

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api memiliki nama lain terminal yang dikhususkan untuk jalur kereta api yang menjadi salah satu pilihan fasilitas transportasi umum yang lebih cepat dan efisien dalam memudahkan masyarakat untuk melakukan aktivitas bepergian, sehingga stasiun berperan sebagai sarana penting di setiap kota yang dilalui lintasan perkeretaapian (Patandianan et al., 2024). Stasiun kereta api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa stasiun kereta api berperan sebagai fasilitas transportasi umum yang strategis dengan fungsi sebagai titik keberangkatan dan kedatangan bagi penumpang kereta. Stasiun kereta api juga memegang peranan krusial dalam mendukung mobilitas masyarakat secara cepat, efisien, serta sebagai simpul yang menghubungkan berbagai aktivitas komunal.

2.1.1 Klasifikasi Stasiun Kereta Api

Berdasarkan tipologinya stasiun dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe stasiun yang terdiri atas (Dwi Esti Intari, Irma Suryani, 2017):

- a. Fungsi stasiun untuk pemakaiannya:
 1. Stasiun penumpang, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang.
 2. Stasiun barang, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang.
 3. Stasiun operasi, merupakan stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan fungsi stasiun untuk pemakaiannya pada Stasiun Indro adalah stasiun penumpang. Sebelum dilakukan reaktivasi Stasiun Indro digunakan sebagai stasiun barang, namun saat ini fokus pelayanan kereta api di Stasiun Indro sebagai stasiun penumpang dalam melayani kebutuhan mobilitas.

- b. Posisi stasiun terhadap jaringan jalur kereta api:
 1. Stasiun terminal, merupakan tempat kereta mengawali dan mengakhiri perjalanan.
 2. Stasiun persilangan, merupakan tempat penumpang untuk melanjutkan perjalanan ke tujuan lain memakai kereta lain.

3. Stasiun lintasan, merupakan tempat perhentian kereta api untuk memberi kesempatan lewat bagi kereta lain.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan posisi stasiun terhadap jaringan jalur kereta api pada Stasiun Indro adalah stasiun terminal. Kereta api yang beroperasi di jalur ini, selalu mengakhiri perjalanan di Stasiun Indro. Meskipun Stasiun Indro memiliki jalur-jalur nonaktif yang dulunya terhubung ke area industri, saat ini jalur tersebut tidak digunakan untuk layanan penumpang sehingga Stasiun Indro berfungsi sebagai stasiun terminus yang tidak memiliki jalur lanjutan untuk penumpang.

c. Ukuran stasiun kereta api:

1. Stasiun kecil, dapat menampung penumpang ± 3.000 orang/hari.
2. Stasiun sedang, dapat menampung penumpang ± 8.000 orang/hari.
3. Stasiun besar, dapat menampung penumpang ± 20.000 orang/hari.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan ukuran stasiun kereta api pada Stasiun Indro termasuk dalam Stasiun kecil yang hanya menampung ± 3.000 penumpang/hari. Hal tersebut juga didukung melalui PM No. 63 Tahun 2019 berdasarkan ciri-ciri stasiun kereta apinya dan pada rata-rata harian penumpang Stasiun Indro hanya menampung sekitar 770 penumpang/hari.

d. Posisi rel terhadap permukaan tanah:

1. Rel yang dibangun di permukaan tanah (*on ground track*), berada di ketinggian rel yang relatif sejajar dengan permukaan tanah.
2. Rel yang dibangun di atas permukaan tanah (*elevated track*), berada di atas struktur jembatan, waduk, dan *flyover* sehingga berada di ketinggian.
3. Rel yang dibangun di bawah tanah (*undergrown track*), berada di dalam terowongan.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan posisi rel terhadap permukaan tanah pada Stasiun Indro termasuk dalam rel yang dibangun di permukaan tanah (*on ground track*). Bangunan utama dan fasilitas lainnya berada di permukaan yang sama dengan rel serta jalur kereta api.

e. Posisi bangunan stasiun terhadap rel secara vertikal:

1. *At grade station*, bangunan dan rel sejajar, posisi masuk ke bangunan stasiun dan ke *concourse* relatif sama tinggi.
2. *Overtrack station*, dibangun di atas permukaan rel, penumpang yang akan masuk kereta terlebih dahulu naik ke bangunan stasiun.

3. *Underelevated track station*, penumpang diakumulasikan di bangunan stasiun kemudian terdistribusi ke *concourse* di atas bangunan stasiun.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan posisi bangunan stasiun terhadap rel secara vertikal pada Stasiun Indro yaitu *at grade station*. Kondisi Stasiun Indro sejajar dengan permukaan tanah dan relatif datar serta penumpang dapat berjalan langsung dari pintu masuk stasiun menuju area kereta api tanpa menaiki tangga, eskalator, atau lift.

