



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 15073-15084

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Kinerja Stasiun Ngunut Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Menggunakan Metode IPA

Raidedo Vinindo Silalahi, Lega Gede Fatahillah, Annisa Siti Nurhasanah, R. Caesario Boing Rachmat Raharjo

Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat, Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD

raidedo76641@gmail.com, fatahillahlega@gmail.com, annissasitinurhasanah@gmail.com, caesario.boing@ptdisttd.ac.id

Abstrak

Stasiun Ngunut merupakan salah satu stasiun kelas II di wilayah Daerah Operasi VII Madiun yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat Kabupaten Tulungagung. Peningkatan jumlah penumpang yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir belum sepenuhnya diimbangi oleh penyediaan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Ngunut berdasarkan persepsi pengguna jasa serta merumuskan rekomendasi perbaikan fasilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 110 responden. Analisis dilakukan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap 18 atribut pelayanan yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dan indikator SPM Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,830 lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kinerja sebesar 3,375, sehingga masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima pengguna. Atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi ketersediaan guiding block, toilet difabel, ruang laktasi, serta kenyamanan peron yang berkaitan dengan tinggi peron dan pelindung cuaca. Sementara itu, aspek kebersihan, ketepatan waktu perjalanan, dan pelayanan petugas telah menunjukkan kinerja yang baik dan perlu dipertahankan. Berdasarkan hasil analisis, direkomendasikan peningkatan fasilitas aksesibilitas, pembangunan ruang laktasi, pemasangan kanopi, serta peninggian dan perpanjangan peron guna meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan di Stasiun Ngunut.

Kata kunci: Stasiun Ngunut, Kualitas Pelayanan, IPA, Fasilitas Stasiun, Standar Pelayanan Minimum

1. Latar Belakang

Stasiun Ngunut (NT) merupakan stasiun kereta api kelas II yang berada di bawah pengelolaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun dan memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat di Kabupaten Tulungagung. Lokasinya yang berada di jalur utama penghubung Tulungagung–Blitar menjadikan stasiun ini memiliki tingkat aksesibilitas yang tinggi serta berfungsi sebagai salah satu simpul transportasi penting di wilayah selatan Jawa Timur. Dalam operasionalnya, Stasiun Ngunut melayani perjalanan komuter melalui *Commuter Line* Dhoho serta perjalanan antarkota melalui kereta api Matarmaja, Brantas, Singasari, dan Kahuripan.

Peran strategis tersebut tercermin dari peningkatan jumlah pengguna jasa yang terus mengalami tren positif dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data operasional stasiun, jumlah penumpang meningkat secara signifikan dari 79.207 penumpang pada tahun 2021 menjadi 285.109 penumpang pada tahun 2025. Peningkatan sebesar lebih dari tiga kali lipat dalam kurun waktu lima tahun menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan transportasi kereta api di Stasiun Ngunut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan stasiun menjadi faktor penting yang harus diperhatikan guna menjamin kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna jasa.

Namun demikian, peningkatan volume penumpang tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai. Peningkatan jumlah pengguna jasa kereta api harus diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan stasiun agar mampu memenuhi harapan pengguna. Apabila kualitas pelayanan tidak berkembang seiring pertumbuhan permintaan, maka akan muncul kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan (Puspitasari et al., 2023).

Berdasarkan hasil Berita Acara Pemeriksaan Standar Pelayanan Minimum (SPM), ditemukan bahwa Stasiun Ngunut masih belum menyediakan beberapa fasilitas pelayanan yang bersifat inklusif, seperti toilet khusus penyandang disabilitas, ruang laktasi bagi ibu menyusui, dan jalur pemandu (*guiding block*) bagi penyandang tunanetra. Ketiadaan fasilitas tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan aspek aksesibilitas dan pelayanan bagi seluruh kelompok pengguna belum optimal. Padahal, fasilitas-fasilitas tersebut merupakan bagian dari standar pelayanan yang wajib dipenuhi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api paling sedikit mencakup keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2019).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara peningkatan kebutuhan layanan yang ditandai oleh pertumbuhan jumlah penumpang dengan kinerja penyediaan fasilitas pelayanan yang tersedia di stasiun. Apabila tidak segera dilakukan evaluasi dan perbaikan, kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa serta menghambat terwujudnya pelayanan transportasi yang aman, nyaman, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan stasiun kereta api menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik (*tangible*), seperti aksesibilitas, ruang tunggu, fasilitas bagi penyandang disabilitas, dan kenyamanan area peron merupakan atribut yang paling sering menjadi perhatian pengguna serta memerlukan peningkatan kualitas pelayanan (Ardiani et al., 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi terhadap kinerja pelayanan Stasiun Ngunut untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang telah memenuhi harapan pengguna maupun atribut yang masih memerlukan perbaikan. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat analisis untuk membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) menurut persepsi pengguna jasa dengan tingkat kinerja (*performance*) pelayanan yang diberikan oleh pihak stasiun. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang banyak digunakan dalam evaluasi pelayanan transportasi karena mampu memetakan atribut pelayanan ke dalam skala prioritas berdasarkan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan pengguna, sehingga rekomendasi yang dihasilkan lebih terarah (Budiarto et al., 2021). Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam Diagram Kartesius yang mengelompokkan setiap atribut pelayanan ke dalam empat kuadran prioritas. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan pelayanan yang tepat sasaran dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola stasiun dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan pengguna jasa.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan survei kuesioner kepada penumpang kereta api di Stasiun Ngunut. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan tingkat kepuasan dan persepsi penumpang terhadap berbagai atribut pelayanan secara terukur. Lokasi penelitian adalah Stasiun Ngunut di Desa Ngunut, Kecamatan Ngunut, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, yang merupakan stasiun kelas II di bawah pengelolaan Daerah Operasi VII Madiun. Pengumpulan data dilaksanakan pada periode bulan Mei dan tahun 2026 dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang yang menggunakan layanan kereta api di stasiun tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang kereta api yang menggunakan layanan Stasiun Ngunut selama periode penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan mengacu pada pendekatan sampel minimal untuk analisis IPA dan mempertimbangkan keterbatasan waktu serta sumber daya penelitian, dengan merujuk praktik penelitian terdahulu yang menggunakan kisaran 100–150 responden untuk analisis kepuasan di stasiun kereta api. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu penumpang yang kebetulan berada di stasiun dan bersedia menjadi responden pada saat pengumpulan data, dengan kriteria: berusia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan layanan Stasiun Ngunut minimal satu kali dalam 6 bulan terakhir. Teknik *accidental sampling* dipilih karena responden merupakan pengguna jasa yang ditemui secara langsung pada saat penelitian berlangsung sehingga dianggap mampu merepresentasikan persepsi pengguna aktual terhadap pelayanan yang diterima di stasiun (Mentiring et al., 2023).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada penumpang yang mencakup penilaian terhadap 20 atribut pelayanan berdasarkan kombinasi dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan indikator SPM PM 63 Tahun 2019. Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk penilaian kepentingan (*importance*) dan kinerja/kepuasan (*performance*) tiap atribut. Sedangkan, data sekunder : diperoleh dari dokumen resmi PM 63 Tahun 2019 tentang

