

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap kinerja operasional dan kualitas pelayanan di Stasiun Pauhlma, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional dan kualitas pelayanan di Stasiun Pauhlma menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa secara umum stasiun telah memenuhi sebagian besar Standar Pelayanan Minimum (SPM), khususnya pada aspek keselamatan dasar dan operasional. Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan mencapai 92,57%, yang menunjukkan bahwa pelayanan stasiun secara umum telah mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah aspek kritis yang memerlukan perbaikan, terutama pada fasilitas keselamatan, keamanan, dan aksesibilitas.

Hasil pemetaan IPA menunjukkan adanya tiga kelompok prioritas pengembangan. Kuadran I sebagai prioritas utama mencakup delapan aspek dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, seperti kelengkapan P3K, APAR, CCTV, pencahayaan, pemeriksaan keamanan, fasilitas pengisian daya, integrasi antarmoda, serta informasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Dalam perspektif Perencanaan Wilayah dan Kota, kondisi ini menegaskan bahwa Stasiun Pauhlma belum sepenuhnya berfungsi optimal sebagai simpul transportasi perkotaan yang aman, inklusif, dan terintegrasi. Oleh karena itu, intervensi perencanaan diperlukan untuk memperkuat fungsi stasiun sebagai bagian dari sistem jaringan transportasi wilayah.

Kuadran II mencerminkan aspek-aspek pelayanan yang telah berkinerja baik dan dianggap penting oleh pengguna, seperti ketepatan

waktu kereta api, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi, serta pelayanan kelompok khusus. Aspek-aspek ini perlu dipertahankan sebagai standar pelayanan dan dijadikan benchmark dalam pengembangan simpul transportasi lainnya. Sementara itu, aspek-aspek pada Kuadran III menunjukkan perlunya peningkatan bertahap dengan mempertimbangkan efisiensi alokasi sumber daya, sejalan dengan prinsip perencanaan yang adaptif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan Stasiun Pahlima tidak hanya bersifat teknis operasional, tetapi juga merupakan bagian dari proses perencanaan fasilitas publik dalam sistem transportasi perkotaan. Pendekatan bertahap melalui program jangka pendek, menengah, dan panjang mencerminkan prinsip perencanaan wilayah dan kota yang menekankan efisiensi, prioritas, dan keberlanjutan. Fokus utama pengembangan diarahkan pada peningkatan keselamatan, keamanan, aksesibilitas, serta integrasi antarmoda sebagai fondasi penguatan sistem transportasi perkotaan yang berorientasi pada pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Stasiun Pahlima:

A. Saran bagi Pemerintah dan Instansi Terkait

- **Saran untuk Pengelola Stasiun dan Pemangku Kepentingan**

Pengelola stasiun perlu memprioritaskan peningkatan delapan aspek kritis yang berada pada Kuadran I, khususnya yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, dan aksesibilitas. Langkah yang disarankan meliputi penambahan dan pemeliharaan rutin fasilitas P3K dan APAR, optimalisasi sistem CCTV dan pencahayaan, peningkatan prosedur pemeriksaan keamanan, penyediaan fasilitas pengisian daya, serta penguatan informasi dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Upaya

ini penting untuk memastikan stasiun berfungsi optimal sebagai simpul transportasi perkotaan yang aman dan inklusif.

Selain itu, aspek-aspek pelayanan yang telah berkinerja baik pada Kuadran II perlu dipertahankan melalui pemeliharaan fasilitas dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta dijadikan sebagai standar pelayanan (benchmark) dalam pengembangan stasiun kereta api lainnya. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip perencanaan fasilitas publik yang menekankan konsistensi kualitas layanan.

B. Saran bagi Akademisi

● **Saran dalam Perspektif Perencanaan Wilayah dan Kota**

Dalam konteks Perencanaan Wilayah dan Kota, pengembangan Stasiun Pauhlma perlu diintegrasikan ke dalam sistem transportasi kota secara menyeluruh. Perencanaan peningkatan fasilitas stasiun hendaknya mempertimbangkan keterhubungan antarmoda, kemudahan akses pejalan kaki, serta penyediaan ruang yang ramah bagi kelompok rentan. Hal ini sejalan dengan konsep simpul transportasi sebagai elemen strategis dalam jaringan transportasi wilayah.