- f. Jangkauan pelayanan penumpang kereta:
 1. Stasiun jarak dekat, melayani jarak dekat dalam kota.
 2. Stasiun jarak menengah, melayani jarak sedang di luar kota yang menghubungkan pusat kota dengan wilayah sub-urban.
 3. Stasiun jarak jauh, melayani jarak jauh antar kota, wilayah, atau negara.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan jangkauan pelayanan penumpang kereta pada Stasiun Indro termasuk stasiun jarak dekat. Perjalanan kereta api komuter di Stasiun Indro merupakan perjalanan dalam kota atau lokal yang menghubungkan dua daerah relatif dekat dengan jarak tempuh antara Stasiun Indro (Gresik) dengan stasiun terakhir yaitu Stasiun Sidoarjo sekitar 50 km.

2.2 Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kecil

Standar Pelayanan Minimum (SPM) di stasiun kecil telah ditentukan dalam Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 yang dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggara jasa untuk melakukan tolak ukur terhadap kualitas layanan pada pengguna jasa, sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Setiap jenis pelayanan perlu dilakukan analisis awal, kemudian dibandingkan dengan standar pelayanan minimum yang ada (Sabilla & Herman, 2022). SPM di stasiun kereta api terdiri dari 6 aspek yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada stasiun kecil telah diatur dalam Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019 yang mencakup enam aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan yang berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

2.2.1 Keselamatan

Aspek keselamatan di stasiun terdiri dari lima jenis pelayanan yang menjadi bagian dari penilaian standar pelayanan minimum, antara lain:

a. Informasi dan fasilitas keselamatan

Merupakan ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam).

1. Alat pemadam kebakaran (APAR) ukuran kecil dan ukuran besar, yang dilengkapi informasi masa kadaluwarsa, dan tersedia di ruang tidak bertiket dalam stasiun minimal 1 (satu) unit APAR ukuran 3 kg, area bertiket minimal 2 (dua) unit APAR ukuran 10 kg.
2. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi.
3. Nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*).

b. Informasi dan fasilitas kesehatan

Merupakan informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat.

1. Fasilitas obat- obatan.
2. Minimal 1 (satu) unit Kursi Roda layak pakai.
3. Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai.
4. Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat minimal 0,5 m³.

c. Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk mencegah potensi tindakan kriminal.

1. Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.

d. Peron

Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas naik/turun.

1. Celah (gap) antara tepi peron dengan badan kereta tidak membahayakan anak dibawah umur serta penumpang yang menggunakan kursi roda serta.
2. Selisih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta.
3. Lantai Peron stasiun bebas dari kegiatan komersial, tidak licin dan tidak tergenang air, serta dilengkapi dengan:
 - Marka petunjuk/pembatas antrean naik/turun penumpang.
 - Marka/*guiding block* untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra.
 - Tersedia safety line.

e. Assembly point/titik berkumpul

Merupakan area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat.

1. Tersedia minimal 1 (satu) *assembly point area* di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/*signage*.

Dapat disimpulkan bahwa aspek keselamatan pada stasiun kereta api kecil menjelaskan terkait penyediaan fasilitas dan prosedur yang mampu melindungi penumpang maupun petugas dari potensi risiko kecelakaan serta keadaan darurat yang berfungsi untuk memastikan aktivitas di stasiun berlangsung dengan aman, nyaman, dan minim terjadi risiko kecelakaan.

2.2.2 Keamanan

Aspek keamanan di stasiun terdiri dari empat jenis pelayanan yang menjadi bagian dari penilaian standar pelayanan minimum, antara lain:

a. Fasilitas keamanan

Merupakan peralatan untuk mencegah tindakan kriminal.

1. Tersedianya CCTV yang merekam:
 - Proses naik/turun penumpang di peron.
 - Proses penumpang masuk/keluar stasiun.
 - Pergerakan orang di area tidak bertiket.
 - Pergerakan orang di area bertiket.

b. Petugas keamanan

Merupakan orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, serta membantu penumpang dengan kebutuhan khusus.

1. Tersedia petugas berseragam dan mudah dilihat.
2. Minimal 1 (satu) orang dan penempatan disesuaikan dengan kondisi stasiun.

c. Informasi gangguan keamanan

Merupakan informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan.

1. Tersedia stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang No Telp/HP:
 - Polsek/Polres setempat.
 - Call center

d. Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa.

1. Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux untuk area publik.

Dapat disimpulkan bahwa aspek keamanan pada stasiun kereta api kecil memiliki peran yang penting untuk memastikan perlindungan penumpang maupun petugas dari potensi ancaman kejahatan, gangguan, atau tindakan yang melawan hukum. Upaya tersebut diwujudkan melalui penyediaan berbagai fasilitas di area stasiun agar dapat menciptakan lingkungan stasiun yang aman, tertib, dan diharapkan dapat membantu melindungi seluruh penumpang serta petugas di area stasiun.

