JEEP 2(2) (2024)

Journal of Engineering Education and Pedagogy

https://journals.eduped.org/index.php/JEEP/index

Kajian Standar Pelayanan Minimum dan Kualitas Pelayanan di Stasiun Surabaya Pasar Turi

Dzahib Hamdhan[1], Safrudin Kurniawan[1], Pramudi[1]

[1]Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Indonesia

Received: 23 September 2024
Revised: 15 November 2024
Accepted: 28 November 2024
Published: 31 December 2024

Corresponding Author:
Author Name: Safrudin Kurniawan
Email: safrudin@ppi.ac.id

© 2024 The Authors. This open access article is distributed under a (CC-BY SA License)

DOI: 10.56855/jeep.v2i2.1295

Abstract: Surabaya Pasar Turi Station, a Class A train station, is situated in Surabaya, East Java, within the Operational Area VIII (DAOP 8) Surabaya under the management of KAI Commuter. This station serves a substantial number of passengers and plays a critical role in regional transportation. To enhance passenger satisfaction, it is essential to align service delivery with user priorities, provide facilities that meet established standards, and ensure high-quality services. This study evaluates the conformity of station facilities with Indonesian Regulation PM 63 of 2019 and examines the quality of services provided to passengers. Using the Service Quality (Servqual) method, the study assesses the gap between passenger expectations and actual experiences, identifying critical areas for improvement to optimize passenger satisfaction. Data were collected through the distribution of questionnaires comprising 15 service attributes to station passengers. Observational findings indicate several non-compliant facilities, such as the platform height at Line IV exceeding regulatory standards, the canopy on Platform IV not matching its length, and the insufficient availability of fire extinguishers (APAR) in the waiting area. Service Quality analysis reveals that while passengers are generally satisfied, specific indicators require improvement. The three key areas identified for enhancement include the adequacy of the waiting room, platform alignment with train height, and parking facilities. This research underscores the importance of prioritizing passenger needs and regulatory compliance to improve service quality. Addressing these deficiencies can significantly enhance passenger experiences and the operational efficiency of Surabaya Pasar Turi Station. The findings provide actionable recommendations for station management to align services with regulatory standards and passenger expectations, contributing to the overall quality of public transportation in the region.

Keywords: Passenger Satisfaction, Servqual, Public Transportation, Station Facilities, Facility Compliance.

Pendahuluan

Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem sarana, prasarana, sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri maupun dirangkai dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan bergerak ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api (Perkeretaapian, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang, 2007). Moda transportasi perkeretaapian merupakan moda yang banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Hal tersebut mendukung proses perpindahan orang dan barang satu tempat ke tempat yang lain dengan skala yang besar, rendah polusi, relatif aman, mengurangi jumlah kemacetan, dan waktu yang lebih efektif.

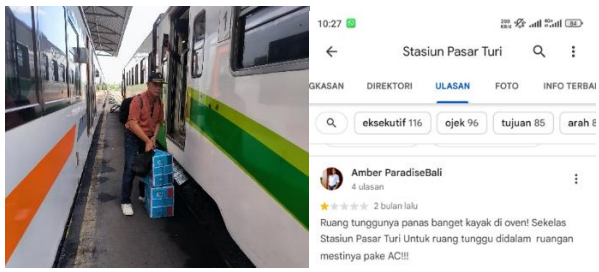
How to Cite:
Hamdan, D., Kurniawan, S., & Pramudi, P. (2024). Kajian Standar Pelayanan Minimum dan Kualitas Pelayanan di Stasiun Surabaya Pasar Turi. *Journal of Engineering Education and Pedagogy*, 2(2), 45–53. https://doi.org/10.56855/jeep.v2i2.1295

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api yang terdiri atas stasiun penumpang, stasiun barang dan stasiun operasi, serta dikelompokkan menjadi kelas besar, kelas sedang, dan kelas kecil (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2011, 2011). Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 memastikan struktur, bahan, desain, dimensi dan kapasitas bangunan memenuhi standar kelayakan, keselamatan dan keamanan dan berfungsi dengan baik, dan seluruh stasiun berbasis teknologi serta baik selama periode waktu tertentu (era konstruksi). Kegiatan pokok di stasiun yaitu pengaturan perjalanan kereta api, memberikan layanan kepada penumpang, menjaga ketertiban dan keamanan di dalam stasiun, serta menjaga kebersihan lingkungan sekitarnya. Di stasiun kereta, biasanya terdapat area penjualan tiket, peron untuk fasilitas naik turun penumpang, ruang tunggu penumpang, ruang staf stasiun, dan ruang Pengatur Perjalanan Kereta Api (PPKA) (Kuncoro, 2020).

