



**ANALISIS PELAYANAN STASIUN INDRO BERDASARKAN
PERATURAN MENTERI NO. 63 TAHUN 2019 DAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA**

SKRIPSI

Oleh:

Ardelia Qurrotul ain Muhandisuddin

211910501033

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS TEKNIK

PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

2026



**ANALISIS PELAYANAN STASIUN INDRO BERDASARKAN
PERATURAN MENTERI NO. 63 TAHUN 2019 DAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA**

*diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana, pada
program studi S1 Perencanaan Wilayah dan Kota*

SKRIPSI

Oleh:

Ardelia Qurrotul ain Muhandisuddin

211910501033

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS TEKNIK
PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan. Atas rasa syukur yang mendalam dan telah diselesaikannya skripsi ini, penulis persembahkan untuk orang-orang yang telah mendukung penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

1. Allah SWT atas segala rahmat, ridho, dan kasih sayang-Nya yang senantiasa menyertai setiap proses yang penulis lalui hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orangtua dan kedua adik saya yang selalu hadir dengan kasih sayang, doa, perhatian, serta dukungan yang tidak pernah berhenti dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis.
3. Diri penulis sendiri, Ardelia, yang telah mempercayai setiap proses, tetap bertahan di tengah berbagai keraguan, dan terus berusaha mewujudkan mimpi hingga akhirnya dapat membanggakan diri sendiri.
4. Ibu Dr. RR. Dewi Junita Koesoemawati, S.T., M.T. , selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian untuk membimbing, memberikan arahan, serta mendukung penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Ir. Sonya Sulistyono, S.T., M.T., IPM., selaku Dosen Penguji Utama, dan Ibu Loetvy Wahyuningtiyas, S.T., M.URP. selaku Dosen Penguji Anggota yang telah memberikan saran dan pembelajaran berharga sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh teman-teman Perencanaan Wilayah dan Kota 2021 (P4) dan HMPWK UNEJ yang telah tumbuh berproses bersama penulis serta memberikan semangat, dukungan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