2.2.3 Kehandalan/keteraturan

Aspek kehandalan/keteraturan di stasiun terdiri dari tiga jenis pelayanan yang menjadi bagian dari penilaian standar pelayanan minimum, antara lain:

a. Layanan penjualan tiket

Merupakan penjualan dan penukaran tiket kereta api.

1. Tersedia loket tiket manual dan/atau *vending machine* serta papan informasi tata cara pembelian dan *top-up*.
2. Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi.
3. Tersedia informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA.

b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api

Merupakan papan jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api.

1. Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api, yang mudah terbaca.
2. Peta terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.

c. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan

Merupakan informasi tentang waktu kedatangan kereta api berikutnya.

1. Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi informasi kedatangan kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh penumpang di stasiun.

Dapat disimpulkan bahwa aspek kehandalan/keteraturan pada stasiun kereta api kecil menekankan terkait ketepatan waktu layanan yang diberikan kepada penumpang yang bertujuan untuk memastikan keteraturan perjalanan, meningkatkan kepercayaan penumpang,

serta mendukung terciptanya pelayanan transportasi publik yang efisien dan sesuai standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan.

2.2.4 Kenyamanan

Aspek kenyamanan di stasiun terdiri dari sembilan jenis pelayanan yang menjadi bagian dari penilaian standar pelayanan minimum, antara lain:

a. Area/ruang tunggu

Merupakan area yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan *check in* (ruangan terbuka/tertutup).

1. Tersedianya area tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas.
2. Kepadatan penumpang di area tunggu maksimal 0,6 M² per orang.

b. Area boarding

Merupakan ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.

1. Untuk 1 (satu) orang minimum 0,6 M² dan dilengkapi tempat duduk.
2. Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.

c. Toilet

Merupakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan dasar buang air bagi penumpang.

1. Tersedianya toilet masing-masing untuk pria dan wanita, dengan persyaratan:
 - Pria (1 WC, 1 wastafel).
 - Wanita (1 WC, 1 wastafel).
 - Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable.
 - Terdapat penandaan toilet untuk pria, wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus.
 - Area bersih, terawat, lantai tidak licin dan tidak tergenang air. serta sirkulasi udara berfungsi dengan baik dan tidak berbau.
 - Terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 150 lux yang berfungsi dengan baik.

d. Musholla

Merupakan fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.

1. Menampung 6 orang (pria atau Wanita).
2. Area bersih, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.

e. Lampu penerangan

Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.

1. Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.

f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup

Merupakan fasilitas untuk sirkulasi udara dapat menggunakan AC (*air conditioner*), kipas angin (*fan*), dan/atau ventilasi udara.

1. Suhu dalam ruangan maksimal 27°C.

g. Kebersihan stasiun

Merupakan kondisi di seluruh area stasiun yang selalu bersih.

1. Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi kereta api.

h. Tempat sampah

Merupakan tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah.

1. Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik).

i. Himbauan larangan merokok

Merupakan himbauan larangan merokok di ruang public stasiun.

1. Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik stasiun.

Dapat disimpulkan bahwa aspek kenyamanan pada stasiun kereta api kecil berfokus pada penyediaan fasilitas dan kondisi lingkungan yang mendukung terciptanya pengalaman perjalanan yang menyenangkan bagi penumpang sehingga penumpang dapat merasa nyaman dan aman selama berada di stasiun.

2.2.5 Kemudahan

Aspek kemudahan di stasiun terdiri dari enam jenis pelayanan yang menjadi bagian dari penilaian standar pelayanan minimum, antara lain:

a. Informasi pelayanan

Merupakan informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik yang sekurang-kurangnya memuat denah/layout stasiun kereta api, nama stasiun, jadwal operasi kereta api, tarif kereta api, arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat.

1. Mempunyai sistem pemberitahuan publik (*Public Address System (PA) Information System- PIS*)).

2. Informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis antara lain di dekat tiket pintu masuk dan di ruang tunggu umum yang mudah terlihat dan jelas terbaca.

3. Informasi dalam bentuk audio/suara harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada
- b. Informasi gangguan perjalanan kereta api
Merupakan pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api.
 1. Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
- c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain
Merupakan informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa yang bisa terbaca dengan mudah sekurang-kurangnya memuat alternatif moda, lokasi, dan penunjuk arah angkutan lanjutan, dan jenis angkutan lanjutan.
 1. Papan petunjuk angkutan lanjutan.
 2. Penempatan tanda sebelum pintu keluar stasiun kereta api yang mudah terlihat.
 3. Bersifat informatif, komunikatif dan edukatif.
- d. Fasilitas layanan penumpang
Merupakan fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan.
 1. Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja.
 2. Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi.
- e. Tempat parkir
Merupakan tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua).
 1. Luas tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia.
 2. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar.
- f. Penanda penunjuk arah
Merupakan fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang proporsional.
 1. Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.

