

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Stasiun Indro

Stasiun Indro berada di Desa Sidorukun, Kecamatan Gresik, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur yang merupakan stasiun kecil dan termasuk ke dalam stasiun kelas III. Stasiun Indro melayani operasional perjalanan KA Commuter Line Sindro yang melayani rute kereta api komuter Indro-Sidoarjo dengan sembilan stasiun pemberhentian dan beroperasi sebanyak empat kali dalam sehari. Stasiun Indro telah melakukan revitalisasi pada Februari 2021 setelah empat tahun berhenti sehingga menjadi transportasi umum yang berperan penting di Kabupaten Gresik untuk membantu mengurangi beban transportasi darat dan membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-harinya.

Tingkat ketertarikan masyarakat terhadap penggunaan layanan di Stasiun Indro menunjukkan kecenderungan yang tinggi hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna jasa di Stasiun Indro yang terus meningkat tiap tahunnya, namun Stasiun Indro juga menghadapi beberapa tantangan dalam pengelolaannya. Sejumlah fasilitas meliputi ruang tunggu, area *boarding*, toilet, dan tempat parkir memerlukan perbaikan guna mengoptimalkan kenyamanan pengguna serta memenuhi kebutuhan layanan Stasiun Indro dengan lebih baik. Selain itu, keterbatasan transportasi umum menuju Stasiun Indro dan kondisi akses jalan yang masih berupa batuan tanpa pengerasan aspal atau paving yang kerap menimbulkan genangan air pada saat hujan sehingga menghambat kelancaran mobilitas pengguna jasa.

Berdasarkan kondisi tersebut, evaluasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang diatur dalam PM No. 63 Tahun 2019 sebagai tolak ukur objektif pemenuhan regulasi operasional formal, sedangkan tingkat kepuasan pengguna menggambarkan tolak ukur penilaian subjektif pengguna terhadap kualitas pelayanan saat memanfaatkan fasilitas stasiun. Melalui analisis kesesuaian terhadap SPM dan tingkat kepuasan pengguna, penelitian ini tidak hanya menggambarkan tingkat pemenuhan standar pelayanan, tetapi juga menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan Stasiun Indro sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa.

4.2 Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Stasiun Indro

Persepsi pengguna terhadap pelayanan di Stasiun Indro didapatkan melalui penyebaran kuisioner kepada pengguna jasa kereta api yang berada di Stasiun Indro. Penilaian yang

dilakukan berdasarkan dua aspek yaitu tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap indikator-indikator pelayanan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 dengan jumlah responden penelitian sebanyak 108 orang. Hasil dari pengumpulan data tersebut diolah untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan metode CSI dan mengidentifikasi prioritas peningkatan pelayanan melalui diagram kartesius dengan metode IPA.

4.1.1 Karakteristik Pengguna

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, keperluan bepergian, keberangkatan/turun di Stasiun Indro, kendaraan yang digunakan. Dan alasan memilih kereta api di Stasiun Indro.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin untuk menggambarkan komposisi responden berdasarkan kategori laki-laki dan perempuan. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.

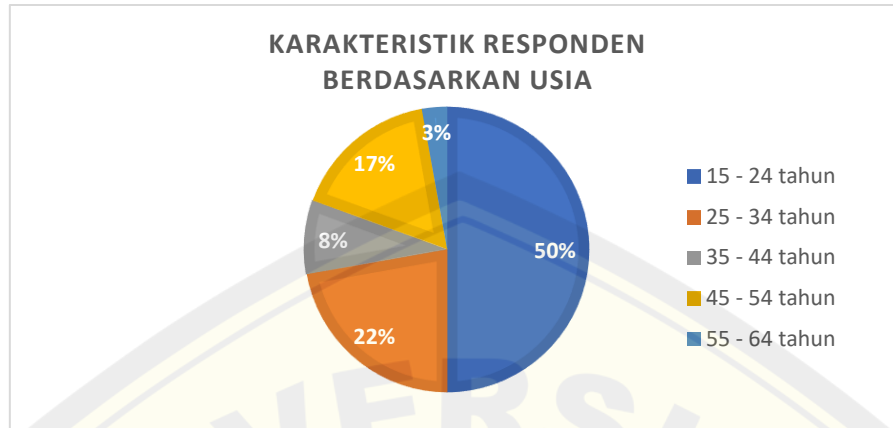


Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 4.1 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan dengan presentase 77% yaitu sebanyak 83 responden. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 23% yaitu sebanyak 25 responden. Pengguna Stasiun Indro yang didominasi perempuan menunjukkan penyediaan fasilitas yang mendukung aspek keamanan dan kenyamanan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan di Stasiun Indro. Meskipun, tingkat kepuasan pengguna berada pada dominasi puas, beberapa fasilitas seperti CCTV, petugas keamanan, penerangan yang memadai, kebersihan toilet perempuan, serta ruang ibu menyusui masih perlu perhatian.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia digunakan untuk menggambarkan kelompok umur pengguna jasa yang memanfaatkan layanan di Stasiun Indro. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut.

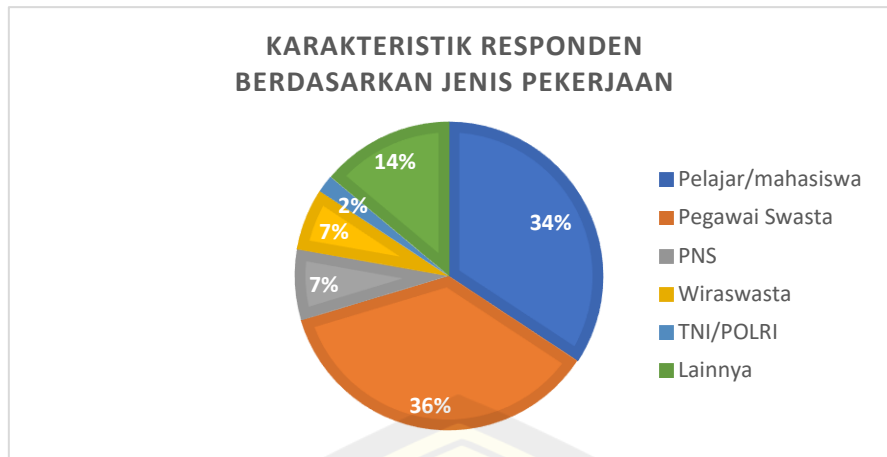


Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 4.2 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh usia 15 – 24 tahun dengan presentase 50% yaitu sebanyak 54 responden, usia 25 – 34 tahun dengan presentase 22% yaitu sebanyak 24 responden, usia 35 – 44 tahun dengan presentase 8% yaitu sebanyak 9 responden, usia 45 – 54 tahun dengan presentase 17% yaitu sebanyak 18 responden, dan paling sedikit berada dikelompok usia 55 – 64 tahun dengan presentase 3% yaitu sebanyak 3 responden. Dominasi responden pada kelompok usia 15 – 24 tahun menunjukkan pengguna Stasiun Indro didominasi oleh kelompok usia produktif yang memiliki mobilitas tinggi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas sehari-hari. Selain itu, kelompok usia tersebut telah terbiasa dengan perkembangan teknologi dan pelayanan yang serba cepat. Maka dari itu, aspek pelayanan kehandalan/keteraturan yang berkaitan dengan penyediaan ketepatan informasi dan kemudahan akses layanan menjadi penting dalam mendukung kelancaran mobilitas pengguna di Stasiun Indro.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan digunakan untuk mengetahui keragaman profesi responden yang menggunakan layanan di Stasiun Indro. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut.

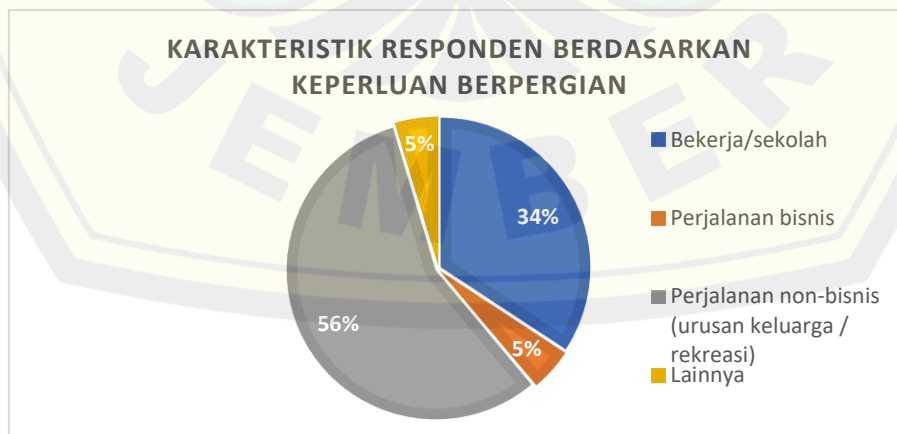


Gambar 4. 3 Diagram Jenis Pekerjaan Responden (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 4.3 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh pegawai swasta dengan presentase 36% yaitu sebanyak 39 responden, pelajar/mahasiswa dengan presentase 34% yaitu sebanyak 39 responden, PNS dengan presentase 8% yaitu sebanyak 8 responden, Wiraswasta dengan presentase 7% yaitu sebanyak 7 responden, lainnya dengan presentase 14% yaitu sebanyak 15 responden dan paling sedikit berada dikelompok TNI/POLRI dengan presentase 2% yaitu sebanyak 2 responden. Pengguna Stasiun Indro didominasi dengan profesi pegawai swasta. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan stasiun perlu mendukung kebutuhan mobilitas pengguna melalui aspek pelayanan kehandalan seperti, penyampaian informasi yang akurat, kemudahan akses, dan kenyamanan selama perjalanan.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Berpergian

Karakteristik responden berdasarkan keperluan bepergian digunakan untuk mengetahui tujuan pengguna jasa dalam menggunakan layanan kereta api di Stasiun Indro. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.4 berikut.

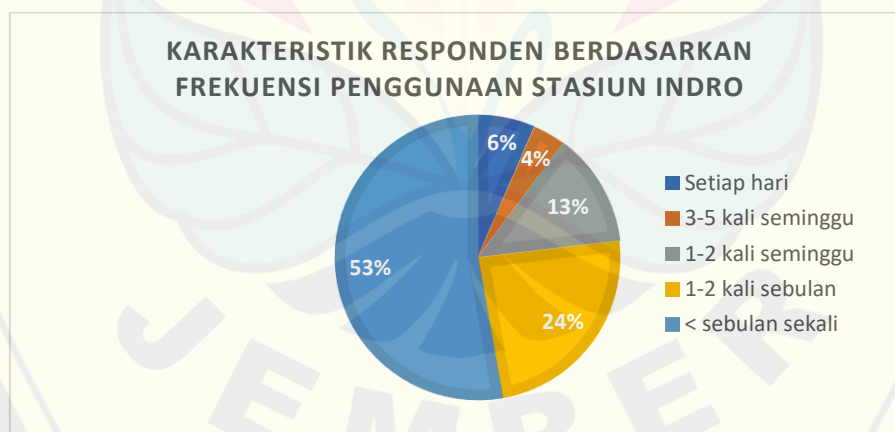


Gambar 4. 4 Diagram Keperluan Berpergian Oleh Responden (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 4.4 diperoleh bahwa karakteristik responden keperluan bepergian didominasi oleh perjalanan non-bisnis (urusan keluarga/rekreasi) dengan presentase 56% yaitu sebanyak 61 responden, bekerja/sekolah dengan presentase 34% yaitu sebanyak 37 responden, dan paling sedikit berada dikelompok perjalanan bisnis dan lainnya dengan presentase 5% yaitu masing-masing sebanyak 5 responden. Dominasi responden dengan keperluan perjalanan non-bisnis (urusan keluarga/rekreasi) menunjukkan Stasiun Indro tidak hanya dimanfaatkan sebagai sarana mobilitas untuk bekerja atau bersekolah tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan perjalanan sosial dan rekreasi. Hal tersebut menjadikan aspek pelayanan keamanan, kemudahan, keamanan, keselamatan, dan kehandalan menjadi kebutuhan utama pengguna. Oleh karena itu, penyediaan seperti ruang tunggu, toilet, musholla, ventilasi, penerangan, papan informasi, petunjuk arah, informasi jadwal perjalanan, informasi gangguan perjalanan, area parkir, serta integrasi dengan angkutan lanjutan perlu ditingkatkan sesuai SPM. Selain itu, aspek keamanan melalui penyediaan CCTV, petugas keamanan, dan informasi darurat tetap perlu diperhatikan agar menciptakan lingkungan stasiun yang aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Stasiun Indro

Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan Stasiun Indro digunakan untuk mengetahui frekuensi pengguna jasa dalam menggunakan layanan stasiun. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.5 berikut.



