

**KAJIAN KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA OPERASIONAL PADA
STASIUN KERETA API PAUHLIMO KOTA PADANG**

*Dibuat guna memenuhi persyaratan untuk pengajuan Tugas Akhir Tingkat Strata Satu
Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota*

**OLEH :
Vella Zattira AM
1910015311001**

**Pembimbing :
Dr. Fidel Miro, S.E.,M.T**



**JURUSAN PERENCANAAN WILAYAH KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2026



FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

TANDA PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : VELLA ZATTIRA AM

NPM : 1910015311001

Judul Tugas Akhir : **Kajian Kualitas Pelayanan dan Kinerja Operasional Stasiun Kereta Api Pauhlima Kota Padang**

Padang, 4 Maret 2026
Disetujui Oleh :

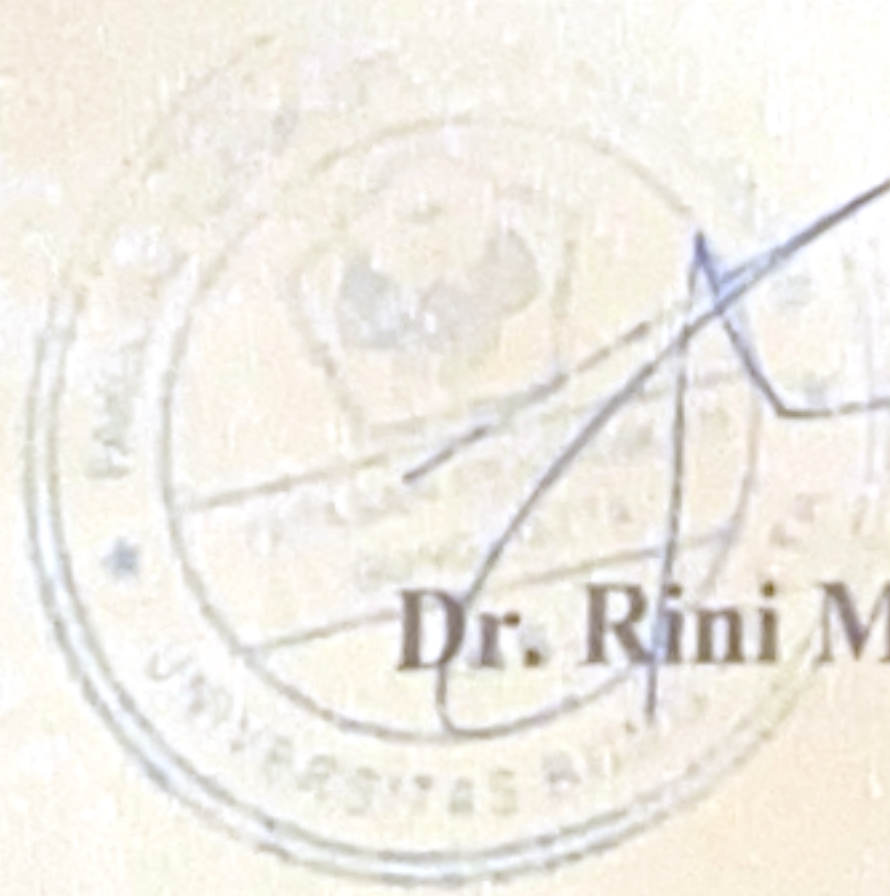
Pembimbing

Dr. Fidel Miro, S.E., M.T.

Disetujui Oleh :

Dekan

Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan



Dr. Rini Mulyani, ST., M.Sc (Eng)

Diketahui Oleh :

Ketua Program Studi

Prodi Perencanaan Wilayah Dan Kota

Dr. Harne Julianti Tou, S.T., M.T.

FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA

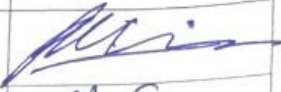
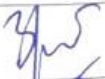
BERITA ACARA
UJIAN SKRIPSI MAHASISWA UNIVERSITAS BUNG HATTA

Pada hari ini, Selasa tanggal 3 bulan Februari tahun 2026 telah dilaksanakan ujian skripsi.

Nama Mahasiswa : **Vella Zattira AM**
NPM Mahasiswa : 1910015311001
Jurusan / Fakultas : Perencanaan Wilayah dan Kota / FTSP
Jenjang Program : S-I
Judul skripsi : Kajian Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Operasional Pada Stasiun Kereta Api Kota Padang (Studi Kasus Stasiun Pauh Lima Kota Padang)

Hasil Ujian : Lulus, dengan nilai **B+**

Ditetapkan di Padang
Tim Penguji :

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Pembimbing	Dr. Fidel Miro, S.E., M.T.	
Penguji I	Era Triana, S.T., M.Sc., Ph.D	
Penguji II	Ezra Aditia, S.T., M.Sc	

Diketahui Oleh

Dekan
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan



Dr. Rini Mulyani, S.T., M.Sc, (Eng)

Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota



Dr. Harne Julianti Tou, S.T., M.T

Kampus Proklamator I : Jl. Sumatera Uluak Karang Padang, 25133, Telp. (0751) 7051678-7052096,
Kampus Proklamator II : Jl. Bagindo Aziz Chan By Pass Aie Pacah Padang, Telp (0751) 463250
Kampus Proklamator III : Jl. Gajah Mada No.19, Olo Nanggalo, Padang 25143, Telp (0751) 7054257,
E-mail : sekretariat.rektor@bunghatta.ac.id, rektorat@bunghatta.ac.id, humas@bunghatta.ac.id

www.bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Stasiun kereta api memegang peranan krusial dalam jaringan transportasi yang secara langsung berkontribusi pada penyediaan layanan bagi para pelanggannya. Stasiun Pauh Lima Kota Padang sebagai stasiun kelas III mengalami perubahan fungsi dari stasiun barang menjadi stasiun penumpang sejak tahun 2022, sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja operasionalnya. Kajian ini dirancang untuk mengukur sejauh mana layanan di Stasiun Pauh Lima selaras dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 serta mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa.

Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi area perbaikan layanan yang paling mendesak berdasarkan pandangan para pengguna jasa. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk penelitian ini, dengan metode pengumpulan data yang mencakup observasi lapangan, dialog mendalam, studi dokumentasi, serta distribusi kuesioner kepada 100 orang pengguna jasa kereta api. Untuk mengevaluasi tingkat kinerja dan kepentingan enam aspek pelayanan yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan, dilakukan analisis data dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

Temuan studi mengindikasikan bahwa, secara umum pelayanan di Stasiun Pauh Lima telah memenuhi sebagian ketentuan Standar Pelayanan Minimum, meskipun demikian, terdapat beberapa atribut pelayanan masih memerlukan peningkatan. Analisis IPA mengidentifikasi, sejumlah atribut pelayanan yang terdapat dalam Kuadran A (area prioritas perbaikan), terutama aspek kenyamanan, kehandalan informasi jadwal, dan fasilitas pendukung bagi penumpang. Di sisi lain, atribut yang berada di Kuadran B, sudah baik dan perlu dipertahankan, khususnya pada aspek keselamatan dan keamanan.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas fasilitas fisik, kejelasan informasi pelayanan, serta optimalisasi pelayanan penumpang guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen stasiun dan PT Kereta Api Indonesia untuk menyempurnakan mutu layanan serta efisiensi operasional Stasiun Pauh Lima di Kota Padang.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis, Kualitas Pelayanan, Kinerja Operasional, Standar Pelayanan Minimum, Stasiun Pauh Lima.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya lah telah dapat di selesaikan laporan tugas akhir tentang **“Kajian Kualitas Pelayanan dan Kinerja Operasional Pada Stasiun Kereta api Pauhlina Kota Padang”**. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas dorongan dan dukungan yang telah diberikan dari semua pihak sehingga penyusunan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah di tententukan.

Dengan selesainya laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Penulis sangat berterima kasih kepada Keluarga penulis (Ibu, Ayah dan Adik) yang selalu memberikan dukungan baik secara moral, maupun materil, selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Tanpa dukungan ini, mungkin penulis tidak dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis sangat yakin dan percaya semua hal yang diusahakan dengan baik, pasti akan ada hasilnya.
2. Bapak Dr. Fidel Miro, M.T. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena sudah membimbing hingga saat ini.
3. Dr. Harnejulianti Tou, ST, MT selaku ketua jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Bung Hatta, penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas ilmu yang sudah diberikan selama perkuliahan
4. Ibu Era Triana S.T. M.Sc, Ph.D selaku penguji I dalam penelitian ini. Penulis mengucapkan terimakasih karena sudah memberi banyak masukan agar laporan penelitian ini lebih baik.
5. Bapak Ezra Aditia, S.T., M.Sc selaku pembimbing akademik penulis dan penguji II dalam sidang akhir. Penulis mengucapkan terimakasih karena sudah memberi banyak masukan agar laporan penelitian ini lebih baik.
6. Bapak Ir. Hamdi Nur, MTP selaku pembimbing akademik penulis dan penguji II dalam sidang pembahasan. Penulis mengucapkan terimakasih karena sudah memberi banyak masukan agar laporan penelitian ini lebih baik.
7. Dan teruntuk seluruh teman-teman terbaik saya (Khofifah, Iin, Ayu, Adellia dan Tasya) karena sudah mensupport saya hingga sejauh ini walaupun tugas akhir ini sulit dan berat bagi saya.

Alhamdulillah tugas akhir ini bisa penulis selesaikan dengan baik, walaupun penuh hambatan. Jika terdapat kekurangan dan kesalahan, penulis sangat terbuka dengan kritik dan saran dari pembaca. Guna menjadi perbaikan untuk kedepannya yang lebih baik. Akhir kata semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Februari 2026

Vella Zattira AM

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	3
1.3.1 Tujuan	3
1.3.2 Sasaran	3
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah.....	4
1.4.2 Ruang Lingkup Materi.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.2 Metode Analisis	10
1.6 Kerangka Berfikir	15
1.7 Sistematika Penulisan	18
1.8 Keluaran Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka	22
2.2 Stasiun Kereta Api	23
2.3 Klasifikasi Stasiun Kereta Api.....	24
2.4 Jenis Stasiun Kereta Api	26
2.5 Fungsi Stasiun Kereta Api	27
2.6 Kegiatan Stasiun Kereta Api.....	27
2.7 Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.....	28
2.8 Kinerja Operasional	30
2.9 Kualitas Pelayanan.....	31
2.10 Penelitian Terdahulu	32

BAB III GAMBARAN UMUM.....	35
3.1 Gambaran Umum Stasiun.....	35
3.1.1 Kondisi eksisting Stasiun Pauhlma	37
3.2 Metode Penelitian	37
3.3 Sumber Data	37
3.3.1 Data Primer	38
3.3.2 Data Sekunder	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Penentuan Populasi dan Sampel	40
3.5.1 Populasi dan Sampel Penumpukan Kereta Api	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Analisis dan Rekapitulasi Kinerja Pelayanan berdasarkan SPM.....	44
3.6.2 Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	45
3.7 Desain Survei	47
3.7.1 Desain Kuisisioner	47
3.7.2 Peralatan Survei.....	47
3.7.3 Waktu Pelaksanaan Survei	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan Stasiun.....	56
4.2 Analisis Standar Pelayanan Minimum (SPM) Stasiun	56
4.3 Analisis Importance Performance.....	57
4.3.1 Pengolahan Data.....	62
4.3.2 Importance Performance Analysis	62
4.4 Analisis tingkat kesesuaian kenyataan dan harapan pada kinerja operasional dan kualitas pelayanan di Stasiun Pauhlma	67
4.4.1 Penjabaran Atribut Dengan Diagram Kartesius.....	68
4.5 Prioritas Arahan Pengembangan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Stasiun.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Delinisasi Stasiun Pauhlima	5
Gambar 1.2 Diagram Kartesius	14
Gambar 1.3 Kerangka Berfikir	17
Gambar 3.1 Peta Administrasi Stasiun Pauhlima	36
Gambar 4.1 Presentase Usia Responden	58
Gambar 4.2 Presentase Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4.3 Presentase PekerjaanResponden	59
Gambar 4.4 Presentase Maksud Perjalanan.....	60
Gambar 4.5 Presentase Tujuan Perjalanan.....	61
Gambar 4.6 Presentase Intensitas Perjalanan.....	61
Gambar 4.7 Diagram Kartesius Stasiun Pauhlima.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Likert	12
Tabel 2.1 Jenis Stasiun Kereta Api	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Populasi Penumpang Stasiun	43
Tabel 3.2 Desain Survei	48
Tabel 4.1 Nilai Kuisioner dalam Kategori Harapan	63
Tabel 4.2 Nilai Kuisioner dalam Kategori Kenyataan.....	64
Tabel 4.3 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Stasiun Pauhlina.....	67
Tabel 4.4 Kuadran I Prioritas Perbaikan	70
Tabel 4.5 Kuadran II Pertahankan Prestasi Kinerja.....	72
Tabel 4.6 Kuadran III Peningkatan Bertahap.....	73
Tabel 4.7 Prioritas I	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sistem transportasi nasional Indonesia, kereta api menempati posisi strategis sebagai salah satu moda transportasi utama. Moda ini memiliki peran penting dalam melancarkan perpindahan masyarakat sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi. Tingginya tingkat urbanisasi serta meningkatnya kebutuhan akan sistem transportasi yang efisien menjadi latar belakang mengapa pengembangan perkeretaapian semakin diperhatikan, kereta api menjadi pilihan utama karena kemampuannya mengangkut penumpang dalam jumlah besar dengan biaya relatif terjangkau dan dampak lingkungan yang lebih rendah dibandingkan kendaraan pribadi. Namun, di balik potensinya yang besar, layanan kereta api masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kualitas pelayanan dan kinerja operasional stasiun. Stasiun kereta api sebagai titik utama interaksi antara penyedia jasa dan pengguna harus mampu memberikan pelayanan yang optimal agar dapat memenuhi harapan penumpang sebagai Pengguna jasa.