Dapat disimpulkan bahwa aspek kemudahan pada stasiun kereta api kecil menekankan pentingnya keterjangkauan dan aksesibilitas yang praktis bagi penumpang sehingga dapat meminimalisir terjadinya hambatan di stasiun, meningkatkan efisiensi perjalanan, dan memastikan penumpang dapat menggunakan layanan transportasi dengan lebih mudah dan nyaman sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada.

2.2.6 Kesetaraan

Aspek kesetaraan di stasiun terdiri dari dua jenis pelayanan yang menjadi bagian dari penilaian standar pelayanan minimum, antara lain.

a. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus

Merupakan fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

1. Tersedia tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.
2. Tersedia ramp dengan kemiringan maksimal 10°, ketinggian hand rail 65-80 cm, bertekstur kasar/tidak licin.
3. Tersedia jalur pedestrian dengan *guiding block* untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.
4. Tersedianya lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda.

b. Ruang ibu menyusui (*Nursery room*)

Merupakan ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.

1. Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.

Dapat disimpulkan bahwa aspek kesetaraan pada stasiun kereta api kecil menjelaskan terkait pemberian layanan yang adil atau setara bagi seluruh penumpang tanpa adanya diskriminasi, hal tersebut diwujudkan dalam fasilitas yang dibutuhkan bagi kelompok tertentu sehingga setiap penumpang dapat memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses layanan transportasi umum.

2.3 Karakteristik Pengguna Stasiun Kereta Api

Karakteristik pengguna stasiun kereta api merupakan identitas terkait kebutuhan dan perilaku pengguna jasa yang menggunakan layanan stasiun kereta api, sehingga dapat membantu para penyedia layanan jasa kereta api untuk memahami dan meningkatkan standar pelayanan dan fasilitas yang dibutuhkan. Menurut (Alan Black, 1995) dalam (Hartatik et al., 2019) dalam mengidentifikasi karakteristik pengguna stasiun kereta api penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor yang saling terkait dengan pengguna jasa, antara lain:

1. Tujuan perjalanan, sebagian besar ditujukan untuk daerah perkotaan kota yang melakukan perjalanan dengan tujuan bekerja. Tujuan perjalanan lainnya untuk liburan, mengunjungi keluarga, belanja, dan alasan lainnya.
2. Waktu perjalanan, biasanya jumlah perjalanan terbesar terjadi pada saat jam puncak pagi dan sore.
3. Lokasi stasiun dan arah perjalanan, penempatan lokasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dapat mengoptimalkan fungsi dari stasiun. Sedangkan arah perjalanan berpengaruh pada tujuan perjalanan penumpang menuju ke daerah pusat bisnis.

4. Jadwal keberangkatan dan kedatangan, pengaturan jadwal yang tepat dengan kebutuhan penggunanya dapat memberi dampak positif bagi para pengguna yang melakukan perjalanan.
5. Tingkat pendapatan, antara pengguna jasa dan tingkat pendapatan sangat berkaitan semakin tinggi tingkat pendapatan seseorang semakin kecil minat mereka untuk menggunakan transportasi umum.
6. Usia, biasanya seiring bertambahnya usia seseorang menyebabkan semakin malas menggunakan transportasi umum khususnya yang mengangkut dalam jumlah besar karena rasa tidak nyaman jika harus berdesakan dengan pengguna jasa lain.
7. Jenis kelamin, akan membantu mempermudah dalam menentukan karakteristik pengguna jasa baik perempuan maupun pria.
8. Jenis pekerjaan, untuk mengetahui mayoritas pengguna berasal dari golongan pelajar, mahasiswa, pegawai negeri sipil, ibu rumah tangga, pensiunan, dan lain lain. Biasanya seseorang dengan jenis pekerjaan yang sudah mapan cenderung menggunakan kendaraan pribadi daripada transportasi umum.

Dapat disimpulkan bahwa karakteristik pengguna stasiun kereta api menunjukkan identitas, kebutuhan, serta perilaku penumpang dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk pada aspek sosiodemografis yang dapat mempengaruhi pola pengguna transportasi kereta api. Dengan adanya faktor faktor tersebut dapat menjadi bagian penting bagi penyedia layanan jasa untuk menyesuaikan standar pelayanan dan fasilitas yang tersedia, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan serta mendorong minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum secara berkelanjutan.