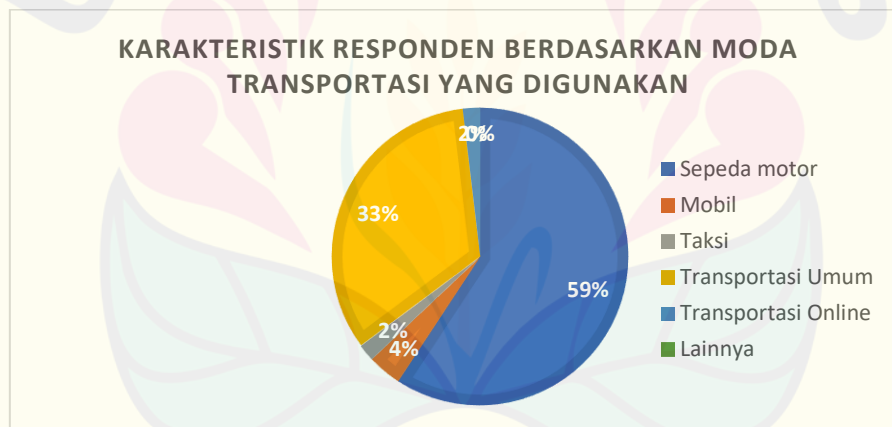
Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Penggunaan Stasiun Indro Oleh Responden (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 4.5 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan Stasiun Indro didominasi <sebulan sekali dengan presentase 53% yaitu sebanyak 57 responden, 1 – 2 bulan sekali dengan presentase 24%

yaitu sebanyak 26 responden, 1-2 kali seminggu dengan presentase 13% yaitu sebanyak 14 responden, setiap hari dengan presentase 6% yaitu sebanyak 7 responden, dan paling sedikit berada dikelompok 3 – 5 kali seminggu dengan presentase 4% yaitu masing-masing sebanyak 4 responden. Pengguna Stasiun Indro didominasi oleh frekuensi penggunaan stasiun yang relatif rendah yaitu <sebulan sekali. Adanya pengguna yang tidak rutin menunjukkan penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan berbagai fasilitas yang memudahkan pengguna dalam memahami area stasiun. Fasilitas tersebut meliputi papan petunjuk arah, informasi jadwal keberangkatan kereta, informasi gangguan perjalanan, petugas informasi, loket pelayanan, area parkir, ruang tunggu, toilet, musholla, serta informasi angkutan lanjutan yang dapat membantu pengguna memperoleh informasi dengan mudah dan meningkatkan kenyamanan selama perjalanan.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Moda Transportasi yang Digunakan

Karakteristik responden berdasarkan moda transportasi yang digunakan untuk menggambarkan jenis moda transportasi yang dimanfaatkan pengguna dalam mengakses Stasiun Indro. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.6 berikut.



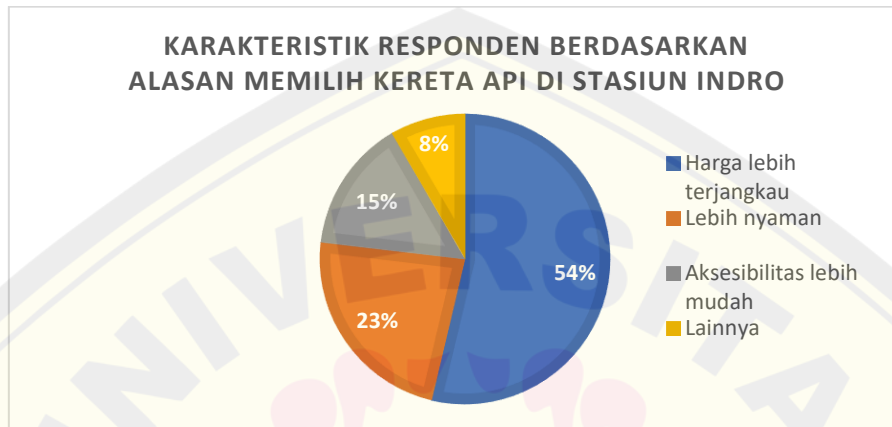
Gambar 4. 6 Diagram Moda Transportasi yang Digunakan Responden (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada Gambar 4.6 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan moda transportasi yang digunakan didominasi sepeda motor dengan presentase 59% yaitu sebanyak 64 responden, transportasi online dengan presentase 33% yaitu sebanyak 36 responden, mobil dengan presentase 4% yaitu sebanyak 44 responden, dan paling sedikit berada dikelompok mobil dan taksi dengan presentase 2% yaitu masing-masing sebanyak 2 responden. Dominasi responden tersebut didominasi oleh moda transportasi sepeda motor. Hal tersebut menunjukkan perlu

adanya perhatian terhadap penyediaan fasilitas parkir yang memadai, area naik dan turun penumpang, dan informasi angkutan lanjutan sesuai dengan standar.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih Kereta Api di Stasiun Indro

Karakteristik responden berdasarkan alasan memilih kereta api di Stasiun Indro digunakan untuk mengetahui alasan atau pertimbangan responden dalam menjadikan kereta api sebagai sarana perjalanan melalui Stasiun Indro. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar 4.7 berikut.



Gambar 4. 7 Diagram Alasan Responden Memilih Kereta Api Di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil survei pada gambar 4.7 diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan alasan memilih kereta api di Stasiun Indro yang digunakan didominasi dengan kelompok harga lebih terjangkau dengan presentase 54% yaitu sebanyak 58 responden, lebih nyaman dengan presentase 23% yaitu sebanyak 25 responden, aksesibilitas lebih mudah dengan presentase 16% yaitu sebanyak 17 responden, dan paling sedikit berada dikelompok lainnya dengan presentase 7% yaitu sebanyak 8 responden. Dominasi responden yang memilih menggunakan moda kereta api karena harga lebih terjangkau menunjukkan keputusan pengguna dalam menggunakan layanan kereta api tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga pertimbangan ekonomi sehingga tarif yang terjangkau dapat menjadi daya tarik awal bagi pengguna. Meskipun kereta api dipilih karena tarifnya yang ekonomis, penyelenggara stasiun tetap perlu meningkatkan dan memastikan terpenuhinya aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, dan kemudahan sesuai dengan pelayanan yang berlaku. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh keterjangkauan tarif tetapi juga kemampuan Stasiun Indro dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan dasar pengguna.

4.1.2 Data Penilaian Kuisisioner

Perolehan data penilaian kuisisioner dilakukan melalui responden pengguna jasa di Stasiun Indro yang menilai setiap indikator pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 4, sehingga penilaian responden dapat diukur secara kuantitatif.

a. Nilai Kepentingan

Penilaian tingkat kepentingan dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 4 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Kategori penilaian yang digunakan dalam kuisisioner meliputi nilai 1 sangat tidak penting, nilai 2 tidak penting, nilai 3 penting, dan nilai 4 sangat penting. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepentingan suatu indikator pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Berikut merupakan Tabel 4.1 hasil kuisisioner berdasarkan tingkat kepentingan.

Tabel 4. 1 Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan

No	Jenis Pelayanan	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan			
			1	2	3	4
1.	Keselamatan	(A1) Informasi dan fasilitas keselamatan	1	2	32	73
		(A2) Informasi dan fasilitas kesehatan	0	2	27	79
		(A3) Lampu penerangan	0	2	27	79
		(A4) Peron	1	4	33	70
		(A5) Assembly point/titik berkumpul	0	6	35	67
2.	Keamanan	(B1) Fasilitas keamanan	0	4	28	76
		(B2) Petugas keamanan	0	0	23	85
		(B3) Informasi gangguan keamanan	0	4	39	65
		(B4) Lampu penerangan	0	4	31	73
3.	Kehandalan/ Keteraturan	(C1) Layanan penjualan tiket	0	1	31	76
		(C2) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	0	3	26	79
		(C3) Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	0	3	27	78
4.	Kenyamanan	(D1) Area/ruang tunggu	0	6	29	73
		(D2) <i>Area Bording</i>	0	9	27	72
		(D3) Toilet	0	6	28	74
		(D4) Musholla	0	8	29	71
		(D5) Pencahayaan	0	3	29	76
		(D6) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	0	7	24	77
		(D7) Kebersihan stasiun	1	2	31	74
		(D8) Tempat sampah	1	9	36	62
		(D9) Himbauan larangan merokok	0	5	33	70
5.	Kemudahan	(E1) Informasi pelayanan	0	4	34	70
		(E2) Informasi gangguan perjalanan kereta api	0	5	29	74
		(E3) Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	0	4	30	74
		(E4) Fasilitas layanan penumpang	0	5	31	72
		(E5) Tempat Parkir	1	4	22	61
		(E6) Penanda petunjuk arah	1	3	26	78

No	Jenis Pelayanan	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepentingan			
			1	2	3	4
6.	Kesetaraan	(F1) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	0	5	26	77
		(F2) Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	0	6	28	74

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

b. Nilai Kepuasan

Penilaian tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 4 yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Kategori penilaian yang digunakan dalam kuisioner meliputi nilai 1 sangat tidak puas, nilai 2 tidak puas, nilai 3 puas, dan nilai 4 sangat puas. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna jasa. Berikut merupakan Tabel 4.2 hasil kuisioner berdasarkan tingkat kepuasan.

Tabel 4. 2 Hasil Kuisioner Tingkat Kepuasan

No	Jenis Pelayanan	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan			
			1	2	3	4
1.	Keselamatan	(A1) Informasi dan fasilitas keselamatan	3	13	62	30
		(A2) Informasi dan fasilitas kesehatan	5	25	64	14
		(A3) Lampu penerangan	7	25	54	22
		(A4) Peron	15	37	38	18
		(A5) Assembly point/titik berkumpul	5	32	54	17
2.	Keamanan	(B1) Fasilitas keamanan	8	27	59	14
		(B2) Petugas keamanan	0	5	39	64
		(B3) Informasi gangguan keamanan	5	16	63	24
		(B4) Lampu penerangan	2	27	56	23
3.	Kehandalan/ Keteraturan	(C1) Layanan penjualan tiket	1	6	52	49
		(C2) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	0	9	47	52
		(C3) Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	1	16	41	50
4.	Kenyamanan	(D1) Area/ruang tunggu	9	45	44	10
		(D2) Area Bording	11	35	47	15
		(D3) Toilet	15	24	59	10
		(D4) Musholla	11	30	57	10
		(D5) Pencahayaan	4	24	63	17
		(D6) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang	7	30	47	24

No	Jenis Pelayanan	Atribut Pelayanan	Tingkat Kepuasan			
			1	2	3	4
		tunggu tertutup				
		(D7) Kebersihan stasiun	1	22	66	19
		(D8) Tempat sampah	2	14	60	32
		(D9) Himbauan larangan merokok	2	14	62	30
5.	Kemudahan	(E1) Informasi pelayanan	3	22	56	27
		(E2) Informasi gangguan perjalanan kereta api	5	20	58	25
		(E3) Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	17	21	48	22
		(E4) Fasilitas layanan penumpang	6	21	58	23
		(E5) Tempat Parkir	27	28	36	17
		(E6) Penanda petunjuk arah	6	21	59	22
6.	Kesetaraan	(F1) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	10	35	47	16
		(F2) Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	15	27	51	15

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

4.3 Kondisi Eksisting Stasiun Indro Berdasarkan SPM PM No. 63 Tahun 2019

Analisis terhadap kondisi eksisting fasilitas pelayanan di Stasiun Indro didapatkan dari hasil observasi lapangan yang ternyata tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang telah ditentukan pada PM No. 63 Tahun 2019.

4.3.1 Kondisi Eksisting Stasiun Indro Berdasarkan SPM PM No. 63 Tahun 2019

Berikut penjabaran terkait kondisi eksisting fasilitas pelayanan di Stasiun Indro.

1. Keselamatan

a. Informasi dan fasilitas keselamatan

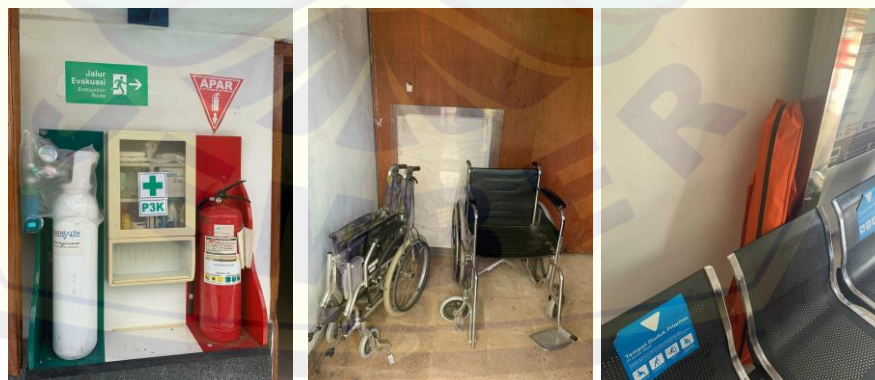
Jumlah APAR di Stasiun Indro tersedia empat unit yang telah dilengkapi dengan informasi masa kedaluwarsa, adapun rincian APAR tiga unit berkapasitas 6 kg yang berada di area koridor serta satu unit berkapasitas 10 kg berada di ruang petugas, namun pada area ruang tunggu belum tersedia APAR. Kemudian, pada penanda jalur evakuasi dan informasi nomor telepon darurat tidak menyebar secara merata hanya berada di dua lokasi, yaitu koridor dan ruang tunggu, tetapi petunjuk evakuasi dan informasi nomor darurat yang berada di ruang tunggu tidak terbaca dengan baik karena warna cetaknya memudar dan ukurannya yang kecil. Dapat dilihat pada Gambar 4.8 hal ini mengakibatkan informasi dan fasilitas keselamatan tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 8 Kondisi Eksisting Informasi dan Fasilitas Keselamatan di Stasiun Indro
(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

b. Informasi dan fasilitas kesehatan

Dalam menunjang keselamatan dan kesehatan penumpang di Stasiun Indro telah menyediakan perlengkapan medis yang mencakup tiga unit kotak P3K yang berisi obat-obatan antiseptik pada luka ringan serta tiga unit tabung oksigen. Selain itu, terdapat sarana alat bantu fisik berupa dua unit kursi roda yang hanya berada di ruang petugas dan dua unit tandu yang tersimpan dalam keadaan layak pakai. Sebaran fasilitas ini mencakup ruang tunggu, koridor, hingga ruang petugas. Dapat dilihat pada Gambar 4.9 informasi dan fasilitas kesehatan telah sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 9 Kondisi Eksisting Informasi dan Fasilitas Kesehatan di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

c. Lampu Penerangan

Tingkat pencahayaan di Stasiun Indro pada area pemeriksaan tiket (*boarding pass*), jalur evakuasi, serta akses keluar-masuk berada di bawah batas minimal 200 lux yang telah ditetapkan. Kurangnya penerangan yang memadai ini pada aspek keselamatan dapat meningkatkan risiko terjadinya insiden atau cedera fisik bagi pengguna jasa maupun petugas stasiun. Dapat dilihat pada Gambar 4.10 hal ini mengakibatkan lampu penerangan pada aspek keselamatan tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 10 Kondisi Eksisting Lampu Penerangan dan Tingkat Pencahayaan Pada Aspek Keselamatan (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

d. Peron

Stasiun Indro belum dilengkapi sarana peron sesuai dengan regulasi, sehingga mobilitas penumpang di Stasiun Indro didukung oleh penggunaan tangga bantu yang terdapat perbedaan tinggi 17 cm antara lantai tangga dengan lantai kereta. Permukaan pada tangga tidak licin dan jarak antara tepi tangga dan badan kereta masih dalam batas aman untuk anak-anak. Namun, bagi penumpang penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda atau tongkat proses naik ke kereta menjadi sulit karena tidak tersedia alat bantu khusus di Stasiun Indro. Dalam kondisi tersebut, petugas biasanya membantu dengan cara mengangkat atau menggendong penumpang disabilitas saat masuk ke dalam kereta. Dapat dilihat pada Gambar 4.11 hal ini mengakibatkan peron tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 11 Kondisi Eksisting Peron di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis. 2026)

e. *Assembly point*/titik berkumpul

Terdapat satu area titik kumpul darurat untuk keperluan evakuasi yang terletak di dekat akses keluar-masuk. Penempatan titik kumpul didukung oleh penanda visual yang mudah dikenali sehingga dapat terlihat dengan jelas oleh pengguna stasiun. Dapat dilihat pada Gambar 4.12 *assembly point*/titik berkumpul telah sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 12 Kondisi Eksisting Assembly Point/Titik Berkumpul di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