Standar Pelayanan Minimum angkutan orang dengan kereta api, data profil Stasiun Ngunut dan jaringan transportasi Tulungagung, serta studi terdahulu mengenai penerapan IPA pada stasiun kereta api.

Teknik analisis penelitian ini menerapkan analisis deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden (jenis kelamin, usia, pekerjaan, frekuensi penggunaan kereta api, tujuan perjalanan) dan profil umum penilaian kepuasan penumpang terhadap masing-masing atribut pelayanan. Uji validitas dan realibilitas terhadap instrument kuesioner dilakukan untuk memastikan konsistensi internal instrument. Kuesioner dinyatakan valid dan reliabel jika memenuhi kriteria umum yang banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan. Analisis IPA dilakukan dengan menghitung nilai rerata kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) untuk setiap atribut. Rata-rata kepentingan dan kinerja tersebut digunakan untuk memetakan atribut ke dalam diagram kartesius empat kuadran (Irfandi et al., 2025):

- a. Kuadran I: Prioritas utama (kepentingan tinggi, kinerja rendah)
- b. Kuadran II: Pertahankan prestasi (kepentingan tinggi, kinerja tinggi)
- c. Kuadran III: Prioritas rendah (kepentingan rendah, kinerja rendah)
- d. Kuadran IV: Berlebihan (kepentingan rendah, kinerja tinggi)

Rekomendasi teknis disusun dengan menggabungkan hasil pemetaan atribut pada kuadran IPA serta mengacu pada ketentuan SPM PM 63 Tahun 2019 dan pedoman aksesibilitas fasilitas publik. Rekomendasi dirumuskan dalam bentuk usulan konkret seperti kebutuhan luas ruang, jumlah unit fasilitas, panjang *ramp*, panjang *handrail*, dan jalur *guiding block*, serta sketsa layout usulan.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 110 responden pengguna jasa Stasiun Ngunut Tulungagung yang terdiri atas 100 responden utama dan 10 responden tambahan (*buffer*). Karakteristik responden dianalisis berdasarkan usia dan pekerjaan untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna jasa yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan karakteristik usia, responden didominasi oleh kelompok usia 51-60 tahun sebanyak 32 orang (29,1%), diikuti kelompok usia 21-30 tahun sebanyak 24 orang (21,8%), kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 17 orang (15,5%), kelompok usia lebih dari 60 tahun sebanyak 14 orang (12,7%), kelompok usia 31-40 tahun sebanyak 13 orang (11,8%), dan kelompok usia ≤ 20 tahun sebanyak 10 orang (9,1%). Rata-rata usia responden adalah 42,53 tahun dengan rentang usia antara 17 hingga 64 tahun. Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna jasa Stasiun Ngunut didominasi oleh kelompok usia produktif hingga pra-lansia yang memiliki mobilitas perjalanan relatif tinggi.

Ditinjau dari jenis pekerjaan, responden berasal dari berbagai latar belakang profesi. Kelompok terbesar adalah ibu rumah tangga dan petani yang masing-masing berjumlah 13 orang (11,8%), diikuti buruh sebanyak 11 orang (10,0%), pedagang dan karyawan BUMN masing-masing 10 orang (9,1%), PNS/ASN dan pensiunan masing-masing 9 orang (8,2%), guru/dosen sebanyak 8 orang (7,3%), freelancer dan pegawai swasta masing-masing 7 orang (6,4%), pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang (4,5%), serta wiraswasta dan tenaga kesehatan masing-masing 4 orang (3,6%). Variasi pekerjaan tersebut menunjukkan bahwa layanan Stasiun Ngunut digunakan oleh berbagai segmen masyarakat sehingga evaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan dapat merepresentasikan persepsi pengguna jasa secara cukup luas.

3.2. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara harapan pengguna jasa (*importance*) dan kinerja pelayanan yang dirasakan (*performance*). Analisis dilakukan terhadap 18 atribut pelayanan yang mewakili lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepentingan (*grand mean importance*) sebesar 3,830, sedangkan nilai rata-rata kinerja (*grand mean performance*) sebesar 3,375. Perbedaan sebesar 0,455 mengindikasikan bahwa secara umum kinerja pelayanan Stasiun Ngunut masih berada di bawah tingkat harapan

pengguna jasa. Dengan demikian, masih terdapat sejumlah atribut pelayanan yang memerlukan perhatian dan peningkatan agar kualitas layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara optimal.