2.4 Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono, 2011) dalam (Rohaeni & Marwa, 2018) kualitas pelayanan merupakan usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen terhadap produk maupun jasa yang diberikan melalui penyampaian yang tepat sehingga mampu memenuhi harapan konsumen. Perusahaan atau penyedia jasa harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan agar tetap memiliki keunggulan dibandingkan kompetitor serta dapat memberikan layanan melebihi harapan konsumen. Selain itu, pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan konsumen juga menjadi hal penting dalam penyediaan produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh konsumen. berdasarkan hubungan antara dua faktor tersebut, kualitas pelayanan dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu kualitas layanan yang memuaskan apabila pelayanan yang

diterima sesuai dengan harapan, kualitas layanan buruk apabila layanan yang diterima lebih rendah dari harapan, dan kualitas layanan ideal apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan konsumen. (Wiwik, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima, sehingga dapat dinilai memuaskan, buruk, atau ideal.

2.5 Kepuasan Pengguna

Menurut (Machmud, 2018) dalam (Liucius et al., 2024) kepuasan pengguna merupakan reaksi yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan suatu sistem. Respon pengguna terhadap sistem informasi adalah ukuran subjektif tentang seberapa baik dan besarnya pengguna menyukai sistem yang digunakan. Menurut (Agustino & Sumarno, 2012) dalam (Liucius et al., 2024) bahwa tingkat kepuasan pengguna merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan sehingga dapat dirumuskan dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan, sebagai berikut:

- a. Jika ekspektasi < kenyataan maka sangat puas
- b. Jika ekspektasi = kenyataan maka puas
- c. Jika ekspektasi > kenyataan maka tidak puas

Persepsi kualitas jasa, kualitas pelayanan, harga, dan pertimbangan yang bersifat pribadi serta bersifat situasi sesaat juga merupakan faktor-faktor dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi sikap yang memengaruhi keinginan pelanggan untuk kembali datang dan bertransaksi di suatu perusahaan yang berbentuk jasa (Tahfizah et al., 2024). Jika upaya yang dilakukan mampu memenuhi harapan, maka tingkat kepuasan dapat dikatakan baik. Sebaliknya, apabila hasil yang dicapai tidak sejalan dengan harapan, maka tingkat kepuasan dinilai kurang baik.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon subjektif yang muncul setelah menggunakan suatu sistem atau layanan yang akan ditentukan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterimanya. Apabila kenyataan melebihi harapan maka pengguna merasa sangat puas, apabila kenyataan sesuai maka pengguna puas, dan apabila kenyataan lebih rendah maka pengguna tidak puas. Kepuasan pengguna tidak hanya menjadi indikator keberhasilan suatu layanan, tetapi juga berperan dalam membentuk sikap dan loyalitas pengguna jasa untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang nantinya.

2.6 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut (Fornell, 1996) dalam (Budiarto et al., 2021) Indeks Analisis kepuasan konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menilai seberapa penting suatu atribut layanan dan seberapa baik atribut tersebut dijalankan. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian untuk mengetahui sejauh mana produk atau layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna serta hasil pengukuran tersebut sangat berguna bagi perusahaan, terutama untuk evaluasi internal.

Menurut (Aritonang, 2005) dalam (Budiarto et al., 2021) untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah – langkah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) tiap – tiap variabel.
2. Membuat *Weight factors* (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel.
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.
4. Membuat *Weight Score* (WS) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS.
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

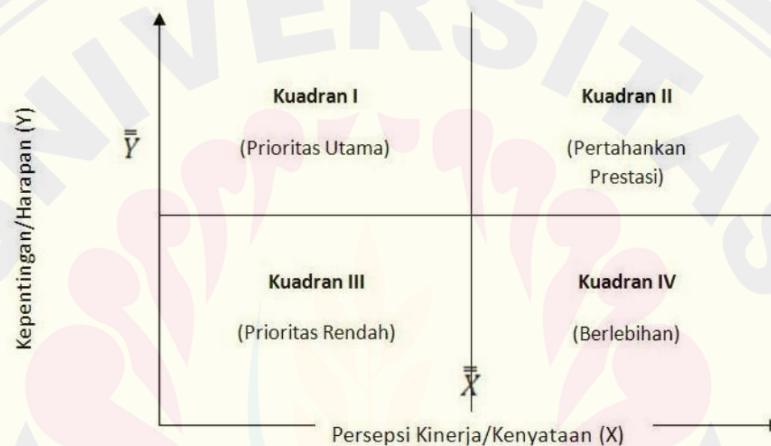
Dapat disimpulkan bahwa metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut layanan. Hasil perhitungan CSI tidak hanya berfungsi sebagai gambaran umum mengenai sejauh mana layanan telah memenuhi harapan pengguna, tetapi juga menjadi alat penting bagi penyedia jasa untuk memantau kualitas pelayanan, mengidentifikasi prioritas perbaikan, serta mendukung strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

2.7 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode pendekatan yang berfungsi untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dengan prioritas peningkatan. Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dengan pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian tersebut kemudian dijadikan dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pada kriteria-kriteria layanan yang masih perlu ditingkatkan. Pada metode IPA terdapat diagram kartesius yang merupakan suatu diagram yang terbagi menjadi 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus dan berpotongan pada titik (x, y) . Nilai x merepresentasikan rata-rata

dari skor kinerja, sedangkan y menunjukkan rata-rata skor kepentingan pengguna jasa. (Segonang et al., 2020).

