

**KAJIAN KINERJA STASIUN KERETA API  
STUDI KASUS STASIUN KEDIRI DAN STASIUN MOJOKERTO**

**Rimas Kiki Kirana<sup>1)</sup>, Venishea Dea Odavita<sup>2)</sup>, Harnen Sulistio<sup>3)</sup>, Achmad Wicaksono<sup>4)</sup>**

**Jurusan Sipil Fakultas Teknik Universitas Brawijaya Malang  
Jl. Mayjen Haryono 147, Malang 65145 – Telp. (0341) 580120  
Email : [rimaskiikirana@gmail.com](mailto:rimaskiikirana@gmail.com)<sup>1)</sup>, [venisheadea@gmail.com](mailto:venisheadea@gmail.com)<sup>2)</sup>**

**ABSTRAK**

Tujuan dari kajian ini adalah untuk mengetahui kinerja stasiun pada aspek pelayanan dan fasilitas sesuai dengan SPM no. 9 tahun 2011 dan Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api tahun 2012 serta membuat rekomendasi bagi kedua stasiun untuk mengoptimalkan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan SWOT. Pada kajian ini didapatkan 100 responden untuk masing-masing metode. Ketidaksesuaian kedua stasiun terhadap SPM terdapat pada pelayanan loket, aksesibilitas penyandang cacat dan ketersediaan area parkir. Sedangkan menurut Standarisasi Stasiun Kereta Api, yang belum sesuai pada kedua stasiun adalah pelayanan keamanan dan area parkir. Hasil IPA untuk Stasiun Kediri diperlukan 13 atribut yang perlu diperbaiki diantaranya standar operasional bahaya dan jumlah tempat duduk. Pada Stasiun Mojokert diperoleh 12 atribut antara lain aksesibilitas *difable* dan ketersediaan obat di kotak P3K. Grafik IFAS EFAS pada kedua stasiun menunjukkan bahwa diperlukan adanya dukungan terhadap strategi agresif. Pihak stasiun dapat meningkatkan kualitas SDM dan memberikan informasi mengenai sistem pembelian tiket secara online.

**Kata Kunci :** *Importance Performance Analysis, SWOT, Stasiun, SPM, IFAS EFAS*

**ABSTRACT**

The objective of this study was to examine the performance of station on the aspect of services and facilities in accordance with SPM no.9 in 2011 and Standards Railway Station Guideline in 2012. This study was also aimed to make recommendations for both stations to optimize the service and facilities. The method of this study were *Importance Performance Analysis* (IPA) and SWOT. In this study, there were 100 respondents for each method. Incompatibility of the stations of the SPM is found in counter service, accessibility for people with disabilities and the accesibility of parking area. Meanwhile, according to the Standards of Railway Station, the thing that has not been suitable at the second station is a security services and a parking area. IPA Results for Kediri station showed there were 13 attributes that needed to be repaired including operational standards of danger and number of seats. In Mojokerto stations, it was obtained 12 attributes, including difabel accessibility and availability of medicines in P3K boxes. IFAS EFAS graphich in both stations showed that the stations needed the aggressive strategy support. The station management could improve the quality of human resources and provide information about online ticket purchasing system.

