

Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Stasiun Malang Kota Baru (Sisi Timur)

Maftuh Zamroni Df^{*,1}, Agung Witjaksono¹, Widiyanto Hari Subagyo¹

¹Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Malang

¹Jl. Sigura-gura No. 2 Malang, Jawa Timur 65145, Indonesia

*Email: maftuhdf@gmail.com

Diterima: 8 Maret 2024, direvisi: 16 April 2024, disetujui: 20 Mei 2024,
tersedia daring: 25 Juni 2024, diterbitkan: 28 Juni 2024

Abstrak

Pertumbuhan dan pengembangan infrastruktur transportasi menjadi aspek vital dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi dan mendukung mobilitas penduduk, khususnya layanan kereta api. Stasiun Malang Kota Baru merupakan bagian dari layanan transportasi kereta api sehingga fasilitas-fasilitas dari stasiun tersebut diharapkan dapat berfungsi secara optimal dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan stasiun. Atas dasar tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang disediakan di Stasiun Malang Kota Baru (sisi timur) dan mengetahui indikator yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas fasilitas stasiun. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama. Sampel penelitian diambil secara acak dari pengguna harian stasiun sebanyak 115 responden, dan data dikumpulkan melalui survei langsung. Parameter penelitian mencakup dua puluh variabel amatan yang meliputi beberapa fasilitas stasiun, di antaranya fasilitas keselamatan, fasilitas kesehatan, petugas keamanan, intensitas cahaya, ketersediaan peron, CCTV, loket / *vending machine*, kanopi / atap peron, kebersihan, musala, kursi duduk penumpang, tempat sampah, toilet dan air bersih, jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api, fasilitas bagi penyandang disabilitas, ruang khusus ibu menyusui, *drop point*, fasilitas parkir, lift & eskalator, dan pengumuman melalui pengeras suara / *speaker*. Data dianalisis dengan *importance-performance analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata nilai kepuasan pelanggan terhadap fasilitas stasiun adalah sebesar 3,7 dari rentang nilai 1-5. Analisis IPA menunjukkan bahwa variabel fasilitas kesehatan, peron, musala, kursi duduk penumpang, tempat sampah, toilet dan air bersih, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas merupakan fasilitas dengan prioritas penanganan dan pengembangan sehingga diperlukan strategi peningkatan performa dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: fasilitas, kepuasan pengguna, penumpang, stasiun, transportasi kereta api.

Abstract

User Satisfaction with the Facilities of Malang Kota Baru Station (Eastern Side): The growth and development of transportation infrastructure have become vital in enhancing the quality of transportation services and supporting the mobility of the population, especially railway services. Malang Kota Baru Station is part of the railway transportation service, and the facilities of this station are expected to function optimally and provide satisfaction to the users of the station's services. Based on this premise, this research aimed to evaluate user satisfaction with the facilities provided at Malang Kota Baru Station (eastern side) and to identify the indicators that are a priority for improving the quality of station facilities. The research employed a quantitative approach with a questionnaire as the main instrument. A random sample of 115 daily station users was surveyed to collect data through direct surveys. The research parameters included twenty observation variables covering various station facilities, including safety facilities, health facilities, security personnel, lighting intensity, platform availability, CCTV, ticket/vending machine, platform canopy/roof, cleanliness, prayer room (musala), passenger seating, trash bins, toilets and clean water, train arrival and departure schedules, facilities for people with disabilities, nursing mother's room, drop point, parking facilities, lifts & escalators, and announcements via loudspeakers/ speakers. The data were analyzed using importance-performance analysis (IPA). The research results show that the average customer satisfaction score for station facilities is 3.7 on a scale of 1-5. IPA analysis indicates that health facilities, platforms, prayer rooms (musala), passenger seating, trash bins, toilets and clean water, and facilities for people with disabilities require priority attention and development. Therefore, strategies for improving performance and customer satisfaction are needed.

Keywords: facilities, passenger, railroad transportation, station, user satisfaction.

1. Pendahuluan

Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 tahun 2019 mengamanatkan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kereta api (KA) merupakan salah satu moda transportasi yang disediakan oleh pemerintah sebagai pemenuhan untuk kebutuhan masyarakat dan pelayanan publik. Berdasarkan data bulan September 2022 dari PT Kereta Api Indonesia Persero (KAI), pelanggan KAI rata-rata sebanyak 84.782 pelanggan/hari. Hal ini dapat menjadi harapan

pemerintah untuk mendorong masyarakat beralih ke transportasi umum. Namun, kenaikan jumlah pelanggan tentu menjadi salah satu tolok ukur bagi pemerintah dalam hal pengembangan stasiun guna dapat menampung dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Dengan tingginya permintaan terhadap layanan kereta api, stasiun perlu memiliki kapasitas yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa [1].