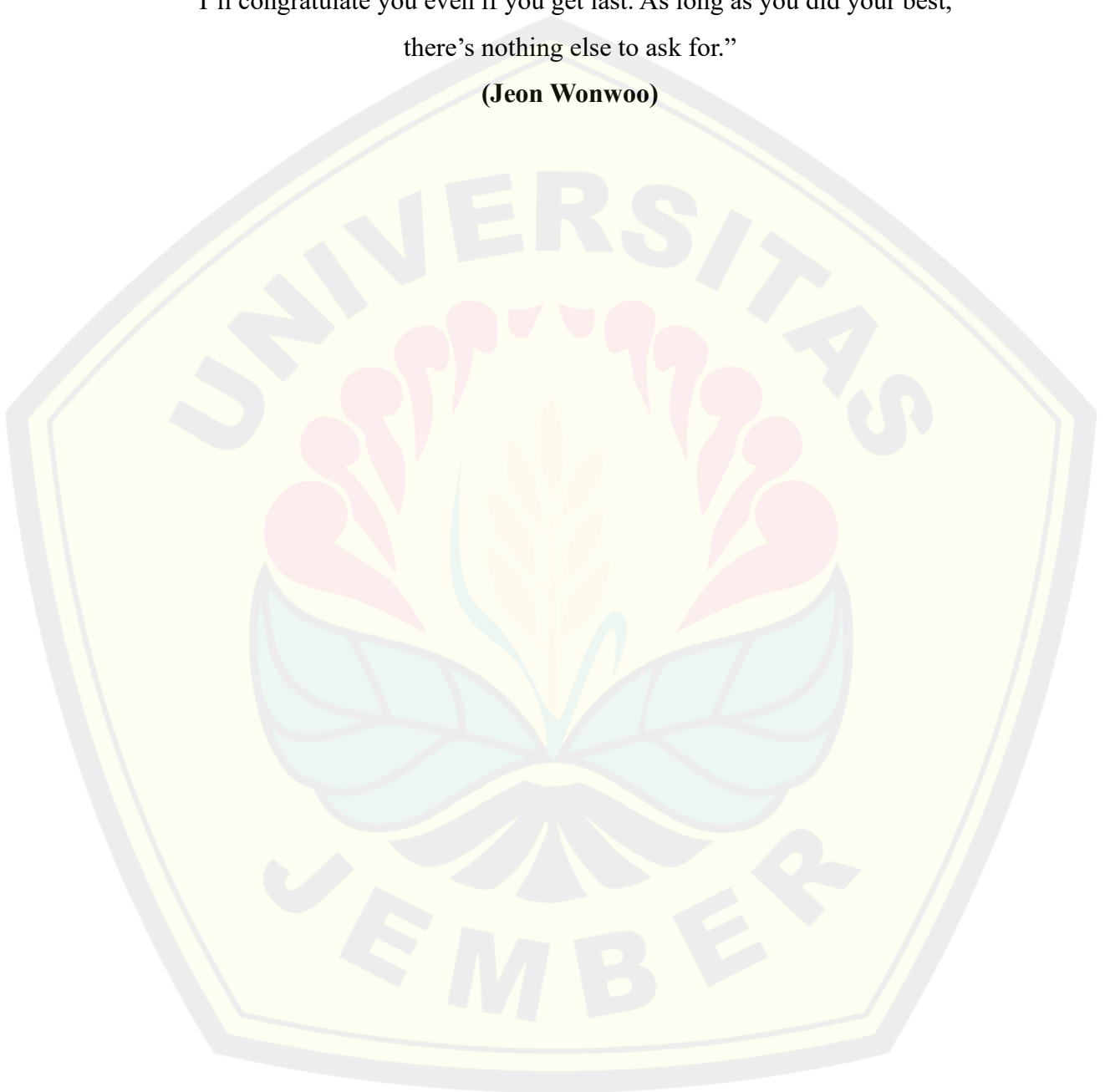
HALAMAN MOTTO

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(QS. Yasin : 40)

“I’ll congratulate you even if you get last. As long as you did your best, there’s nothing else to ask for.”

(Jeon Wonwoo)



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardelia Qurrotul ain Muhandisuddin

NIM : 211910501033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: *Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna*

adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan skripsi ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 08 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Ardelia Qurrotul ain Muhandisuddin)

NIM 211910501033

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul *Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna* telah diuji dan disetujui oleh Fakultas Teknik Universitas Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 08 Juli 2026

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

Pembimbing

1. Pembimbing Utama

Nama : Dr. Ir. RR Dewi Junita Koesoemawati, S.T., M.T.

NIP : 197106101999032001

Tanda Tangan

(.....)

Penguji

1. Penguji Utama

Nama : Ir. Sonya Sulistyono S.T., M.T., IPM.

NIP : 197401111999031001

Tanda Tangan

(.....)

2. Penguji Anggota

Nama : Loetvy Wahyuningtiyas, S.T., M.URP.

NIP : 1994050120240602004

(.....)

ABSTRAK

Stasiun Indro merupakan stasiun kereta api kelas kecil di Kabupaten Gresik yang mengalami peningkatan jumlah penumpang, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanannya berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 serta tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Stasiun Indro berdasarkan SPM dan mengukur tingkat kepuasan pengguna sebagai dasar penyusunan arahan peningkatan pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, wawancara, dan penyebaran kuisioner kepada responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data analisis ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 72,11% yang termasuk dalam kategori puas. Namun, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa beberapa atribut pelayanan memerlukan prioritas perbaikan yaitu, tempat parkir, fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain, fasilitas keamanan, informasi dan fasilitas kesehatan, lampu penerangan, fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup, dan pencahayaan. Kualitas pelayanan Stasiun Indro telah memberikan tingkat kepuasan yang baik bagi pengguna. Namun, peningkatan pada atribut yang menjadi prioritas tetap diperlukan untuk mengoptimalkan pemenuhan SPM dan meningkatkan kualitas pelayanan.

SUMMARY (RINGKASAN)

Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna, Ardelia Qurrotul ain Muhandisuddin, 211910501033, 2026, 163 halaman; Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Jember.