**Key Words :** *Importance Performance Analysis, SWOT, Station, SPM, IFAS EFAS*

## PENDAHULUAN

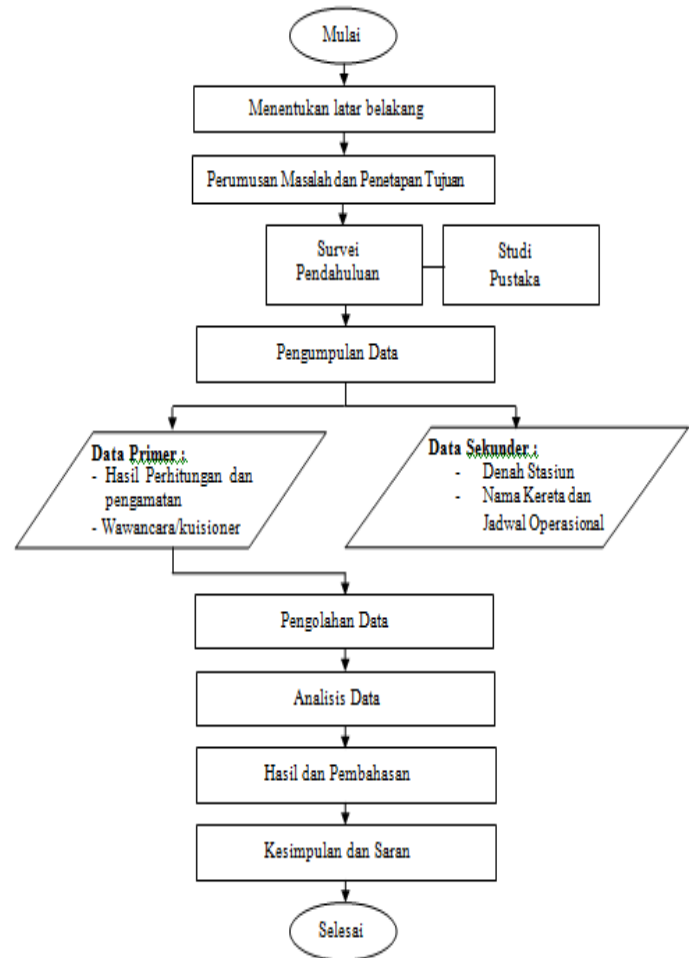
Pulau Jawa merupakan pusat perekonomian Indonesia yang memiliki aktifitas pergerakan cukup tinggi. Semua pergerakan dapat terjadi dalam kota hingga antar kota dengan jarak yang jauh maupun dekat. Oleh karena itu dibutuhkan angkutan massal yang memadai, salah satunya yakni kereta api. Bukan hanya sarana kereta api, namun prasarana juga harus mendukung perkembangan dari transportasi massal tersebut.

Pada kajian mengenai kinerja stasiun, penulis mengkaji dua stasiun yang memiliki pergerakan penumpang dan barang cukup tinggi yaitu Stasiun Kediri dan Stasiun Mojokerto. Dua stasiun tersebut merupakan stasiun utama pada masing-masing kota. Kedua kota di Jawa Timur ini masih mengalami perkembangan dari segi ekonomi dan sosial sehingga peranan kereta api tentunya bisa membantu pergerakan penumpang dan barang yang terjadi di kedua kota tersebut.

Tujuan kajian ini adalah 1) Mengetahui kinerja stasiun dari aspek pelayanan dan fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan no. 9 tahun 2011, 2) Mengetahui kinerja stasiun dari aspek pelayanan dan fasilitas sesuai dengan Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api tahun 2012, dan 3) Membuat rekomendasi bagi kedua stasiun untuk mengoptimalkan pelayanan dan fasilitas dengan menentukan strategi yang akan digunakan.

## METODE

Agar kajian ini lebih terarah maka dibutuhkan *flowchart* kajian sebagai pedoman pelaksanaan.