Fasilitas merupakan indikator dari layanan yang telah diberikan dan memiliki dampak besar terhadap kepuasan penumpang. Fasilitasi di stasiun harus sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Pasal 5, yang mencakup aspek keselamatan, keamanan, keandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain yang disertai keramahtamahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Padai perusahaan jasa, pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan. Hali ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada konsumen, maka konsumen akan merasa mendapat kepuasan dan dihargai sehingga iakan tetap merasai senang untuk menjadi pelanggan perusahaan, demikian juga sebaliknya. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan merupakan tujuan utama, karena pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik (*good will*) perusahaan. jika diabaikannya pelayanan maka bisa menimbulkan rasa tidak puas di pihak penumpang (langganan) dan ini jelas akan merugikan pihak perusahaan (Rialdy, 2017).

Dalami memberikan pelayanan yang maksimal maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menetapkan suatu standar pelayanan yaitu standar operasi prosedur (SOP) dan standar pelayanan minimum (SPM) yang digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada penumpang guna mewujudkan suatu pelayanan prima. selain untuk meningkatkan pelayanan, tujuan penyusunan *standard operation procedure* (SOP) dan standar pelayanan minimum (SPM) adalah untuk meningkatkan citra dari perusahaan yang bersangkutan yaitu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) (Kusumawardani, 2013).

Stasiun Surabaya Pasar Turi (kode: SBI) adalah stasiun kereta api yang berada di Kota Surabaya yang mempunyai ketinggian +1 M. Surabaya termasuk dalam Daerah Operasi 8. Stasiun ini merupakan tempat keberangkatan utama semua kereta api dari kota Surabaya yang melewati jalur Pantura (Surabaya-Bojonegoro-Cepu-Semarang-Cirebon-Jakarta) (KAI, 2017). Dengan pengambilan penelitian di stasiun ini dikarenakan tugas Praktik Kerja Lapangan di Stasiun Surabaya Pasar Turi. Faktor lain pengambilan stasiun ini adalah belum adanya penelitian sebelumnya mengenai Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi. Pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan penulis menemukan ada beberapa fasilitas yang kurang sesuai dan belum tersedia sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan PM No.63 Tahun 2019.



Gambar 1 Jarak Peron dan Ulasan Penumpang

Ulasan bersumber dari Aplikasi *google maps* pada bulan Januari 2024, pemilihan aplikasi *google maps* karena aplikasi tersebut sangat umum dan mudah digunakan untuk melihat ranting dari tempat yang ingin dikunjungi oleh pengguna.

Berdasarkan kondisi permasalahan seperti fasilitas naik turun penumpang yang kurang memadai dan adanya ketidakpuasan penumpang dalam pembelian tiket secara langsung di stasiun, maka penulis mengambil penelitian yang terkait dengan judul "Kajian Standar Pelayanan Minimum dan Kualitas Pelayanan Di Stasiun Pasar Turi ".

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi dengan mendapatkan nilai harapan dan realitas dari penumpang mengenai fasilitas dan Layanan penumpang di stasiun Surabaya Pasar Turi sesuai dengan standar pelayanan minimum (SPM). Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis: 1) Mengetahui bagaimana Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi sesuai dengan PM No.63 Tahun 2019; dan 2) Mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan nilai harapan dan realitas penumpang

mengenai fasilitas dan layanan penumpang di Stasiun Surabaya Pasar Turi menggunakan metode *servqual*.

Metode

Metode pengumpulan data pada penelitian ini memanfaatkan data sekunder. Data sekunder yang dimaksud adalah data jumlah penumpang di Stasiun Surabaya Pasar Turi tahun 2023.

