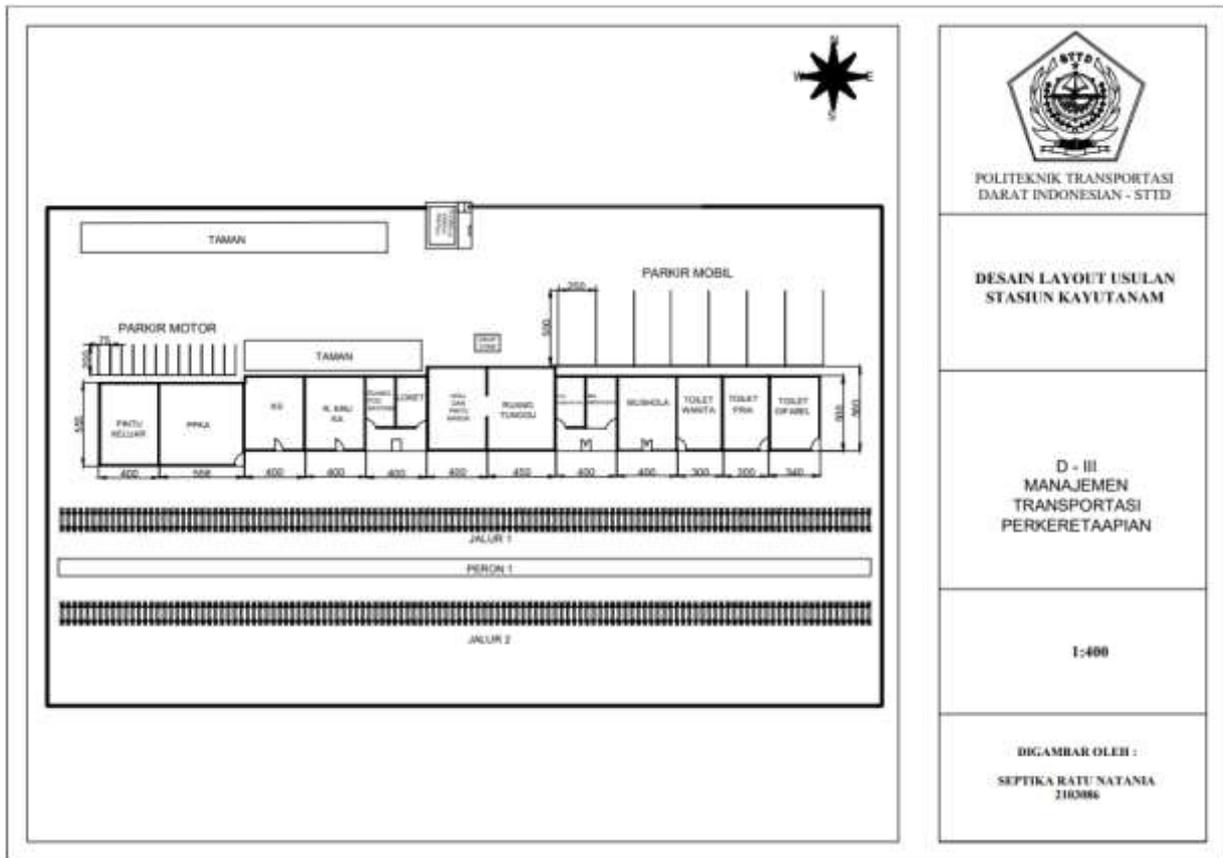
Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 13.** Rencana Fasilitas Drop Zone



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 14.** Layout Eksisting Stasiun Kayutanam



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 15.** Layout Usulan Stasiun Kayutanam



Sumber: Analisis Pribadi, 2024

**Gambar 16.** Rencana Usulan Tampak Depan Stasiun Kayutanam

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kondisi saat ini fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam, terdapat fasilitas yang belum tersedia dan belum memenuhi persyaratan yang terdapat pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta api. Fasilitas yang belum memenuhi kesesuaian yaitu:
  - a. Fasilitas kenyamanan berupa ruang tunggu di Stasiun Kayutanam kurang nyaman dikarenakan masih sempit dengan ukuran 20 m<sup>2</sup>.
  - b. Fasilitas kenyamanan berupa toilet yang masih belum sesuai dan hanya memiliki 2 toilet wanita dan belum adanya toilet disabilitas.
  - c. Fasilitas keselamatan berupa kanopi peron yang belum tersedia di Stasiun Kayutanam.
  - d. Fasilitas keselamatan berupa naik/turun penumpang masih menggunakan peron rendah di Stasiun Kayutanam.
  - e. Fasilitas kesetaraan bagi penumpang dengan berkebutuhan khusus belum tersedia di Stasiun Kayutanam.
2. Hasil perhitungan Importance Performance Analysis (IPA) pada kondisi saat ini terdapat 5 (lima) atribut pelayanan penumpang yang harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, yaitu:
  - a. Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang/peron (P13)
  - b. Ketersediaan fasilitas kanopi peron (P14)
  - c. Ketersediaan fasilitas untuk penyandang disabilitas (P15)
  - d. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu (P12)
  - e. Ketersediaan fasilitas toilet (P11)Selanjutnya dalam analisis CSI didapatkan rata – rata tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan di Stasiun Kayutanam didapatkan nilai 0,75

yang berada pada interval 0,66 – 0,80 yang berarti para penumpang kereta api menyatakan “puas” terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia.