Terkait penyediaan jasa perkeretaapian, Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 tahun 2019 menyebutkan bahwa indikator kualitas pelayanan di stasiun kereta terbagi menjadi beberapa bagian antara lain keselamatan, keamanan, keandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Ketersediaan fasilitas di stasiun KA merupakan salah satu upaya untuk menarik minat masyarakat menggunakan layanan KA. Peningkatan minat masyarakat untuk beralih menggunakan layanan KA dapat terwujud apabila kualitas pelayanan di stasiun KA dipenuhi, sesuai dengan keinginan penggunanya [2]. Kepuasan pengguna juga dapat menggambarkan perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya [3]. Perlu adanya analisis kualitas pelayanan ditinjau dari tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna angkutan publik untuk menentukan atribut-atribut kualitas pelayanan yang berpengaruh pada kualitas pelayanan dan yang perlu menjadi prioritas [4].

Kepuasan pengguna terhadap layanan di Stasiun KA dapat diketahui dengan metode *importance performance analysis* (IPA) [5]. Metode ini digunakan untuk mengevaluasi dan membandingkan kepentingan dan kinerja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna [6]. Metode ini melibatkan dua dimensi utama, yaitu kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). IPA berfungsi untuk menyajikan informasi yang terkait dengan faktor-faktor pelayanan yang dianggap sangat berpengaruh oleh pengguna terhadap kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan menurut pengguna [7], [8].

Stasiun Malang atau sering juga disebut sebagai Stasiun Malang Kota Baru, merupakan salah satu stasiun dengan tipe besar yang berada dalam cakupan wilayah operasi 8 Surabaya. Stasiun ini melayani rute keberangkatan jarak jauh dan memiliki letak yang strategis di Kota Malang. Stasiun ini terbagi menjadi dua bagian, yakni pintu timur dan pintu barat; di mana pintu barat sendiri melayani penumpang dengan rute lokal, sedangkan pintu timur melayani perjalanan jarak jauh seperti KA Kertanegara (Malang-Yogyakarta-Purwokerto), KA Tawang Alun (Malang-Banyuwangi), KA Malabar (Malang-Bandung), KA Matarmaja (Malang-Jakarta), KA Jayabaya (Malang-Jakarta), KA Brawijaya (Malang-Jakarta), dan KA Gajayana (Malang-Jakarta) dengan total luasan sebesar $\pm 3.480 \text{ m}^2$. Arsitektur pada bangunan merupakan peninggalan zaman belanda.

Stasiun Malang merupakan salah satu stasiun tipe A, di mana tipe tersebut masuk kategori tipe besar yang dilengkapi dengan berbagai macam fasilitas, mulai dari ruang parkir sampai dengan penunjuk arah penumpang. Penyediaan fasilitas ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan pengguna stasiun dan disesuaikan dengan peraturan terkait standarisasi pelayanan kereta api di stasiun. Sebagai sebuah bangunan publik, Stasiun Malang Kota Baru, khususnya di sisi timur ini memiliki aspek penting yaitu aspek perekonomian, pelestarian, dan pelayanan publik sehingga fasilitas keruangan dari bagian stasiun yang baru ini harus memperhatikan aspek-aspek tersebut.

Berdasarkan pengamatan, terdapat indikasi bahwa stasiun Malang Kota Baru (sisi timur) masih belum optimal dalam memberikan pelayanan terhadap fasilitas stasiun, di mana masih dijumpai beberapa keluhan pengguna, di antaranya terkait fasilitas angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain. Salah satu fasilitas yang tidak terpenuhi untuk penumpang lanjutan adalah tidak tersedianya penunjuk arah angkutan lanjutan dan loket penyandang disabilitas. Pada siang hari, penumpang yang duduk di sekitaran ruang tunggu mengalami paparan sinar matahari, di mana hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan bagi penumpang. Permasalahan lain yaitu ruang parkir kendaraan roda dua yang sering mengalami penumpukan saat akhir pekan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, dibutuhkan suatu penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap fasilitas pada Stasiun Malang Kota Baru (sisi timur). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam memakai fasilitas yang ada di Stasiun Malang Kota Baru (sisi timur) dan mengetahui indikator yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas fasilitas stasiun.



Gambar 1. Peta lokasi penelitian

2. Metodologi

Penelitian dilakukan di Stasiun Malang Kota Baru, dengan batas pengamatan di bagian pintu timur. Waktu penelitian dilaksanakan selama enam bulan. Batas deliniasi lokasi pengamatan disajikan pada Gambar 1.

2.1. Metode Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang telah dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik [9]. Pendekatan yang digunakan dalam pemilihan responden adalah *probability sampling*, di mana setiap individu mempunyai peluang atau kesempatan yang sama sebagai sampel dalam penelitian ini [9], [10]. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 115 responden yang diperoleh berdasarkan pendekatan 5-10 kali jumlah variabel yang diamati [11].

Data yang diperoleh dari hasil wawancara meliputi karakteristik pelanggan (usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan) dan nilai kepentingan serta kepuasan pelanggan untuk fasilitas stasiun (fasilitas parkir, toilet, *boarding*, kursi duduk, eskalator, musala, tempat menyusui, fasilitas untuk disabilitas, mesin pembelian tiket, loket, ruang tunggu, CCTV, peron, kanopi peron, dan alat pemadam kebakaran). Variabel pengamatan disajikan dalam Tabel 1.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari PT Kereta Api Indonesia Malang Kota Baru, meliputi volume penumpang kereta api Stasiun Malang, *master plan* stasiun, dan laporan pengaduan pengguna.