Tabel 1 Data Penumpang Di Stasiun Surabaya Pasar Turi

No	Tahun	Bulan	Jumlah Penumpang (Orang)
1.		Januari	935.859
2.		Februari	858.850
3.		Maret	932.090
4.		April	1.133.712
5.		Mei	1.138.499
6.	2023	Juni	1.137.333
7.		Juli	1.355.507
8.		Agustus	1.122.920
9.		September	1.141.580
10.		Oktober	1.210.377
11.		Novembe r	1.180.490
12.		Desember	1.396.825
Total			13.544.042

Populasi yang digunakan dalami penelitian adalah penumpang Stasiun Surabaya Pasar Turi tahun 2023 sebanyak 13.544.042 responden. Penelitian menggunakan teknik *Probability Sampling*. Teknik ini adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menentukan ukuran sampel bisa dilakukan dengan cara menghitung besar sampel dengan metode yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. (Amin, 2023) dengan rumus:

$$s = \frac{2{,}706 \times 13.544.042 \times 0.5 \times 0.5}{(0{,}1)^2 \times (13.544.042 - 1) + 2{,}706 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$s = 270{,}595\ Responden$$

Sedangkan dengan populasi 13.544.042 responden sesuai dengan tabel sampel Isaac dan Michael pada lampiran 2 dengan nilai eror 10% artinya dari 90% dari responden tidak sesuai, maka diperoleh sampel sejumlah 272, artinya 272 responden dapat mewakili dari total populasi 13.544.042 responden dengan keakuratan 90%.

Selain itu, data primer diperoleh langsung dari sumbernya. Pengumpulan data primer menggunakan observasi dan survei. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan apakah Stasiun Surabaya Pasar Turi sudah setara dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 33 Tahun 2011 Stasiun Surabaya Pasar Turi merupakan stasiun kelas besar A, maka dari itu di Stasiun Surabaya Pasar Turi dilakukan pemeriksaan Standar Pelayanan Minimum dari 6 kategori yaitu : 1) Keselamatan, 2) Keamanan, 3) Keandalan, 4) Kenyamanan, 5) Kemudahan , dan 6) Kesetaraan.

Observasi dilakukan dengan cara *checklist* sesuai dengan PM 63 Tahun 2019, Alat yang digunakan untuk pemeriksaan Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi yaitu: Meteran, Db Meter, Luxmeter, Termometer, dan Alat tulis dan Formulir Standar Pelayanan Minimum

Survei yang dilakukan adalah berbentuk kuesioner untuk tingkat kepuasan penumpang. Kuesioner yang dipilihi menyesuaikan dengan metode servqual untuk mengukur perbedaan antara harapan dan realitas penumpang terhadap layanan yang diberikan. Untuk menentukan setiap atribut pernyataan, penulis melakukan observasi tersebut di Stasiun Surabaya Pasar Turi disandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 yakni tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Fasilitas pelayanan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, dinarasikan ke dalam bentuk pernyataan pada kuesioner untuk dilakukan survei kuesioner.

Analisis data dengan menggunakan *servqual*. Dalami penghitungannya, akan dilakukan sesuai dengan gap 5 yang ada dalam *servqual*, yaitu perbedaan antara harapan dan realitas penumpang. Sehingga data akan dapat berupa positif atau negatif, sesuai dengan nilai yang diberikan oleh penumpang. Kemudian akan dinilai kepuasan pada tiap-tiap indikator dengan menghitung persentase perbandingan antara nilai realitas dan nilai harapan untuk didapatkan nilai *Actual Servqual Score*, rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Score} = \frac{Nilai\ Realitas}{Nilai\ Harapan} \times 100\%$$

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil Observasi Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi diperoleh hasil perbandingan fasilitas yang terpenuhi dan tidak terpenuhi. Berikut merupakan hasil Observasi Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi menggunakan PM Nomor 63 Tahun 2019.

Pengujian Validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum penyebaran kuesioner sehingga dilakukan survei pendahuluan kepada 30 responden untuk menguji tiap item dalam kuesioner.

