



Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun¹

The Service Performance Evaluation of Madiun Train Station

Silfi Galuh Navitasari^a, Akhmad Hasanuddin^b, Nunung Nuring Hayati^{c, 2}, Sonya Sulistyono^b

^a Program Studi S1 Teknik Sipil, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

^b Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

^c Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Jember, Jl. Kalimantan 37 Jember

ABSTRACT

Transportation is a community's needs at this time. In the development of transportation, transportation modes which is developing as a solution problems of time efficiency, safety, transportation capacity, and estimate costs for the population of Indonesia. For the population of Indonesia, especially the people in Madiun, railway facilities are transportation modes that energy saved and have a better level of safety than other transportation. This study discusses safety, security, reliability, convenience, simplicity, and equality of SPM which is consist of physical variables indicator, reliability, response, empathy, and concern. The research sample was participants in the departure place at Madiun Train Station. The samples did by random sampling method. Data collection uses a questionnaire which distributed directly for 400 questionnaires. Analysis method uses the Important Performance Analysis (IPA) method with validity testing using Bivariate Pearson (Product Moment Pearson) and reliability testing using Cronbach Alpha (α) statistical test. The results of service quality and facility performance researches showed 94.44% of availability and 88.89% of fulfilment at Madiun Station according to PM.48 of 2015. Whereas the results of conformity and gap researches showed the assessment integrity accordance to concerns and expectations of the highest GAP service users - 0.90 according to variable indicator.

Keywords: minimum service standards, importance performance analysis method, bivariate pearson, cronbach alpha, GAP

ABSTRAK

Transportasi merupakan kebutuhan masyarakat pada saat ini. Dalam perkembangan transportasi, moda transportasi yang berkembang sebagai solusi permasalahan tentang efisiensi waktu, keselamatan, kapasitas penumpang, dan estimasi biaya bagi penduduk Indonesia. Bagi penduduk Indonesia khususnya masyarakat di Madiun, sarana kereta api adalah moda transportasi yang hemat energi dan tingkat keselamatan yang lebih baik dibandingkan transportasi lain. Penelitian ini bertujuan menguji keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan terhadap SPM berupa indikator variabel fisik, keandalan, tanggapan, empati, dan peduli. Sampel penelitian ini adalah penumpang pemberangkatan di Stasiun Madiun. Sampel dilakukan dengan metode acak. Pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarakan secara langsung sebanyak 400 kuesioner. Metode analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan uji validitas menggunakan *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* dan uji reliabilitas menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha (a)*. Hasil penelitian kualitas kinerja pelayanan dan fasilitas menunjukkan ketersediaan sebesar 94,44 % dan keterpenuhan sebesar 88,89 % di Stasiun Madiun sesuai

¹ Info artikel: Received 21 Mei 2019, Received in revised from 3 Juli 2019, Accepted 15 Januari 2020.

² Corresponding author: nunung.nuring@unej.ac.id (N.N. Hayati)

PM.48 Tahun 2015. Sedangkan, hasil penelitian kesesuaian dan kesenjangan menunjukkan bobot penilaian sesuai kepentingan dan harapan pengguna jasa senilai *GAP* tertinggi -0,90 sesuai indikator variabel.

Kata kunci: standar pelayanan minimum, important performance analysis method, bivariate pearson, cronbach alpha, GAP

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan kebutuhan masyarakat pada saat ini. Dalam perkembangan transportasi, moda transportasi yang berkembang sebagai solusi permasalahan tentang efisiensi waktu, keselamatan, kapasitas penumpang, dan estimasi biaya bagi penduduk Indonesia. Hal ini dikarenakan kereta api memiliki jalur sendiri berupa rel dan tanpa hambatan lalu lintas; penjadwalan monitoring secara langsung di stasiun dimulai dari kedatangan dan pemberangkatan kereta api, pelayanan keamanan dan fasilitas kebersihan pada penumpang.

Perubahan status kelas kereta api di Stasiun Madiun mempengaruhi peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya. Berdasarkan Laporan Tahunan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun, meningkatnya volume penumpang dalam waktu 3 tahun (2015-2017) yaitu berturut-turut 625.443 penumpang, 657.061 penumpang, dan 735.055 penumpang.