Analisis tingkat kesesuaian merupakan metode yang digunakan untuk membandingkan tingkat kinerja pelayanan dari penyedia jasa dengan tingkat kepentingan yang dirasakan oleh pengguna jasa yang berfungsi untuk menentukan urutan prioritas dalam peningkatan kualitas pada indikator kinerja yang dinilai. Analisis kuadran digunakan untuk menentukan prioritas indikator kualitas pelayanan yang perlu segera ditingkatkan, dipertahankan, serta dijadikan acuan dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Analisis kuadran menggunakan diagram kartesius dilakukan dengan membandingkan rata-rata skor kinerja pelayanan yang diberikan penyedia jasa dan skor tingkat kepentingan dari pengguna jasa. (Saputra & Savitri, 2020). Diagram kartesius untuk metode IPA dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Diagram Kartesius IPA (Sumber: Saputra & Savitri, 2020)

Berikut merupakan penjelasan mengenai empat kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA), sebagai berikut:

1. Kuadran I, berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerjanya masih rendah, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaannya belum sesuai dengan harapan pengguna, sehingga atribut-atribut dalam kuadran ini perlu menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan.
2. Kuadran II, berisi atribut dengan kepentingan yang tinggi disertai kinerja yang juga tinggi. Atribut pada kuadran ini dianggap sebagai faktor pendukung kepuasan pengguna jasa dan perlu dipertahankan karena menjadi keunggulan layanan di mata pengguna.
3. Kuadran III, berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dengan kinerja yang juga relatif rendah. Atribut dalam kuadran ini memberikan pengaruh yang kecil

terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna jasa.

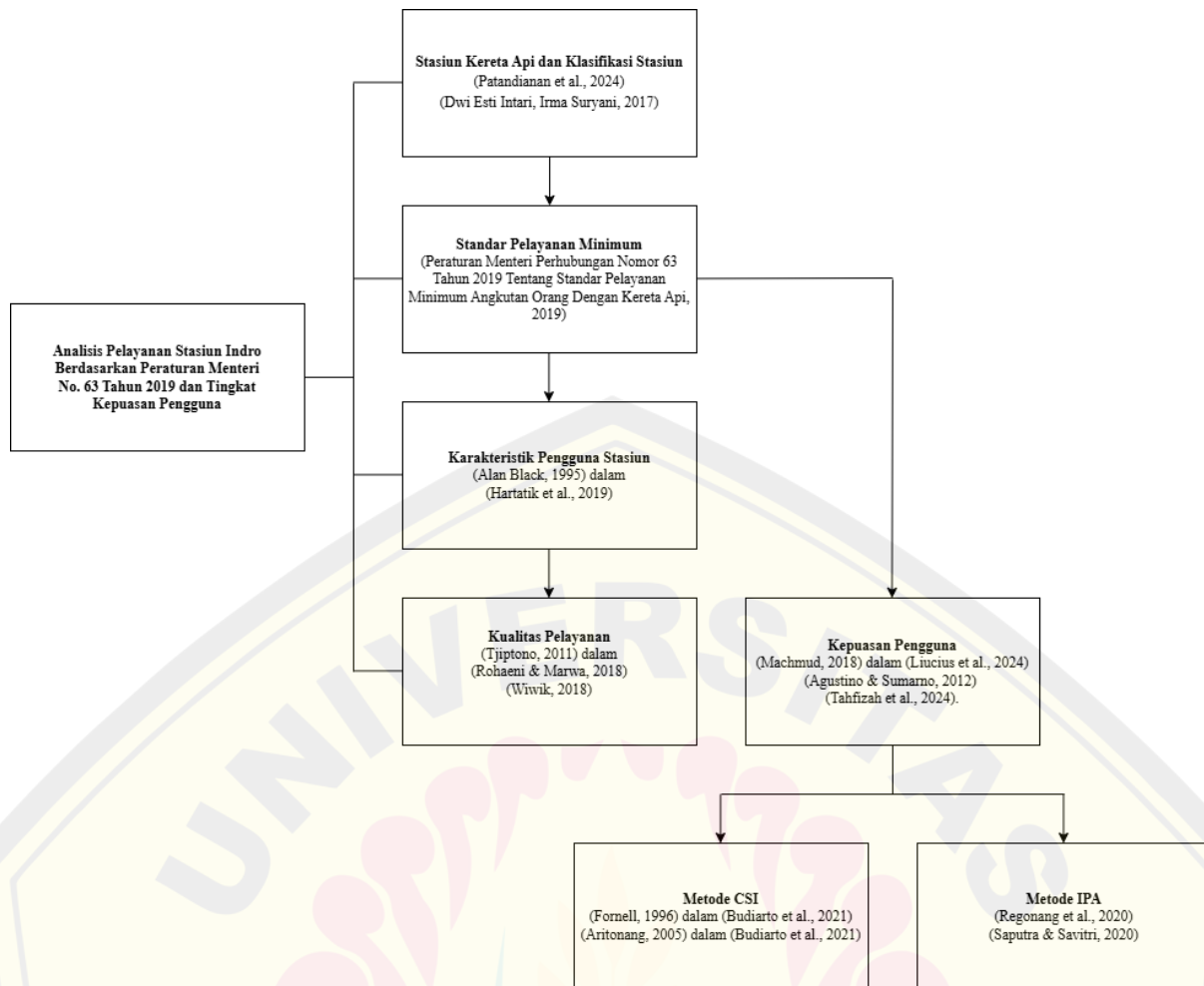
4. Kuadran IV, berisi atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah, namun memiliki kinerja yang relatif tinggi. Atribut ini menunjukkan adanya kecenderungan berlebihan pada pemenuhan atribut tersebut, sehingga biaya yang dialokasikan pada kuadran ini dapat diminimalkan untuk efisiensi pengeluaran.