Selain itu, hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,932 untuk variabel kepentingan dan 0,9435 untuk variabel kinerja. Nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70 sehingga instrumen penelitian dinilai memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

3.3. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan

Tingkat kesesuaian diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan pada masing-masing atribut pelayanan. Semakin tinggi nilai kesesuaian, semakin baik kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna jasa.

Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Stasiun Ngunut

No.	Kode	Atribut / Pernyataan	Rata-rata Kepentingan (<i>I</i>)	Rata – rata Kinerja (<i>P</i>)	Selisih (<i>I-P</i>)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	V1	Kebersihan lingkungan stasiun dan toilet umum	3,936	3,836	0,1	97.5%
2	V2	Kenyamanan dan kapasitas ruang tunggu yang baik	3,955	3,7	0,255	93.6%
3	V3	Ketersediaan jalur pemandu tunanetra (<i>guiding block</i>) dari area masuk menuju peron	4,282	2,391	1,891	55.8%
4	V4	Ketersediaan fasilitas toilet khusus difabel yang bersih, fungsional, dan mudah diakses	4,3	2,282	2,018	53.1%
5	V5	Ketersediaan tempat parkir yang aman dan mudah diakses	3,236	3,418	-0,182	105.6%
6	V6	Ketersediaan ruang laktasi yang tertutup, nyaman, dan higienis bagi ibu menyusui	4,291	2,318	1,973	54.0%
7	V7	Kenyamanan ruang peron: kesesuaian tinggi pijakan kereta & ketersediaan pelindung cuaca	4,164	2,545	1,618	61.1%
8	V8	Ketepatan waktu operasional kedatangan dan keberangkatan kereta sesuai jadwal	4,082	3,836	0,245	94.0%
9	V9	Kehandalan sistem teknologi informasi dan mesin sehingga transaksi berjalan lancar	3,782	3,655	0,127	96.6%
10	V10	Keakuratan sistem informasi visual dan audio terkait pengumuman perjalanan kereta	3,782	3,582	0,2	94.7%
11	V11	Pelayanan petugas loket tiket yang cepat, tepat, dan ramah	4,009	3,809	0,2	95.0%
12	V12	Kesiagaan fasilitas pertolongan pertama & kesiagaan petugas dalam insiden medis darurat	3,755	3,673	0,082	97.8%
13	V13	Respons cepat petugas dalam memberikan solusi atas kendala atau keluhan pengguna jasa	3,873	3,791	0,082	97.9%

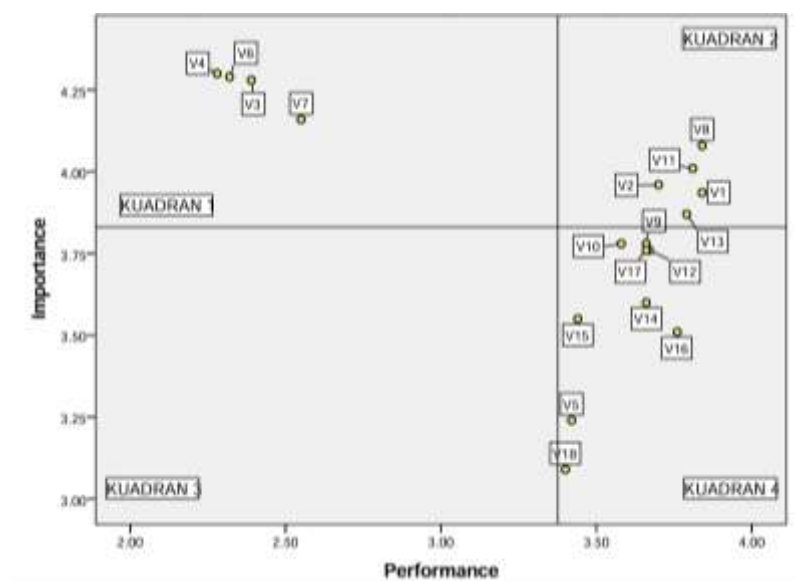
14	V14	Jaminan keamanan dari tindak kriminalitas dan keselamatan fisik penumpang di area stasiun	3,6	3,664	-0,064	101.8%
15	V15	Penguasaan wawasan & keramahan petugas dalam memberikan informasi rute perjalanan akurat	3,545	3,436	0,109	96.9%
16	V16	Kesopanan dan keramahan petugas kepada pengguna jasa stasiun	3,509	3,755	-0,245	107.0%
17	V17	Perhatian & pendampingan proaktif petugas kepada kelompok rentan (difabel, lansia, hamil)	3,755	3,664	0,091	97.6%
18	V18	Kemudahan akses menyampaikan kritik/saran & kepedulian nyata pengelola stasiun	3,091	3,4	-0,309	110.0%

Atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah kemudahan akses penyampaian kritik dan saran serta kepedulian pengelola stasiun terhadap masukan pelanggan (V18) dengan nilai 110,0%. Selanjutnya, atribut kesopanan dan keramahan petugas kepada pengguna jasa stasiun (V16) memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 107,0%, sedangkan ketersediaan tempat parkir yang aman dan mudah diakses (V5) mencapai 105,6%. Nilai kesesuaian di atas 100% menunjukkan bahwa kinerja yang diberikan telah melampaui tingkat harapan pengguna jasa.

Sebaliknya, tingkat kesesuaian terendah terdapat pada atribut ketersediaan fasilitas toilet khusus difabel yang bersih, fungsional, dan mudah diakses (V4) sebesar 53,1%. Nilai rendah juga ditemukan pada atribut ketersediaan ruang laktasi yang nyaman dan higienis (V6) sebesar 54,0%, ketersediaan jalur pemandu tunanetra atau guiding block menuju peron (V3) sebesar 55,8%, serta kenyamanan ruang peron terkait kesesuaian tinggi pijakan kereta dan pelindung cuaca (V7) sebesar 61,1%. Rendahnya tingkat kesesuaian pada atribut-atribut tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan yang cukup besar antara harapan pengguna dan kondisi pelayanan yang tersedia saat ini.