2. Kemanan

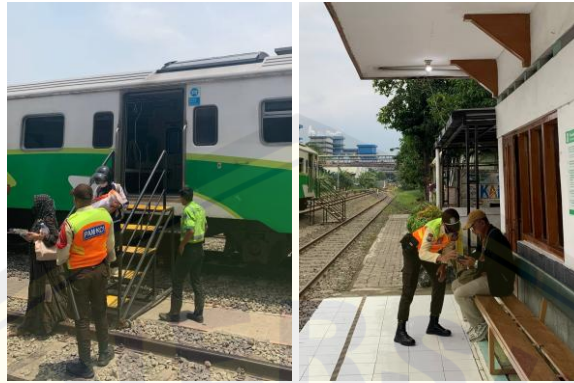
a. Fasilitas Keamanan

Stasiun Indro tidak dilengkapi CCTV sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga aktivitas penumpang dan operasional di area stasiun tidak terekam secara visual yang dikhawatirkan hal ini akan berdampak pada rendahnya kapasitas pengawasan yang dilakukan oleh petugas stasiun terhadap adanya potensi pelanggaran, tindak kejahatan, maupun situasi darurat yang membutuhkan dokumentasi kejadian. Maka, ketersediaan fasilitas keamanan berupa CCTV tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

b. Petugas Kemanan

Tersedia petugas keamanan di Stasiun Indro yang mengenakan seragam dan mudah

ditemui di area stasiun. Keberadaan petugas keamanan dapat berfungsi sebagai pengawasan langsung untuk menjaga ketertiban, membantu penumpang, serta mencegah potensi terjadinya gangguan keamanan selama kegiatan operasional di stasiun berlangsung. Dapat dilihat pada Gambar 4.13 petugas keamanan telah sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 13 Petugas Keamanan di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

c. Informasi gangguan keamanan

Stasiun Indro telah menyediakan informasi kontak darurat kepolisian serta nomor pusat layanan, namun penyebaran informasi tersebut belum merata karena hanya ditempatkan di ruang tunggu dan koridor. Selain itu, terdapat kendala terkait informasi di ruang tunggu yang sulit dibaca akibat dari warna cetak yang telah memudar sehingga dapat menyulitkan pengguna jasa untuk mengakses informasi tersebut secara efektif. Maka, ketersediaan informasi gangguan keamanan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

d. Lampu penerangan

Tingkat pencahayaan di Stasiun Indro pada area sekitar toilet, musholla, loket, dan koridor berada di bawah batas minimal 200 lux yang telah ditetapkan. Kurangnya penerangan yang memadai ini pada aspek keamanan dapat meningkatkan potensi terjadinya tindak kriminal atau gangguan keamanan selama kegiatan operasional di Stasiun Indro. Dapat dilihat pada Gambar 4.14 hal ini mengakibatkan lampu penerangan pada aspek keamanan tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



(a) (b)
 (a) Intensitas cahaya di musholla
 (b) Intensitas cahaya di area toilet

Gambar 4. 14 Kondisi Eksisting Lampu Penerangan dan Tingkat Pencahayaan
 Pada Aspek Keamanan di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

3. Kehandalan/Keteraturan

a. Layanan penjualan tiket

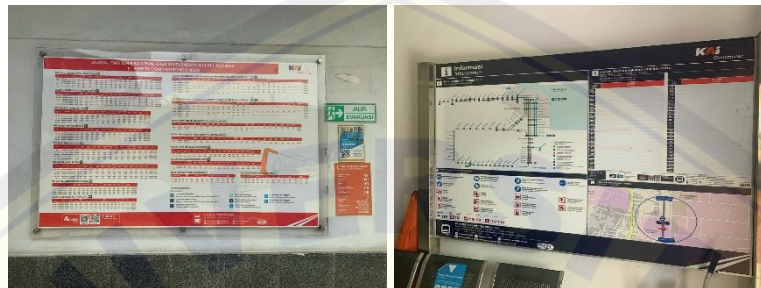
Penjualan tiket di Stasiun Indro saat ini dikelola melalui loket tiket manual dengan pendampingan petugas, namun fasilitas *vending machine* serta papan informasi mengenai tata cara pembelian dan *top up* tiket belum tersedia. Meskipun demikian, kinerja petugas dalam melayani transaksi telah memenuhi standar efisiensi waktu yang telah ditetapkan yaitu di bawah 180 detik per transaksi. Terkait informasi ketersediaan tempat duduk pada layanan KA *Commuter Line* Sindro disampaikan secara lisan oleh petugas dan melalui aplikasi resmi KAI berupa “Pemilihan Kursi Tidak Tersedia Untuk Kereta Ini” bahwa kereta tersebut tidak memberikan jaminan tempat duduk bagi seluruh penumpang. Dapat dilihat pada Gambar 4.15 bahwa hanya terdapat pelayanan tiket manual pada aspek kehandalan tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 15 Pelayanan Tiket Manual di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api

Stasiun Indro telah menyediakan informasi operasional berupa peta jadwal perjalanan dan peta jaringan pelayanan kereta api yang berada di area ruang tunggu serta loket. Fasilitas informasi tersebut berada dalam kondisi yang baik dan optimal dengan menggunakan bahan akrilik, sehingga informasi yang disajikan dapat dibaca dengan jelas oleh pengguna jasa. Dapat dilihat pada Gambar 4.16 informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api telah sesuai dengan peraturan yang ada.



(a)

(b)

(a) Peta Jadwal Operasi Kereta Api

(b) Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api

Gambar 4. 16 Kondisi Eksisting Peta Jadwal Operasi dan Jaringan Pelayanan Kereta Api di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

c. Informasi kedatangan dan gangguan perjalanan

Stasiun Indro telah menyediakan penyampaian informasi terkait jadwal kedatangan dan gangguan perjalanan kereta api melalui sistem pengeras suara yang dapat terdengar jelas di seluruh area stasiun. Namun aspek informasi visual masih belum tersedia sehingga petugas masih perlu menyampaikan informasi secara langsung kepada penumpang. Maka, ketersediaan informasi kedatangan dan gangguan perjalanan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

4. Kenyamanan

a. Area/ruang tunggu

Kondisi ruang tunggu di Stasiun Indro masih tergolong terbatas dari segi luas dan kapasitas. Luas ruang tunggu sebesar 20 m² dengan kapasitas maksimum sebanyak 33 penumpang berdasarkan standar kepadatan 0,6 m² per orang, serta didukung ketersediaan 28 kursi sehingga perhitungan tersebut ruang tunggu masih dapat menampung pengguna selama jumlah penumpang tidak melebihi kapasitas. Pada waktu tertentu dapat terjadi peningkatan jumlah penumpang di ruang tunggu yang

menyebabkan ruang tunggu tidak mampu menampung seluruh pengguna secara optimal sehingga menimbulkan kepadatan. Kondisi ini menyebabkan kenyamanan penumpang menjadi berkurang, serta membatasi ruang gerak pengguna selama menunggu keberangkatan. Dapat dilihat pada Gambar 4.17 area/ruang tunggu telah sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 17 Area/Ruang Tunggu di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

b. *Area boarding*

Area boarding pass di Stasiun Indro juga memiliki luas sebesar 4,8 m² dengan dengan kapasitas maksimum terbanyak 8 penumpang berdasarkan standar kepadatan 0,6 m² per orang serta didukung ketersediaan satu kursi Panjang yang dapat diisi 8 – 10 penumpang. Pada hasil observasi di lapangan, sering terjadi penumpukan penumpang karena area yang tersedia belum cukup luas sehingga penumpang harus berdiri dan ruang gerak menjadi terbatas. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakteraturan antrean serta mengurangi kenyamanan dan efisiensi proses pelayanan. Dapat dilihat pada Gambar 4.18 *area boarding* tidak sesuai dengan peraturan yang ada.

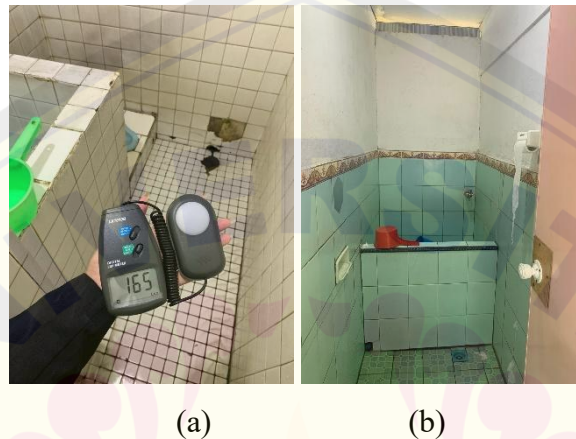


Gambar 4. 18 Area Boarding Pass di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

c. Toilet

Fasilitas toilet di Stasiun Indro hanya menyediakan dua unit toilet yang digunakan secara bersama tanpa pemisah antara toilet pria, wanita, dan penyandang disabilitas sebagaimana ditunjukkan dengan papan penanda yang menyatukan fungsi

penggunaan fasilitas tersebut. Selain belum dilengkapi dengan wastafel, aspek kebersihan di area toilet masih kurang terjaga, terlihat dari adanya sampah yang berserakan serta bau tidak sedap yang terkadang tercium hingga ke *area boarding pass*. Meskipun demikian, sirkulasi udara di dalam toilet tergolong baik karena setiap toilet dilengkapi ventilasi dan intensitas cahaya pada lampu penerangan telah sesuai standar minimal yaitu sebesar 150 lux. Dapat dilihat pada Gambar 4.19 bahwa kondisi eksisting toilet di Stasiun Indro tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



(a) Intensitas cahaya di toilet

(b) Kondisi kebersihan di toilet

(c) Papan penanda toilet

Gambar 4. 19 Kondisi Eksisting Toilet di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

d. Musholla

Fasilitas peribadatan atau musholla di Stasiun Indro hanya memiliki kapasitas untuk menampung sekitar empat hingga lima jemaah baik pria maupun wanita, hal ini menunjukkan bahwa kapasitas yang tersedia belum mencukupi untuk menampung minimal enam jemaah sekaligus sesuai dengan ketentuan PM No. 63 Tahun 2019. Meskipun demikian, kondisi kebersihan di musholla terjaga dengan baik, tidak menimbulkan bau tidak sedap, serta disediakan papan penanda di depan musholla.