Dapat disimpulkan bahwa metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai kesesuaian tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan, sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan diagram kartesius yang terbagi dalam empat kuadran. Metode IPA membantu mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas utama (Kuadran I), dipertahankan (Kuadran II), dianggap kurang berpengaruh (Kuadran III), dan alokasi ulang karena dianggap berlebihan (Kuadran IV). Metode ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek pelayanan yang paling membutuhkan perhatian serta strategi peningkatan sehingga kualitas layanan dapat lebih efektif dalam memenuhi harapan pengguna.

2.8 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan bagian dari penelitian yang berfungsi untuk memberikan dasar konseptual dan acuan berpikir yang jelas dalam membahas masalah yang diteliti melalui pemanfaatan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Pada penelitian ini, kerangka teori digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara layanan stasiun kereta api berdasarkan SPM pada PM No. 63 Tahun 2019 yang akan menjadi landasan dalam mengukur kualitas layanan dengan konsep perilaku konsumen terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan. Selain itu, kerangka teori juga menjadi dasar dalam merumuskan hipotesis, mengembangkan instrumen penelitian, dan menjadi landasan yang kuat. Adapun kerangka teori pada penelitian ini ditujukan pada Gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Kerangka Teori (Sumber: Hasil analisis, 2026)

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki relevansi topik yang diteliti. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai langkah dalam memperoleh landasan teoritis, referensi, dan perbandingan dalam penelitian. Penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan relevansi dengan topik yang diteliti akan disajikan dalam bentuk tabel, dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Metode	Tujuan	Hasil	Pembeda antara Penelitian Terdahulu
Wahyu Dimas Kurniawan, Kurnia Hadi Putra (2021)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan IPA (Importance Performance Analysis)	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Untuk mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan di Stasiun Sidoarjo terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) serta menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas dan pelayanan yang tersedia dengan menggunakan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	Pelayanan di Stasiun Sidoarjo telah memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur pada dalam PM No. 48 Tahun 2015. Namun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa aspek kebersihan toilet, sikap dan kesabaran petugas, serta tanggung jawab dalam menjamin keamanan dan kenyamanan penumpang termasuk dalam prioritas utama perbaikan karena dinilai belum memberikan tingkat kepuasan yang optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kebersihan perlu dilakukan untuk mendukung mutu pelayanan stasiun secara menyeluruh.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode IPA dan variabel yang digunakan yaitu <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>assurance</i> dengan menggunakan SPM pada PM No. 48 Tahun 2015. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI dan variabel yang digunakan yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan dengan menggunakan SPM pada PM No. 63 Tahun 2019.
Safrudin Kurniawan, Handoko (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Penerapan Protokol Kesehatan Di Stasiun Nganjuk Pada Masa Pandemi Covid – 19	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan protokol kesehatan di Stasiun Nganjuk pada masa pandemic Covid-19 serta menentukan atribut pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.	Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas di Stasiun Nganjuk memperoleh nilai sebesar 84,97% sehingga termasuk dalam kategori sangat puas. Atribut pelayanan yang dinilai telah memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan antara lain tersedianya <i>hand sanitizer</i> atau tempat cuci tangan dengan sabun, kondisi petugas yang sehat dan menggunakan alat pelindung diri berupa masker serta sarung tangan, kebersihan dan kerapian lingkungan stasiun yang didukung sirkulasi udara yang baik, serta penerapan pemeriksaan suhu tubuh penumpang sesuai protokol kesehatan,	Pada penelitian terdahulu menggunakan dasar PM No. 18 Tahun 2020 dan membahas terkait kepuasan pengguna terhadap penerapan protokol kesehatan di stasiun. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan dasar PM No. 63 Tahun 2019 dan membahas terkait kepuasan pengguna terhadap pelayanan stasiun.