2.2. Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data berupa angka atau statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Data yang sudah terkumpul dari responden diolah menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi sikap dan pendapat seseorang. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang meminta responden untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap serangkaian

Tabel 1. Variabel pengamatan kepentingan dan kepuasan pengguna fasilitas stasiun

No.	Variabel Pengamatan
1	Ketersediaan fasilitas keselamatan (APAR, jalur evakuasi, dan titik kumpul)
2	Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai (pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen)
3	Petugas keamanan
4	Penerangan/ intensitas cahaya
5	Ketersediaan peron
6	Ketersediaan CCTV
7	Ketersediaan loket/ <i>vending machine</i>
8	Ketersediaan kanopi/ atap peron
9	Kebersihan di stasiun
10	Ketersediaan musala yang luas dan bersih
11	Ketersediaan kursi duduk penumpang
12	Ketersediaan tempat sampah yang mudah dijangkau
13	Ketersediaan toilet dan air bersih
14	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api
15	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas
16	Ketersediaan ruang khusus ibu menyusui
17	Ketersediaan <i>drop point</i> (untuk penumpang naik/ turun kendaraan)
18	Ketersediaan fasilitas parkir yang luas
19	Ketersediaan lift dan eskalator
20	Pengumuman informasi melalui pengeras suara/ speaker

pernyataan [12]. Skala Likert memiliki lima pilihan jawaban yang diberi angka, biasanya dari 1 hingga 5, yang mencakup rentang dari “Sangat Setuju” (SS) hingga “Sangat Tidak Setuju” (STS):

- 1 = Sangat Setuju (SS).
- 2 = Setuju (S).
- 3 = Ragu-ragu (RG).
- 4 = Tidak Setuju (TS).
- 5 = Sangat Tidak Setuju (STS).

Pilihan jawaban ini memberikan tingkat kecenderungan atau sikap responden terhadap pertanyaan yang diberikan.

2.3. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *importance-performance analysis* (IPA) untuk mengevaluasi pentingnya dan kinerja variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna atau pelanggan. Tujuan analisis ini adalah untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang paling penting dan perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna. Variabel-variabel yang memiliki kepentingan tinggi dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dan memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan kualitasnya. Di sisi lain, dimensi kinerja mengukur sejauh mana variabel tersebut telah dipenuhi atau dicapai oleh organisasi atau penyedia layanan. Variabel-variabel dengan kinerja yang baik menunjukkan bahwa harapan pengguna telah terpenuhi dengan baik [13], [14], [15].

Hasil analisis IPA disajikan dalam bentuk model diagram analisis IPA yang terdiri dari empat kuadran. Kuadran I mencakup variabel-variabel yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun kinerja yang rendah. Kuadran ini menunjukkan bahwa variabel-variabel ini menjadi prioritas utama karena masih perlu perbaikan agar kebutuhan pengguna terpenuhi dengan baik. Kuadran II mencakup variabel-variabel yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang tinggi. Variabel-variabel ini merupakan keunggulan organisasi yang perlu dipertahankan untuk mempertahankan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Kuadran III mencakup variabel-variabel dengan tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah. Variabel-variabel ini dapat diabaikan atau tidak menjadi fokus perbaikan karena tingkat kepentingannya yang rendah. Kuadran IV mencakup variabel-variabel dengan tingkat kepentingan rendah namun kinerja yang

tinggi. Variabel-variabel ini mungkin membutuhkan pengalihan sumber daya karena upaya meningkatkan kinerjanya mungkin berlebihan atau tidak sebanding dengan tingkat kepentingannya.

Dengan menggunakan analisis IPA, variabel-variabel yang dianalisis diwakili dalam matriks dua dimensi, dengan sumbu X mewakili kinerja dan sumbu Y mewakili kepentingan. Variabel-variabel tersebut kemudian ditempatkan dalam kuadran yang sesuai berdasarkan penilaian kepentingan dan kinerja. Dengan menggunakan analisis IPA, area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dapat diidentifikasi untuk memenuhi harapan pengguna. Hal ini membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih efektif dan pengalokasian sumber daya yang lebih tepat untuk meningkatkan kepuasan pengguna [16].

2.4. Formula Matematika

Rumus yang digunakan dalam analisis ini dapat dilihat pada (1).

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \quad (1)$$

di mana Tki adalah tingkat kesesuaian, Xi adalah skor penilaian kepentingan, dan Yi adalah skor penilaian kinerja.

Langkah selanjutnya dilakukan penghitungan rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh pengguna jasa, yang terdapat pada rumus (2) dan (3).

$$\overline{XI} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\overline{YI} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

di mana $\overline{XI}$ adalah skor rata-rata tingkat kinerja produk, $\overline{YI}$ adalah skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk, dan n adalah jumlah responden.

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang dibagi menjadi batas dalam diagram kartesius dengan rumus (4) dan (5).