Peningkatan volume penumpang setiap tahunnya merupakan daya tarik stasiun yang memberikan kenyamanan ke setiap penumpang sangat memuaskan. Akan tetapi, fasilitas yang tersedia belum tentu terpenuhi di Stasiun Madiun, seperti kebersihan dan ruang tunggu, sehingga menimbulkan penumpukan penumpang yang lebih memilih berdiri daripada duduk di lantai saat kursi ruang tunggu sudah penuh.

Evaluasi dilakukan pada kepuasan penumpang di area pemberangkatan Stasiun Madiun yang mengacu pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang tercantum di Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 48 Tahun 2015. Kepuasan merupakan perbandingan antara kesan dan harapan dari kinerja suatu produk yang dirasa. Produk jasa berupa transportasi kereta api dapat dinilai dari fasilitas pelayanan yang terdapat di stasiun kereta api, dengan cara mengevaluasi kepuasan penumpang.

Evaluasi kepuasan penumpang kereta api berupa kuesioner diharapkan dapat memberikan penilaian secara objektif terhadap pengembangan pelayanan dan fasilitas kereta api di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Stasiun Madiun yang terletak di Jalan Kopol Sunaryo No.14 Madiun Lor, Kota Madiun. Tahapan penelitian dimulai dengan metode observasi untuk meninjau terhadap fasilitas di stasiun. Metode observasi menggunakan acuan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 48 Tahun 2015, dimana SPM mencakup: keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Tolok ukur SPM dengan penilaian kriteria kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor PM 14 Tahun 2017 seperti pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	25-64,99	Tidak baik
2	65-76,60	Kurang baik
3	76,61-88,30	Baik
4	88,31-100,00	Sangat baik

Tahapan penelitian selanjutnya, menggunakan kuesioner yang digunakan sebagai peninjauan data kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas yang telah disediakan stasiun kereta api kepada masyarakat. Jumlah kuesioner merupakan perhitungan jumlah responden minimal dalam penelitian untuk penyebaran kuesioner dengan menggunakan persamaan Slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \quad (1)$$

Dengan: n = jumlah kuesioner penumpang; N = ukuran populasi; dan e = persentase kesalahan sampel yang masih bisa ditolerir 5%.

Metode kuesioner diuji reliabilitas dan validitas. Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang digunakan untuk keabsahan suatu kuesioner. Kuesioner adalah pernyataan valid yang diukur dari kuesioner. Uji reliabilitas diukur menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) melalui program alat bantu statistik. Skala alpha dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 2 Skala Alpha

Alpha (α)	Tingkat Reliabilitas
0,00-0,20	Kurang Reliabel
> 0,20-0,40	Agak Reliabel
> 0,40-0,60	Cukup Reliabel
> 0,60-0,80	Reliabel
> 0,80-1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Tjiptono (2006)

Persamaan koefisien *Cronbach Alpha* (α) dipergunakan program alat bantu statistik :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2)$$

Dengan: α = koefisien reliabilitas; k = jumlah pernyataan; σ_i^2 = varians skor pertanyaan ke- i (dengan $i = 1,2,3, \dots k$); dan σ^2 = varians skor total.

Perumusan varians skor ke- i menggunakan :

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum Xi - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad (3)$$

Dimana: σ_i^2 = varians skor pertanyaan ke - i (dengan $i = 1,2,3, \dots k$); Xi = skor pertanyaan ke - i ; dan n = jumlah sampel.

Uji Validitas merupakan alat ukur pengujian yang dilakukan untuk mengetahui variabel dari kuesioner. Uji validitas diukur menggunakan metode korelasi *Bivariate Pearson*

(Product Moment Pearson) melalui program alat bantu statistik. Berdasarkan standar deviasi persamaan :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}} \quad (4)$$

Dengan: r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y; n = jumlah kuesioner; $\sum xy$ = jumlah perkalian antara variabel x dan variabel y; $\sum x^2$ = jumlah dari kuadrat nilai x; $\sum y^2$ = jumlah dari kuadrat nilai y; $\sum x^2$ = jumlah nilai x kemudian dikuadratkan; dan $\sum y^2$ = jumlah nilai y kemudian dikuadratkan.