Pengujian ini dilakukan dengan menghubungkan butir pernyataan dengan nilai total dari 30 responden sebagai sampel. Dengan jumlah sampel 30, maka dalam r tabel akan bernilai 0,3610.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Nilai Harapan

No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
A1	0,875		Valid
A2	0,904		Valid
A3	0,910		Valid
B1	0,857		Valid
B2	0,971		Valid
B3	0,930		Valid
C1	0,944		Valid
C2	0,938	0,361	Valid
C3	0,895		Valid
D1	0,848		Valid
D2	0,867		Valid
D3	0,797		Valid
E1	0,937		Valid
E2	0,764		Valid
E3	0,684		Valid

Metode *cronbach's alpha* dilakukan pada uji reliabilitas terhadap data yang diperoleh pada sampel awal. Analisis reliabilitas merupakan program perhitungan yang dilakukan menggunakan program SPSS dan dihasilkan koefisien alpha (a) cronbach. Nilai alpha dari hasil SPSS yang memenuhi adalah sebesar 0,975.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item Nilai

No Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
A1	0,508		Valid
A2	0,558		Valid
A3	0,665		Valid
B1	0,751		Valid
B2	0,718		Valid
B3	0,517		Valid
C1	0,713	0,361	Valid
C2	0,732		Valid
C3	0,782		Valid
D1	0,670		Valid
D2	0,752		Valid
D3	0,602		Valid
E1	0,740		Valid
E2	0,681		Valid
E3	0,569		Valid

Analisa reliabilitas digunakan untuk mencari perhitungan pada program SPSS dan dihasilkan koefisien *alpha* (a) *cronbach*. Nilai *alpha* dari hasil SPSS yang memenuhi adalah sebesar 0,905.

Untuk mendapatkan nilai harapan terhadap kepuasan standar pelayanan minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi akan dilakukan pada tiap-tiap item penilaian dan menghitung rata-rata penilaian penumpang.

1. Bukti Terukur

Tabel 4. Nilai Harapan Bukti Terukur

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Harapan
	Bukti Terukur					
A1	Keberadaan informasi angkutan lanjutan	3	1	41	224	3,76
A2	Keberadaan fasilitas keadaan darurat di stasiun seperti APAR	2	2	104	161	3,54
A3	Kebersihan dan kenyamanan di stasiun	3	2	56	208	3,70

Setelah dilakukan penghitungan untuk nilai harapan pada tiap-tiap item pernyataan, selanjutnya adalah penilaian rata-rata untuk dimensi kualitas yang merupakan kumpulan pada tiap-tiap item pernyataan. Dalam dimensi bukti terukur dalam perhitungan nilai rata-rata adalah 3,67.

2. Keandalan

Tabel 5. Nilai Harapan Keandalan

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Harapan
	Bukti Terukur					
B1	Ketanggapan petugas keamanan dalam menjaga keamanan serta membantu penumpang	3	1	87	178	3,60
B2	Tersedia informasi kedatangan KA	3	2	71	193	3,65
B3	Tersedianya informasi dengan	3	2	72	193	3,65

	pengeras suara					

Rata-rata dari nilai dimensi harapan kedandalan adalah 3,63.

3. Daya Tanggap

Tabel 6. Nilai Harapan Daya Tanggap

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Harapan
	Bukti Terukur					
C1	Respon petugas dalam melayani penumpang di stasiun	3	1	72	193	3,65
C2	Tersedianya akses khusus pejalan kaki dilengkapi dengan atap	3	2	70	194	3,65
C3	Keberadaan fasilitas penumpang prioritas	3	4	66	196	3,65
D1	Ruang tunggu di stasiun sesuai dengan kelas	4	9	73	183	3,58
D2	Peron sesuai dengan ketinggian KA yang dilengkapi dengan kanopi	3	5	70	191	3,63
D3	Area parkir berfungsi dengan baik	3	15	74	177	3,54

Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi daya tanggap adalah 3, 65.