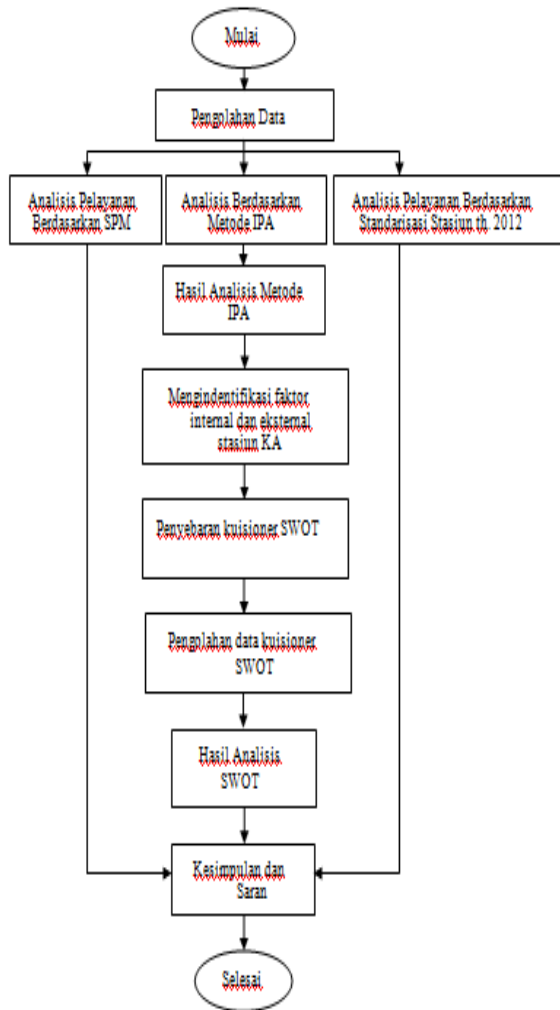


Gambar 1. Diagram Alir

Penentuan jumlah sampel untuk metode IPA dan metode SWOT dalam kajian ini menggunakan statistik, sehingga didapatkan sampel untuk setiap stasiun dan setiap metode sebanyak 100 responden. Sedangkan tingkat kesalahan yang dipake sebesar 5%.

$$n = \frac{1,834^2(0,5)(0,5)}{0,07^2} \\ = 93,57 \approx 100 \text{ sampel}$$

Tahapan analisis data berikut adalah sebagai pedoman analisis pelayanan berdasarkan kedua peraturan yaitu SPM KA dan Standarisasi Stasiun Tahun 2012 serta metode yang digunakan dijelaskan dalam bagan alir seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alir Analisis Data

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pelayanan dan Fasilitas berdasarkan SPM No. 9 Tahun 2011

Stasiun Kediri memiliki beberapa aspek pelayanan yang belum sesuai antara lain waktu pelayanan loket yaitu selama 2 menit 13 detik, jumlah tempat duduk ruang tunggu yang masih kurang, fasilitas toilet untuk penyandang cacat dan ketersediaan area parkir untuk roda dua yang hanya mampu menampung 40 motor namun volume kendaraan yang keluar masuk stasiun selama satu jam pengamatan berjumlah 51 kendaraan. Fasilitas dan pelayanan pada Stasiun yang belum sesuai terdapat pada pelayanan loket yang kurang efektif yaitu

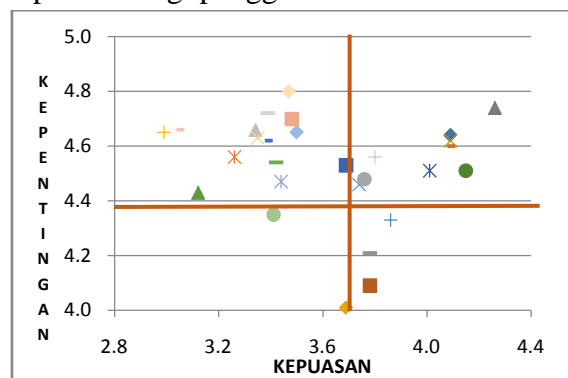
3 menit 4 detik, jumlah dan kebersihan toilet, aksesibilitas *difable* dan kebutuhan kursi roda serta kapasitas area parkir motor hanya 80 kendaraan sedangkan volume kendaraan berjumlah 93 motor.

### Pelayanan dan Fasilitas berdasarkan Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Tahun 2012

Pelayanan dan fasilitas pada Stasiun Kediri yang belum sesuai terdapat pada jumlah petugas keamanan stasiun yang hanya ada 4 orang dan belum ada CCTV, pembagian antara toilet pria dan wanita, kebutuhan tempat duduk ruang tunggu dan fasilitas khusus untuk area merokok serta ibu menyusui. Pada Stasiun Mojokerto yang belum sesuai pada lama pelayanan loket, kurangnya petugas keamanan yang berjumlah 2 orang, akses penyandang cacat dan kursi roda, serta area parkir roda dua yang kurang memadai.