Di Sumatera Barat, Stasiun Pauh Lima menjadi salah satu simpul transportasi kereta api yang melayani rute regional maupun lokal, sehingga kualitas pelayanan dan kinerja operasionalnya sangat memengaruhi pengalaman pengguna jasa. Stasiun Pauh Lima merupakan stasiun kereta api yang terletak di daerah Limau Manis, Pauh, Padang, Sumatera Barat. Dengan ketinggian +90 meter di atas permukaan laut, stasiun ini termasuk dalam kelas III/kecil dan berada di Divisi Regional II Sumatera Barat.

Stasiun Pauh Lima awalnya berfungsi sebagai stasiun barang yang melayani pengiriman komoditas hasil bumi dan logistik di Sumatera Barat. Namun, seiring dengan perkembangan kota Padang dan tingginya kebutuhan mobilitas penduduk, terutama di kawasan Limau Manis yang menjadi pusat pendidikan (dengan kampus Universitas Andalas) dan

permukiman, stasiun ini dialihfungsikan menjadi stasiun penumpang komuter. Perubahan ini resmi dilakukan pada tahun 2022 sebagai bagian dari strategi PT KAI dalam mengoptimalkan aset perkeretaapian dan menyediakan alternatif transportasi massal yang terjangkau.

Pemerintah Indonesia, melalui Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) Angkutan Penumpang dengan Kereta Api, telah menetapkan sejumlah indikator kritis yang harus dipenuhi oleh setiap stasiun, meliputi aspek kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, ketersediaan fasilitas, dan kualitas pelayanan petugas. Standar ini menjadi acuan wajib bagi PT KAI dalam menjalankan operasional stasiun. Metode Importance Performance Analysis (IPA) dipilih dalam penelitian ini karena kemampuannya untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. IPA akan membantu mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh penumpang tetapi kinerjanya masih rendah, seperti kebersihan stasiun, kejelasan informasi, atau kecepatan respon petugas. Metode IPA membantu mengidentifikasi sejauh mana kinerja pelayanan pada setiap jenis fasilitas memengaruhi kepuasan Pengguna jasa dengan merujuk pada standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan kajian dengan topik "Kajian Kualitas Pelayanan dan Kinerja Operasional Stasiun Kereta Api Pauh Lima Kota Padang." Penelitian ini akan menggunakan Standar Pelayanan Minimum sebagai pedoman untuk mengevaluasi kondisi eksisting Stasiun Pauh Lima, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tentang kualitas pelayanan dan kinerja operasional Stasiun Kereta Api Pauhlma Padang, serta mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) Peraturan Menteri

Perhubungan No. 63 Tahun 2019 dan pendekatan Importance-Performance Analysis (IPA), rumusan masalah penelitian ini dirancang untuk menjawab tantangan operasional dan harapan pengguna. Berikut masalah yang sudah dirumuskan berdasarkan latar belakang diatas. Bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja operasional Stasiun Pauhlima Padang berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) No. 63 Tahun 2019?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan serta kinerja operasional Stasiun Kereta Api Pauhlima Padang dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

1.3.2 Sasaran

Sasaran dalam penelitian "Kajian Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan Stasiun Pauh Lima Kota Padang" dapat berfokus pada beberapa aspek yang ingin diidentifikasi, dievaluasi, dan diperbaiki. Berikut beberapa sasaran yang mungkin relevan untuk penelitian tersebut:

1. Mengidentifikasi kinerja operasional dan kualitas pelayanan dengan Standar Pelayanan Minimum yang berlaku.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan penumpang (pengguna jasa) berdasarkan hasil analisis Importance Performance.
3. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang termasuk kuadran A, B, C, D yang berkontribusi terhadap kepuasan atau ketidakpuasan.

Sasaran-sasaran tersebut dapat membantu dalam menyusun rencana penelitian yang terstruktur dan fokus berorientasi pada elemen-elemen penting untuk perbaikan kinerja dan layanan stasiun.

1.4 Ruang Lingkup

1.4.1 Ruang Lingkup Wilayah

Stasiun Pauh Lima adalah stasiun kereta api yang terletak di daerah Limau Manis, Pauh, Padang, Sumatera Barat. Dengan ketinggian +90 meter di atas permukaan laut, stasiun ini termasuk dalam kelas III/kecil dan berada di Divisi Regional II Sumatera Barat.