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \overline{Xi}}{k} \quad (4)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \overline{Yi}}{k} \quad (5)$$

di mana $\bar{\bar{X}}$ adalah rata-rata skor tingkat kinerja produk, $\bar{\bar{Y}}$ adalah rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa, dan k adalah banyaknya atribut yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna jasa.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan berisi hasil analisis dan evaluasi terhadap data interpretasi hasil analisis dan bahasan untuk memperoleh jawaban, nilai tambah, dan kemanfaatan terkait dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Hasil analisis harus menjawab permasalahan dan tujuan penelitian.

3.1. Hasil Pengamatan Fasilitas Stasiun

Pengembangan fasilitas stasiun kereta api yang tepat melibatkan pertimbangan atas berbagai aspek guna meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan keamanan bagi pengguna layanan. Dalam pengembangan fasilitas stasiun kereta api, beberapa aspek krusial yang perlu diperhatikan mencakup keamanan, kebersihan, aksesibilitas, informasi, fasilitas penunjang, teknologi, kenyamanan, rekreasi, konservasi energi, lingkungan, dan pengaturan arus lalu lintas. Untuk memastikan keamanan, stasiun perlu dilengkapi dengan sistem keamanan yang mencakup pengawasan CCTV, penerangan memadai, dan teknologi pendeteksi potensi ancaman. Kebersihan stasiun juga harus dijaga melalui fasilitas tempat sampah yang memadai dan program pemeliharaan rutin.

Aksesibilitas menjadi hal yang sangat penting, termasuk memastikan fasilitas yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas dan menyediakan jalur khusus, lift, atau ram buatan untuk memudahkan pergerakan orang dengan kebutuhan khusus. Informasi dan komunikasi dapat ditingkatkan dengan pemasangan layar informasi yang memberikan jadwal keberangkatan dan kedatangan, informasi perjalanan, berita terkini, serta penyediaan papan informasi yang jelas dan mudah dimengerti [17].

Fasilitas penunjang, seperti area tunggu yang nyaman dengan kursi ergonomis, area parkir yang memadai, dan koneksi Wi-Fi gratis, dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Selain itu, penggunaan teknologi untuk pembelian tiket *online*, informasi *real-time*, dan layanan pelanggan melalui aplikasi seluler dapat menjadi solusi yang efektif. Fasilitas rekreasi, seperti taman kecil, kafe, atau area bermain, juga dapat menambah kualitas pengalaman di stasiun.

Aspek keberlanjutan juga harus menjadi perhatian utama, dengan penerapan prinsip desain ramah lingkungan, pemanfaatan energi terbarukan, dan pengelolaan limbah yang efisien. Hal ini dapat mencakup penggunaan material ramah lingkungan dalam konstruksi dan pemeliharaan stasiun. Terakhir, untuk mengatur arus lalu lintas yang efisien, diperlukan perhatian terhadap pengaturan jalur pejalan kaki yang aman dan jelas. Melalui pendekatan holistik terhadap pengembangan fasilitas, stasiun kereta api dapat menjadi pusat transportasi yang efisien, ramah pengguna, dan berkelanjutan [18].

Stasiun Malang Kota Baru (pintu timur) terbagi menjadi 3 bagian yakni Sunnah 1, Sunnah 2, dan Sunnah 3. Sunnah 1 merupakan bagian luar, di mana batasan Sunnah 1 adalah mulai dari gerbang masuk sampai pada area *boarding ticket*. Sunnah 2 merupakan bagian tengah yang meliputi ruang tunggu lantai 2 stasiun hingga ke *skybridge*. Sunnah 3 merupakan area peron stasiun atau area di mana penumpang akan masuk ke dalam kereta api. Masing-masing bagian stasiun memiliki fasilitas-fasilitas penunjang. Adapun ketersediaan fasilitas stasiun berdasarkan hasil pengamatan di lokasi dapat dilihat pada Tabel 2.

Berdasarkan hasil pengamatan, Stasiun Malang Kota Baru secara prinsip telah menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan pelayanan. Fasilitas tersebut secara umum memiliki kondisi yang baik dan dapat digunakan oleh pelanggan, namun masih terdapat beberapa hal yang belum optimal dalam hal keberfungsian. Untuk mengetahui nilai kepentingan dan kepuasan pengguna, layanan terhadap berbagai fasilitas tersebut, maka selanjutnya dilakukan *importance-performance analysis* untuk memperoleh klasterisasi kuadran dari tiap variabel amatan yang telah ditentukan.

3.2. Hasil *Importance-Performance Analysis*

Penilaian terhadap kepentingan dan kepuasan pelanggan terhadap fasilitas stasiun kereta api merupakan suatu langkah penting untuk memperoleh gambaran mengenai sejauh mana kebutuhan dan ekspektasi pengguna terpenuhi. Melalui penilaian kepentingan, stasiun dapat mengidentifikasi aspek-aspek tertentu yang dianggap vital oleh pelanggan dan memberikan landasan bagi pengembangan fasilitas yang lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan aktual. Sementara itu, kepuasan pelanggan memungkinkan pihak pengelola untuk memahami sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna.