Pemerintah daerah dan instansi terkait disarankan untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan rencana pengembangan transportasi perkotaan, termasuk penguatan peran stasiun sebagai pusat pelayanan transportasi yang mendukung mobilitas berkelanjutan.

● **Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengombinasikan metode IPA dengan pendekatan spasial, seperti analisis jaringan transportasi atau pemetaan aksesibilitas wilayah, sehingga hasil kajian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan Stasiun Pauhlma dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, tidak hanya memenuhi standar minimum, tetapi juga menjadi contoh stasiun yang nyaman, aman, dan inklusif bagi seluruh pengguna.

C. Saran bagi Masyarakat (sosial)

5.3 REKOMENDASI STRATEGIS

Program peningkatan kualitas pelayanan Stasiun Pauhlina disusun berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), khususnya pemetaan atribut pelayanan ke dalam Kuadran I, II, dan III. Penyusunan program dilakukan secara bertahap dalam jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang agar upaya peningkatan pelayanan dapat dilaksanakan secara realistis, terarah, dan berkelanjutan sesuai dengan prioritas permasalahan yang ditemukan di lapangan.

Tabel 5.1 Jangka Waktu Perbaikan

No	Jangka Waktu	Program Utama	Fokus Kegiatan
1	Jangka Pendek (0–6 bulan)	Perbaikan aspek kritikal pelayanan	a. Fokus pada perbaikan 8 atribut kritikal yang berada pada Kuadran I b. Alokasi anggaran khusus untuk pengadaan fasilitas darurat seperti APAR, kotak P3K, dan rambu keselamatan c. Pelatihan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan
2	Jangka Menengah (6–12 bulan)	Pemantapan dan peningkatan bertahap	a. Pemeliharaan fasilitas yang telah memiliki kinerja baik (Kuadran II) b. Peningkatan atribut pelayanan pada Kuadran III secara bertahap c. Pengembangan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi
3	Jangka Panjang (1–2 tahun)	Pengembangan berkelanjutan	a. Digitalisasi layanan stasiun untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan pengguna b. Pengembangan infrastruktur stasiun yang berkelanjutan dan ramah pengguna c. Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM secara berkelanjutan

Melalui penerapan program peningkatan pelayanan secara bertahap ini, diharapkan kualitas pelayanan Stasiun Pauhlina dapat meningkat secara signifikan dan berkelanjutan. Program jangka pendek diarahkan untuk menyelesaikan permasalahan kritikal yang paling berdampak terhadap kepuasan pengguna, sementara program jangka menengah dan panjang berfokus pada pemantapan kinerja serta pengembangan layanan menuju sistem pelayanan stasiun yang lebih modern, inklusif, dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Berdasarkan hasil analisis Importance–Performance Analysis (IPA), arahan pengembangan kualitas pelayanan Stasiun Pauhlma dapat dikelompokkan ke dalam tiga prioritas utama yang sejalan dengan prinsip perencanaan wilayah dan kota, khususnya dalam pengelolaan simpul transportasi. Prioritas pertama adalah perbaikan segera terhadap delapan aspek kritikal yang berada pada Kuadran I, yaitu aspek-aspek dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah. Aspek tersebut didominasi oleh elemen keselamatan, keamanan, dan aksesibilitas, seperti fasilitas P3K, APAR, CCTV, pencahayaan stasiun, pemeriksaan keamanan, fasilitas pengisian daya, integrasi antarmoda, serta penyediaan informasi bagi penyandang disabilitas. Dalam konteks PWK, kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan fungsi stasiun sebagai simpul pelayanan publik yang aman, inklusif, dan terintegrasi dalam sistem transportasi perkotaan.

Prioritas kedua diarahkan pada pemertahanan kinerja aspek-aspek di Kuadran II yang telah menunjukkan kinerja tinggi dan dinilai penting oleh pengguna, seperti ketepatan waktu kereta api, keamanan, kenyamanan ruang tunggu, kejelasan informasi, serta pelayanan kelompok khusus. Aspek-aspek ini mencerminkan kualitas pelayanan dasar simpul transportasi yang telah berjalan baik dan perlu dipertahankan sebagai standar pelayanan minimum serta dijadikan benchmark dalam pengembangan stasiun lain dalam jaringan wilayah.