Penulis	Judul	Metode	Tujuan	Hasil	Pembeda antara Penelitian Terdahulu
Balla Wahyu Budiarto, Sigit Priyanto, Imam Muthohar (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan P.T. Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu	a. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) b. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) c. Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	Untuk menyusun rekomendasi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna jasa sebagai bahan masukan bagi PT KAI dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Cepu dengan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana di atur dalam PM No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan dengan Kereta Api.	Mayoritas pengguna jasa Stasiun Cepu didominasi oleh perempuan berusia 36 – 45 tahun dengan tingkat pendidikan D3/S1. Sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta dan melakukan perjalanan dengan tujuan mengunjungi keluarga atau saudara. Hasil analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan termasuk ke dalam kategori puas. Selain itu, analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) mengidentifikasi bahwa kebersihan stasiun dan toilet merupakan atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Sebagai tindak lanjut, rekomendasi perbaikan diarahkan pada penyediaan tambahan tempat sampah, peningkatan petugas kebersihan, serta pemeliharaan toilet secara berkala guna meningkatkan kenyamanan dan kebersihan fasilitas.	Pada penelitian terdahulu menggunakan tiga metode IPA, CSI, dan PGCV untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh Perusahaan, sedangkan penelitian ini menggunakan dua metode IPA dan CSI untuk mengetahui arahan peningkatan pelayanan.
Devi Setiawan, Erwin Rusmalda (2024)	Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Cianjur Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di Stasiun Cianjur sesuai PM No. 63 Tahun 2019 dan mendapatkan arahan untuk mengadakan perbaikan berdasarkan metode IPA.	Hasil analisis kinerja pelayanan yang mengacu pada PM No. 63 Tahun 2019, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Stasiun Cianjur masih banyak yang perlu dilengkapi. Kinerja pelayanan Stasiun Cianjur yang tidak memenuhi standar yang diberikan dan perlu ada peningkatan kinerja pada beberapa pelayanan, diantaranya, yaitu: tombol alarm untuk kondisi darurat, APAR, penambahan kursi roda dan tabung oksigen, peningkatan lampu	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode IPA dan variabel yang digunakan yaitu <i>tangibles</i> , <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>emphaty</i> , dan <i>assurance</i> . Sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI dan variabel yang digunakan yaitu keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan.

Penulis	Judul	Metode	Tujuan	Hasil	Pembeda antara Penelitian Terdahulu
				penerangan, peningkatan musholla, fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus, dan informasi untuk angkutan lanjutan.	
Annelia Vito, Septiana Hariyani, Budi Sugiarto Waloejo (2026)	Arahan Peningkatan Kinerja Pelayanan Stasiun Pasar Senen	a. Analisis deskriptif komparatif b. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang tersedia di Stasiun Pasar Senen setelah dilakukannya renovasi.	Stasiun Pasar Senen belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna berdasarkan analisis SPM berdasarkan PM 63 Tahun 2019 dan IPA. Dari 31 indikator pelayanan, terdapat 3 indikator yang perlu menjadi prioritas utama perbaikan, 11 indikator dengan prioritas rendah, 15 indikator yang perlu dipertahankan, serta 2 indikator yang dinilai berlebihan. Aspek yang paling mendesak untuk ditingkatkan adalah ketersediaan APAR yang mudah dijangkau, jalur kursi roda dan <i>guiding block</i> yang fungsional, serta pengendalian suhu ruangan stasiun. Selain itu, tujuh variabel masih menunjukkan kesesuaian rendah.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode IPA dan penentuan jumlah sampel dengan rumus <i>linear time function</i> , sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI dan penentuan jumlah sampel dengan rumus slovin.
Wanda Adelia Haizah, Zaid Dzulkarnain Zubizaretta, Bunga Rahmasari Suhartono (2026)	Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Blitar	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Untuk menilai kinerja pelayanan Stasiun Blitar secara menyeluruh berdasarkan pendekatan IPA dan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum yang didukung oleh PM No. 48 Tahun 2015	Pada tingkat kesesuaian telah tercapai, namun beberapa variabel perlu diperbaiki, yaitu kondisi musholla, penempatan informasi visual dan audio, serta fasilitas untuk penumpang difabel dan ibu menyusui.	Pada penelitian terdahulu menggunakan metode IPA dan SPM pada PM No. 48 Tahun 2015, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI dan SPM pada PM No. 63 Tahun 2019

(Sumber: Hasil analisis, 2026)

Dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan dua metode analisis, yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan instrumen pengukuran berupa skala likert 4 skor serta penentuan jumlah responden menggunakan rumus Slovin. Standar acuan yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dengan fokus pada kepuasan pengguna dan arahan peningkatan layanan stasiun.