Selain itu, pihak stasiun juga telah menyediakan perlengkapan sholat untuk mendukung kenyamanan dan menunjang kebutuhan pengguna. Dapat dilihat pada Gambar 4.20 kondisi eksisting musholla tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 20 Kondisi Eksisting Musholla di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

e. Pencahayaan

Kualitas pencahayaan di Stasiun Indro masih belum optimal dan memenuhi standar yang ditetapkan terutama pada waktu malam hari karena intensitas cahaya yang tersedia berada di bawah batas minimal 200 lux. Kondisi tersebut dapat mengurangi kenyamanan pengguna dalam melakukan aktivitas di stasiun. Dapat dilihat pada Gambar 4.21 bahwa kondisi pencahayaan di Stasiun Indro tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



(a)

(b)



(c)

(d)

(a) Intensitas cahaya di ruang tunggu

(b) Intensiitas cahaya di area boarding pass

(c) Intensitas cahaya di toilet

(d) Intensitas cahaya di musholla

Gambar 4. 21 Kondisi Eksisting Pencahayaan di Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup

Sistem sirkulasi udara di ruang tunggu Stasiun Indro didukung oleh ventilasi alami dan kipas angin. Namun, suhu ruangan mencapai 30°C yang telah melewati maksimal suhu ideal sebesar 27°C sehingga belum memenuhi ketentuan kenyamanan yang telah diatur. Tingginya temperatur ini menandakan bahwa fasilitas pendukung berupa kipas angin dan ventilasi yang tersedia masih belum cukup efektif untuk menurunkan panas ruangan secara optimal, terutama saat kondisi pada penumpang yang dapat menyebabkan menurunkan tingkat kenyamanan penumpang di ruang tunggu. Dapat dilihat pada Gambar 4.22 bahwa kondisi suhu ruang di ruang tunggu Stasiun Indro tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 22 Kondisi suhu ruang di ruang tunggu Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

g. Kebersihan stasiun

Kondisi kebersihan di Stasiun Indro masih belum sepenuhnya memenuhi kriteria standar pelayanan minimum. Adanya gangguan aroma tidak sedap yang terkadang timbul dari area toilet menandakan bahwa kebersihan masih belum berjalan optimal. Kondisi kebersihan tidak hanya dilihat secara visual tetapi juga mencakup kualitas udara di lingkungan stasiun. Meskipun demikian, pihak pengelola telah menugaskan petugas kebersihan secara rutin untuk mengontrol kebersihan stasiun yang biasanya dilakukan saat sebelum dan sesudah jadwal keberangkatan kereta. Dapat dilihat pada Gambar 4.23 terdapat petugas kebersihan yang mengontrol kebersihan area Stasiun Indro masih belum optimal sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 23 Petugas Kebersihan Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

h. Tempat sampah

Stasiun Indro telah menyediakan fasilitas tempat sampah terpilah menjadi organik dan anorganik, namun penempatan tempat tersebut masih kurang strategis karena hanya tersedia di area parkir petugas yang sepi dilalui penumpang. Sementara itu,

pada area yang ramai penumpang seperti ruang tunggu, loket, toilet, dan musholla masih menggunakan tempat sampah secara umum tanpa membedakan jenisnya. Dapat dilihat pada Gambar 4.24 tempat sampah di Stasiun Indro sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 24 Kondisi Eksisting Tempat Sampah Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

i. Himbauan larangan merokok

Papan informasi larangan merokok di Stasiun Indro masih belum terpasang secara menyeluruh pada seluruh area stasiun, penempatan tanda himbauan tersebut saat ini hanya berada di ruang tunggu saja. Keterbatasan sebaran informasi tersebut berpotensi mengurangi tingkat kepatuhan pengguna jasa di stasiun karena tidak memperoleh informasi yang sama. Dapat dilihat pada Gambar 4.25 bahwa kondisi eksisting papan informasi larangan merokok di Stasiun Indro masih belum tersebar ke seluruh area stasiun sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 25 Kondisi Eksisting Papan Penanda Himbauan Larangan Merokok Stasiun Indro
(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

5. Kemudahan

a. Informasi pelayanan

Informasi pelayanan di Stasiun Indro telah didukung oleh adanya sistem pemberitahuan melalui pengeras suara dengan tingkat kejelasan suara yang melebihi 20 dB. Selain itu, tersedia media informasi visual berupa layar yang berada di ruang tunggu. Namun, media tersebut saat ini tidak dapat digunakan karena mengalami kerusakan sehingga informasi perjalanan belum dapat diakses secara visual oleh pengguna jasa. Dapat dilihat pada Gambar 4.26 bahwa kondisi informasi pelayanan Stasiun Indro tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



(a)

(b)



(c)

(a) Intensitas suara di ruang tunggu

(b) Intensitas suara di area loket dan boarding pass

(c) Media informasi visual

Gambar 4. 26 Kondisi Eksisting Informasi Pelayanan Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

b. Informasi gangguan perjalanan kereta api

Penyampaian informasi mengenai gangguan perjalanan kereta api di Stasiun Indro dilakukan dalam waktu kurang dari 30 menit sejak terjadinya gangguan. Penyampaian informasi yang relatif cepat tersebut menunjukkan adanya upaya dari pihak stasiun untuk segera memberikan kepastian kepada pengguna jasa, sehingga dapat meminimalisir potensi penumpukan penumpang dan menjaga area ruang tunggu tetap kondusif saat terjadi gangguan perjalanan. Maka, ketersediaan informasi gangguan perjalanan kereta api telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

c. Informasi angkutan lanjutan/intergrasi transportasi lain

Fasilitas informasi di Stasiun Indro saat ini masih belum tersedia papan petunjuk angkutan lanjutan bagi pengguna jasa sehingga hal ini dapat menyulitkan dan menghambat mobilitas pengguna jasa untuk memilih akses lanjutan menuju moda

transportasi lain seperti angkutan, bus, transportasi online, dan sebagainya. Maka, ketersediaan fasilitas kemudahan berupa papan informasi angkutan lanjutan tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

d. Fasilitas layanan penumpang

Stasiun Indro tidak memiliki ruang layanan penumpang/*customer service* yang berdiri sendiri, sehingga fungsi pelayanan informasi telah terakomodasi melalui keberadaan *boarding gate* yang memadai berupa satu meja pelayanan dalam menunjang aspek operasional. Selain itu, petugas memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dan memberikan informasi untuk membantu kebutuhan pengguna jasa. Penyatuan fungsi ini merupakan langkah efisiensi operasional tanpa mengurangi kualitas bantuan yang diberikan kepada pengguna jasa. Dapat dilihat pada Gambar 4.27 bahwa kondisi fasilitas layanan Stasiun Indro telah sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 27 Kondisi Eksisting Fasilitas Layanan Penumpang Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

e. Tempat parkir

Fasilitas parkir resmi di Stasiun Indro masih belum tersedia sehingga dapat menjadi hambatan dalam pemenuhan aspek kemudahan. Tempat parkir tersebut tidak dikelola langsung oleh pihak stasiun tetapi mengandalkan layanan penitipan kendaraan di lahan milik warga sekitar sehingga pihak stasiun tidak memiliki kewenangan dalam pengaturan operasionalnya yang menyebabkan kapasitas lahan maupun kelancaran sirkulasi kendaraan masuk dan keluar tidak dapat dinilai sebagai bagian dari pelayanan stasiun. Parkir yang disediakan warga hanya dapat menampung motor dengan kapasitas maksimal 20 motor. Dapat dilihat pada Gambar 4.28 bahwa kondisi tempat parkir Stasiun Indro tidak dikelola oleh pihak internal sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 28 Kondisi Eksisting Tempat Parkir Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

f. Penanda penunjuk arah

Stasiun Indro telah menyediakan pelayanan untuk penanda penunjuk arah menuju jalur maupun fasilitas umum dengan proporsi ukuran huruf lebih besar dari informasi pendukung lainnya. Penggunaan perbedaan ukuran tersebut dapat membantu penumpang mengenali tujuan utama lebih cepat saat berada di area stasiun sehingga pergerakan penumpang di dalam stasiun menjadi lebih tertib dan efisien. Dapat dilihat pada Gambar 4.29 bahwa kondisi fasilitas penanda penunjuk arah Stasiun Indro telah sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 29 Kondisi Eksisting Papan Penunjuk Arah Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

6. Kesetaraan

a. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus

Penyediaan fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus di Stasiun Indro saat ini masih sangat terbatas dan belum memenuhi standar peraturan yang ada. Stasiun Indro baru memenuhi satu kriteria yaitu tersedianya tempat duduk prioritas, sementara fasilitas penunjang lainnya masih belum tersedia seperti *guiding block*

dan jalur khusus bagi penumpang disabilitas. Stasiun ini juga belum dilengkapi *ramp* sebagai akses naik ke kereta atau area stasiun, sehingga diperlukan tindakan bantuan secara manual seperti, menggendong penumpang disabilitas saat akan naik ke kereta. Dapat dilihat pada Gambar 4.30 bahwa hanya tersedianya tempat duduk untuk penumpang disabilitas di Stasiun Indro sehingga tidak sesuai dengan peraturan yang ada.



Gambar 4. 30 Kondisi Eksisting Fasilitas Penumpang Disabilitas Stasiun Indro (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

b. Ruang ibu menyusui (*Nursery room*)

Ibu dan balita di Stasiun Indro masih menghadapi keterbatasan karena tidak adanya fasilitas ruang menyusui di area Stasiun Indro. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemenuhan fasilitas bagi kelompok pengguna tertentu masih terbatas dan perlu mendapatkan perhatian agar pelayanan pengguna. Maka, ketersediaan fasilitas kesetaraan berupa ruang ibu menyusui tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

4.3.2 Analisis Keterkaitan Kondisi Eksisting Pelayanan dengan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pengguna

Analisis keterkaitan dilakukan untuk menghubungkan hasil analisis kondisi eksisting pelayanan Stasiun Indro berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 dengan tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna yang diperoleh melalui nilai *Mean Sastisfacion Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS). Analisis ini bertujuan untuk menginterpretasikan keterkaitan antara kondisi pelayanan di lapangan dengan persepsi pengguna terhadap setiap atribut pelayanan, sehingga dapat diketahui atribut yang telah memenuhi maupun belum memenuhi standar tetapi mendapatkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tertentu dari pengguna. Hasil perhitungan MIS dan MSS selanjutnya diklasifikasikan menggunakan interval kelas sebagai dasar dalam menentukan kategori tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap atribut

pelayanan. Klasifikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah interpretasi hasil analisis sehingga karakteristik setiap atribut pelayanan dapat diidentifikasi secara lebih sistematis. Interval kategori tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna dapat dilihat pada Tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4. 3 Interval Kategori Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

Kepuasan (MSS)	
Kategori	Rentang Interval
Sangat Puas	3,28 – 3,55
Puas	2,99 – 3,27
Tidak Puas	2,70 – 2,98
Sangat Tidak Puas	2,40 – 2,69
Kepentingan (MIS)	
Sangat Penting	3,72 – 3,79
Penting	3,64 – 3,71
Tidak Penting	3,56 – 3,63
Sangat Tidak Penting	3,47 – 3,55

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan interval kategori Tabel 4.3, selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam mengklasifikasikan nilai MIS dan MSS pada setiap atribut. Hasil klasifikasi tersebut disajikan dengan kondisi eksisting berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sehingga diperoleh kategori tingkat kepentingan dan kepuasan pada masing-masing atribut pelayanan. Berikut dapat dilihat pada Tabel 4.4 Keterkaitan kondisi eksisting pelayanan dengan tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna sebagai berikut.

Tabel 4. 4 Keterkaitan Kondisi Eksisting Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna

Atribut Pelayanan	Kesesuaian PM No. 63 Tahun 2019	MIS	Kepentingan Pengguna	MSS	Kepuasan Pengguna
Keselamatan					
(A1) Informasi dan fasilitas keselamatan	Tidak Sesuai	3,64	Penting	3,10	Puas
(A2) Informasi dan fasilitas kesehatan	Sesuai	3,71	Penting	2,81	Tidak Puas
(A3) Lampu penerangan	Tidak Sesuai	3,71	Penting	2,84	Tidak Puas
(A4) Peron	Tidak Sesuai	3,59	Tidak Penting	2,55	Sangat Tidak Puas
(A5) Assembly point/titik berkumpul	Sesuai	3,56	Tidak Penting	2,77	Tidak Puas
Keamanan					
(B1) Fasilitas keamanan	Tidak Sesuai	3,67	Penting	2,73	Tidak Puas
(B2) Petugas keamanan	Sesuai	3,79	Sangat Penting	3,55	Sangat Puas
(B3) Informasi gangguan keamanan	Tidak Sesuai	3,56	Tidak Penting	2,98	Tidak Puas
(B4) Lampu penerangan	Tidak Sesuai	3,64	Penting	2,93	Tidak Puas
Kehandalan/Keteraturan					
(C1) Layanan penjualan tiket	Tidak sesuai	3,69	Penting	3,38	Sangat Puas
(C2) Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan	Sesuai	3,70	Penting	3,40	Sangat Puas

Atribut Pelayanan	Kesesuaian PM No. 63 Tahun 2019	MIS	Kepentingan Pengguna	MSS	Kepuasan Pengguna
kereta api (C3) Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Tidak sesuai	3,69	Penting	3,30	Sangat Puas
Kenyamanan					
(D1) Area/ruang tunggu	Sesuai	3,62	Tidak Penting	2,51	Sangat Tidak Puas
(D2) Area Bording	Tidak Sesuai	3,58	Tidak Penting	2,61	Sangat Tidak Puas
(D3) Toilet	Tidak Sesuai	3,63	Tidak Penting	2,59	Sangat Tidak Puas
(D4) Musholla	Tidak Sesuai	3,58	Tidak Penting	2,61	Sangat Tidak Puas
(D5) Pencahayaan	Tidak Sesuai	3,68	Penting	2,86	Tidak Puas
(D6) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Tidak Sesuai	3,65	Penting	2,81	Tidak Puas
(D7) Kebersihan stasiun	Tidak Sesuai	3,65	Penting	2,95	Tidak Puas
(D8) Tempat sampah	Sesuai	3,47	Sangat Tidak Penting	3,13	Puas
(D9) Himbauan larangan merokok	Tidak Sesuai	3,60	Tidak Penting	3,11	Puas
Kemudahan					
(E1) Informasi pelayanan	Tidak sesuai	3,61	Tidak Penting	2,99	Puas
(E2) Informasi gangguan perjalanan kereta api	Sesuai	3,64	Penting	2,95	Tidak Puas
(E3) Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Tidak sesuai	3,65	Penting	2,69	Sangat Tidak Puas
(E4) Fasilitas layanan penumpang	Sesuai	3,62	Tidak Penting	2,91	Tidak Puas
(E5) Tempat Parkir	Tidak sesuai	3,69	Penting	2,40	Sangat Tidak Puas
(E6) Penanda petunjuk arah	Sesuai	3,68	Penting	2,90	Tidak Puas
Kesetaraan					
(F1) Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Tidak Sesuai	3,67	Penting	2,64	Sangat Tidak Puas
(F2) Ruang ibu menyusui (Nursery Room)	Tidak Sesuai	3,63	Tidak Penting	2,61	Sangat Tidak Puas

(Sumber; Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan Tabel 4.4 Hasil observasi terhadap kondisi eksisting Stasiun Indro menunjukkan bahwa sebagian besar atribut belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum pada PM No. 63 Tahun 2019. Dari total 29 atribut sebanyak 20 atribut masih tidak memenuhi standar, sedangkan 9 atribut lainnya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, berdasarkan nilai MIS terdapat 1 atribut yang termasuk kategori sangat penting, 16 atribut berkategori penting, 11 atribut berkategori tidak penting, dan 1 atribut berkategori sangat tidak penting. Sementara, berdasarkan nilai MSS terdapat masing-masing 4 atribut yang berada pada kategori sangat puas dan puas, 12 atribut termasuk kategori tidak puas, serta 9 atribut berada pada kategori sangat tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian atribut terhadap SPM tidak selalu sejalan dengan tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan pengguna.