Evaluasi ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan mutu layanan. Selain itu, informasi dari penilaian kepentingan dan kepuasan juga memandu pengelola stasiun dalam menentukan prioritas pengguna dan dapat mengalokasikan sumber daya secara tepat, sejalan dengan kebutuhan. Selain manfaat operasional, penilaian kepuasan pelanggan juga menciptakan dampak yang lebih luas pada reputasi stasiun. Tingkat kepuasan yang tinggi menciptakan citra positif di mata masyarakat, memperkuat posisi stasiun dalam persaingan transportasi,

Tabel 2. Fasilitas Stasiun Malang Kota Baru

No.	Fasilitas	Keterangan
1	Alat pemadam kebakaran	Tersedianya alat pemadam kebakaran, penempatan pada Sunnah 1 dan 2
2	Charging corner	Tersedianya <i>charging corner</i>
3	<i>Ticket machine</i> (mesin pembelian tiket)	Mesin pembelian tiket ditempatkan pada pintu masuk loket KAI dan sekitar bangku duduk pada ruang tunggu Sunnah 1.
4	Loket	Kurangnya tempat duduk dalam antrean sehingga terdapat kondisi di mana penumpang yang ingin berkonsultasi dengan petugas loket harus berdiri
5	Peta jaringan kereta api	Tersedianya peta jaringan kereta api
6	Tempat sampah	Tempat sampah ditempatkan di tempat yang strategis sehingga memudahkan penumpang dalam menjangkaunya, penempatannya di Sunnah 1 dan Sunnah 2.
7	Jadwal keberangkatan	Informasi terkait jadwal keberangkatan berbentuk digital ditempatkan pada area ruang tunggu Sunnah 1.
8	Musala	Terdapat empat ruangan musala, dibagi untuk pria & wanita dan ditempatkan pada Sunnah 1 dan Sunnah 2.
9	Ruang tunggu	Terdapat ruang tunggu di Sunnah 1 dan 2
10	Parkir kendaraan	Tersedia area parkir kendaraan
11	Air minum	Tersedia
12	Travelator	Tersedia fasilitas travelator pada Sunnah 1 untuk membantu penumpang naik ke Sunnah 2 dan sebelum memasuki area peron atau Sunnah 3
13	<i>Skybridge</i> stasiun	Tersedia
14	Toilet	Toilet pada stasiun telah dilengkapi dengan toilet khusus penyandang disabilitas.
15	Kanopi peron	Tersedia kanopi peron, yaitu atap dengan panjang kanopi menyesuaikan panjang stasiun.
16	Penerangan	Terdapat penerangan di tiap bagian stasiun
17	Ruang menyusui	Terdapat ruang menyusui
18	Pos kesehatan	Terdapat pos kesehatan
19	Pintu darurat (<i>evacuation route</i>)	Terdapat pintu darurat
20	Pengeras suara (<i>speaker</i>)	Terdapat pengeras suara/ <i>speaker</i> di tiap bagian stasiun
21	Ruang tunggu kelas <i>luxury</i>	Terdapat ruang tunggu untuk kelas <i>luxury</i>

dan meningkatkan loyalitas pengguna. Rata-rata nilai kepuasan pelanggan terhadap fasilitas stasiun adalah sebesar 3,7 dari rentang nilai 1-5. Nilai ini menunjukkan masih diperlukannya peningkatan performa dari fasilitas stasiun. Hasil penilaian berdasarkan *importance performance analysis* dapat dilihat pada Tabel 3.

Hasil penilaian kemudian disajikan dalam bentuk diagram Kartesius untuk mendapatkan klaster/kuadran dari masing-masing variabel amatan. Model diagram analisis IPA menunjukkan prioritas pengembangan dari masing-masing variabel fasilitas stasiun. Model diagram analisis IPA tersebut disajikan pada Gambar 2.