Pemberian nama stasiun ini, Pauh Lima, tampaknya berasal dari letaknya yang dekat dengan Jalan Alai Pauh V. Informasi ini memberikan gambaran mengenai sejarah atau ciri khas lokal yang diabadikan dalam nama stasiun. Berdasarkan data yang didapatkan, berikut adalah beberapa informasi tambahan mengenai Stasiun Pauh Lima:

- a. Lokasi: Jalan Alai Pauh V, Limau Manis, Pauh, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, 25162.
- b. Ketinggian: +90 meter di atas permukaan laut.
- c. Operator: Kereta Api Indonesia, termasuk dalam Divisi Regional II Sumatera Barat.
- d. Letak dari Pangkal: Stasiun Pauh Lima terletak pada kilometer 8+438 lintas Teluk Bayur-Bukit Putus-Indarung.
- e. Jumlah Peron: Stasiun ini memiliki satu peron sisi yang rendah.
- f. Jumlah Jalur: Terdapat empat jalur di Stasiun Pauh Lima, dengan dua jalur di antaranya merupakan sepur lurus.

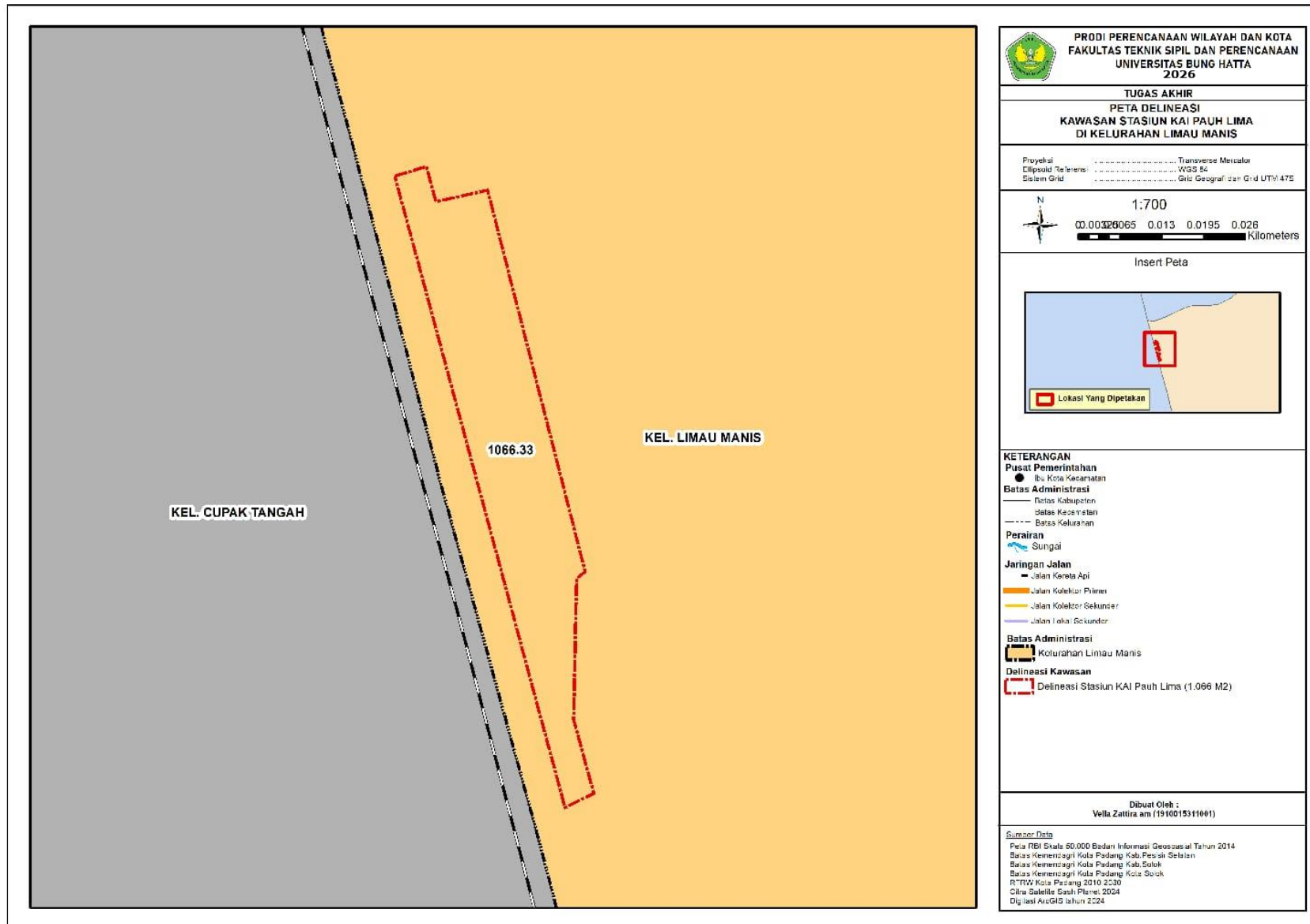
Informasi ini memberikan gambaran lebih lanjut mengenai karakteristik dan letak geografis Stasiun Pauh Lima.

Stasiun ini terletak pada Koordinat: 0.937878°S 100.435043°E. Dengan batas administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan
- Sebelah Barat berbatasan dengan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan
- Sebelah Timur berbatasan dengan

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Gambar 1.1** berikut ini.

Gambar 1.1 Deliniasi Stasiun Pauhlma



1.4.2 Ruang Lingkup Materi

Batasan atau ruang lingkup materi dalam penelitian "Kajian Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan Stasiun Pauh Lima Kota Padang" dapat dijelaskan untuk memfokuskan penelitian dan membuatnya lebih terarah. Ruang lingkup materi dalam penelitian "Kajian Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan Stasiun Pauh Lima Kota Padang" melibatkan berbagai aspek yang relevan dengan evaluasi stasiun tersebut. Dalam hal ini, ruang lingkup materi dapat mencakup:

Penelitian ini akan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (KAI) dan regulasi terkait, seperti Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 29 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Angkutan Penumpang dengan Kereta Api. Beberapa indikator SPM yang akan dievaluasi meliputi:

- Ketepatan waktu (persentase kedatangan/keberangkatan sesuai jadwal).
- Ketersediaan fasilitas stasiun (kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, toilet, informasi jadwal, dan aksesibilitas difabel).
- Keamanan dan keselamatan (penjagaan stasiun, sistem pemantauan CCTV, dan prosedur evakuasi darurat).
- Responsivitas petugas (kecepatan pelayanan, keramahan, dan penanganan keluhan).
- Analisis Kinerja Penting (Importance Performance) adalah teknik yang dimanfaatkan untuk menilai efektivitas layanan melalui dua aspek: signifikansi atribut layanan bagi konsumen dan performa sejati dari layanan itu sendiri. Teknik ini berperan dalam menemukan sektor-sektor yang memerlukan peningkatan.