Terdapat atribut yang telah memenuhi standar namun belum mampu memberikan kepuasan kepada pengguna, serta terdapat atribut yang tidak memenuhi standar tetapi memperoleh tingkat kepuasan yang baik. Oleh karena itu, untuk mempermudah interpretasi hasil penelitian atribut pelayanan dikelompokkan berdasarkan keterkaitan antara kesesuaian terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM), tingkat kepentingan pengguna (MIS), dan tingkat kepuasan pengguna (MSS) sehingga diperoleh 13 pola karakteristik atribut pelayanan. Dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4. 5 Pola Karakteristik Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
1.	SPM sesuai, MIS sangat penting, MSS sangat puas	(B2) Petugas keamanan	Pada atribut (B2) regulasi SPM telah sesuai dengan nilai kepentingan yaitu sangat penting dan nilai kepuasan yang dirasakan pengguna sangat puas. Hal tersebut menunjukkan adanya kehadiran petugas keamanan yang responsif lebih dirasakan langsung oleh pengguna sehingga menciptakan rasa aman selama beraktivitas di Stasiun Indro.
2.	SPM sesuai, MIS penting, MSS sangat puas	(C2) Informasi jadwal dan peta jaringan	Atribut tersebut telah memenuhi SPM dengan kategori penting dan tingkat kepuasan sangat puas. Hal tersebut didukung oleh ketersediaan informasi jadwal dan peta jaringan diletakkan secara strategis dengan kondisi baik sehingga penyediaan informasi mudah diakses dan dipahami mampu memenuhi kebutuhan pengguna.
3.	SPM sesuai, MIS penting, MSS tidak puas	(A2) Informasi dan fasilitas kesehatan (E2) Informasi gangguan perjalanan (E6) Penanda Petunjuk arah	Ketiga atribut tersebut secara SPM telah sesuai dan dinilai penting oleh pengguna, namun tingkat kepuasan berada pada tidak puas. Pada atribut (A2) ketersediaan dan jumlah peralatan medis telah sesuai SPM, namun akses terhadap kursi roda masih terbatas karena ditempatkan di ruang petugas. Pada atribut (E2) penyampaian informasi telah sesuai dengan standar namun belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Pada atribut (E6) dinyatakan sesuai SPM yang digunakan sebagai sarana navigasi mandiri namun belum memenuhi kepuasan

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
			pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa bahwa pemenuhan standar lebih berfokus pada penyediaan fasilitas atau pelayanan sesuai SPM, namun pada kemudahan akses, kemudahan pengguna, dan manfaat yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi sehingga terdapat kesenjangan antara pemenuhan standar pelayanan dengan kepuasan yang dirasakan pengguna.
4.	SPM sesuai, MIS tidak penting, MSS tidak puas	(A5) <i>Assembly point</i> / titik berkumpul (E4) Fasilitas layanan penumpang	Pemenuhan pada regulasi SPM telah sesuai dan dinilai tidak penting oleh pengguna dikarenakan karakteristik penumpang Stasiun Indro cenderung singkat sehingga risiko darurat tidak memberikan pengaruh signifikan dalam aktivitas harian. Kemudian, kepuasan kedua atribut tersebut mendapatkan penilaian tidak puas. Pada atribut (A5) penempatan area titik kumpul berdekatan dengan akses keluar-masuk penumpang sehingga berpotensi menghambat sirkulasi evakuasi. Pada atribut (E4) penyatuan fungsi meja customer service dengan boarding pass berpotensi menurunkan kenyamanan pengguna karena proses pelayanan dan peminadaian tiket dilakukan dalam satu antrian yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan SPM yang mengutamakan efisiensi tata ruang belum mampu memberikan kepuasan bagi pengguna jasa.
5.	SPM sesuai, MIS tidak penting MSS sangat tidak puas	(D1) Area/ruang tunggu	Pada atribut (D1) telah sesuai dengan SPM dilihat dari perhitungan kapasitas ruang tunggu. Atribut ini dinilai tidak penting karena karakteristik pengguna komuter lokal melakukan perjalanan jarak dekat dengan waktu tunggu yang relatif singkat sehingga tidak menempatkan ruang tunggu sebagai prioritas utama. Namun, pada penilaian kepuasan dinilai sangat tidak puas, meskipun telah memenuhi standar kenyamanan

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
			yang dirasakan pengguna masih rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna Stasiun Indro berkumpul pada waktu bersamaan menjelang keberangkatan kereta sehingga ruang tunggu terasa lebih padat. Kondisi ini menyebabkan ruang gerak menjadi terbatas, dan mengindikasikan bahwa pemenuhan kriteria SPM belum sepenuhnya mempertimbangkan kondisi kepadatan pengguna pada jam sibuk sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
6.	SPM sesuai, MIS sangat tidak penting, MSS puas	(D8) Tempat sampah	Pada atribut (D8) telah sesuai SPM yaitu terpilah menjadi dua wadah (organik dan anorganik). Atribut tersebut berada pada penilaian kepentingan yang sangat tidak penting, bahwa pemilahan jenis sampah bukan hal yang prioritas bagi pengguna komuter dengan durasi singkat. Pada penilaian kepuasan pengguna telah merasa puas meskipun secara eksisting penempatan tempat sampah yang terpilah kurang strategis berada di area parkir petugas yang sepi, sedangkan tempat sampah tanpa pemilahan telah tersebar di area stasiun. Hal tersebut menunjukkan bahwa penempatan tempat sampah terpilah tidak memengaruhi persepsi positif pengguna karena ketersediaan tempat sampah umum di area aktivitas penumpang telah dianggap memadai.
7.	SPM tidak sesuai, MIS penting, MSS sangat puas	(C1) Layanan penjualan tiket (C3) Informasi kedatangan dan gangguan visual	Pada atribut (C1) dan (C3) memiliki pola SPM tidak sesuai, MIS penting, dan MSS sangat puas. Tingginya nilai MIS menunjukkan bahwa kedua atribut tersebut dianggap penting oleh pengguna karena berkaitan dengan kemudahan pembelian tiket dan kemudahan informasi jadwal perjalanan. Namun, berdasarkan hasil observasi, kedua atribut tersebut belum memenuhi SPM, seperti belum tersedianya vending machine, dan layar informasi kedatangan dan gangguan secara visual.

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
			Meskipun demikian, kedua atribut tersebut memperoleh kategori MSS sangat puas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas mampu memenuhi harapan pengguna meskipun beberapa fasilitas fisik masih belum tersedia. Proses pembelian tiket di loket yang berlangsung cukup cepat, informasi melalui audio pengeras suara yang terdengar jelas, serta kesiapan petugas dalam memberikan informasi secara langsung membuat pengguna tetap merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas memberikan pengalaman yang baik meskipun beberapa fasilitas fisik belum sepenuhnya memenuhi ketentuan SPM.
8.	SPM tidak sesuai, MIS penting, MSS puas	(A1) Informasi dan fasilitas keselamatan	Pada atribut (A1) telah tidak sesuai dengan SPM dengan nilai kepentingan yang didapat penting dan kepuasan pengguna mendapatkan kategori puas. Tingginya nilai kepentingan menunjukkan bahwa atribut tersebut merupakan aspek yang dianggap penting oleh pengguna karena berkaitan dengan keamanan selama berada di stasiun. Berdasarkan hasil observasi, terdapat ketidaksesuaian fasilitas seperti tidak adanya APAR di ruang tunggu dan petunjuk evakuasi/normor darurat yang memudar dan berukuran kecil. Meskipun demikian, pengguna merasa puas karena masih tersedia empat unit APAR yang layak digunakan dan informasi petunjuk evakuasi di area stasiun sehingga keberadaan informasi dan fasilitas keselamatan masih dapat memberikan rasa aman bagi pengguna.
9.	SPM tidak sesuai, MIS penting, MSS tidak puas	(A3) Lampu penerangan (keselamatan) (B1) Fasilitas keamanan	Keenam atribut tersebut memiliki pola yang sama yaitu SPM tidak sesuai, MIS penting, dan MSS tidak puas. Tingginya nilai kepentingan menunjukkan bahwa pencahayaan, keamanan, kenyamanan suhu, dan kebersihan sebagai aspek

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
		(B4) Lampu penerangan (Keamanan) (D5) Pencahayaan (Kenyamanan) (D6) Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup (D7) Kebersihan stasiun	pelayanan yang penting selama berada di stasiun. Berdasarkan hasil observasi terdapat kondisi yang belum memenuhi SPM seperti intensitas pencahayaan di bawah 200 lux, tidak tersedianya CCTV, suhu ruang yang mencapai 30°C, serta timbulnya bau tidak sedap dari toilet. Pola ini menunjukkan bahwa ketika atribut yang dianggap penting belum memenuhi standar pelayanan, tingkat kepuasan pengguna cenderung menurun.
10.	SPM tidak sesuai, MIS penting, MSS sangat tidak puas	(E3) Informasi angkutan lanjutan (E5) Tempat Parkir (F1) Fasilitas disabilitas	Pada ketiga atribut tersebut memiliki pola SPM tidak sesuai, MIS penting, dan MSS sangat tidak puas. Pola ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian terhadap SPM berpengaruh terhadap rendahnya tingkat kepuasan pengguna terutama pada atribut yang berkaitan dengan mobilitas dan aksesibilitas. Ketiga atribut tersebut dinilai penting oleh pengguna karena berhubungan dengan keberlanjutan perjalanan, ketersediaan tempat parkir, dan kemudahan akses bagi penyandang disabilitas. Berdasarkan hasil observasi, Stasiun Indro belum menyediakan informasi angkutan lanjutan, belum memiliki area parkir resmi, dan belum dilengkapi fasilitas aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa belum terpenuhinya fasilitas pelayanan sesuai standar menyebabkan kebutuhan pengguna belum dapat dipenuhi secara optimal, sehingga ketiga atribut tersebut memperoleh tingkat kepuasan yang rendah.
11.	SPM tidak sesuai, MIS tidak penting, MSS puas	(D9) Himbauan larangan merokok (E1) Informasi pelayanan	Pada atribut (D9) dan (E1) memberikan pola SPM tidak sesuai, MIS tidak penting, dan MSS puas. Rendahnya nilai MIS menunjukkan bahwa atribut tersebut bukan merupakan prioritas utama

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
			bagi pengguna selama berada di Stasiun Indro. Berdasarkan hasil observasi, kedua atribut tersebut belum memenuhi SPM karena belum meratanya papan larangan merokok dan tidak berfungsinya layar informasi visual. Meskipun demikian, kedua atribut mendapatkan MSS puas karena fungsi pelayanan masih didukung oleh pengawasan petugas terhadap kawasan bebas rokok serta penyampaian informasi melalui audio pengeras suara berfungsi dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian terhadap SPM pada atribut yang dianggap kurang penting tidak terlalu memengaruhi kepuasan pengguna karena kebutuhan pengguna masih dapat dipenuhi melalui pelayanan yang tersedia.
12.	SPM tidak sesuai, MIS tidak penting, MSS tidak puas	(B3) Informasi gangguan keamanan	Pada atribut (B3) menunjukkan pola SPM tidak sesuai, MIS tidak penting, dan MSS tidak puas. Rendahnya nilai MIS menunjukkan bahwa informasi nomor darurat bukan merupakan prioritas utama bagi pengguna dalam melakukan perjalanan sehari-hari. Namun, berdasarkan hasil observasi, atribut ini belum memenuhi SPM karena penyebaran papan/stiker informasi yang terbatas dan kondisi cetakan yang memudar sehingga sulit dibaca. Pada MSS pengguna memberikan penilaian tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas yang tidak terawat berpotensi memengaruhi persepsi pengguna karena informasi nomor darurat tidak lagi dapat menjalankan fungsinya secara optimal ketika dibutuhkan dalam keadaan darurat.
13.	SPM tidak sesuai, MIS tidak penting, MSS sangat tidak puas	(A4) Peron (D2) <i>Area boarding</i> (D3) Toilet (D4) Musholla (F2) Ruang ibu	Pada kelima atribut tersebut memiliki pola yang sama yaitu SPM tidak sesuai, MIS tidak penting, dan MSS sangat tidak puas. Atribut-atribut tersebut berada kelompok MIS tidak penting bahwa tingkat kepentingan relatif rendah

Pola Karakteristik			
No.	Keterkaitan SPM, MIS, dan MSS	Atribut Pelayanan	Interpretasi
		menyusui/ <i>Nursery room</i>	dibandingkan atribut lainnya. Namun, berdasarkan hasil observasi, seluruh atribut tersebut belum memenuhi SPM seperti, tidak tersedianya peron, <i>area boarding</i> yang sempit, toilet yang belum dipisahkan, kapasitas musholla yang hanya menampung sedikit, serta belum tersedianya ruang ibu menyusui. Kondisi tersebut menyebabkan seluruh atribut memperoleh kategori MSS sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan relatif lebih rendah dibanding atribut lainnya, kondisi fisik fasilitas yang belum memenuhi SPM berpotensi memengaruhi penilaian pengguna sehingga tingkat kepuasannya berada pada kategori sangat tidak puas.

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan Tabel 4.5 setiap atribut pelayanan menunjukkan bahwa keterkaitan antara kesesuaian terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM), tingkat kepentingan pengguna (MIS), dan tingkat kepuasan pengguna (MSS) membentuk beberapa pola karakteristik yang berbeda pada setiap atribut. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan terhadap SPM tidak selalu sejalan dengan tingkat kepentingan maupun tingkat kepuasan pengguna di Stasiun Indro.