3.4. Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,830 dan nilai rata-rata kinerja sebesar 3,375, seluruh atribut pelayanan dipetakan ke dalam empat kuadran IPA yang menggambarkan prioritas pengelolaan pelayanan.



Gambar 1. Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Stasiun Nggunut

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.11369>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Berdasarkan **Gambar 1.** diagram kartesius atribut pelayanan Stasiun Ngunut dapat dijelaskan penilaian dari 4 (empat) kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja relatif rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini harus menjadi fokus utama perbaikan karena memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna jasa. Empat atribut yang masuk dalam Kuadran I yaitu :

- 1) Ketersediaan jalur pemandu tunanetra (guiding block) dari area masuk menuju peron (V3).
- 2) Ketersediaan fasilitas toilet khusus difabel yang bersih, fungsional, dan mudah diakses (V4).
- 3) Ketersediaan ruang laktasi yang tertutup, nyaman, dan higienis bagi ibu menyusui (V6).
- 4) 4.Kenyamanan ruang peron yang meliputi kesesuaian tinggi pijakan kereta dan ketersediaan pelindung cuaca (V7).

Atribut V4 memiliki kesenjangan terbesar antara kepentingan dan kinerja dengan nilai gap sebesar 2,018. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas masih menjadi perhatian utama pengguna jasa namun belum diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memadai. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan fasilitas inklusif sebagai bagian dari implementasi pelayanan transportasi publik yang ramah bagi seluruh kelompok Masyarakat.

Selain itu, keberadaan guiding block, ruang laktasi, dan kenyamanan peron juga memperoleh penilaian kepentingan yang sangat tinggi dari pengguna jasa. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna tidak hanya menuntut pelayanan operasional yang baik, tetapi juga mengharapkan fasilitas pendukung yang aman, nyaman, dan inklusif.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II berisi atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja tinggi. Atribut pada kuadran ini merupakan keunggulan layanan yang harus dipertahankan secara konsisten. Atribut yang termasuk dalam Kuadran II meliputi:

- 1) Kebersihan lingkungan stasiun dan toilet umum (V1).
- 2) Kenyamanan dan kapasitas ruang tunggu (V2).
- 3) Ketepatan waktu operasional kedatangan dan keberangkatan kereta (V8).
- 4) Pelayanan petugas loket tiket yang cepat, tepat, dan ramah (V11).
- 5) Respons cepat petugas dalam menangani keluhan pengguna jasa (V13).

Keberadaan atribut-atribut tersebut pada Kuadran II menunjukkan bahwa aspek operasional utama pelayanan stasiun telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna jasa. Ketepatan waktu perjalanan kereta, kebersihan lingkungan stasiun, serta kualitas interaksi petugas dengan pelanggan menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, manajemen stasiun perlu mempertahankan standar pelayanan yang telah dicapai melalui pengawasan dan evaluasi berkala.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat atribut yang masuk ke dalam Kuadran III. Kondisi ini mengindikasikan bahwa seluruh atribut yang memiliki kinerja rendah ternyata dipersepsikan penting oleh pengguna jasa sehingga langsung masuk ke dalam Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan. Tidak adanya atribut pada Kuadran III merupakan indikasi positif karena tidak ditemukan aspek pelayanan yang dianggap kurang penting sekaligus memiliki kinerja rendah. Dengan demikian, sumber daya perbaikan dapat difokuskan pada atribut yang benar-benar memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV berisi atribut dengan tingkat kepentingan relatif rendah tetapi memiliki kinerja tinggi. Atribut pada kuadran ini tidak memerlukan prioritas peningkatan karena kinerjanya telah melampaui tingkat harapan pengguna. Atribut yang termasuk dalam Kuadran IV yaitu:

- 1) Ketersediaan tempat parkir yang aman dan mudah diakses (V5).
- 2) Keandalan sistem teknologi informasi dan mesin transaksi (V9).
- 3) Keakuratan sistem informasi visual dan audio perjalanan kereta (V10).
- 4) Kesiagaan fasilitas pertolongan pertama dan penanganan insiden medis (V12).
- 5) Jaminan keamanan dan keselamatan penumpang (V14).
- 6) Penguasaan informasi perjalanan oleh petugas (V15).
- 7) Kesopanan dan keramahan petugas (V16).
- 8) Perhatian petugas kepada kelompok rentan (V17).
- 9) Kemudahan penyampaian kritik dan saran (V18).

Meskipun atribut-atribut tersebut menunjukkan kinerja yang baik, tingkat kepentingannya relatif lebih rendah dibandingkan atribut lain. Oleh karena itu, pengelola stasiun dapat melakukan evaluasi terhadap alokasi sumber daya pada aspek-aspek tersebut agar lebih seimbang dengan kebutuhan peningkatan pada atribut yang berada di Kuadran I. Namun demikian, kualitas pelayanan yang telah dicapai tetap perlu dipertahankan agar tidak mengalami penurunan di masa mendatang.

3.5. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangible menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian dalam pengelolaan pelayanan Stasiun Nggunut Tulungagung. Seluruh atribut yang masuk dalam Kuadran I berasal dari dimensi tangible, khususnya yang berkaitan dengan aksesibilitas, fasilitas pendukung kelompok rentan, dan kenyamanan infrastruktur pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna jasa semakin memperhatikan kualitas fasilitas fisik sebagai bagian integral dari pengalaman pelayanan transportasi publik.

Di sisi lain, dimensi reliability dan responsiveness menunjukkan kinerja yang relatif baik. Ketepatan waktu operasional kereta, pelayanan loket, serta respons petugas terhadap keluhan berhasil memenuhi harapan pengguna jasa dan berada pada kategori pertahankan prestasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan inti telah dikelola dengan baik oleh pengelola stasiun.