4. Jaminan

Tabel 7. Nilai Harapan Jaminan

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Harapan
	Bukti Terukur					
D1	Ruang tunggu di stasiun sesuai dengan kelas	4	9	73	183	3,58
D2	Peron sesuai dengan ketinggian KA yang	3	5	70	191	3,63
D3	dilengkapi dengan kanopi Area parkir berfungsi dengan baik	3	15	74	177	3,54

Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi jaminan adalah 3, 58.

5. Empati

Tabel 8. Nilai Harapan Empati

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Harapan
	Bukti Terukur					
E1	Tersedianya CCTV di area stasiun	3	4	66	196	3,65
E2	Tersedianya loket disabilitas di stasiun	3	5	72	189	3,62
E3	Kebersihan dan kenyamanan di stasiun	9	8	101	151	3,43

Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi empati adalah 3,57.

Tabel 9. Nilai Rata-Rata Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai harapan
1	Bukti Terukur	3,67
2	Keandalan	3,63
3	Daya Tanggap	3,65
4	Jaminan	3,58
5	Empati	3,57

Untuk mendapatkan nilai realitas terhadap kepuasan standar pelayanan minimum di Stasiun Surabaya Pasar Turi akan dilakukan padai tiap-tiap item penilaian dan menghitung rata-rata penilaian penumpang.

Tabel 10. Nilai Realitas Bukti Terukur

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Realitas
	Bukti Terukur					
A1	Keberadaan informasi angkutan lanjutan	4	16	142	107	3,27
A2	Keberadaan fasilitas keadaan darurat di stasiun seperti APAR	1	21	124	123	3,33
A3	Kebersihan dan kenyamanan di stasiun	4	20	111	134	3,36

Setelah dilakukan penghitungan untuk nilai realitas pada tiap-tiap item pernyataan selanjutnya adalah penilaian rata-rata untuk dimensi kualitas yang merupakan kumpulan pada tiap-tiap item pernyataan. Dalam dimensi bukti terukur dalam perhitungan nilai rata-rata adalah 3, 32.

Tabel 11. Nilai Realitas Keandalan

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Realitas
	Bukti Terukur					
B1	Ketersediaan dan ketanggapan petugas keamanan dalam menjaga keamanan serta membantu penumpang	3	20	116	130	3,35
B2	Tersedia informasi kedatangan KA	4	20	117	128	3,33
B3	Tersedianya informasi dengan pengeras suara	2	21	106	140	3,39

Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi keandalan adalah 3,36.

Tabel 12. Nilai Realitas Daya Tanggap

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Realitas
	Bukti Terukur					
C1	Respon petugas dalam melayani penumpang di stasiun	4	29	116	120	3,27
C2	Tersedianya akses khusus pejalan kaki dilengkapi dengan atap	2	21	116	130	3,35
C3	Keberadaan fasilitas penumpang prioritas	4	24	111	130	3,33

Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi daya tanggap adalah 3,32.

Tabel 13. Nilai Realitas Jaminan

Kode Data	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Realitas
	Bukti Terukur					
D1	Ruang tunggu di stasiun sesuai dengan kelas	1	16	129	123	3,35
D2	Peron sesuai dengan ketinggian	3	27	140	99	3,21

	KA yang dilengkapi dengan kanopi					
D3	Area parkir berfungsi dengan baik	6	119	87	57	2,69

Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi jaminan adalah 3,09.

Tabel 14. Nilai Realitas Empati

Kode	Pelayanan dan Fasilitas	1	2	3	4	Nilai Realitas
	Bukti Terukur					
E1	Tersedianya CCTV di area stasiun	4	11	127	127	3,36
E2	Tersedianya loket disabilitas di stasiun	0	26	136	107	3,26
E3	Kebersihan dan kenyamanan di stasiun	4	37	129	99	3,17

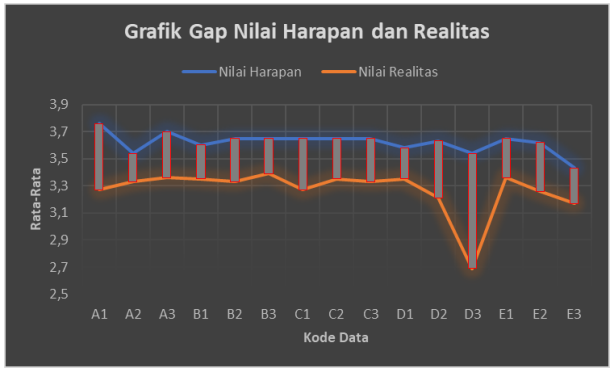
Perhitungan nilai rata-rata dari dimensi empati adalah 3,26.