### Hasil Analisis Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode ini digunakan untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan yang dapat diperoleh bagi pengguna stasiun.



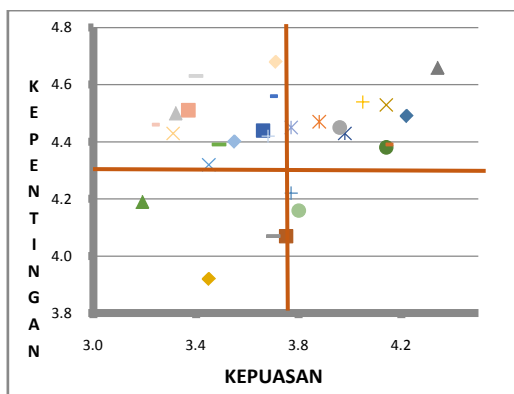
Gambar 1. Diagram IPA Stasiun Kediri

Kuadran 1 pada diagram IPA memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kepuasan pengguna stasiun masih termasuk rendah. Pada Stasiun Kediri terdapat 13 atribut yang

perlu diperhatikan dan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Atribut Stasiun Kediri pada Kuadran 1

No	Atribut
1	Standar Operasional sewaktu terjadi bahaya
2	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu
3	Aksesibilitas penyandang cacat
4	Lama pelayanan loket
5	Kenyamanan ruang tunggu
6	Kebersihan toilet
7	Kenyamanan toilet
8	Kondisi musholla
9	Fasilitas kesehatan
10	Ketersediaan tempat parkir
11	Ketersediaan toilet
12	Kondisi tempat wudhu
13	Ketersediaan air wudhu



Gambar 2. Diagram IPA Stasiun Mojokerto

Atribut yang berada di kuadran 1 Stasiun Mojokerto berjumlah 12 dan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Atribut Kuadran 1 Stasiun Mojokerto

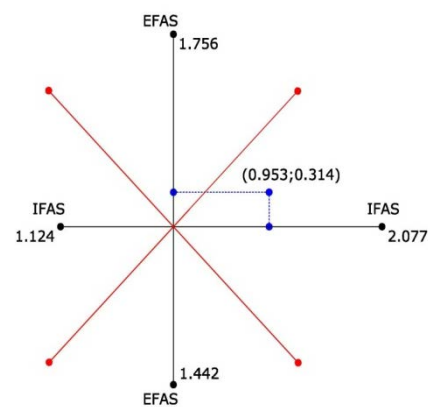
No	Atribut
1	Aksesibilitas bagi penyandang cacat
2	Kenyamanan toilet
3	Kebersihan toilet
4	Ketersediaan toilet

5	Fasilitas P3K
6	Informasi di loket
7	Kondisi tempat wudhu
8	Ketersediaan air wudhu
9	Kualitas pengeras suara
10	Kemudahan naik/turun KA
11	Kondisi tempat ibadah
12	Standar operasional bahaya

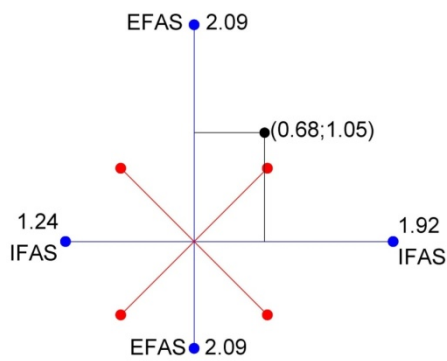
Atribut masing-masing stasiun yang berada pada kuadran 1 diperlukan perbaikan dan peningkatan pelayanan agar persepsi masyarakat dapat meningkat.