Secara keseluruhan, hasil IPA mengindikasikan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan Stasiun Nggunut sebaiknya difokuskan pada penyediaan fasilitas yang lebih inklusif dan ramah pengguna, khususnya bagi penyandang disabilitas, ibu menyusui, serta pengguna yang membutuhkan kenyamanan lebih saat mengakses area peron. Perbaikan pada atribut-atribut prioritas tersebut berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pengguna jasa secara signifikan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun belum diimbangi oleh kinerja pelayanan yang memadai. Dengan mempertahankan kinerja pada atribut unggulan dan memperbaiki atribut prioritas utama, kualitas pelayanan Stasiun Nggunut diharapkan dapat semakin memenuhi ekspektasi pengguna serta mendukung peningkatan kualitas layanan transportasi perkeretaapian secara berkelanjutan.

3.6. Rekomendasi Teknis

Berdasarkan kombinasi hasil IPA (atribut di Kuadran I) serta merujuk pada SPM Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 dan pedoman aksesibilitas fasilitas publik, disusun beberapa rekomendasi teknis sebagai berikut:

a. Penyediaan Toilet Difabel

Mengingat belum tersedianya toilet difabel dan tingginya kepentingan atribut ini, diusulkan pembangunan minimal satu unit toilet khusus difabel dengan luas sekitar 3–4 m² (misalnya 1,5 m × 2,5 m), lebar pintu minimal 0,9 m, area putar kursi roda diameter sekitar 1,5 m, serta dilengkapi handrail di samping dan belakang kloset. Lokasi toilet difabel sebaiknya ditempatkan dekat ruang tunggu atau akses utama.

b. Pemasangan *Guiding Block*

Untuk memfasilitasi penumpang tuna netra, diusulkan pemasangan guiding block selebar $\pm 0,3$ m dengan panjang total menyesuaikan jarak antara pintu masuk, loket, ruang tunggu, dan peron. Misalnya, jika total jarak lintasan adalah sekitar 60 meter, maka diperlukan *guiding block* sepanjang ± 60 m yang dirancang mengikuti jalur utama pejalan kaki.

c. Penyediaan *Ramp* dan *Handrail*

Untuk mengatasi perbedaan elevasi dan memudahkan pengguna kursi roda, lansia, dan ibu hamil, diusulkan pembangunan ramp dengan kemiringan sekitar 1:12 dan lebar minimal 1,2–1,5 m pada akses yang saat ini menggunakan tangga. Handrail dipasang pada kedua sisi tangga dan ramp dengan tinggi sekitar 0,7–0,9 m dan panjang mengikuti bentang tangga/ramp. Total panjang handrail dapat disesuaikan dengan jumlah dan panjang tangga yang ada di Stasiun Ngunut.

d. Penyediaan Ruang Laktasi

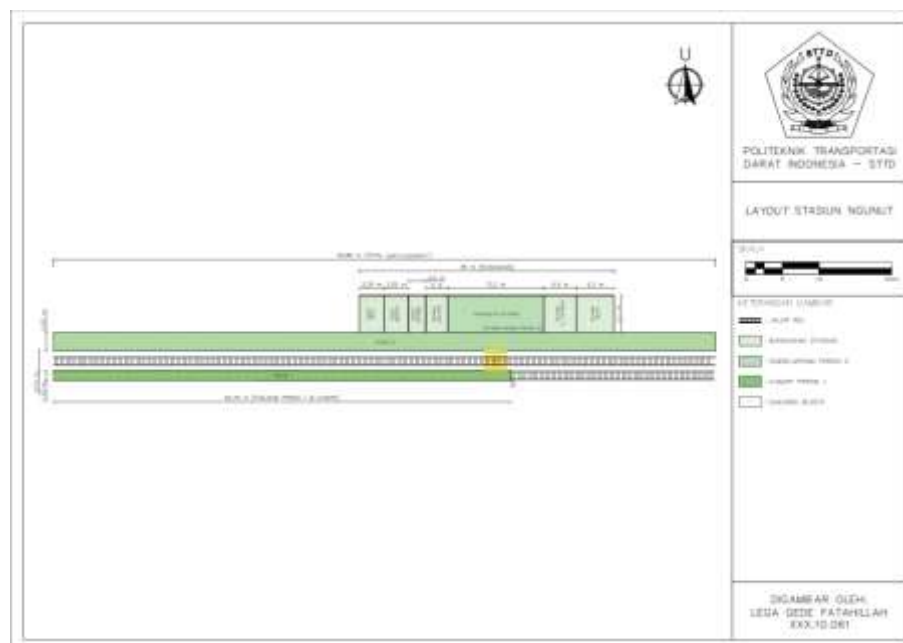
Mengingat belum tersedianya ruang laktasi dan pentingnya pelayanan terhadap ibu dan anak, diusulkan penyediaan ruang laktasi dengan luas sekitar 4–6 m², dilengkapi dua kursi menyusui, meja kecil, wastafel, dan stop kontak, serta ditempatkan di area yang relatif tenang dekat ruang tunggu.