Indikator yang diperoleh sesuai dengan penilaian penumpang dan diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan. Dari data yang diperoleh, selanjutnya diolah menggunakan program alat bantu statistik untuk gambar diagram kartesius.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Hasil evaluasi dari observasi kinerja fasilitas dan pelayanan Stasiun Madiun sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 48 Tahun 2015, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 3 Hasil kinerja Stasiun Madiun berdasarkan SPM

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Tersedia	Keadaan Fasilitas		Kriteria Penilaian		Skor		Hasil Penelitian
			Baik	Rusak	Ketersediaan	Keterpenuhan	Ketersediaan	Keterpenuhan	
1	Keselamatan	>9	V	V	9	9	100	100	Tersedia sesuai SPM
2	Keamanan	>4	V	V	4	4	100	100	Tersedia sesuai SPM
3	Kehandalan /Keteraturan	>2	V	V	2	2	100	100	Tersedia sesuai SPM
4	Kenyamanan	>15	V	V	15	15	100	100	Tersedia sesuai SPM
5	Kemudahan	>14	V	V	14	14	100	100	Tersedia sesuai SPM
6	Kesetaraan	>2	V	V	2	1	66.66	33.33	Tidak tersedia dan terpenuhinya lift dan/ atau eskalator jika lantai lebih dari 1, tersedia tetapi tidak terpenuhinya ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi
Total (%)							94.44	88.89	

Berdasarkan data SPM yang diolah menggunakan acuan Peraturan Menteri No. PM 48 Tahun 2015, penilaian Stasiun Madiun adalah 94,44 % nilai ketersediaan dan 88,89 % nilai keterpenuhan. Dari hasil observasi standar pelayanan minimum yang diterapkan di Stasiun Madiun adalah sangat baik. Namun, beberapa pelayanan yang jumlah fasilitasnya tidak sesuai karena keterbatasan lahan dan kondisi lingkungan, diantaranya fasilitas toilet, titik kumpul evakuasi, lahan parkir, keamanan penumpang, dan fasilitas ibu menyusui.

Evaluasi Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penumpang

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh, jumlah sampel sekitar 400 responden, sehingga kuesioner dapat di uji dan di analisis tingkat kepuasan dengan metode IPA.

Tabel 4 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Madiun

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas r_{hitung} > r_{tabel}	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Alpha 0-1
1	0.369	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
2	0.517	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
3	0.734	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
4	0.619	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
5	0.548	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
6	0.812	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
7	0.837	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
8	0.784	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
9	0.774	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
10	0.793	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
11	0.701	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
12	0.779	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
13	0.709	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
14	0.729	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel

Berdasarkan data yang diolah dari setiap variabel yang dijadikan indikator untuk tingkat kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Madiun, semua r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka semua variabel dinyatakan “Valid”. Hasil nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan 0,905, maka hasil reliabilitas dapat dinyatakan “Sangat Reliabel”.

Tabel 5 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas tingkat kepentingan penumpang kereta api di Stasiun Madiun

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas r_{hitung} > r_{tabel}	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Alpha 0-1
1	0.785	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
2	0.591	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
3	0.706	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Validitas r_{hitung} > r_{tabel}	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Alpha 0-1
4	0.824	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
5	0.877	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
6	0.893	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
7	0.875	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
8	0.867	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
9	0.894	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
10	0.882	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
11	0.797	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
12	0.845	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
13	0.885	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel
14	0.883	0.098	Valid	0.905	Sangat reliabel

Berdasarkan data yang diolah dari setiap variabel yang dijadikan indikator untuk tingkat kepentingan penumpang kereta api di Stasiun Madiun, semua r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka semua variabel dinyatakan “Valid”. Hasil nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan 0,965 dan hasil reliabilitas dinyatakan “Sangat Reliabel”.