- Kualitas Pelayanan : Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang dianggap paling penting oleh penumpang dan bagaimana kinerja stasiun dalam memenuhi dimensi tersebut.
- Kinerja Operasional : Mengevaluasi aspek-aspek operasional yang berpengaruh pada pengalaman penumpang, seperti ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan.
- Kepuasan Penumpang : Mengidentifikasi sejauh mana penumpang merasa puas dengan layanan yang diberikan, serta elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

Ruang lingkup materi ini mencakup berbagai dimensi penelitian untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang kondisi dan kualitas pelayanan stasiun.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian berupa pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang menggunakan angka-angka untuk menganalisis data atau objek yang sedang diteliti. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat menghasilkan informasi yang terstruktur terkait dengan populasi atau sampel tertentu.

Metode deskriptif adalah suatu cara dalam penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari sekelompok individu, benda, situasi, pola pemikiran, atau kejadian yang terjadi saat ini. Sasaran dari metode deskriptif ialah untuk menggambarkan fakta, karakteristik, dan interaksi antara fenomena yang diteliti dengan cara yang sistematis, terkini, dan tepat. Dengan demikian, penelitian ini akan menyajikan suatu penjelasan yang jelas dan rinci tentang objek yang diteliti dengan memanfaatkan data kuantitatif.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan Data merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian, sering kali melalui instrumen seperti kuisisioner, observasi, dokumentasi, dan metode lainnya yang langsung terlibat dalam pengambilan data tanpa melibatkan media buku atau tulisan orang lain. Sebaliknya, data sekunder merujuk pada data yang diperoleh dari sumber lain melalui media seperti buku, jurnal, atau laporan yang telah ada. Berikut ini metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini :

a. Kuisisioner

Kuesioner disusun dengan pertanyaan yang dirancang untuk menggali informasi mengenai kepuasan penumpang terhadap berbagai atribut pelayanan, seperti kebersihan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Dalam proses distribusinya, kuesioner akan disebarakan kepada penumpang yang menggunakan layanan stasiun, baik secara langsung di lokasi stasiun maupun melalui platform digital untuk menjangkau lebih banyak responden.

Data yang diperoleh dari kuesioner akan bersifat kuantitatif, sehingga memungkinkan analisis yang mendalam menggunakan metode statistik. Selain itu, kuesioner juga dilengkapi dengan pertanyaan terbuka yang memberi kesempatan kepada penumpang untuk memberikan umpan balik kualitatif, sehingga memperkaya data yang dikumpulkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan penumpang serta area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan di stasiun.

Survei kuesioner terstruktur akan dilakukan terhadap 100 penumpang stasiun yang dipilih secara acak (accidental sampling) dengan kriteria minimal menggunakan stasiun sekali dalam sebulan. Kuesioner ini dirancang menggunakan skala Likert 1-5 untuk mengukur dua aspek krusial:

(1) Kinerja aktual pelayanan stasiun berdasarkan indikator-indikator dalam SPM No. 63 Tahun 2019 seperti kebersihan toilet, ketepatan jadwal, dan ketersediaan informasi; serta

(2) Tingkat harapan masing-masing atribut pelayanan menurut persepsi pengguna. Instrumen kuesioner akan disebarkan melalui bentuk cetak untuk menjangkau responden yang kurang familiar dengan teknologi, seperti lansia.

b. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di Stasiun Pauhlima Padang untuk menilai kondisi fisik dan fasilitas yang ada. Peneliti mengamati aspek-aspek seperti kebersihan, aksesibilitas, dan kenyamanan ruang tunggu, yang merupakan elemen penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Dengan pengamatan langsung, peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terungkap melalui metode lain.

- **Alat:** Checklist berbasis **SPM No. 63/2019**.
- **Prosedur:**
 - Observasi dilakukan **3 hari berturut-turut** (weekday-weekend) oleh peneliti.
 - Dokumentasi foto sebagai bukti visual.

Peneliti melakukan pengamatan terstruktur menggunakan checklist SPM untuk menilai kesesuaian fasilitas fisik dengan standar regulasi.

c. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data sekunder dari berbagai sumber terkait, seperti laporan kinerja stasiun, catatan pengaduan penumpang, dan data operasional. Data ini berfungsi untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara, serta memberikan konteks yang lebih luas mengenai kinerja operasional stasiun. Dengan menggabungkan ketiga metode ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis yang komprehensif dan rekomendasi yang lebih tepat untuk perbaikan kualitas pelayanan di Stasiun Pauhlima Padang.

1.5.2 Metode Analisis

Analisis data dalam penelitian tentang Stasiun Pauh Lima bisa dilakukan dengan berbagai metode, tergantung pada jenis data yang dikumpulkan dan pertanyaan penelitian yang diajukan. Berikut ini beberapa cara umum yang bisa digunakan untuk menganalisis data penelitian:

a. Standar Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api

Standar Pelayanan Minimum (SPM) menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019 berarti sebagai tolok ukur dasar dari pelayanan yang harus disediakan oleh penyedia jasa untuk melayani Pengguna jasa. Kinerja pelayanan yang memuaskan, cepat, mudah, dapat dijangkau, dan terukur bisa diwujudkan dengan adanya pedoman peraturan yang berfungsi sebagai referensi untuk menilai kualitas pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 63 Tahun 2019, layanan dibagi menjadi enam kategori, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Setiap kategori layanan ini mencakup beberapa sub-kategori pelayanan. Pemenuhan setiap elemen yang ada dalam standar kinerja pelayanan dapat mendukung tingkat kepuasan Pengguna jasa di stasiun kereta api. Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM 63 Tahun 2019 dapat ditemukan pada Lampiran 1, yang merupakan Tabel 1-1.

b. Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode Analisis Penting Prestasi (IPA) adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Metode ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan, yang diukur berdasarkan tingkat harapan dan bagaimana layanan itu dijalankan (Supranto, 2011). Dalam konteks penelitian ini, IPA dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan Pengguna jasa terhadap berbagai aspek kinerja pelayanan, seperti keselamatan, keamanan,

kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Analisis ini membantu dalam mengidentifikasi area di mana peningkatan kualitas pelayanan dapat diarahkan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Penelitian ini memanfaatkan skala Likert sebagai metode untuk mengukur sikap para responden terhadap variabel yang sudah ditentukan. Skala Likert adalah sebuah cara pengukuran yang diterapkan untuk menilai sikap, pandangan, serta persepsi individu atau kelompok terkait fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Ada beberapa teknik dalam pengukuran sikap, di antaranya adalah:

1. Pengukuran dengan skala: Langsung menilai sikap responden menggunakan skala yang dihasilkan menjadi skala sikap.

2. Pengukuran melalui penilaian: Mengambil informasi mengenai sikap dengan meminta opini atau evaluasi dari para ahli yang mendalami sikap individu terkait.

3. Metode tidak langsung: Mencatat sikap secara tidak langsung dengan mengamati perubahan sikap atau pandangan dari individu tersebut.

Dalam skala Likert, responden memberikan jawaban terhadap pernyataan-pernyataan dengan gradasi yang mencakup rentang dari sangat negatif hingga sangat positif. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis tingkat harapan dan kepuasan terhadap berbagai aspek kinerja pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 1.1** berikut.

Tabel 1.1 Skala Likert

Angka	Kinerja (X)	Harapan (Y)
1	Sangat Tidak Memuaskan (STM)	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Memuaskan (TM)	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Memuaskan (CM)	Cukup Penting (CP)
4	Memuaskan (M)	Penting (P)
5	Sangat Memuaskan (SM)	Sangat Penting (SP)

Sumber : Sugiyono, 2019

Diagram kartesius Analisis Kinerja dan Pentingnya (IPA) dipakai untuk mengukur dan menggambarkan sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Diagram ini terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan secara vertikal pada titik (x, y), di mana x merepresentasikan rata-rata nilai penilaian kinerja, dan y adalah rata-rata nilai harapan dari pengguna layanan.

Analisis IPA (Importance-Performance Analysis) membantu organisasi atau penyedia layanan dalam memahami aspek mana yang perlu ditingkatkan, dipertahankan, dikurangi, atau dioptimalkan berdasarkan persepsi dan harapan Penumpang. Setelah melakukan evaluasi terhadap kesesuaian antara kinerja layanan dengan ekspektasi yang ada, langkah selanjutnya adalah memvisualisasikan hasil tersebut dalam bentuk diagram kartesius. Nilai rata-rata kinerja layanan (X) akan menunjukkan aspek tersebut pada sumbu x di diagram kartesius, sedangkan tingkat harapan (Y) akan mencerminkan aspek itu pada sumbu y di diagram kartesius. Untuk menetapkan lokasi masing-masing atribut di diagram kartesius, digunakan Persamaan 1.1 dan Persamaan 1.2 yang tertera di bawah ini.

$$\dots\dots\dots(1.1)$$

dan,

$$\dots\dots\dots(1.2)$$

dengan,

$\bar{X}$ = rata-rata tingkat kinerja pelayanan,

$\bar{Y}$ = rata-rata tingkat harapan, dan

n = jumlah responden

Diagram kartesius terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua garis tegak lurus ($\bar{X}$, $\bar{Y}$) yang saling berpotongan. Garis $\bar{X}$ mewakili rerata nilai rata-rata tingkat kinerja pelayanan, sementara garis $\bar{Y}$ menunjukkan rerata nilai rata-rata tingkat harapan. Persamaan yang digunakan untuk menghitung adalah Persamaan 1.3 dan Persamaan 1.4 berikut

$$\dots\dots\dots(1.3)$$

dan,

$$\dots\dots\dots(1.4)$$

dengan,

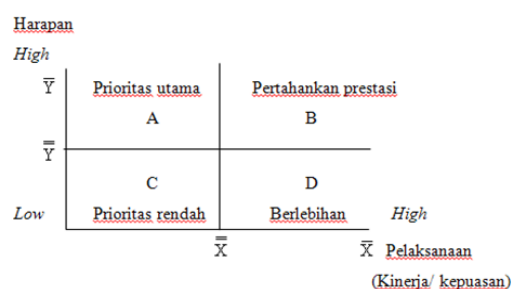
$\bar{X}$ = rerata dari rata-rata tingkat kinerja pelayanan,

$\bar{Y}$ = rerata dari rata-rata tingkat harapan, dan

K = jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan Pengguna jasa

Batas pada diagram kartesius ditentukan oleh hasil perhitungan rerata-rata. Rerata dari tingkat kinerja ($\bar{X}$) digunakan sebagai batas untuk sumbu x, sementara rerata dari tingkat harapan ($\bar{Y}$) menjadi batas untuk sumbu y. Setiap atribut kemudian dijelaskan dan dibagi menjadi empat bagian di dalam diagram kartesius. Fungsi masing-masing kuadran dalam diagram tersebut menjelaskan tingkatan dari setiap atribut. Untuk itu dapat dilihat pada **Gambar 1.2** sebagai berikut.

Gambar 1.2 Diagram Kartesius



Sumber : Supranto, 2011

- Kuadran A (Prioritas Utama / Concentrate Here)

Kuadran A memuat elemen-elemen pelayanan yang diharapkan sangat tinggi oleh pengguna, namun realisasi kinerjanya masih minim. Situasi ini mencerminkan adanya celah signifikan antara apa yang diharapkan dan kinerja yang terjadi, sehingga hal-hal dalam kuadran ini perlu menjadi fokus utama untuk perbaikan. Jika tidak segera diatasi, elemen-elemen dalam kuadran ini dapat berisiko menurunkan tingkat kepuasan pengguna dengan drastis. Oleh karena itu, diperlukan intervensi manajerial yang cepat dan terfokus, baik melalui peningkatan fasilitas, sistem pelayanan, maupun kompetensi sumber daya manusia.