Transportasi berbasis rel berperan penting dalam menunjang mobilitas masyarakat terutama di wilayah perkotaan. Stasiun Indro sebagai stasiun kereta api kelas kecil (Kelas III) di Kabupaten Gresik yang kembali beroperasi pada tahun 2021 mengalami peningkatan jumlah pengguna dari 12.962 orang pada tahun 2021 menjadi 277.011 orang pada tahun 2024. Namun, peningkatan jumlah pengguna tersebut tidak secara langsung menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan yang memadai. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Stasiun Indro berdasarkan tingkat kepuasna pengguna serta merumuskan arahan peningkatan pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuisisioner kepada 108 pengguna jasa di Stasiun Indro dengan Teknik accidental sampling berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Data yang digunakan terdiri atas data primer berupa kuisisioner, observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sedangkan, data sekunder berupa regulasi SPM PM No. 63 Tahun 2019, data BPS, dan dokumen perencanaan wilayah Kabupaten Gresik. Analisis dilakukan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS.

Karakteristik pengguna jasa Stasiun Indro didominasi oleh perempuan (77%), berusia 15-24 tahun (50%), bekerja sebagai pegawai swasta (36%), menggunakan kereta api terutama untuk perjalanan non-bisnis seperti urusan keluarga atau rekreasi (56%), sebagian besar responden menggunakan Stasiun Indro kurang dari satu kali dalam sebulan (53%), mengakses stasiun dengan sepeda motor (59%), dan memilih kereta api karena tarifnya jauh lebih terjangkau (54%).

Karakteristik pengguna Stasiun Indro didominasi oleh perempuan (77%), kelompok usia 15–24 tahun (50%), profesi pegawai swasta (36%), dengan tujuan perjalanan non-bisnis (56%), frekuensi perjalanan sebanyak <sebulan sekali (53%), serta menggunakan sepeda motor sebagai akses ke stasiun (59%) dengan alasan utama memilih moda kereta api karena harga tiket yang terjangkau (54%).

Hasil analisis menunjukkan masih terdapat beberapa fasilitas Stasiun Indro yang belum memenuhi ketentuan PM No. 63 Tahun 2019, meliputi tempat parkir, fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain, fasilitas keamanan, informasi dan fasilitas kesehatan, lampu penerangan, fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup, dan pencahayaan. Meskipun demikian, tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori “puas” dengan nilai CSI sebesar 72,11%. Berdasarkan analisis IPA, prioritas peningkatan pelayanan difokuskan pada atribut Kuadran I yaitu penyediaan parkir resmi, peningkatan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, penyediaan informasi angkutan lanjutan, penyediaan CCTV untuk memperkuat sistem keamanan, penyediaan fasilitas kesehatan mudah dijangkau, perbaikan sirkulasi udara dan pencahayaan untuk memenuhi SPM agar memenuhi batas minimum regulasi guna mendukung keberlanjutan operasional stasiun di Kabupaten Gresik.

PRAKATA

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pelayanan Stasiun Indro Berdasarkan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 dan Tingkat Kepuasan Pengguna” dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan pada junjungan nabi Rasulullah Muhammad SAW. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Jember. Pada kesempatan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberi dukungan terhadap penyelesaian Tugas Akhir ini, khususnya yaitu:

1. Dr. Ir. Triwahju Hardianto, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Jember;
2. Ir. Nunung Nuring Hayati, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi (S1) Perencanaan Wilayah dan Kota;
3. Dr. RR. Dewi Junita Koesoemawati, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Utama dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
4. Ir. Dano Quinta Revana, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan memberikan arahan selama menempuh jenjang sarjana;
5. Ir. Sonya Sulistyono, S.T., M.T., IPM. dan Loetvy Wahyuningtiyas, S.T., M.URP. selaku dosen penguji yang telah memberikan koreksi dan masukan dalam ujian sidang akhir;
6. Seluruh dosen pengajar dan civitas akademik Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Jember yang telah memberikan banyak ilmu dan dukungan selama masa perkuliahan.

Semua pihak yang turut berperan serta dalam penyelesaian ini. Menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Tugas Akhir ini, akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.