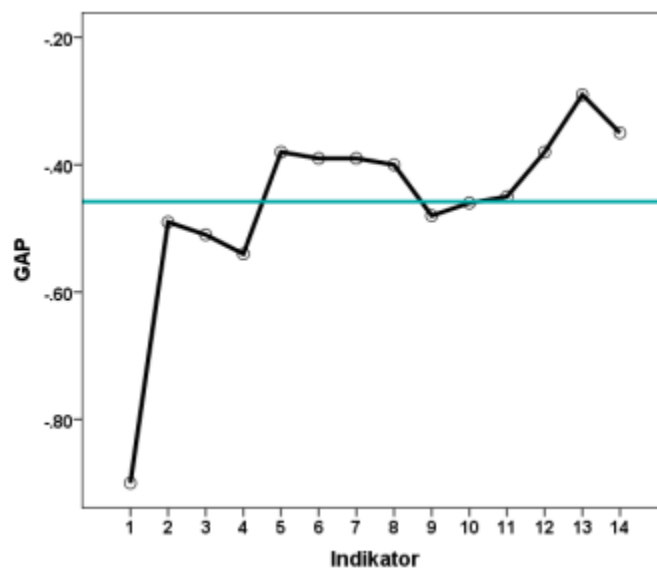
Kesesuaian dan kesenjangan antara kepuasan dan kepentingan adalah selisih antara nilai kepuasan dengan nilai kepentingan yang diharapkan pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan dan fasilitas di Stasiun Madiun. Data olahan disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 6 Penilaian analisis responden

No.	Indikator Variabel	Nilai rata-rata tingkat kinerja perusahaan	Nilai rata-rata tingkat harapan perusahaan	x'	y'	TKI (%)	GAP
1	Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun	1068	1427	2.67	3.57	74.84	-0.90
2	Penataan ruangan Stasiun Madiun	1189	1384	2.97	3.46	85.91	-0.49
3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket	1213	1415	3.03	3.54	85.72	-0.51
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket	1205	1422	3.01	3.56	84.74	-0.54
5	Keleluasaan pada ruang tunggu	1261	1412	3.15	3.53	89.31	-0.38
6	Kecepatan pemrosesan pelayanan tiket seperti pemesanan, pembatalan tiket kereta api	1242	1397	3.11	3.49	88.90	-0.39
7	Pelayanan petugas loket stasiun yang cepat, tepat, dan ramah	1251	1407	3.13	3.52	88.91	-0.39
8	Kemudahan memperoleh informasi yang jelas	1226	1384	3.07	3.46	88.58	-0.40

No.	Indikator Variabel	Nilai rata-rata tingkat kinerja perusahaan	Nilai rata-rata tingkat harapan perusahaan	x'	y'	TKI (%)	GAP
9	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang	1182	1375	2.96	3.44	85.96	-0.48
10	Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah	1204	1386	3.01	3.47	86.87	-0.46
11	Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu atau melayani penumpang	1195	1375	2.99	3.44	86.91	-0.45
12	Tanggung jawab petugas terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang	1214	1366	3.04	3.42	88.87	-0.38
13	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan	1249	1366	3.12	3.42	91.43	-0.29
14	Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang	1232	1371	3.08	3.43	89.86	-0.35
Rata-rata				3.02	3.48	86.92	-0.46

Berdasarkan tabel kesesuaian dan kesenjangan dibuktikan dengan indikator variabel kebersihan dan kerapian stasiun madiun sebagai nilai tertinggi sebesar -0,90 dan indikator variabel kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan sebagai nilai terendah sebesar -0,29 dapat disimpulkan nilai rata-rata *gap* sebesar -0,46. Dari data yang diperoleh selanjutnya disajikan dalam gambar grafik sebagai berikut:



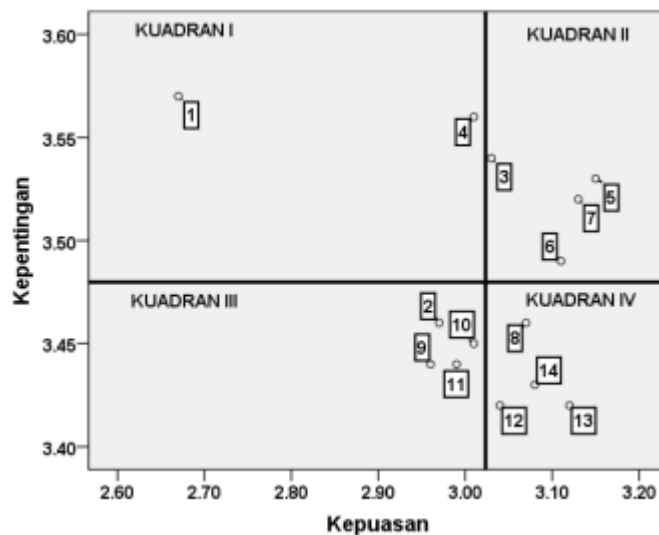
Gambar 1 Grafik hubungan indikator terhadap GAP

Berdasarkan gambar, dapat ditarik kesimpulan ada 5 indikator variabel yang nilainya di bawah garis rata-rata nilai *gap*. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat kesenjangan yang

cukup tinggi antara kepuasan dan tingkat harapan dari penumpang tentang fasilitas dan pelayanan yang ada di Stasiun Madiun. Fasilitas dan pelayanan yang nilai kesenjangan paling tinggi sesuai indikator variabel adalah kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; penataan ruangan Stasiun Madiun; kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket; kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket; dan kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang.

Sedangkan ada 9 indikator variabel yang nilainya di atas garis rata-rata, yaitu : kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun; tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI; tingkat pelayanan petugas loket stasiun; tingkat kemudahan informasi yang disajikan di Stasiun Madiun; kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang; tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang; tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara / bertanya; tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang; dan tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang.

Berdasarkan perhitungan, diperoleh bobot kinerja dan bobot kepentingan, kemudian bobot kinerja dan kepentingan dari setiap atribut pelayanan dibagi dengan jumlah sampel kuesioner. Dari data yang diolah akan di dapatkan Diagram Pelaksanaan (Kinerja/ Kepuasan) untuk mengetahui tingkat kinerja Stasiun Madiun. Dari data yang dihitung, selanjutnya diolah menggunakan program alat bantu statistik dan disajikan dalam diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 2 Diagram Pelaksanaan (Kinerja/ Kepuasan)

Kuadrant I menunjukkan faktor atau atribut dianggap sangat penting terhadap pengguna jasa, namun memiliki tingkat kinerja yang rendah, maka perusahaan harus melakukan perbaikan pada pelayanan yang masuk dalam kuadrant ini. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Kebersihan dan kerapian Stasiun Madiun; Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket.

Kuadrant II menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, dan memiliki tingkat kinerja yang memuaskan terhadap pengguna jasa. Sehingga pelayanan yang masuk dalam kuadrant ini harus dipertahankan. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor

prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu dan loket; Kenyamanan ruang tunggu Stasiun Madiun; Tingkat kecepatan pelayanan tiket KAI; Tingkat pelayanan petugas loket stasiun.

Kuadran III menunjukkan pelayanan dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah, tetapi kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting baik dari pihak pelanggan dan perusahaan. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah : Penataan ruangan Stasiun Madiun; Kecakapan petugas terhadap keluhan penumpang; Kecakapan petugas dalam memberikan kejelasan informasi terhadap penumpang; Tingkat keandalan petugas dalam membantu dan melayani penumpang.

Kuadran IV menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang berlebihan, namun pelayanan dirasa kurang dari pihak jasa terhadap pengguna jasa. Indikator variabel tersebut ialah faktor-faktor prioritas yang perlu ditingkatkan. Beberapa variabel yang perlu ditingkatkan ialah: Tingkat kemudahan informasi yang disajikan oleh Stasiun Madiun; Tingkat perhatian petugas dalam memperhatikan penumpang yang sedang berbicara/ bertanya; Tingkat pelayanan petugas administrasi terhadap keluhan penumpang; Tingkat kepedulian petugas terhadap layanan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Madiun (Studi Kasus: PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun)” dapat disimpulkan :

1. Pelayanan di Stasiun Kereta Api Madiun sudah sesuai dengan SPM menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM.48 Tahun 2015 karena tipe kelas besar dengan ketersediaan Stasiun Madiun adalah 94,44 % dan keterpenuhan Stasiun Madiun adalah 88,89 %.
2. Berdasarkan analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) kepuasan dari Stasiun Madiun menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor : PM.48 Tahun 2015 di dapatkan nilai *gap* tertinggi -0,90. Sedangkan evaluasi Stasiun Kereta Api Madiun untuk mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) ialah meningkatkan kinerja kerja indikator variabel di kuadran I, II, III, dan IV.