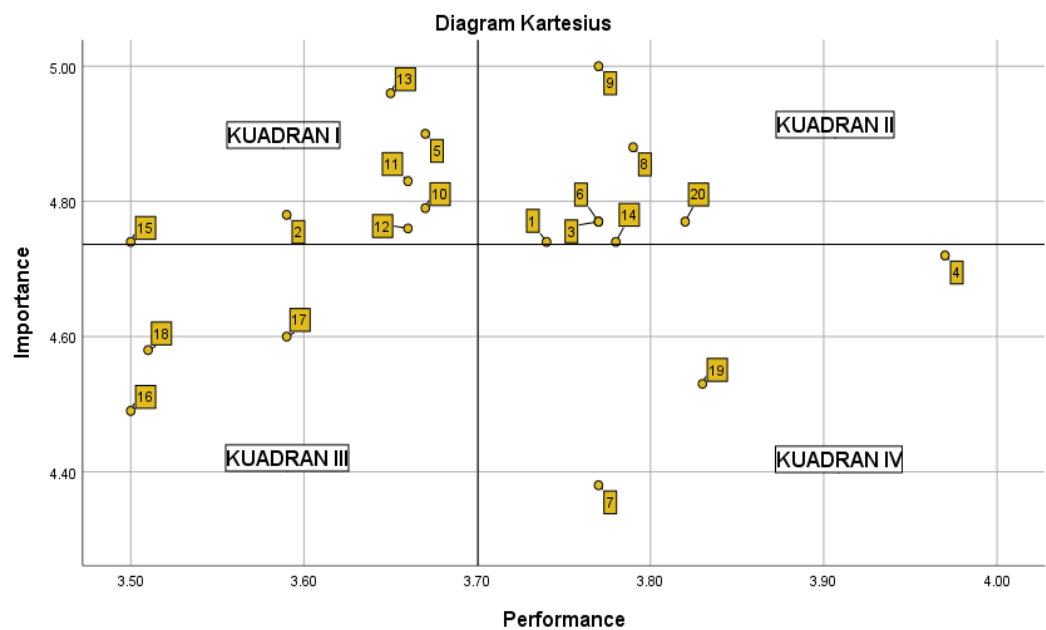
Berdasarkan model tersebut, variabel yang termasuk dalam kuadran I meliputi fasilitas kesehatan, peron, musala, kursi duduk penumpang, tempat sampah, toilet dan air bersih, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas. Kuadran ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut menjadi prioritas utama dan memerlukan perbaikan atau pengembangan. Kuadran II meliputi fasilitas keselamatan, petugas keamanan, CCTV, kanopi/ atap peron, kebersihan, jadwal kereta api, dan pengumuman melalui pengeras suara. Variabel-variabel tersebut merupakan keunggulan yang perlu dipertahankan. Kuadran III meliputi ruang khusus ibu menyusui, *drop point*, dan fasilitas parkir. Variabel-variabel tersebut dapat digolongkan sebagai bukan prioritas karena tingkat kepentingannya yang rendah, namun tetap memerlukan upaya perbaikan dan pengembangan. Kuadran IV meliputi penerangan/ intensitas cahaya, loket/ *vending machine*, serta lift dan eskalator. Variabel-variabel tersebut memiliki tingkat performa yang tinggi namun tidak sebanding dengan tingkat kepentingannya sehingga performa dapat dipertahankan dan sumber daya yang berlebih dapat dialihkan pada bagian yang lain.

Tabel 3. Nilai *importance - performance analysis*

No.	Variabel Pengamatan	I	P
1	Ketersediaan fasilitas keselamatan	4,74	3,74
2	Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai	4,78	3,59
3	Petugas keamanan	4,77	3,77
4	Penerangan / intensitas cahaya	4,72	3,97
5	Ketersediaan peron	4,9	3,67
6	Ketersediaan CCTV	4,77	3,77
7	Ketersediaan loket/ <i>vending machine</i>	4,38	3,77
8	Ketersediaan kanopi/ atap peron	4,88	3,79
9	Kebersihan di stasiun	5	3,77
10	Ketersediaan musala yang luas dan bersih	4,79	3,67
11	Ketersediaan kursi duduk penumpang	4,83	3,66
12	Ketersediaan tempat sampah yang mudah dijangkau	4,76	3,66
13	Ketersediaan toilet dan air bersih	4,96	3,65
14	Ketersediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta api	4,74	3,78
15	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas	4,74	3,5
16	Ketersediaan ruang khusus ibu menyusui	4,49	3.5
17	Ketersediaan <i>drop point</i>	4,6	3,59
18	Ketersediaan fasilitas parkir yang luas	4,58	3,51
19	Ketersediaan lift dan eskalator	4,53	3,83
20	Pengumuman informasi melalui pengeras suara/ <i>speaker</i>	4,77	3,82

3.3. Strategi Peningkatan dan Pengembangan Fasilitas Stasiun Malang Kota Baru (Sisi Timur)

Analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas kesehatan, peron, musala, kursi duduk penumpang, tempat sampah, toilet dan air bersih, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas merupakan prioritas penanganan dan pengembangan sehingga diperlukan beberapa upaya dan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.Terdapat beberapa langkah signifikan yang merupakan strategi untuk meningkatkan fasilitas kesehatan di stasiun kereta api, terutama terkait dengan pos kesehatan, kursi roda, tandu, dan tabung oksigen. Hal pertama yang dapat dikembangkan adalah pos kesehatan yang menyediakan peralatan medis yang lengkap dan memastikan kehadiran personel kesehatan seperti dokter atau perawat di pos tersebut. Penyediaan kursi roda dapat diterapkan di area stasiun yang mudah diakses oleh



Gambar 2. Model diagram analisis IPA.

penumpang dengan kebutuhan khusus, dan terdapat petugas stasiun untuk membantu penumpang yang membutuhkan kursi roda. Ketersediaan tandu yang mudah diakses dan dapat digunakan untuk evakuasi cepat juga perlu disediakan. Instalasi tabung oksigen dapat ditempatkan di pos kesehatan dan tempat-tempat strategis lainnya di stasiun. Selain itu, perlu diadakan pelatihan personel medis dan keamanan dalam penggunaan tabung oksigen dan pertolongan pertama pada situasi darurat pernapasan. Upaya lebih lanjut dapat dilakukan melalui pelatihan rutin kepada petugas stasiun dan personel keamanan terkait penggunaan perlengkapan medis dan prosedur pertolongan pertama.