Dari seluruh dimensi didapatkan rata-rata sebagai berikut :

Tabel 15. Nilai Realitas Tiap Dimensi

No	Dimensi	Nilai Realitas
1	Bukti Terukur	3,32
2	Keandalan	3,36
3	Daya Tanggapi	3,32
4	Jaminan	3,09
5	Empati	3,26

Evaluasi Nilai Harapan dan Nilai Realitas Terhadap Kualitas Pelayanan Stasiun Surabaya Pasar Turi



Gambar 3. Grafik Kualitas Pelayanan

Berdasarkna Gambar 3 dapat disimpulkan bahwa ada kualitas pelayanan yang mempunyai kesenjangan antara nilai harapan dan realitas cukup besar yaitu yaitu kode data D3(Area parkir berfungsi dengan baik), A1(Keberadaan informasi angkutan lanjutan), dan C1(Respon petugas dalam melayani penumpang di stasiun).

Penilaian Kepuasan Penumpang

1. Nilai *Servqual*

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dimaksudkan untuk menentukan prioritas tindakan perbaikan yang harus dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia, sehingga didapatkan peningkatan kinerja pelayanan. Penilaian itu didapatkan dari perhitungan selisih nilai realitas terhadap nilai harapan pada setiap item. Data akan dihitung rata–rata keseluruhan. Tabel di bawah ini akan menunjukkan nilai *servqual* pada tiap-tiap dimensi yang ada.

Tabel 16 Tabel Nilai *Servqual*

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Realitas	Nilai *Servqual*
1.	Bukti Terukur	3,67	3,32	-0,35
2.	Keandalan	3,63	3,36	-0,27
3.	Daya Tanggapi	3,65	3,32	-0,33
4.	Jaminan	3,58	3,09	-0,50
5.	Empati	3,57	3,26	-0,30

Diketahui bahwa nilai servqual yang merupakan selisih antara nilai realitas dan nilai harapan bernilai negatif, artinya, ada perbedaan persepsi yang menunjukkan kekurangan terhadap harapan penumpang dengan realitas penumpang terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Surabaya Pasar Turi.

2. *Actual Servqual Score*

Perbandingan pada nilai ini memiliki nilai persentase kualitas pelayanan Stasiun Surabaya Pasar

Turi sesuai dengan nilai realitas yang dirasakan penumpang dibanding nilai harapan.

Tabel 17. *Actual Servqual Score*

No	Dimensi	Nilai Harapan	Nilai Realitas	*Actual Servqual Score*
1.	Bukti Terukur	3,67	3,32	90,54%
2.	Keandalan	3,63	3,36	92,47%
3.	Daya Tanggap	3,65	3,32	90,87%
4.	Jaminan	3,58	3,09	86,14%
5.	Empati	3,57	3,26	91,55%

Dari perhitungan *Actual Servqual Score* dapat dilihat bahwa hasil dari persentase cukup besar sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan stasiun Surabaya Pasar Turi sudah baik tapi belum sepenuhnya 100% pada bukti terukur memiliki kekurangan yaitu sebesar 9,46%, keandalan memiliki selisih 7,53%, nilai daya tanggap memiliki selisih 9,13%, dimensi jaminan memiliki selisih yang paling tinggi yaitu 13,86%, dan nilai empati memiliki selisih 8,45% sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di setiap dimensi hingga persentasenya semakin mendekati atau mencapai 100%.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Stasiun Surabaya Pasar Turi terdapat beberapa ketidaksesuaian SPM yaitu: Beberapa APAR di stasiun ini ditemukan kosong, hal ini terjadi karena APAR tersebut sedang dalam proses pengisian ulang secara bersamaan. Ketika APAR kosong, risiko pencegahan kebakaran meningkat karena tidak ada alat pemadam yang siap digunakan dalam keadaan darurat. Hal tersebut mengurangi standar pelayanan dan keamanan penumpang yang seharusnya dijaga oleh pihak stasiun. Peron 3 dan 4 masih menggunakan peron rendah. Kanopi peron 4 memiliki Panjang kurang dari panjang peron. Tidak adanya fasilitas pedestrian khusus penyandang disabilitas.