e. Pengaturan Kapasitas Ruang Tunggu dan Tempat Duduk

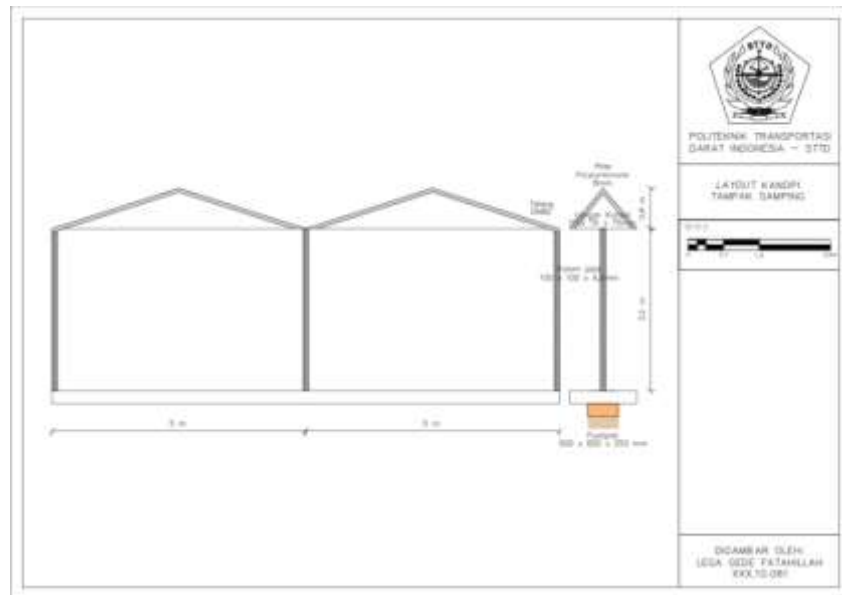
Berdasarkan perbandingan antara luas ruang tunggu dan jumlah penumpang pada jam puncak, dapat dihitung kebutuhan luas ideal (misalnya 0,8 m² per orang) serta jumlah kursi yang mampu menampung sekitar 60–80% penumpang pada jam sibuk. Jika kondisi eksisting belum memenuhi, disarankan penataan ulang layout atau perluasan ruang tunggu, serta penambahan unit kursi sesuai kebutuhan.

f. Penataan Lebar Peron dan Rambu Keselamatan

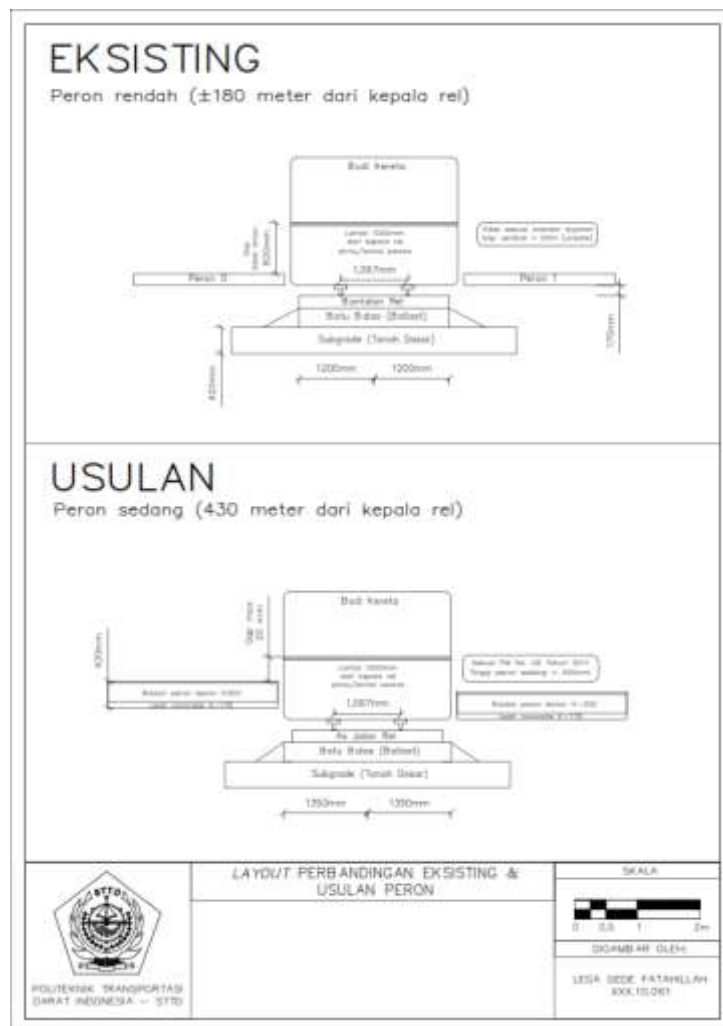
Apabila lebar peron eksisting lebih kecil dari standar minimum yang dipersyaratkan untuk menampung arus penumpang dengan aman, disarankan pelebaran peron pada segmen tertentu dan penambahan rambu keselamatan seperti garis batas aman dan papan peringatan.



Gambar 2. Denah Umum dan Tata Letak Stasiun Ngunut



Gambar 3. Kanopi Tampak Samping



Gambar 4. Usulan Desain Peron

Rekomendasi teknis di atas disarankan untuk divisualisasikan dalam bentuk layout usulan (denah stasiun) sebagai upaya peningkatan fasilitas peron dan kanopi di Stasiun Ngunut untuk mendukung pelayanan penumpang yang lebih baik. Kondisi eksisting menunjukkan bahwa stasiun masih menggunakan peron rendah dengan tinggi sekitar 180 mm dari kepala rel dan panjang sekitar 180 m. Kondisi tersebut menyebabkan jarak antara lantai kereta dan peron cukup tinggi sehingga proses naik dan turun penumpang menjadi kurang nyaman, terutama bagi lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas. Oleh karena itu, diusulkan pembangunan peron sedang dengan tinggi 430 mm dari kepala rel dan panjang 430 m agar sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Selain peningkatan dimensi peron, dilakukan pula penataan area stasiun yang meliputi bangunan stasiun, peron, *guiding block*, dan kanopi untuk meningkatkan kenyamanan serta kemudahan akses bagi penumpang. Kanopi direncanakan menggunakan struktur baja dengan penutup atap polikarbonat yang berfungsi melindungi penumpang dari panas dan hujan saat menunggu kereta. Secara keseluruhan, pengembangan fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan keselamatan, kenyamanan, dan kualitas pelayanan penumpang di Stasiun Ngunut. Rekomendasi teknis ini dapat menjadi acuan implementasi bagi pengelola stasiun.