### Hasil Analisis Metode SWOT

Metode SWOT bertujuan untuk mengetahui strategi apa yang dapat digunakan pihak stasiun dalam upaya memperbaiki kualitas fasilitas dan pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna stasiun. Berdasarkan hasil analisis kedua stasiun berada pada kuadran mendukung pertumbuhan agresif yang berarti bahwa pihak stasiun dapat memaksimalkan kemampuan yang dimiliki dengan memanfaatkan peluang yang ada. Berikut adalah gambar mengenai grafik IFAS dan EFAS untuk masing-masing stasiun.



Gambar 3. Grafik IFAS EFAS Stasiun Kediri



Gambar 4. Grafik IFAS EFAS Stasiun Mojokerto

Pihak stasiun dapat meningkatkan kualitas SDM dengan melakukan evaluasi agar pelayanan dapat ditingkatkan. Selain itu menginformasikan mengenai pembelian tiket secara *online* untuk mempermudah calon penumpang, memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang terdapat pada kuadran 1 IPA, dan meningkatkan biaya dan operasional kendaraan pribadi.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil dari kajian yaitu sebagai berikut:

1. Menurut standar pelayanan minimum yang ada pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 9 tahun 2011 fasilitas Stasiun Kediri dan Stasiun Mojokerto masih terdapat beberapa kekurangan hal. Fasilitas tersebut yakni antrian loket masih belum optimal, ketersediaan ruang tunggu kurang dari volume calon penumpang, jumlah dan kondisi toilet serta area parkir untuk kendaraan bermotor kurang dari standar yang ada selain itu aksesibilitas penyandang cacat belum tersedia.
2. Kesesuaian terhadap Standarisasi Stasiun Tahun 2012 terhadap fasilitas dan pelayanan di Stasiun Kediri dan Mojokerto didapatkan beberapa kekurangan yakni aspek pelayanan

keamanan, aspek pelayanan umum seperti kondisi toilet, area ruang tunggu dan area parkir belum sesuai dengan standarisasi.

### 3. a. Stasiun Kediri

Perbaikan yang dapat dilakukan oleh pihak Stasiun Kediri menurut metode IPA yaitu menambahkan keterangan mengenai jalur evakuasi serta penyediaan tabung pemadam kebaran, penambahan tempat duduk dan pemisahan jenis ruang tunggu, menyediakan *ramp* dan penambahan kursi roda bagi penyandang cacat, menambah jumlah loket, memperbaiki ketersediaan dan kebersihan toilet, memperbaiki ventilasi udara pada musholla, menyediakan kotak P3K dan petugas medis, dan menambah area parkir roda dua. Sedangkan untuk metode SWOT dengan menggunakan *rapid growth strategy* yakni dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia seperti dengan mengadakan evaluasi rutin terhadap pegawai stasiun dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang ada.

### b. Stasiun Mojokerto

Menurut hasil dari metode IPA fasilitas yang diprioritaskan untuk menunjang pelayanan di Stasiun Mojokerto yaitu aksesibilitas yang disediakan untuk penyandang cacat berupa *ramp* dan penyediaan kursi roda, ketersediaan dan kondisi toilet, menyediakan kotak P3K lengkap dengan obat-obatan, menambah jumlah kipas angin dan memperbaiki saluran air wudhu, menambah jumlah loket dan menggunakan sistem antrian,

menambah pengeras suara sesuai dengan luas ruangan, meletakkan titik kumpul pada area yang dapat dilihat oleh banyak orang, dan memperbaiki peron atau menambah jumlah *bancik* untuk kemudahan naik/turun KA. Berdasarkan hasil grafik EFAS-IFAS metode SWOT hasil yang didapatkan sama dengan metode di Stasiun Kediri sehingga strategi yang digunakan sama.