- Kuadran B (Pertahankan Prestasi / Keep Up the Good Work)

Kuadran B mencakup atribut pelayanan yang dianggap sangat penting oleh pengguna dan telah memiliki kinerja yang tinggi. Atribut-atribut dalam kuadran ini menunjukkan bahwa penyelenggara layanan telah mampu memenuhi bahkan mendekati harapan pengguna. Strategi yang tepat untuk kuadran ini adalah mempertahankan dan menjaga konsistensi kinerja, karena aspek-aspek tersebut merupakan kekuatan utama dan keunggulan pelayanan. Selain itu, atribut pada kuadran ini dapat dijadikan benchmark bagi pengembangan aspek pelayanan lainnya.

- Kuadran C (Prioritas Rendah / Low Priority)

Kuadran C berisi atribut yang memiliki tingkat harapan relatif rendah di mata pengguna dan kinerjanya juga belum optimal. Meskipun demikian, atribut dalam kuadran ini tidak memerlukan perbaikan segera, karena dampaknya terhadap kepuasan pengguna tidak terlalu signifikan. Perbaikan dapat dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya. Namun, atribut dalam kuadran ini tetap perlu

diperhatikan agar tidak mengalami penurunan kualitas yang dapat memengaruhi persepsi pengguna di masa mendatang.

- Kuadran D (Berlebihan / Possible Overkill)

Kuadran D menunjukkan atribut pelayanan yang berjalan baik, tetapi tidak disukai oleh pengguna. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi pemborosan sumber daya, karena upaya yang diberikan tidak sebanding dengan tingkat harapan atribut tersebut. Strategi yang dapat dilakukan adalah mengalokasikan kembali sumber daya dari atribut di kuadran ini ke atribut yang berada di Kuadran A, sehingga pengelolaan pelayanan menjadi lebih efisien dan tepat sasaran.

1.6 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini berfokus pada mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja operasional di Stasiun Pauhlima Padang. Penelitian ini berusaha untuk memahami hubungan antara atribut pelayanan yang diberikan dan kepuasan penumpang. Dalam konteks ini, beberapa faktor kunci diidentifikasi sebagai elemen penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna jasa terutama penumpang.

Dengan memahami bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan.

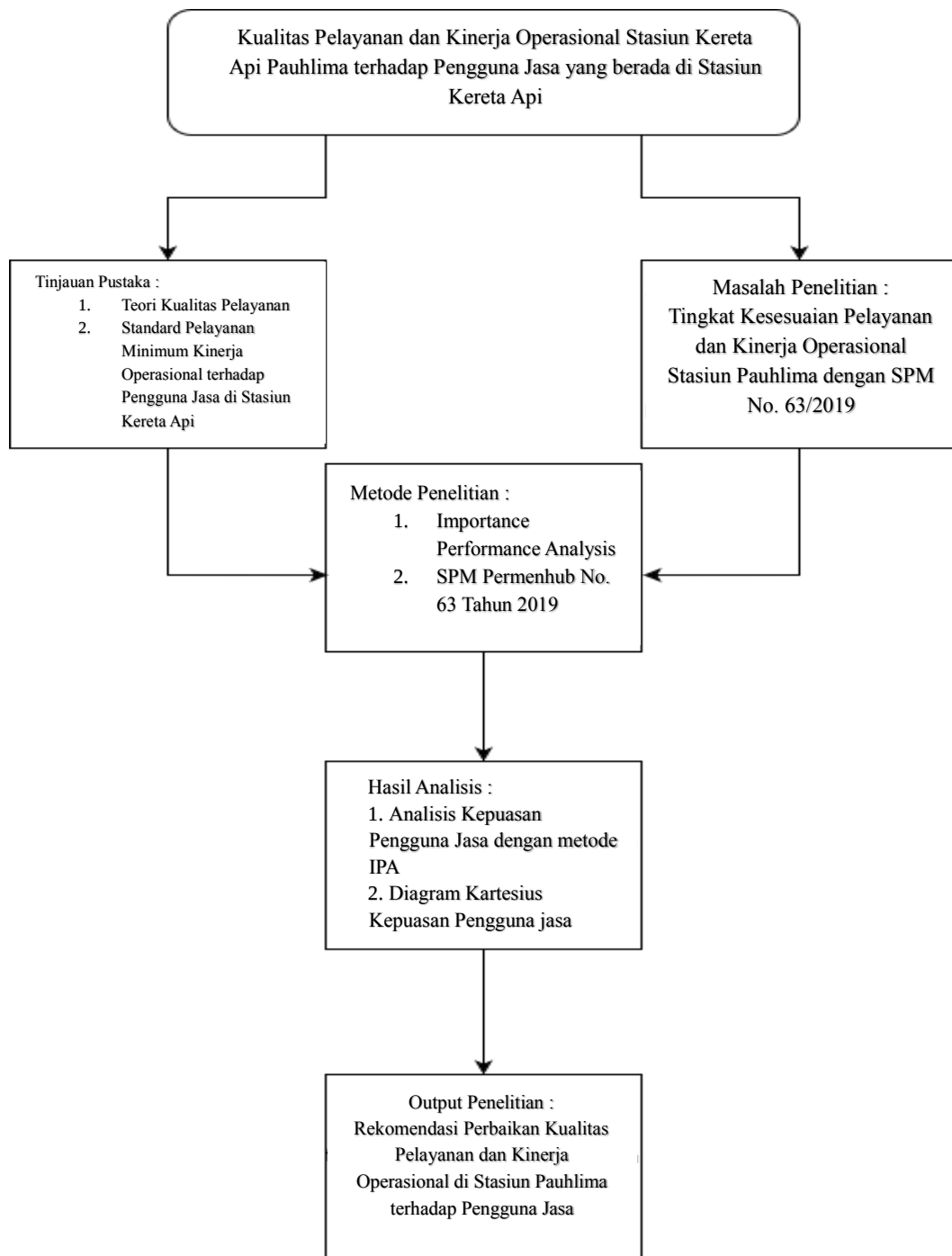
Selanjutnya, Penelitian ini akan memeriksa data dari survei, wawancara, dan pengamatan untuk memahami secara menyeluruh tentang tingkat pelayanan yang diberikan. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan saran jelas untuk meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan penumpang di Stasiun Pauhlima Padang.