Berdasarkan penelitian pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan pada Stasiun Surabaya Pasarturi dengan metode servqual, diperoleh kesenjangan di setiap dimensi oleh karena itu diperlukannya peningkatan pada setiap dimensi khususnya aspek: Area parkir berfungsi dengan baik. Peron sesuai dengan ketinggian KA yang dilengkapi dengan kanopi. Ruang tunggu di stasiun sesuai dengan kelas.

Adapun saran kepada pengelola, yaitu: Pertama, menyediakan APAR cadangan yang selalu siap digunakan bisa menjadi solusi efektif untuk mengatasi kekosongan APAR yang sedang dalam proses pengisian ulang. APAR cadangan memastikan bahwa selalu ada alat pemadam api yang siap pakai di stasiun, meskipun beberapa APAR sedang diisi ulang, dengan adanya APAR cadangan, standar keselamatan dan pelayanan kepada penumpang tetap terjaga. Kedua, pentingnya peran petugas *security* untuk menempatkan bancik tepat pada pintu sarana Penumpang dapat naik dan turun lebih cepat dan aman, yang membantu menjaga jadwal kereta tetap tepat waktu. Peninggian peron khususnya di peron 3 dan 4 untuk menunjang keselamatan naik turun penumpang, melakukan pemanjangan kenopi peron. Ketiga, Penambahan aksesibilitas untuk penyandang disabilitas. Keempat, Kualitas pelayanan Stasiun Surabaya Pasar Turi pada kelima dimensi perlu ditingkatkan khususnya peningkatan di area parkir, peninggian peron IV sesuai dengan ketinggian KA yang dilengkapi dengan kanopi dan ruang tunggu di stasiun sesuai dengan kelas.

Referensi

Amanda, L. (2019). Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat. *Jurnal Matematika UNAND*.

Hakim, R. A. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. FOKUS.

KAI. (2017). Stasiun Surabaya Pasar Turi.

Kuncoro, H. B. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Maja Kabupaten Lebak - Banten. *Jurnal Fondasi*, 9. Retrieved from https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jft/article/view/9020/6503

Kusumawardani, D. P. (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api. Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa.

Mania, S. (2008). Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran .

Nurhayati, R. (2019, Juli). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Apotek Zahra Ngawi Dengan Metode Service Quality (Servqual). Perpus MM STIE Widya Wiwaha. Retrieved from http://eprint.stieww.ac.id/id/eprint/840

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2011. (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : PM 33 Tahun 2011. INDONESIA .

Peraturan Menteri No. 33 . (Tahun 2011).

Peraturan Menteri Nomor 63 . (tahun 2019).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 69 Tahun 2018. (2018). Sistem Manajemen Keselamatan Perkeretaapian. JAKARTA, JAKARTA: PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA.

Perkeretaapian, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang. (2007). perkeretaapian.

Pratama, M. H. (2015). Perancangan Antena Ultrawideband Pada Frekuensi 1 Ghz Sampai 15 Ghz.

Putri, D. A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Bromo Anggrek Pagi. Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya.

Rialdy, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medanceria Medan. Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, 3. Retrieved from https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/bisman/article/view/345

Rohaeni, H. (2018, September). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2. Retrieved from http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=804605&val=10493&title=Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Pelanggan

Setiahati. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan Reservasi Online Pasien Rawat Jalan Menggunakan Metode Service Quality Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr Sardjito Yogyakarta. Tesis thesis, STIE Widya Wiwaha. Retrieved from http://eprint.stieww.ac.id/978/

Sugiono. (2013). metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d . bandung .

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD.

Suni, B. (2023). Analisis Pengujian Stasiun Solo Jebres Akibat Pembangunan Elektrifikasi Jalur Krl Yogyakarta-Solo. https://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/3765/2927