3.7. Analisis Dampak Implementasi Rekomendasi

a. Dampak Penyediaan *Guiding Block* (V3)

Adapun dampak yang ditimbulkan dari tidak terdapatnya *guiding block* yaitu terjadi hambatan fisik yang menyebabkan terbatasnya ruang gerak pada difabel. Ketidakmampuan mereka untuk mengatasi hambatan tersebut membuat penyandang disabilitas sangat mengandalkan bantuan dari orang lain untuk bergerak (Tansya et al., 2024).

Pengembangan infrastruktur *guiding block* memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada penyandang tunanetra. Infrastruktur ini membuka pintu akses yang lebih mudah dan aman bagi penyandang tunanetra ke berbagai layanan dan fasilitas publik. Dalam hal ini, pelayanan publik yang inklusif adalah kunci untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil dan setara. *guiding block* membantu meningkatkan aksesibilitas fisik yang sangat dibutuhkan bagi penyandang tunanetra, memungkinkan mereka untuk bergerak dengan lebih mandiri dan aman di sekitar lingkungan mereka. Ini bukan hanya tentang memungkinkan akses fisik, tetapi juga tentang memberikan kesempatan bagi penyandang tunanetra untuk mengalami kualitas hidup yang lebih baik, termasuk mengakses layanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan hiburan. (Sumiati & Indriane, 2024).

b. Dampak Penyediaan Toilet Khusus Difabel (V4)

Riset evaluasi toilet difabel di fasilitas publik menunjukkan betapa besarnya kesenjangan antara kebutuhan dan kondisi aktual. Hasil penelitian membuktikan bahwa aktivitas disabilitas kursi roda dalam menggunakan toilet masih perlu adanya bantuan orang lain dan belum dapat melakukannya secara mandiri. Oleh karena itu, penyediaan toilet difabel yang sesuai standar di Stasiun Ngunut berpotensi meningkatkan kemandirian penumpang difabel dan mengurangi ketergantungan pada pendamping (Janati & Nurhasanah, 2024).

Dampak lebih luas dari penyediaan fasilitas ini berkaitan dengan pemenuhan hak asasi dan kesetaraan. Pentingnya aksesibilitas fasilitas pelayanan publik bagi penyandang disabilitas selaras dengan implementasi undang-undang dalam memenuhi hak penyandang disabilitas untuk mengakses fasilitas pelayanan publik. Secara terukur, dampaknya dapat dievaluasi melalui peningkatan indeks kepuasan pengguna difabel setelah renovasi toilet dilakukan (Salsabila & Cipta Apsari, 2021).

c. Dampak Penyediaan Ruang Laktasi (V6)

Salah satu faktor penguat yang secara langsung memengaruhi optimalisasi pemanfaatan ruang laktasi di fasilitas publik adalah kualitas dukungan lingkungan sekitarnya. Pengadaan ruang laktasi di Stasiun Ngunut diyakini akan memberikan dampak positif yang terukur mengingat adanya korelasi kuat antara dukungan lingkungan transit dengan tingkat pemanfaatan fasilitas tersebut. Argumentasi ini sejalan dengan temuan riset Laksamana Caesar beserta tim keilmuan Kesehatan Masyarakat tahun 2019 yang membuktikan korelasi tersebut melalui perolehan nilai probabilitas 0,042. Dalam konteks pelayanan stasiun kereta api, indikator dukungan lingkungan diadaptasi menjadi kualitas kelengkapan fasilitas ruangan yang higienis privasi visual yang terjaga serta sikap proaktif petugas stasiun dalam memandu penumpang yang membawa balita.

Ketersediaan ruang laktasi yang memadai di Stasiun Ngunut otomatis menciptakan ekosistem perjalanan yang inklusif dan ramah anak sehingga memotivasi para ibu menyusui untuk memanfaatkan fasilitas tersebut dengan aman di tengah mobilitas perjalanannya. (Laksamana Caesar & Kesehatan Masyarakat, 2019).

d. Dampak Penyediaan Kanopi dan Overcapping Peron (V7)

Penambahan kanopi dan overcapping pada peron Stasiun Ngunut berdampak langsung pada perlindungan penumpang dari cuaca ekstrem. Bukti empiris dari stasiun lain di Indonesia menegaskan dampak nyata ketiadaan kanopi. Sejumlah penumpang berharap peron yang dibangun tidak hanya mampu menampung rangkaian kereta lebih panjang, tetapi juga memberikan kenyamanan saat menunggu, terutama saat hujan maupun cuaca panas. Kondisi serupa sangat mungkin dialami penumpang Stasiun Ngunut mengingat curah hujan di wilayah Tulungagung yang cukup tinggi. (Rachmadina & Setiawan, 2026).

Studi kenyamanan termal peron juga memberikan landasan ilmiah terhadap pentingnya elemen pelindung cuaca ini. Penelitian kenyamanan termal di peron Stasiun Manggarai menunjukkan bahwa tipologi peron yang langsung berhadapan dengan ruang luar menyebabkan radiasi matahari diterima secara langsung, sedangkan peron yang terlindungi menghasilkan kondisi yang lebih baik karena pembayang matahari mampu mereduksi radiasi yang diterima. Kanopi berfungsi sebagai pembayang sekaligus pelindung hujan yang secara termal meningkatkan kenyamanan penumpang secara terukur (Rahmania & Vidiyanti, 2019).

e. Dampak Penambahan Tinggi Peron (V7)

Peninggian peron merupakan rekomendasi yang memiliki dampak paling terukur karena berkaitan langsung dengan keselamatan dan kemudahan naik-turun kereta. Penelitian keselamatan stasiun juga mengidentifikasi kondisi peron yang tidak sejajar sebagai salah satu risiko utama. Penelitian di Stasiun Manggarai menunjukkan bahwa celah antara peron dan badan kereta yang lebar serta lantai peron dan lantai kereta yang tidak sejajar merupakan atribut dengan kinerja rendah menurut persepsi penumpang dan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api (Wardani et al., 2024).