Dengan demikian, kerangka berpikir ini tidak hanya memberikan arah bagi penelitian, tetapi juga berfungsi sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan yang efektif bagi peningkatan kualitas pelayanan di stasiun.

Kerangka berpikir ini mengintegrasikan berbagai variabel yang terkait dengan kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Selain itu, aspek kinerja operasional juga menjadi fokus, termasuk ketepatan waktu, efisiensi, dan aksesibilitas. Dengan mengidentifikasi hubungan antara harapan penumpang terhadap atribut pelayanan dan kinerja aktual yang diberikan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai area yang perlu diperbaiki.

Melalui kerangka berpikir ini, Peneliti bisa membuat saran yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Pauhlima Padang, sehingga membuat penumpang lebih puas dan meningkatkan kinerja operasional stasiun secara keseluruhan. Dengan demikian, kerangka berpikir ini tidak hanya berfungsi sebagai panduan, tetapi juga sebagai alat untuk menganalisis dan mengevaluasi data yang diperoleh selama penelitian.

Gambar 1.3 Kerangka Berfikir



Penjelasan Kerangka Berfikir

1. Masalah Penelitian:

Fokus utama penelitian adalah pada kualitas pelayanan dan kinerja operasional di Stasiun Pauhlima Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam pelayanan kepada penumpang dan kinerja operasional stasiun.

2. Tinjauan Pustaka:

Tahap ini mencakup kajian teori tentang kualitas pelayanan, serta pengenalan terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) No. 63 Tahun 2019. SPM ini menjadi acuan dalam mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

3. Metodologi Penelitian:

Penelitian ini menggunakan metode Importance-Performance Analysis (IPA), yang mengukur pentingnya berbagai atribut pelayanan dibandingkan dengan kinerja aktual yang dirasakan oleh penumpang. Selain itu, survei kepuasan penumpang dan audit fasilitas dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

4. Hasil Penelitian:

Hasil penelitian akan mencakup analisis kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan standar yang ditetapkan dalam SPM. Ini juga termasuk indeks kepuasan pengguna jasa yang menunjukkan area-area yang membutuhkan perhatian lebih, serta penilaian terhadap aksesibilitas fasilitas yang ada.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, pernyataan masalah, tujuan dan sasaran, cakupan penelitian, metode penelitian, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI LITERATUR

Bab ini berisi peninjauan pustaka mengenai berbagai teori yang terkait analisis mengenai kinerja jalan yang digunakan dalam penelitian ini

BAB III GAMBARAN UMUM KAWASAN STUDI

Pada bab ini akan dijelaskan secara umum mengenai kondisi yang ada di dalam kawasan studi, yang mencakup berbagai aspek.

BAB IV ANALISIS KINERJA OPERASIONAL DAN KUALITAS PELAYANAN STASIUN KERETA API

Dalam bab ini menjelaskan tentang pemaparan analisis terhadap data yang sudah ditemukan di stasiun kereta api. Analisis dilakukan dalam variable Kinerja Operasional dan Pelayanan Stasiun

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang temuan dari hasil analisis dalam bentuk kesimpulan dan rekomendasi

1.8 Keluaran Penelitian

Hasil dari penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kinerja operasional di Stasiun Pahlima Padang diharapkan dapat memberikan beberapa output penting sebagai berikut:

1. Profil Kepuasan Pengguna jasa:

Menyajikan data mengenai tingkat kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa terhadap berbagai atribut pelayanan, seperti kebersihan, kecepatan pelayanan, dan aksesibilitas. Profil ini akan menunjukkan area yang sudah memenuhi harapan pengguna jasa serta area yang perlu diperbaiki.

2. Analisis Kinerja Operasional:

Menghasilkan evaluasi kinerja operasional stasiun berdasarkan kriteria yang ditetapkan dalam SPM No. 63 Tahun 2019. Ini mencakup

aspek seperti ketepatan waktu, fasilitas yang tersedia, dan kualitas layanan secara keseluruhan.

3. Analisis Kesesuaian Standar:

Penelitian menunjukkan bahwa banyak aspek fisik dan operasional di Stasiun Pauhlina Padang belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan oleh Permenhub No. PM 63 Tahun 2019 dan Permen PUPR No. 14 Tahun 2021. Misalnya, lebar peron yang diukur hanya sekitar 2,8 meter, sementara standar minimal adalah 3 meter.

4. Kualitas Pelayanan:

Hasil survei terhadap penumpang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di stasiun, termasuk keandalan dan daya tanggap petugas, masih perlu ditingkatkan. Banyak penumpang merasa bahwa informasi yang diberikan tidak selalu akurat dan tepat waktu.

5. Identifikasi Atribut Penting:

Menentukan karakteristik layanan yang diharapkan tinggi tetapi tidak memenuhi kinerja yang memadai dengan menggunakan analisis Importance-Performance Analysis (IPA). Ini akan mendukung manajemen stasiun dalam menetapkan urutan prioritas untuk perbaikan.

6. Rekomendasi Perbaikan:

Menyusun rekomendasi yang spesifik dan praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja operasional. Rekomendasi ini akan berfokus pada aspek-aspek yang paling mempengaruhi kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa.

- Dokumentasi Data: Peningkatan fasilitas fisik, seperti peron dan ruang tunggu.
- Pelatihan intensif untuk petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.
- Pengadaan sistem informasi yang lebih efektif untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada penumpang.

Menyediakan dokumentasi lengkap mengenai data yang diperoleh selama penelitian, termasuk survei, wawancara, dan observasi. Data ini akan menjadi referensi penting untuk penelitian lebih lanjut dan pengambilan keputusan di masa mendatang.

7. Kontribusi Terhadap Kebijakan:

Memberikan masukan yang berharga bagi pengambil kebijakan di sektor transportasi, terutama dalam konteks peningkatan kualitas layanan publik di stasiun kereta api.

Dengan output-output tersebut, diharapkan hasil studi ini mampu memberikan sumbangan yang penting dalam memperbaiki mutu layanan di Stasiun Pauhlima Padang dan juga menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengguna jasa.