

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran transportasi di Indonesia sangat penting dalam menggerakkan roda ekonomi, sosial, politik, dan budaya dalam sebuah wilayah terutama di perkotaan. Seiring dengan meningkatnya populasi, kualitas layanan transportasi umum yang andal, aman, dan nyaman semakin dibutuhkan untuk mendukung seluruh aktivitas sehari-hari masyarakat. Moda transportasi berbasis rel menjadi salah satu jenis transportasi yang digunakan sebagai alternatif dalam mengatasi kebutuhan transportasi masyarakat karena kereta api memiliki kapasitas muat dalam mengangkut penumpang dengan jumlah besar. (Ferdianti et al., 2024).

Stasiun Indro merupakan stasiun kereta api kelas kecil yang berada di Kabupaten Gresik di bawah naungan Daerah Operasi VIII (DAOP 8) Surabaya. Stasiun ini kembali dioperasikan pada tahun 2021 sebagai stasiun komuter untuk melayani perjalanan penumpang dengan tujuan akhir Stasiun Sidoarjo. Keberadaan Stasiun Indro berkontribusi terhadap peningkatan kualitas tata ruang dan perencanaan transportasi di Kabupaten Gresik dengan memfasilitasi integrasi antara transportasi rel dan jaringan jalan lokal serta mendukung pembangunan berkelanjutan di kawasan perkotaan dan sub-urban sekitarnya. Kontribusi ini penting mengingat Kabupaten Gresik merupakan salah satu penyangga ekonomi di Provinsi Jawa Timur yang ditetapkan sebagai kawasan industri.

Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Timur tahun 2022 dan 2026 terjadi lonjakan penumpang yang signifikan di Stasiun Indro, jumlah penumpang pada tahun 2021 masih relatif rendah yaitu 12.962 penumpang kemudian menjadi 277.011 penumpang di tahun 2024. Meskipun Stasiun Indro tergolong stasiun kecil, lonjakan jumlah penumpang yang terjadi dapat menjadi tanda bahwa semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap transportasi kereta api di kawasan industri untuk membantu mobilitas warga local, kaum pelaju (*commuter*), serta masyarakat sekitar yang beraktivitas di Kawasan penyangga industri. Keberadaan stasiun kecil ini dapat menjadi pendukung konektivitas wilayah sub-urban

Kabupaten Gresik menuju Kota Surabaya dan Sidoarjo. Namun, perlu dicermati kembali bahwa jumlah penumpang yang meningkat tidak selalu berarti memiliki tingkat kepuasan yang tinggi apabila peningkatan jumlah pengguna tidak diimbangi dengan perbaikan pelayanan maka dapat menyebabkan penurunan minat pengguna jasa kereta api di Stasiun Indro.

Stasiun Indro telah melakukan renovasi mencakup ruang tunggu dan ruang loket untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan bagi para pengguna. Namun, setelah adanya renovasi Stasiun Indro masih perlu dilakukan uji kelayakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang telah diatur dalam peraturan Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 meliputi keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Berdasarkan hasil pengamatan, pelayanan di Stasiun Indro masih belum optimal seperti fasilitas parkir yang belum disediakan secara resmi sehingga penumpang menggunakan lahan parkir yang disediakan oleh warga setempat, toilet tidak terawat yang menyebabkan timbul bau tidak sedap di area stasiun, dan ruang tunggu yang belum memadai seluruh penumpang.

Dapat dilihat dari permasalahan yang telah dijabarkan terdapat kesenjangan kondisi eksisting dengan standar pelayanan minimum yang ditetapkan, sehingga tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Stasiun Indro belum terukur secara komprehensif berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019. Penelitian terdahulu telah melakukan penilaian dan membahas evaluasi kualitas standar pelayanan minimum di stasiun berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019 dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang dianggap paling penting bagi pengguna dan mengevaluasi sejauh mana kinerjanya telah memenuhi harapan pengguna dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk menghitung tingkat kepuasan keseluruhan terhadap kualitas pelayanan stasiun. Namun, Sebagian besar penelitian ini berfokus pada stasiun kelas besar dan sedang belum secara mendalam meneliti stasiun kelas kecil seperti Stasiun Indro dengan mengintegrasikan secara jelas hasil analisis kepatuhan kualitas pelayanan stasiun. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi

kesenjangan tersebut dengan fokus pada integrasi regulasi dan tingkat kepuasan pengguna di Stasiun Indro untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan yang efisien pada stasiun kecil berdasarkan SPM pada PM No. 63 Tahun 2019 melalui pendekatan kuantitatif dengan metode IPA dan CSI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan arahan peningkatan pelayanan pada Stasiun Indro, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung keberlanjutan operasional Stasiun Indro guna mendukung peran Kabupaten Gresik sebagai kawasan industri dan mendorong masyarakat beralih menggunakan transportasi umum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan potensi dan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, dapat ditemukan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Stasiun Indro berdasarkan kepuasan pengguna?
2. Apa saja arahan peningkatan kualitas pelayanan Stasiun Indro berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada terdapat tujuan penelitian yang ingin dicapai, sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan Stasiun Indro berdasarkan kepuasan pengguna.
2. Mengetahui arahan peningkatan kualitas pelayanan Stasiun Indro berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019.

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini terdapat batasan penelitian agar pembahasan penelitian lebih terarah, meliputi:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Stasiun Indro Kabupaten Gresik.
2. Responden penelitian ini adalah pengguna jasa kereta api yang melakukan perjalanan di Stasiun Indro.

3. Periode penelitian ini akan dilakukan selama empat minggu yaitu minggu ketiga bulan Oktober hingga minggu kedua bulan November.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, untuk menambah dan meningkatkan wawasan peneliti terkait topik yang dikaji.
2. Bagi perguruan tinggi, untuk menambah referensi khususnya perkembangan industri transportasi di Indonesia.
3. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar kinerja operasional Stasiun Indro berkelanjutan.