4.4 Nilai Kepuasan Pengguna Terhadap Stasiun Indro

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa secara keseluruhan dengan mempertimbangkan hubungan antara tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja suatu produk atau jasa. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diawali dengan penyusunan kuisioner yang disebar dan diisi oleh pengguna jasa untuk memberikan penilaian terkait tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap indikator pelayanan. Kemudian, setelah data kuisioner terkumpul akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan telah layak dan konsisten.

Proses dalam perhitungan metode CSI dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu

menentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) untuk mengukur rata-rata tingkat kepentingan setiap indikator. Kemudian, nilai tersebut akan digunakan untuk menghitung *Weight Factor* (WF) sebagai bobot setiap indikator. Selanjutnya, menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS) untuk mengukur rata-rata tingkat kepuasan pengguna. Setelah itu, nilai MSS akan dikalikan dengan WF untuk mendapatkan nilai *Weight Score* (WS) pada setiap indikator. Terakhir, seluruh nilai WS akan dijumlahkan untuk menghasilkan nilai CSI yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berikut merupakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada Tabel 4.6 hasil perhitungan CSI pada masing-masing atribut pelayanan.

Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan CSI

No	Indikator	MIS	WF	MSS	WS
A1	Informasi dan fasilitas keselamatan	3,64	3,45	3,10	10,69
A2	Informasi dan fasilitas kesehatan	3,71	3,52	2,81	9,86
A3	Lampu penerangan	3,71	3,52	2,84	9,99
A4	Peron	3,59	3,40	2,55	8,66
A5	<i>Assembly point</i> /titik berkumpul	3,56	3,38	2,77	9,34
B1	Fasilitas keamanan	3,67	3,47	2,73	9,48
B2	Petugas keamanan	3,79	3,59	3,55	12,72
B3	Informasi gangguan keamanan	3,56	3,38	2,98	10,06
B4	Lampu penerangan	3,64	3,45	2,93	10,08
C1	Layanan penjualan tiket	3,69	3,50	3,38	11,82
C2	Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	3,70	3,51	3,40	11,92
C3	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	3,69	3,50	3,30	11,53
D1	Area/ruang tunggu	3,62	3,43	2,51	8,60
D2	<i>Area Bording</i>	3,58	3,39	2,61	8,86
D3	Toilet	3,63	3,44	2,59	8,91
D4	Musholla	3,58	3,39	2,61	8,86
D5	Pencahayaan	3,68	3,48	2,86	9,96
D6	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	3,65	3,45	2,81	9,72
D7	Kebersihan stasiun	3,65	3,45	2,95	10,20
D8	Tempat sampah	3,47	3,29	3,13	10,29
D9	Himbauan larangan merokok	3,60	3,41	3,11	10,61
E1	Informasi pelayanan	3,61	3,42	2,99	10,23
E2	Informasi gangguan perjalanan kereta api	3,64	3,45	2,95	10,18
E3	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	3,65	3,45	2,69	9,31
E4	Fasilitas layanan penumpang	3,62	3,43	2,91	9,97
E5	Tempat Parkir	3,69	3,50	2,40	8,39

No	Indikator	MIS	WF	MSS	WS
E6	Penanda petunjuk arah	3,68	3,48	2,90	10,09
F1	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	3,67	3,47	2,64	9,16
F2	Ruang ibu menyusui (<i>Nursery Room</i>)	3,63	3,44	2,61	8,97
Skor Total		105,62	100	83,61	288,45
$CSI = \frac{288,45}{4} \times 100\% = 72,11\%$					

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Tabel 4.6 terhadap 29 indikator pelayanan, diperoleh nilai CSI sebesar 72,11% yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Indro termasuk dalam kategori **puas**. Nilai CSI tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung pada pelayanan di Stasiun Indro secara keseluruhan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Beberapa indikator dengan nilai WS relatif rendah seperti (E5) tempat parkir, (A4) peron, dan (D1) area/ruang tunggu, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pada aspek tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Hal ini terjadi karena tingkat kepentingan yang dinilai oleh pengguna cukup tinggi, namun belum diimbangi dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut perlu dilakukan agar kesenjangan antara harapan dengan kondisi eksisting dapat diminimalisir sehingga dapat menjaga keberlanjutan pelayanan di Stasiun Indro secara optimal.

Namun demikian, terdapat beberapa indikator dengan nilai WS relatif tinggi, seperti (B2) petugas keamanan, (C2) informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, dan (C1) layanan penjualan tiket hal tersebut menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut telah berjalan dengan baik dan berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa di Stasiun Indro. Secara keseluruhan, hasil perhitungan CSI sebesar 72,11% menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dan baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat semakin optimal dan lebih sesuai dengan harapan pengguna jasa di Stasiun Indro.

4.5 Penentuan Nilai Atribut Terhadap Stasiun Indro

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna terhadap pelayanan di Stasiun Indro serta digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan yang efektif pada setiap atribut pelayanan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan data dari kuisioner yang telah dibagikan kepada 108 responden yang selanjutnya diolah dan disajikan dalam bentuk diagram

kartesian yang terbagi menjadi empat kuadran. Metode IPA melakukan penilaian dengan membandingkan tingkat kepuasan dan kepentingan pada setiap atribut pelayanan di Stasiun Indro yang mencakup enam aspek, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan dengan 29 indikator kepuasan dan 29 indikator kepentingan. Hasil dari analisis IPA akan memberikan rekomendasi terkait posisi setiap atribut pelayanan dalam diagram kartesian, sehingga dapat diketahui atribut mana yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan kinerjanya sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pengguna jasa di Stasiun Indro. Berikut dapat dilihat pada Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian masing-masing atribut pelayanan terhadap PM No. 63 Tahun 2019.

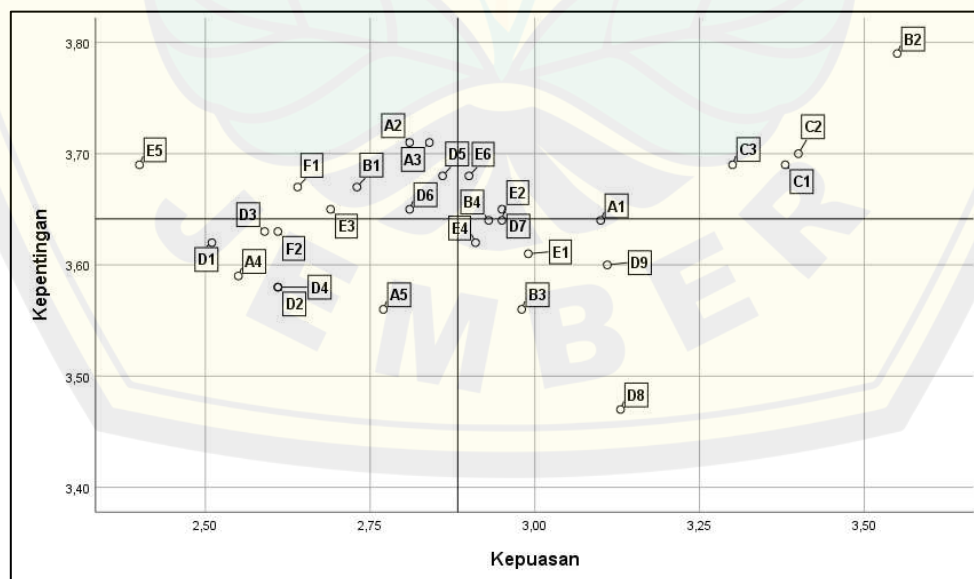
Tabel 4. 7 Tingkat Kesesuaian (TKi)

No.	Atribut			Nilai Kepuasan (Xi)	Nilai Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rata-Rata Atribut X=ΣX/n Y=ΣY/n	
Keselamatan								
A1	Informasi	dan	fasilitas	335	393	85%	3,10	3,64
A2	Informasi	dan	fasilitas	303	401	76%	2,81	3,71
A3	Lampu penerangan			307	401	77%	2,84	3,71
A4	Peron			275	388	71%	2,55	3,59
A5	Assembly		point/titik	299	385	78%	2,77	3,56
	berkumpul							
Keamanan								
B1	Fasilitas keamanan			295	396	74%	2,73	3,67
B2	Petugas keamanan			383	409	94%	3,55	3,79
B3	Informasi		gangguan	322	385	84%	2,98	3,56
	keamanan							
B4	Lampu penerangan			316	393	80%	2,93	3,64
Kehandalan/Keteraturan								
C1	Layanan penjualan tiket			365	399	91%	3,38	3,69
C2	Informasi	jadwal	operasi	367	400	92%	3,40	3,70
	dan peta jaringan	pelayanan	kereta api					
C3	Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan			356	399	89%	3,30	3,69
Kenyamanan								
D1	Area/ruang tunggu			271	391	69%	2,51	3,62
D2	Area Bording			282	387	73%	2,61	3,58
D3	Toilet			280	392	71%	2,59	3,63
D4	Musholla			282	387	73%	2,61	3,58
D5	Pencahayaan			309	397	78%	2,86	3,68
D6	Fasilitas	pengatur	sirkulasi	304	394	77%	2,81	3,65
	udara di ruang	tunggu	tertutup					
D7	Kebersihan stasiun			319	394	81%	2,95	3,65
D8	Tempat sampah			338	375	90%	3,13	3,47
D9	Himbauan		larangan	336	389	86%	3,11	3,60
	merokok							
Kepadatan								

No.	Atribut	Nilai Kepuasan (Xi)	Nilai Kepentingan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (TKi)	Rata-Rata Atribut	
					$X=\Sigma X/n$	$Y=\Sigma Y/n$
E1	Informasi pelayanan	323	390	83%	2,99	3,61
E2	Informasi gangguan perjalanan kereta api	319	393	81%	2,95	3,64
E3	Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	291	394	74%	2,69	3,65
E4	Fasilitas layanan penumpang	314	391	80%	2,91	3,62
E5	Tempat Parkir	259	399	65%	2,40	3,69
E6	Penanda petunjuk arah	313	397	79%	2,9	3,68
Kesetaraan						
F1	Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	285	396	72%	2,64	3,67
F2	Ruang ibu menyusui (Nursery Room)	282	392	72%	2,61	3,63
Total Rata-Rata					2,88	3,64

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada Tabel 4.7 Tingkat kesesuaian (TKi) diperoleh hasil nilai rata-rata tingkat kepuasan (X) sebesar 2,88 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,64. Nilai rata-rata yang tertera pada tabel tersebut digunakan untuk menentukan sumbu X (kepuasan) dan sumbu Y (kepentingan) dalam membuat diagram kartesius. Kemudian, nilai rata-rata tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pada setiap indikator akan disajikan dalam bentuk diagram kartesius sesuai dengan posisi koordinatnya. Hasil pemetaan tersebut akan tersebar dalam keempat kuadran yang menunjukkan prioritas penangan setiap atribut pelayanan melalui pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Dapat dilihat pada Gambar 4.31 diagram kartesius kepuasan dan kepentingan yang menunjukkan posisi masing-masing atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan.



Gambar 4. 31 Diagram Kartesius Kepuasan dan Kepentingan (Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Pada metode IPA terdapat beberapa kemungkinan titik atribut yang terletak pada sumbu X dan Y pada diagram kartesius dapat menyulitkan proses klasifikasi ke dalam kuadran tertentu. Hal ini terjadi karena sumbu X dan Y merupakan garis batas atau pembagi yang digunakan untuk memisahkan keempat kuadran, sehingga titik atribut yang berada pada garis tersebut tidak dapat diinterpretasikan dan tidak termasuk dalam kuadran manapun (Azzopardi & Nash, 2013). Berdasarkan hasil diagram kartesius di atas didapatkan titik X (kepuasan) dengan nilai 2,88 dan titik Y (kepentingan) dengan nilai 3,64 sehingga diperoleh empat kuadran dengan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Namun, terdapat tiga atribut yang berada di sumbu Y yaitu (A1) informasi dan fasilitas keselamatan, (B4) area boarding pass dan (E2) informasi gangguan perjalanan kereta api yang dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut.

Tabel 4. 8 Sebaran Indikator Nilai Kepuasan dan Nilai Kepentingan pada Kuadran IPA

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Dipertahankan)	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)
Atribut – E5, Tempat Parkir	Atribut – E6, Penanda petunjuk arah	Atribut – D1, Area/ruang tunggu	Atribut – E4, Fasilitas layanan penumpang
Atribut – F1, Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Atribut – D7, Kebersihan stasiun	Atribut – D3, Toilet	Atribut – E1, Informasi pelayanan
Atribut – E3, Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Atribut – C3, Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Atribut – A4, Peron	Atribut – B3, Informasi gangguan keamanan
Atribut – B1, Fasilitas keamanan	Atribut – C1, Layanan penjualan tiket	Atribut – F2, Ruang ibu menyusui (Nursery Room)	Atribut – D9, Himbauan larangan merokok
Atribut – A2, Informasi dan fasilitas kesehatan	Atribut – C2, Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	Atribut – D2, Area Bording	Atribut – D8, Tempat sampah
Atribut – A3, Lampu penerangan	Atribut – B2, Petugas keamanan	Atribut – D4, Musholla	-
Atribut – D6, Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	-	Atribut – A5, Assembly point/titik berkumpul	-
Atribut – D5, Pencahayaannya	-	-	-

(Sumber: Hasil Analisis, 2026)

Dapat dilihat pada Tabel 4.8, setiap atribut pelayanan telah dikelompokkan berdasarkan hasil analisis IPA ke dalam empat kuadran yang menggambarkan tingkat prioritas pelayanan. Hasil pengelompokan tersebut digunakan untuk menentukan atribut yang menjadi focus utama dalam peningkatan pelayanan di Stasiun Indro. Adapun penjelasan mengenai setiap atribut

kuadran pada diagram kartesius, sebagai berikut.