Strategi peningkatan fasilitas peron dapat dilakukan dengan merancang peron dengan permukaan yang datar dan ketersediaan rampa yang mudah diakses, khususnya untuk memudahkan penumpang dengan disabilitas atau yang menggunakan kursi roda. Selain itu, perlu penyediaan jalur taktis dan tanda-tanda yang jelas sebagai panduan bagi penumpang, pemeliharaan rutin untuk memastikan keamanan peron dan mengidentifikasi potensi bahaya seperti lubang atau retakan, pemeliharaan permukaan peron secara berkala untuk mencegah kemungkinan selip atau jatuh, pencahayaan yang optimal terutama di malam hari secara terarah dan merata untuk menghindari bayangan dan daerah gelap, dan pemasangan papan petunjuk dan informasi yang jelas di seluruh peron untuk memberikan informasi terkait jadwal, tujuan, dan prosedur keselamatan.

Strategi peningkatan fasilitas musala dapat dilakukan melalui evaluasi ukuran dan kapasitas musala saat ini, dengan kemungkinan perluasan ruang jika diperlukan untuk menampung lebih banyak jamaah. Selain itu, penyediaan fasilitas penunjang seperti tempat wudu yang nyaman dan toilet menjadi bagian integral dari perluasan tersebut. Perlengkapan ibadah, seperti sajadah, Al-Qur'an, dan perlengkapan sholat lainnya, harus tersedia di musala, termasuk tersedianya ruang penyimpanan yang memadai untuk perlengkapan ibadah tersebut. Aksesibilitas musala juga perlu ditingkatkan untuk memastikan keterjangkauan oleh semua penumpang, termasuk mereka yang memiliki disabilitas. Hal ini dapat diwujudkan dengan menyediakan fasilitas aksesibilitas seperti rampa atau lift jika musala berada di lantai yang lebih tinggi. Perbaikan infrastruktur dan fasilitas pendukung musala, seperti atap, dinding, lantai, tempat penyimpanan sepatu, kursi, dan meja, dapat dilakukan untuk memastikan musala dalam kondisi baik dan siap digunakan.

Strategi peningkatan kursi duduk dapat dilakukan dengan evaluasi menyeluruh terhadap kondisi kursi yang sudah ada di stasiun dan mengidentifikasi kursi yang memerlukan perbaikan atau pembaruan. Selain itu, diperlukan pemeliharaan rutin dan pembersihan berkala agar kursi tetap dalam kondisi baik dan bersih dari debu, kotoran, dan noda. Pemilihan material yang mudah dibersihkan dan tahan terhadap pemakaian berulang dapat meningkatkan ketersediaan kursi dalam kondisi yang baik. Aspek teknologi dapat diintegrasikan dengan menyediakan lubang pengisian baterai *gadget* pada kursi sehingga memudahkan penumpang untuk mengisi daya perangkat elektronik. Desain kursi yang menarik dan modern dapat memberikan nilai estetika pada stasiun. Selain itu, penting untuk memberikan ruang tambahan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda, memastikan ketersediaan area khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus.

Strategi peningkatan fasilitas tempat sampah di stasiun kereta api dapat dilakukan dengan mengidentifikasi lokasi-lokasi strategis di seluruh stasiun yang optimal untuk penempatan tempat sampah. Tempat sampah perlu diletakkan di area dengan lalu lintas penumpang tinggi, seperti pintu keluar, peron, dan area tunggu. Selanjutnya, pemilihan tempat sampah dengan desain yang ramah pengguna dan mudah dikenali dapat meningkatkan efektivitasnya. Penggunaan warna mencolok dan tanda-tanda yang jelas dapat memudahkan penumpang menemukan tempat sampah. Kapasitas tempat sampah disesuaikan dengan tingkat aktivitas dan ukuran stasiun. Terakhir, disediakan tempat sampah terpisah untuk sampah organik dan non-organik jika memungkinkan.

Strategi peningkatan fasilitas toilet dan pasokan air bersih dapat dilakukan dengan pemeliharaan rutin untuk memastikan fungsi optimal, dengan perbaikan yang tepat waktu terhadap kerusakan dan penyumbatan. Penting juga untuk menyesuaikan jumlah dan desain toilet laki-laki dan perempuan dengan standar dan kebutuhan pengguna, termasuk toilet yang ramah disabilitas. Kebersihan toilet dapat dijaga melalui pembersihan harian, penyediaan fasilitas pendukung seperti tisu toilet dan sabun, serta pemantauan kondisi toilet. Informasi mengenai lokasi toilet perlu disediakan dengan jelas melalui papan

informasi digital atau tanda-tanda. Sementara itu, pasokan air bersih dapat dilakukan dengan memastikan perawatan sistem pipa secara berkala, meningkatkan kapasitas penyediaan air, menjaga kualitas air, memastikan fasilitas cuci tangan yang memadai di dekat area toilet, dan monitoring kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air secara berkala.