3. Berdasarkan keseluruhan hasil analisis maka dilakukannya perbaikan fasilitas pelayanan yang diprioritaskan seperti memperluas fasilitas toilet menjadi 9,4 m x 5 m, memperluas ruang tunggu menjadi 4,5 m x 5,6 m, meningkatkan peron menjadi peron tinggi, membuat kanopi peron, membuat *ramp* dengan kemiringan 10°, pembuatan jalur pedestrian dengan *guiding block*, dan penambahan tempat duduk prioritas untuk penumpang disabilitas, membuat palang parkir otomatis dengan lebar 2,5 m, dan membuat fasilitas *drop zone* 5 m x 2,5 m.

#### V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Kayutanam adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya peningkatan fasilitas pelayanan penumpang untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019, serta melakukan peningkatan kinerja terhadap fasilitas pelayanan yang dianggap belum optimal guna meningkatkan kepuasan penumpang, dan meningkatkan fasilitas pelayanan berdasarkan aktifitas entitas. Adapun fasilitas tersebut yaitu fasilitas toilet, fasilitas ruang tunggu, fasilitas naik turun penumpang (Peron), fasilitas kanopi peron, fasilitas penyandang disabilitas, fasilitas palang parkir otomatis, fasilitas *drop zone*.
2. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, disarankan kepada Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Padang untuk dapat melakukan peningkatan fasilitas kepada Menteri Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perkeretaapian berdasarkan penilaian tingkat kepuasan dan kepentingan.

3. Berdasarkan usulan desain fasilitas yang ada dalam penelitian ini, selanjutnya penulis merekomendasikan terhadap penelitian selanjutnya agar dapat meneliti dengan membahas biaya, anggaran biaya, waktu serta tenaga SDM di Stasiun Kayutanam.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Republik Indonesia. 2007. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.
- Kementerian Perhubungan. 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.
- Pemerintah Pusat .2009. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 mengenai Penyelenggaraan Perkeretaapian.
- Pemerintah Pusat .2017. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.
- Badan Pusat Statistika. 2023. Kabupaten Padang Pariaman Dalam Angka. Padang Pariaman: Badan Pusat Stastistika Kabupaten Padang Pariaman.
- Bambang Suprianto. 2023. "Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik* 8 (2): 123–28.  
<https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>.
- Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York : AMA Membership Publication Division, American Management Association.
- Fauzi, Farhan, Wafirul Aqli, and Universitas Muhammadiyah Jakarta. 2020. "Kajian Konsep Arsitektur Futuristik Pada Bangunan Kantor 1" 01 (02): 165–75.  
<https://doi.org/10.37253/jad.v1i2.1387>.
- Ismanto, Juli. 2022. *Manajemen Pemasaran. Unpam Press*.  
[https://repository.unpam.ac.id/8664/1/SAK\\_0122\\_MANAJEMEN\\_PEMASARAN.pdf](https://repository.unpam.ac.id/8664/1/SAK_0122_MANAJEMEN_PEMASARAN.pdf).
- Lusiani, Mirna, and William William. 2020. "Optimasi Jumlah Kedatangan Bus Transjakarta Koridor 1 Untuk Melayani Penumpang Pada Jam Sibuk Menggunakan Simulasi." *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 13 (2): 58–65.  
<https://doi.org/10.30813/jiems.v13i2.2275>.
- Nurdiansyah, M Alfian. n.d. "Perencanaan Peningkatan Emplasemen Stasiun Sukabumi Untuk Mendukung Operasional Jalur Ganda Bogor-Sukabumi" 19 (1): 49–56.
- Pabelan, Yani, and Kartasura Sukoharjo. 2020. "IDENTIFIKASI KETERSEDIAAN RUANG PUBLIK PADA STASIUN PURWOSARI" 8686:414–20.
- Parkir, Fasilitas. n.d. "Pedoman Teknis."
- Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD. 2024, Pedoman Penulisan KKW Dan Jurnal Ilmiah Prodi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Tahun 2024. Bekasi: PTDI-STTD.
- Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq Abdul Khannan. 2019. "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan." *Ops* 12 (1): 1.  
<https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero).(2012) *Buku Standarisi Stasiun Kereta Api Indonesia*. Bandung.
- Riyanto, A. H., and Riyanto, B.-. (2016). Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*.
- Septyarani, Tiara Azalia, and Nurhadi Nurhadi. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Pelanggan.” *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* 7 (2): 218–27.  
<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15877>.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiarsih Duki Saputri, Rini. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang.” *CoverAge: Journal of Strategic Communication* 10 (1): 46–53.  
<https://doi.org/10.35814/coverage.v10i1.1232>.

Sugiyono. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

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

Susanti, Anita, Ria Asih Aryani Soemitro, and Hitapriya Suprayitno. 2018. “Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang Di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang.” *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* 2 (1): 23–34.  
<https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i1.3765>.

Tim Praktek Kerja Lapangan BTP Kelas II Padang. 2024, Laporan Umum PKL BTP Kelas II Padang. Bekasi : Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.