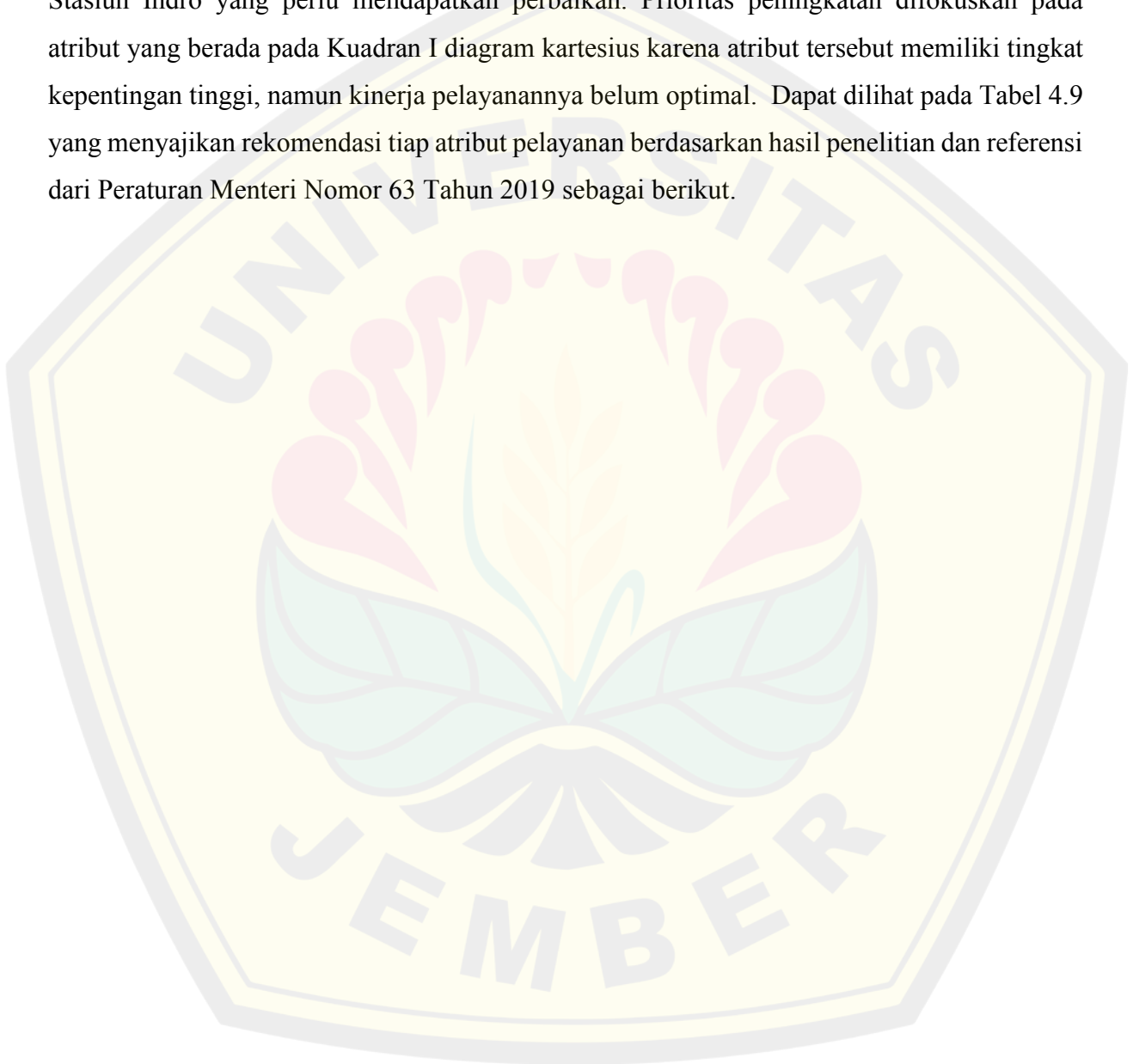
1. Kuadran I, menunjukkan atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan karena memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah. Terdapat 8 atribut yang perlu mendapatkan perhatian lebih diantaranya, 2 atribut pada aspek keselamatan, 1 atribut pada aspek keamanan, 2 atribut pada aspek kenyamanan, 2 atribut pada aspek kemudahan, dan 1 atribut pada aspek kesetaraan.
2. Kuadran II, menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan karena memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang tinggi. Terdapat 6 atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya diantaranya, 1 atribut pada aspek keamanan, 3 atribut pada aspek kehandalan/keteraturan, 1 atribut pada aspek kenyamanan, dan 1 atribut pada aspek kemudahan.
3. Kuadran III, menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kepuasan yang relatif rendah dan pada kondisi eksistingnya tidak terlalu diharapkan. Terdapat 7 atribut yang perlu dipertimbangkan kembali fungsinya diantaranya, 2 atribut pada aspek keselamatan, 4 atribut pada aspek kenyamanan, dan 1 atribut pada aspek kesetaraan.
4. Kuadran IV, menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepuasan tinggi namun tingkat kepentingan rendah tetapi memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan. Terdapat atribut yang dianggap berlebihan diantaranya, 1 atribut pada aspek keamanan, 2 atribut pada aspek kemudahan, dan 1 atribut pada aspek kesetaraan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, penelitian ini berfokus pada atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I karena atribut tersebut memiliki tingkat prioritas paling tinggi dan memerlukan peningkatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Stasiun Indro. Pada atribut (E5) tempat parkir belum tersedia secara resmi dan kapasitas parkir masih terbatas dengan sirkulasi kendaraan parkir keluar masih belum tertata dengan baik. Kemudian, pada atribut (F1) fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus fasilitas seperti jalur khusus, akses kursi roda, maupun penunjang lainnya masih belum tersedia sesuai standar peraturan sehingga belum memberikan kemudahan bagi pengguna berkebutuhan khusus. Selanjutnya, pada atribut (E3) menunjukkan bahwa informasi terkait konektivitas transportasi masih belum tersedia, sehingga membuat pengguna sulit dalam melanjutkan perjalanan. Pada atribut (B1) keamanan serta informasi dan atribut (A2) fasilitas kesehatan menunjukkan bahwa kondisi eksisting tersebut telah tersedia namun belum optimal baik dari segi kelengkapan maupun kemudahan akses bagi pengguna. Pada atribut (A3) lampu penerangan, atribut (D5) pencahayaan, serta atribut (D6) fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup menunjukkan bahwa kondisi ruang tunggu masih belum nyaman yang ditandai dengan pencahayaan yang kurang

merata, dan sirkulasi udara yang belum maksimal. Berdasarkan interpretasi di atas secara keseluruhan kondisi eksisting pada atribut-atribut tersebut belum mampu memenuhi harapan pengguna, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar kesenjangan antara harapan dengan kondisi eksisting dapat dikurangi.

4.6 Rekomendasi Upaya Peningkatan Pelayanan Stasiun Indro

Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut pelayanan di Stasiun Indro yang perlu mendapatkan perbaikan. Prioritas peningkatan difokuskan pada atribut yang berada pada Kuadran I diagram kartesius karena atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerja pelayanannya belum optimal. Dapat dilihat pada Tabel 4.9 yang menyajikan rekomendasi tiap atribut pelayanan berdasarkan hasil penelitian dan referensi dari Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 sebagai berikut.



Tabel 4. 9 Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Kuadran I (Prioritas Utama)

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
1.	Atribut – E5, Tempat Parkir	- Pihak stasiun tidak menyediakan fasilitas parkir secara resmi, sehingga area parkir dikelola dan berada di lahan warga sekitar, serta area parkir yang disediakan kapasitasnya maksimal kapasitas sebanyak 20 motor dan tidak ada parkir untuk mobil. - Sirkulasi keluar masuk kendaraan tidak mampu menampung kendaraan pengguna pada waktu tertentu	- Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia - Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar (tidak macet dan membuat kendaraan antri/menumpuk)	SK Perhubungan Darat No. 272/1996 tentang Pedoman Penyelenggaraan Fasilitas Parkir, menjelaskan bahwa penyediaan parkir berpedoman pada Satuan Ruang Parkir (SRP), ruang manuver kendaraan, dan pengaturan sirkulasi kendaraan. Selain itu, perencanaan parkir dapat dipisahkan antara zona kendaraan parkir dan keteraturan sirkulasi keluar-masuk kendaraan.	- Menyediakan area parkir resmi di stasiun dengan kapasitas ± 20 sepeda motor dengan luas tempat parkir sekitar 30 m². - Menyediakan area parkir resmi mobil yang disesuaikan dengan jumlah kendaraan yang menggunakan fasilitas tersebut. - Melakukan penataan ulang antar area parkir dengan sirkulasi jalur keluar-masuk kendaraan.	Urgensi Mengatasi kemacetan di pintu stasiun serta memberikan kepastian keamanan dan legalitas parkir resmi bagi pengguna. Intervensi Program - Pembangunan area parkir motor minimal dengan luas tempat parkir sekitar 30 m². - Dilakukan pengaturan sirkulasi kendaraan di area stasiun dengan memisahkan jalur masuk dan jalur keluar menggunakan pembatas sementara seperti <i>traffic cone</i>. Lokasi Pelayanan - Parkir: Lahan internal milik Stasiun Indro yang terletak di bagian depan bangunan stasiun, namun berada pada sisi sudut area stasiun. - Sirkulasi: akses pintu utama Stasiun Indro Aktor pelaksana - PT KAI Daop 8 - Dishub. Kabupaten Gresik - Satpam/petugas Stasiun Indro Prioritas Jangka Menengah (1 – 5 tahun) - Pemetaan lahan parkir ± 30 m² - Pembuatan marka dan rambu - Penerapan sistem karcis resmi

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
2.	Atribut – F1, Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Aksesibilitas dan ketersediaan bagi penyandang disabilitas belum terpenuhi secara optimal hanya terdapat tempat duduk prioritas untuk penumpang disabilitas	• Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus • Tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. • Tersedia ramp dengan ketinggian <i>handrail</i> 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin • Tersedia jalur pedestrian dengan guiding block untuk penumpang dengan kebutuhan khusus	PP No. 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Permukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan Dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas, menjelaskan bahwa penyelenggara transportasi menyediakan kemudahan akses sarana dan prasarana transportasi. PERMEN PUPR No. 14 /PRT/M/2017 tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung, menjelaskan bahwa • Kemiringan maksimal ramp di dalam bangunan sebesar 6° sedangkan kemiringan maksimal ramp di luar bangunan sebesar 5°. Lebar pada setiap ramp 95-120 cm dengan ketinggian <i>handrail</i> 65-80 cm. • Ubin pengarah dengan pola garis berfungsi untuk menunjukkan	• Menyediakan jalur khusus disabilitas berupa ramp di luar bangunan dengan kemiringan sebesar 5° dan lebar ramp 95-120 cm agar dapat memudahkan aksesibilitas pengguna kursi roda. • Menyediakan ubin pengarah dan ubin peringatan dengan permukaan yang tidak licin dan warna yang kontras dengan ukuran 30x30 cm. • Pada jalur ramp, jalur pemandu (<i>guiding block</i> dan <i>warning block</i>), dengan koridor stasiun harus saling terhubung tanpa hambatan sehingga dapat memberikan kemudahan, keamanan dan kenyamanan mobilitas bagi penumpang disabilitas.	tahunan. Urgensi • Memenuhi hak penyandang disabilitas sesuai SPM PM No. 63 Tahun 2019 • Mengatasi kekurangan pelayanan yang belum optimal di Stasiun Indro yang saat ini hanya menyediakan tempat duduk prioritas Intervensi Program • Pembangunan ramp di pintu akses utama luar stasiun Indro dengan ukuran syarat sesuai pada • Pemasangan ubin pemandu dengan tipe garis dan tipe bitnik berukuran 30 x 30 cm dan warna kontras (kuning) Lokasi Pelayanan • Fasilitas <i>ramp</i>: area pintu masuk/akses utama luar bangunan Stasiun Indro • Ubin pemandu: koridor utama dan area tunggu. • Jalur bebas hambatan: akses penghubung antara pintu masuk, ruang tunggu, dan area boarding (koridor) Aktor Pelaksana • PT KAI Daop 8 • Dinas Sosial dan Dinhub Kabupaten Gresik Prioritas Jangka Menengah (1 – 5 tahun)

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
				jalan dan ubin peringatan dengan pola bulat berfungsi untuk memberikan peringatan situasi sekitar. Kondisi ubin tidak licin, kuat, dan memiliki warna kontras seperti kuning, jingga, dsb. Jalur koridor untuk disabilitas minimal memiliki lebar sebesar 92 cm		- Pembangunan ramp fisik sesuai standar - Pemasangan pemandu ubin - Penataan ruang koridor minimal 92cm bebas hambatan
3.	Atribut – E3, Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Pengguna masih kesulitan untuk mendapatkan informasi integrasi moda karena tidak adanya informasi berupa papan petunjuk	Terdapat papan petunjuk angkutan lanjutan yang bersifat informatif, komunikatif, dan edukatif	Permen Perhub No. 13 Tahun 2014 tentang Rambu Lalu Lintas , menjelaskan bahwa rambu petunjuk digunakan sebagai sarana dalam memberikan arahan dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan bagi pengguna jalan selama berada di perjalanan.	Menyediakan papan petunjuk angkutan lanjutan yang bersifat informatif, komunikatif, dan edukatif terkait informasi mengenai moda transportasi yang tersedia di sekitar area stasiun, seperti titik jemput layanan ojek, dan penjemputan pribadi guna mendukung kemudahan perpindahan perjalanan penumpang	Urgensi - Meminimalkan kebingungan pengguna saat keluar dari stasiun untuk melanjutkan perjalanan ke moda transportasi lain. - Memenuhi peraturan SPM PM No. 63 Tahun 2019 - Mencegah penumpukan/kepadatan pengguna di pintu keluar akibat berkumpul mencari lokasi penjemputan Intervensi Program - Menambahkan fasilitas papan petunjuk arah sesuai dengan SPM - Pembuatan peta papan informasi integrasi antar moda yang memuat rute angkutan umum, pick-up zone