Bukti dampak nyata peninggian peron terhadap kemudahan akses juga dapat dilihat dari pengalaman stasiun yang telah melakukan perbaikan serupa. Peninggian peron yang semula relatif rendah menjadi sejajar dengan lantai kereta sangat penting karena membantu penumpang terutama lansia, anak-anak, dan penyandang disabilitas untuk naik dan turun kereta dengan lebih mudah. Dampak ini terukur melalui penurunan insiden kecelakaan naik-turun kereta dan peningkatan kepuasan pada dimensi keselamatan dan kemudahan akses (BANYUMASEKSPRES.ID, 2026).

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,830 yang lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata kinerja sebesar 3,375, sehingga masih terdapat kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan. Hasil analisis IPA mengidentifikasi bahwa atribut-atribut seperti ketersediaan toilet difabel, guiding block, handrail, ruang laktasi, kapasitas ruang tunggu, dan jumlah tempat duduk berada pada Kuadran I sehingga menjadi prioritas utama perbaikan. Dengan merujuk PM 63 Tahun 2019 dan pedoman aksesibilitas, dirumuskan rekomendasi teknis konkret berupa penyediaan toilet difabel, pemasangan guiding block, pembangunan ramp dan handrail, penyediaan ruang laktasi, serta penyesuaian kapasitas ruang tunggu, tempat duduk, dan peron agar lebih sesuai dengan kebutuhan penumpang dan standar pelayanan minimum. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji aspek operasional lain seperti integrasi antarmoda, tarif, dan sistem informasi digital, serta melakukan evaluasi pasca-implementasi terhadap rekomendasi teknis yang diusulkan.

Referensi

1. Irfandi, A., Maria, T., Agusdini, C., Putra, K. H., & Sekartadji, R. (2025). CSI and IPA Methods for Analysizing Train Passenger Satisfaction at Sidoarjo Station. 4(1), 13–19.
2. BANYUMASEKSPRES.ID. (2026). Stasiun Maos Cilacap Dibenahi Untuk Kenyamanan Penumpang Kereta. BANYUMASEKSPRES.ID. <https://banyumasekspres.id/stasiun-maos-cilacap-dibenahi-untuk-kenyamanan-penumpang-kereta/>
3. Laksamana Caesar, D., & Kesehatan Masyarakat, J. (2019). Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Ruang Laktasi pada Ibu Menyusui yang Bekerja di Kementerian Keuangan RI 2019.

4. Rachmadina, R., & Setiawan, T. S. (2026, April 15). Peron Diperpanjang, Penumpang Stasiun Bogor Justru Soroti Minimnya Kanopi Sumber: [https://megapolitan.kompas.com/reaPeron diperpanjang penumpang stasiun bogor justru soroti minimnya kanopi](https://megapolitan.kompas.com/reaPeron%20diperpanjang%20penumpang%20stasiun%20bogor%20justru%20soroti%20minimnya%20kanopi). Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2026/04/15/08554151/peron-diperpanjang-penumpang-stasiun-bogor-justru-soroti-minimnya-kanopi>.
5. Rahmania, S. F., & Vidiyanti, C. (2019). Evaluasi Kenyamanan Termal Pada Peron Di Stasiun Kereta Commuter Jabodetabek Stasiun Manggarai Vitruvian, 8(2) 81. <https://doi.org/10.22441/vitruvian.2018.v8i2.004>.
6. Salsabila, S., & Cipta Apsari, N. (2021). Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas. 2(2), 180–192.
7. Sumiati, I., & Indrianie, M. (2024). Pelayanan Publik yang Inklusif Bagi Penyandang Tunanetra dalam Penggunaan Guiding Block di Kota Bandung. ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin, 2(2), 125–131. <https://doi.org/10.55681/armada.v2i2.1207>.
8. Tansya, S., Amida, R., Lestari, R. A., Saptaningtyas, R. S., & Wardi, L. H. S. (2024). Analisis Ketidaktersediaan Guiding Block serta Urgensinya Terhadap Penyandang Tunanetra Pada Area Pedestrian Udayana Di Mataram.
9. Saaty, T. L. (2008). *Decision Making for Leaders: The Analytical Hierarchy Process for Decisions in a Complex World*. Pittsburgh: RWS Publications.
10. Wardani, A., Irawan, M. Z., & Priyanto, S. (2024). Analisis Keselamatan dan Keamanan di Stasiun Kereta Api Manggarai Sebagai Simpul Konektivitas Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan Persepsi Penumpang.
11. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1210.
12. Puspitasari, M. D., Iswanto, A. P., & Wicaksono, A. (2023). Level of Quality of Service for Diesel Train of Surabaya–Sidoarjo Line Based on SERVQUAL Method. Jurnal Perkeretaapian Indonesia, 7(1). <https://doi.org/10.37367/jpi.v7i1.247>.
13. Ardiani, K. S., Roji, F. F., & Farisya, G. (2025). Analyzing Railway Passenger Satisfaction Using SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) for Tourism Purposes. LITERACY: International Scientific Journals of Social, Education, Humanities. <https://doi.org/10.56910/literacy.v4i2.2196>.
14. Budiarto, B. W., Priyanto, S., & Muthohar, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan PT Kereta Api Indonesia terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa pada Stasiun Cepu. Jurnal Perkeretaapian Indonesia, 5(1). <https://doi.org/10.37367/jpi.v5i1.155>.
15. Mentiring, B., Oktarina, D., & Dirangga, K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Stasiun Kereta Api Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan. Jurnal Komposit.