Dengan harapan penelitian ini dapat mengevaluasi pelayanan dan fasilitas dengan hasil yang maksimal, disarankan :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Madiun sesuai SPM berdasarkan PM No.48 Tahun 2015 serta penilaian kepuasan penumpang menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sesuai penentu kualitas pelayanan berdasarkan penampilan fisik, keandalan, tanggap, empati, dan peduli;
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna jasa kereta api;
3. Penelitian selanjutnya data primer berupa kuesioner bisa dijadikan karakteristik penumpang pemberangkatan kereta api dari Stasiun Madiun;

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkirakan kinerja dan fasilitas pelayanan Stasiun Madiun sesuai SPM berdasarkan PM No.48 Tahun 2015 untuk 5 tahun ke depan di Stasiun Madiun.

DAFTAR PUSTAKA

- Adininggar, S. D. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bisnis Senja Kediri Pada PT. KAI (Daop VII) Madiun. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arini, A. P. C. 2017. Penerapan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya. Parahyangan. *Skripsi*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Bachtiar, I. 2016. Anggaran Bahan Bakar Minyak pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 7 Madiun. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fauzi. M. R. 2016. Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Probolinggo. *Skripsi*. Jember : Universitas Jember.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Jotin, C K dan B. Kent Lall. 2007. *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1*. Surabaya : Erlangga.
- Jotin, C K dan B. Kent Lall. 2007. *Dasar-Dasar Rekayasa Transportasi Jilid 2*. Surabaya : Erlangga.
- Kurniawan, H. 2013. Kualitas Pelayanan Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo-Porong Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Skripsi*. Surabaya : Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Kartika, T. 2013. Evaluasi Kinerja Pelayanan Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Pasar Turi Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Pustaka Setia.
- Moleong, L. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nissak, K. 2013. Efektifitas Pelayanan Di Stasiun Kereta Api Kertosono Kabupaten Nganjuk. *Skripsi*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Peraturan Standarisasi Stasiun Kereta Api tentang Keputusan Direksi Ka No.KEP.U/LL.104/I/1/KA-2012
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI No.PM 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011. Persyaratan Teknis Bnagunan Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011. Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.
- Peraturan Menteri Perhubungan RI No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2016. *Laporan Tahunan 2015*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2017. *Laporan Tahunan 2016*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. *Laporan Tahunan 2017*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2018. *Denah Rencana Flow Penumpang*. Madiun: PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Putra, S. D. 2013. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember*. *Skripsi*. Jember : Universitas Jember.
- Ratnasari, S. D. 2017. *Evaluasi Standar Pelayanan Minimum dan Tingkat Kepuasan Penumpang di Stasiun Kereta Api Jember dengan Penerapan Sistem Boarding Pass*. *Skripsi*. Jember : Universitas Jember
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsudin, M. 2011. *Aspek Yuridis Pembangunan Peron Tinggi di Stasiun Kereta Api sebagai Sarana Perlindungan Hukum Konsumen*. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan PKM: Sosial, Ekonomi, dan Humaniora*. Vol 2 No. 1:34. LPPM Unisba: 345-346.
- Transportation Research Board. 2000. *Highway Capacity Manual*. National Research Council, Washington, DC.
- Widayanti, F. R. 2015. *Analisis Kinerja Angkutan Kota dari dan Menuju Terminal Tambak Osowilangun Berdasarkan Persepsi Responden*. *Tesis*. Surabaya: Program Magister Bidang Keahlian Manajemen dan Rekayasa Transportasi Jurusan Teknik Sipil Institut Teknologi Sepuluh Nopember.