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
						online/pribadi di Stasiun Indro. • Mencegah penumpukan/kepadatan pengguna di pintu keluar akibat berkumpul mencari lokasi penjemputan Lokasi Pelayanan Ruang tunggu dan area keluar: pemasangan papan informasi integrasi moda berukuran sedang/besar di dinding koridor keluar utama Aktor Pelaksana • PT KAI Daop 8 • Dishub Kab. Gresik Prioritas Jangka Pendek (1 – 2 tahun) • Desain dan penetapan lokasi titik jemput resmi Stasiun Indro • Pemasangan papan petunjuk fisik
4.	Atribut – B1, Fasilitas keamanan	Fasilitas pengawasan masih belum menjangkau seluruh area stasiun karena tidak terdapat CCTV yang memfasilitasi keamanan di stasiun	• Tersedianya CCTV yang dapat memantau selama 24 jam: a. Proses naik/turun penumpang di peron. b. Proses penumpang masuk/keluar stasiun. c. Pergerakan orang	Permen PUPR No. 10 Tahun 2023 tentang Bangunan Gedung Cerdas , menjelaskan bahwa perlu menerapkan sistem keamanan berupa CCTV di stasiun guna meningkatkan kemanan, mendukung pemantauan, dan mengawasi aktivitas di sekitar stasiun.	Penambahan CCTV pada area yang belum terjangkau pengawasan seperti, pintu masuk/keluar, peron, area bertiket, ruang tunggu, musholla, dan koridor guna menjangkau seluruh aktivitas penumpang dapat terpantau selama 24 jam dan menjamin	Urgensi • Meminimalkan <i>blind spot</i> di Stasiun Indro guna mencegah tindakan kriminalitas • Memenuhi peraturan SPM PM No. 63 Tahun 2019 • Memberikan rasa aman, kepastian perlindungan, dan kemudahan dalam pembuktian insiden bagi pengguna jasa. Intervensi Program • Pengadaan dan pemasangan

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
			di area tidak bertiket. d. Pergerakan orang di area bertiket. e. Kualitas rekaman CCTV memiliki kualitas gambar yang jelas		kualitas rekaman yang jelas dan sistem pengawasan yang dapat berfungsi secara optimal.	CCTV dengan kualitas rekaman beresolusi tinggi dan dapat menjangkau sudut pandang luas dengan pengawasan 24 jam. • Menyediakan sarana pendukung berupa jaringan kabel, <i>Network Video Recorder</i> (NVR) sebagai perangkat untuk menyimpan hasil rekaman CCTV, dan media penyimpanan digital agar rekaman dapat tersimpan dan digunakan Kembali. • Penetapan SOP pemeliharaan berkala, pemeriksaan kualitas rekaman, dan protokol penyimpanan data rekaman minimal 30 hari. Lokasi Pelayanan • Area luar: Pintu masuk/keuar stasiun • Area tidak bertiket: Ruang tunggu, musholla, koridor sekitar musholla dan toilet • Area bertiket: Koridor utama, <i>area boarding</i>, area peron (titik naik/turun pengguna) Aktor Pelaksana • PT KAI Daop 8 • Satpam/petugas Stasiun Indro • Polres Gresik Prioritas Jangka Pendek (1 – 2 tahun) • Pemetaan <i>blind spot</i> dan

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
						pengadaan CCTV berstandar HD • Pemasangan CCTV berada di titik yang telah ditentukan • Sistem pemantauan 24 jam oleh satpam/petugas stasiun serta penetapan SOP pemeliharaan dan pengawasan rekaman.
5.	Atribut – A2, Informasi dan fasilitas kesehatan	• Jumlah fasilitas Kesehatan seperti P3K, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen lebih dari standar yang telah ditentukan • Fasilitas informasi kesehatan masih belum optimal untuk dijangkau seperti kursi roda yang berada di ruangan petugas	• Terdapat fasilitas obat-batan berupa P3K dan belum kadaluwarsa • Terdapat minimal 1 unit kursi roda yang layak pakai • Terdapat minimal 1 unit tandu yang layak pakai • Terdapat minimal 1 unit tabung oksigen dengan berat minimal 0,5 m³.	UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki sarana dan prasarana yang layak serta memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Permenkes No. 48 Tahun 2016 tentang Standar K3 Perkantoran, menjelaskan bahwa penyediaan P3K merupakan bagian penting dalam penanganan awal kondisi darurat kesehatan sebagai bagian dari sistem keselamatan dan kesehatan pada area pelayanan publik.	Penataan ulang terhadap lokasi fasilitas kesehatan agar mudah diakses oleh penumpang dan dilakukan pengecekan rutin terhadap kelayakan fasilitas kesehatan di stasiun sesuai standar pelayanan, seperti kursi roda dan tandu berada di koridor dekat dengan kotak P3K.	Urgensi • Memastikan kecepatan penanganan pertolongan pertama pada kecelakaan bagi pengguna di area stasiun. • Memenuhi peraturan SPM PM No. 63 Tahun 2019 • Meminimalkan potensi terjadinya ambatan akibat penyimpanan fasilitas Kesehatan di ruang petugas yang sulit diakses saat keadaan darurat. Intervensi Program • Relokasi fasilitas berupa kursi roda dan tandu dari ruang petugas ke koridor stasiun/ruang tunggu stasiun yang dilengkapi penanda visual kesehatan dan mudah terlihat. • Pemasangan kotak P3K dinding yang dilengkapi petunjuk instruksi pertolongan pertama dan kontak darurat medis.

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
						Lokasi Pelayanan - Koridor utama stasiun: area koridor strategis dekat dengan ruang tunggu. Aktor Pelaksana - PT KAI Daop 8 - Petugas Stasiun Indro - Dinas kesehatan/puskesmas terdekat Prioritas Jangka Pendek (1 – 2 tahun) - Pemindahan dan penataan lokasi posisi penyimpanan kursi roda dan tandu dari ruang petugas ke koridor utama. - Pemasangan penanda lokasi fasilitas Kesehatan serta petunjuk instruksi pertolongan pertama - Penyusunan SOP dan pelatihan dasar pertolongan pertama (P3K) bagi petugas Stasiun Indro.
6.	Atribut – A3, Lampu penerangan	- Penerangan pada aspek keselamatan telah tersedia namun masih belum merata dengan intensitas cahaya di bawah 200 lux - Terdapat area yang minim pencahayaan seperti pada peron kereta api	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux untuk area publik.	SNI 6197:2020 tentang Konservasi Energi Pada Sistem Pencahayaan , menjelaskan bahwa sistem pencahayaan pada bangunan harus dirancang dengan tingkat pencahayaan yang memadai sesuai dengan fungsi ruang, sehingga dapat	- Menambah lampu penerangan pada area peron terutama pada bagian ujung peron dan titik kumpul jalur evakuasi yang masih belum terjangkau pencahayaan. - Melakukan pemeliharaan berkala terhadap seluruh	Urgensi - Memenuhi peraturan SPM PM No. 63 Tahun 2019 - Meminimalkan risiko keselamatan penumpang jatuh dari peron, tersandung saat melangkah, atau kecelakaan saat evakuasi di malam hari - Mencegah adanya tindak kejahatan/kriminalitas akibat area yang remang/gelap Intervensi Program

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
				meningkatkan kenyamanan visual dan keselamatan pengguna dalam melakukan aktivitas.	lampu penerangan.	• Pengadaan dan penambahan lampu pada area publik Stasiun Indro sehingga tingkat pencahayaan mencapai 200 lux sesuai standar dengan penempatan lampu dilakukan merata seluruh area stasiun. • Pemasangan lampu darurat yang dilengkapi baterai cadangan di sepanjang jalur evakuasi dan titik kumpul • Penyusunan SOP jadwal pemeriksaan kelayakan lampu secara berkala Lokasi Pelayanan • Area peron penumpang, khususnya area <i>blind spot</i> di bagian ujung peron • Jalur evakuasi dan titik kumpul pada area koridor, jalur evakuasi, dan area titik kumpul Aktor Pelaksana • PT KAI Daop 8 • Petugas Stasiun Indro Prioritas Jangka Pendek (1 – 2 Tahun) • Pemeriksaan ulang intensitas cahaya dengan <i>lux meter</i> dan penambahan lampu di lokasi yang telah ditentukan • Pemasangan lampu darurat evakuasi • Penerapan SOP terkait pemeliharaan lampu secara

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
7.	Atribut – D6, Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Tersedia ventilasi dan satu kipas angin sehingga sirkulasi udara masih belum optimal di ruang tunggu dengan suhu di dalam 30°C	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	SNI 6572-1:2024 tentang Tata Cara Perancangan Sistem Ventilasi pada Bangunan Gedung Nonresidensial , menjelaskan bahwa sistem ventilasi harus dirancang, dioperasikan, dan dipelihara untuk menjaga kualitas udara dalam ruang guna mendukung kesehatan dan kenyamanan pengguna.	- Menambah fasilitas pengatur sirkulasi udara berupa kipas angin yang sudah ada atau dapat dilakukan perubahan untuk pemasangan AC agar sirkulasi lebih merata. - Melakukan pemeliharaan berkala untuk memastikan pertukaran udara di ruang tunggu berjalan optimal dan tidak menimbulkan kondisi ruang yang pengap.	berkala oleh petugas stasiun Urgensi - Memenuhi peraturan SPM PM No. 63 Tahun 2019 - Meminimalkan rasa tidak nyaman dan pengap bagi penumpang saat menunggu kereta terutama di waktu padat Intervensi Program - Pengadaan dan penambahan 1 – 2 kipas angin yang sudah tersedia atau dapat dilakukan perubahan dengan pemasangan 2 AC di area ruang tunggu - Penyusunan SOP dan pembersihan ventilasi udara dan kipas/AC secara berkala agar sirkulasi di dalam ruangan tetap lancar dan terasa lebih nyaman bagi pengguna Lokasi Pelayanan - Ruang tunggu Aktor Pelaksana - PT KAI Daop 8 - Petugas Stasiun Indro - Teknisi pemeliharaan AC (jika diperlukan) Prioritas Jangka Pendek (1 – 2 Tahun) - Pengadaan dan pemasangan unit kipas angin/AC - Penerapan SOP pemeliharaan rutin serta pemasangan thermometer kontrol suhu

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
8.	Atribut – D5, Pencahaya	Penerangan pada aspek kenyamanan telah tersedia namun masih belum merata, terdapat beberapa area yang dapat mengganggu kenyamanan seperti penerangan pada ruang tunggu, kamar mandi, ruang boarding pass terutama pada saat malam hari kurang dari 200 lux.	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	SNI 6197:2020 tentang Konservasi Energi Pada Sistem Pencahaya , menjelaskan bahwa sistem pencahaya pada bangunan harus dirancang dengan tingkat pencahaya yang memadai sesuai dengan fungsi ruang, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan visual dan keselamatan pengguna dalam melakukan aktivitas.	- Pemerataan titik pencahaya pada ruang pelayanan seperti ruang tunggu, kamar mandi, ruang boarding pass, dan musholla sehingga menciptakan kenyamanan visual bagi pengguna stasiun. - Melakukan pemeliharaan berkala terhadap seluruh lampu penerangan.	ruang Urgensi - Memenuhi peraturan SPM PM No. 63 Tahun 2019 - Meminimalkan ketidaknyamanan visual dan silau atau remang di malam hari di Stasiun Indro - Meningkatkan rasa nyaman bagi pengguna selama berada di area pelayanan stasiun Intervensi Program - Pengadaan dan penambahan lampu dengan pencahaya yang merata untuk memenuhi standar pencahaya minimum 200 lux - Penyusunan SOP pemeliharaan lampu berkala pada petugas stasiun - Pengukuran tingkat pencahaya menggunakan lux meter minimal satu bulan sekali. Lokasi Pelayanan - Ruang tunggu pengguna - Area boarding dan loket - Kamar mandi - Musholla Aktor Pelaksana - PT KAI Daop 8 - Petugas Stasiun Indro Prioritas Jangka Pendek (1 – 2 Tahun) - Pengukuran intensitas cahaya

No.	Indikator	Kondisi Eksisting	SPM PM No. 63 Tahun 2019	Kebijakan	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan	Intervensi Program
						di lokasi yang telah ditentukan dengan <i>lux meter</i> pada malam hari • Penggantian lampu ayng memiliki daya dan tingkat pencahayaan lebih tinggi sehingga intensitas pencahayaan di area stasiun dapat memenuhi standar minimal • Penerapan SOP jawal pemeliharaan berkala oleh petugas Stasiun Indro

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Berdasarkan hasil analisis kondisi eksisting pada Tabel 4.9 menunjukkan rekomendasi peningkatan pelayanan pada atribut-atribut yang berada dalam Kuadran I diarahkan pada perbaikan aspek pelayanan yang masih belum optimal. Upaya peninngkatan tersebut meliputi penyediaan fasilitas parkir resmi, peningkatan aksesibilitas bagi disabilitas, penyediaan informasi angkutan lanjutan, penambahan fasilitas keamanan berupa CCTV, penataan fasilitas kesehatan agar lebih mudah dijangkau, pemerataan penerangan, optimalisasi sirkulasi udara pada ruang tunggu tertutup, dan pencahayaan yang masih terbatas. Oleh karena itu, rekomendasi peningkatan pelayanan diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Indro agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa dan standar pelayanan yang berlaku.