### Saran

1. Untuk kajian lebih lanjut dalam penilaian kinerja pelayanan dapat menggunakan metode yang lain sehingga kinerja pelayanan akan lebih optima.
2. Bagi pihak Stasiun Kediri dan Stasiun Mojokerto agar memperbaiki fasilitas dan pelayanan penumpang berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan seperti memperbaiki fasilitas pelayanan ruang tunggu dan menambah loket sesuai dengan jumlah yang dianjurkan.
3. Bagi pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan penyuluhan mengenai keuntungan menggunakan transportasi publik khususnya kereta api.
4. Bagi pemerintah pusat diharapkan mampu membantu PT. KAI dalam usaha pemerataan fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada calon penumpang.

### DAFTAR PUSTAKA

Afiyat, A.A, Rosalina, Bietrix, Arifin, M. Zainul, & Wicaksono, Achmad. 2015. *Kajian Kinerja Pelayanan dan Tarif Kereta Api Eksekutif Jurusan Malang — Jakarta*. Jurnal Mahasiswa Jurusan

- Teknik Sipil Vol. 1 No. 2. Malang : Universitas Brawijaya
- Alim, Ahmad Syahirul, Wicaksono, Achmad, & Bowoputro, Hendi. 2014. *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPM KA dan IPA*. Jurnal Mahasiswa Teknik Sipil Vol. 1 No.2 . Malang: Universitas Brawijaya
- Djarwanto Ps., 1993 *Statistik Induktif*. Yogyakarta. BPFE
- Handi, Irawan D. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- John Martila A & John James C. 1997. *The Analysis of the Importance Satisfaction Level of the Customer*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Menteri Perhubungan. 2011. *Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api*. Jakarta : Menteri Perhubungan
- Menteri Perhubungan. 2011. *Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*. Jakarta : Menteri Perhubungan
- Kereta Api Indonesia. 2012. *Pedoman Standarisasi Stasiun Kereta Api Indonesia*. Bandung : PT.KAI
- Prasetyo, A., Sulistio, Harnen, & Wicaksono, Achmad. 2015. *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Kargo Domestik di Bandar Udara Juanda Surabaya*. Rekayasa Sipil Vol. 9 No. 3. Malang : Universitas Brawijaya
- Pratama G.N., Wicaksono, Achmad, & Bowoputro, Hendi. 2015. *Kajian Karakteristik Angkutan Yang Digunakan Oleh Mahasiswa di Kota Malang*. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Vol. 1 No. 2. Malang : Universitas Brawijaya
- Pratama P.P., Sulistio, Harnen & Wicaksono, Achmad. 2016. *Kajian Kinerja Operasional dan Pelayanan Angkutan Karyawan di Kawasan Industri Jababeka I Cikarang*. Rekayasa Sipil Vol. 10 No. 2. Malang : Universitas Brawijaya

- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Septian D.T., Chamora, David, & Wicaksono, Achmad. 2016. *Kajian Kinerja Terminal Talangagung di Kepanjen Kabupaten Malang*. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Vol. 1 No. 2. Malang : Universitas Brawijaya
- Setiawan, Rudy. 2005. *Analisis Kepuasan Tingkat Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya—Sidoarjo*. Surabaya :Universitas Kristen Petra
- Sulistiyani, Maulya W. 2014. *Evaluasi Kinerja Stasiun Pasar Turi Surabaya*. Jurnal Teknik POMITS Vol. 1 No.1. Surabaya :Institut Teknologi Sepuluh November
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Jogjakarta: ANDI
- Utama, O.W. Prasetya, Arifin, M. Zainul & Wicaksono, Achmad. 2015. *Evaluasi Kinerja Terminal Induk Kota Bekasi*. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Vol. 1 No. 3.Malang :Universitas Brawijaya
- Wahyudin. 2013. *Analisis Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun (Studi Kasus :StasiunKutoarjo)*. Yogyakarta :Universitas Gadjah Mada
- Zubizaretta Z.D., Andrianto, Dicky,Sulistio, Harnen & Wicaksono, Achmad.2016. *Kajian Kinerja Pelayanan dan Operasional Bus Sekolah Gratis di Kota Malang Menggunakan Metode IPA dan Analisis BOK*. Jurnal Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Vol. 1 No. 1.Malang : Universitas Brawijaya