Sementara itu, prioritas ketiga berupa peningkatan bertahap terhadap aspek-aspek di Kuadran III yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif lebih rendah. Perbaikan dilakukan secara selektif dan bertahap dengan mempertimbangkan efisiensi alokasi sumber daya, sejalan dengan prinsip perencanaan yang adaptif dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, arahan pengembangan Stasiun Pauhlma menegaskan pentingnya pendekatan bertahap dalam perencanaan simpul transportasi, dengan fokus utama pada peningkatan keselamatan, keamanan,

aksesibilitas, dan integrasi antarmoda sebagai fondasi penguatan sistem transportasi perkotaan yang berkelanjutan dan berorientasi pada pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep, dan Indikator*. Yogyakarta: Zanafa Publishing.
- Arianto. 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aria & Atik. 2018. *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Aulia, R., & Setyadi, R. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Tigaraksa Kabupaten Tangerang*.
- Budi, H., Kuncoro, B., Intari, D. E., & Mahendra, F. A. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak-Banten*. In Jurnal Fondasi (Vol. 9).
- Chairi, M., Purba, W., & Putri, V. N. (2019). Civil Engineering Collaboration, Volume 4 Nomor 2 32 *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Simpang Haru, Kota Padang*.
- Dafa Yhuro Aqsalvian. (2023). *Evaluasi Kinerja Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api Lempuyangan Kota Yogyakarta*.
- Dimas Kurniawan, W., Kurnia, D., & Putra, H. (N.D.). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)*.
- Fakhruriza Pradana, M., Budiman, A., & Arif, I. (2015). Jurnal Kajian Teknik Sipil Volume 3 Nomor 2 94 *Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang*.
- Handoko, T. H. (2010). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanif Kusumadewa Nugraha. (2022). *Evaluasi Kinerja Fasilitas Fisik Stasiun Ngrombo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Metode Importance Performance Analysis (Performance Evaluation Of Ngrombo Station Facility Based On Minimum Service Standards And Importance Performance Analysis Method)*.
- Intari, D. E., Suryani, I., & Septya, I. (2017). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat*. In Jurusan Teknik Sipil Universitas Sultan Ageng Tirtayasa | (Vol. 6).
- Irfan Riyadi, M., & Hidayat, Y. (2022). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Stasiun Kereta Api*. Nautical : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia, 1(7). <https://doi.org/10.55904/Nautical.V1i7.365>
- Kasmir. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.

Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Miro, F (2005). *Perencanaan Transportasi*. Jakarta : Erlangga

Miro, F (2012). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta : Erlangga

Muhammad Ilham Ramadhan. (2024). *Kajian Standar Operasional Prosedur Pelayanan Minimum Stasiun Kereta Api*.

Raihanah Rizky Ananda. (2017). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Kereta Api Penataran, Stasiun Gubeng Dan Malang Kota Baru*.

Ratnasari, S. D., Kriswardhana, W., & Hayati, N. N. (2017). *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum Dan Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Kereta Api Jember Dengan Penerapan Sistem Boarding Pass*. Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan, 1(02), 169.
<https://doi.org/10.19184/Jrsl.V1i02.6043>

Retnawati, H. (2015). *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Parama Publishing.

Paulina, J., Sari, C., & Rintawati, D. (N.D.). *Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol (Performance Evaluation And Analysis Of Passengers Satisfaction Levels At Krl Grogol Station)*. In Jurnal Infrastruktur (Vol. 6, Issue 2).

Slovin, M. J. (1960). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Sugiarto, T., et al. (2001). *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sukardi, & Cholidis, A. (2006). *Manajemen Kinerja Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tangkilisan, H. N. S. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Kementrian Perhubungan, (2007). “*Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*”. Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.

- Kementrian Perhubungan, (2009). "*Peraturan Pemerintah No 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*". Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2011). "*Peraturan Menteri Perhubungan No 09 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*". Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2011). "*Peraturan Menteri Perhubungan No 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun*". Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementrian Perhubungan, (2011). "*Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api*".
- Kementrian Perhubungan, (2019). "*Peraturan Menteri Perhubungan No 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*". Jakarta: Kementrian Perhubungan Republik Indonesia.