Strategi peningkatan yang terakhir yaitu pada fasilitas bagi penyandang disabilitas, untuk memastikan bahwa semua penumpang dapat menikmati layanan kereta api dengan mudah dan nyaman. Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan adalah memastikan adanya ruang tunggu khusus yang mudah diakses dan nyaman bagi penyandang disabilitas dengan akses rampa atau lift. Fasilitas toilet yang ramah disabilitas juga dapat diperhatikan, dengan desain dan pemasangan toilet yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti pegangan tangan dan akses yang mudah. Peron yang dirancang untuk akses mudah oleh penumpang dengan kursi roda atau kesulitan bergerak, serta lift dan eskalator yang berfungsi optimal, akan memastikan mobilitas yang lancar di seluruh stasiun. Layanan pendamping atau pelayan khusus dapat membantu penyandang disabilitas yang memerlukan bantuan. Kursi yang dapat dipindahkan perlu disediakan di area tunggu dan dalam kereta. Selain itu, pelatihan karyawan stasiun mengenai kebutuhan dan pelayanan terbaik bagi penyandang disabilitas dapat meningkatkan kualitas layanan.

4. Kesimpulan

Tingkat kepuasan pelanggan kereta api jarak jauh terhadap fasilitas yang ada di Stasiun Malang Kota Baru (sisi timur) menunjukkan rata-rata nilai kepuasan adalah sebesar 3,7 dari rentang nilai 1-5. Nilai ini menunjukkan masih diperlukannya peningkatan performa dari fasilitas stasiun. Berdasarkan model diagram *importance-performance analysis*, variabel fasilitas kesehatan, peron, musala, kursi duduk penumpang, tempat sampah, toilet dan air bersih, dan fasilitas bagi penyandang disabilitas merupakan fasilitas dengan prioritas penanganan dan pengembangan sehingga diperlukan upaya dan strategi dalam meningkatkan performa fasilitas dan kepuasan pelanggan. Peneliti menyarankan adanya penelitian lanjutan yang mengkaji fasilitas-fasilitas yang belum teramati dalam penelitian ini, di antaranya pemanfaatan teknologi digital di stasiun, pusat informasi dan layanan *customer service*, integrasi transportasi kereta api dengan moda transportasi lain, dan layanan bagi pelanggan lanjut usia maupun pelanggan yang mempunyai kebutuhan khusus, serta kajian tingkat kepuasan berdasarkan pengguna kereta api lokal.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak Stasiun Kereta Api Indonesia, khususnya Stasiun Malang Kota Baru yang telah membantu dalam proses pengumpulan data. Terima kasih juga kepada responden yang bersedia mengisi kuesioner, juga kepada kedua dosen pembimbing serta kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan untuk penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Leliana, A., "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun". Tesis. Fakultas Teknik Sipil Lingkungan dan Kebumihan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, 2018
- [2] Eboli, L., Forciniti, C., Mazzulla, G., "Spatial Variation of The Perceived Transit Service Quality at Rail Stations", *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Vol.114, Part A, pp. 67-83, 2018.
- [3] Kotler, P. and Keller, K.L., *Marketing Management*, 15th Edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc, 2016
- [4] Seran, E. N. B., Joewono, T. B., "Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik di kota Bandung," *Jurnal Teknik Sipil*, Vol.11(2), pp.109-131, 2019.
- [5] Riyanto, A. H., Riyanto, B., "Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, Vol.11(4), pp.391-402, 2016.
- [6] Bowoputro, H., Rahayu, Syahirul, A., "Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM K.A. dan IPA," *Rekayasa Sipil*, Vol.10(1), pp.41-48, 2016.
- [7] Setiawan, R., "Analisa tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo", *Simposium VIII FSTPT*, Universitas Sriwijaya, Desember, 2005.
- [8] Meisyah A, T., Nurcahyanto, H., Marom, A., "Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Kereta Api Semarang Poncol (Daop IV Semarang)," *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol.4(2), pp.276-286, 2015.
- [9] Malhotra, N.K., *Marketing Research: an Applied Orientation*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall Inc, 2010.
- [10] Creswell, J.W., Creswell, J.D., *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fifth Edition, Inc. California: SAGE Publications, 2018.
- [11] Hair, J.F., et al., *Multivariate Data Analysis*. 7th Edition, New York: Pearson. 2010
- [12] Simamora, B., "Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya" *Jurnal Manajemen*, Vol.12 No.1, pp.84-93, 2022.

- [13] Lusianti, D., Alifiana, M.A., "*Importance-performance Analysis: Upaya Peningkatan Kualitas Layanan*," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol.19 No. 2, pp.117-123, 2018.
- [14] Immanuel, G.A., Rudy Setiawan, R., "Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Akademik," *KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, Vol.3 No. 2, Oktober. 2020.
- [15] Ramadhanti, E., Novi Marlana, N., "Analisis Strategi Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)," *Forum Ekonomi*, Vol.23 No.3, pp.431-441, 2021.
- [16] Lingga, N.A., Sembiring, P., "*Implementation of Importance Performance Analysis to Analyze Customer Satisfaction* in PT. Bank Tabungan Negara KCP Simalingkar Medan," *Journal of Mathematics Technology and Education*, Vol.1, No.1, pp.63-76, 2021.
- [17] Nawagawong, W., Techapeeraparnich, W., "*Providing Facilities to Improve Accessibilities to Railway Station For All*," *MATEC Web of Conferences*, Vol.138(10), 2017.
- [18] Oyedele, O.A., "*Sustainable Railway Station Facilities Management in Developing Nations*," *Conference Paper:ICRE*, London, 2018.