

Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas Stasiun Kereta Api Tugu Yogyakarta Pada Masa New Normal

Eusebius Tumbas¹, Ircham², Veronica Diana Anis Anggorawati^{3*}

^{1,2,3}Program Studi Teknik Sipil, FTP, ITNY Yogyakarta Jl. Babarsari Caturtunggal,
Depok, Sleman Yogyakarta
Email Corespondent* : veronica.diana@itny.ac.id

Abstract

Railway stations play a vital role in transportation, and their performance depends heavily on adequate facilities, professional human resources, and effective management systems. One of the main stations in Yogyakarta, managed by PT Kereta Api Indonesia (Persero), serves as a central hub for passenger travel. This study aims to assess user satisfaction with the available services and provide suggestions for improvement. Data were collected through questionnaires distributed to passengers and analyzed using SPSS version 24 for Windows. Both primary data (questionnaires) and secondary data were used in the analysis. The results indicate that passenger satisfaction with the station's facilities during the New Normal period is considered adequate. This is supported by the outcomes of validity and reliability tests, along with mean scores, where all indicators exceeded the standard value of 0.3120%. In conclusion, the available facilities meet user expectations and can serve as a reference for future service improvements.

Keywords: *Kepuasan penumpang, Fasilitas stasiun, Kereta api*

Abstrak

Stasiun kereta api merupakan simpul transportasi penting yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas, profesionalisme sumber daya manusia, dan sistem manajemen yang baik. Salah satu stasiun utama di Yogyakarta dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan melayani berbagai aktivitas perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang tersedia serta memberikan masukan bagi pengelola. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang, dengan analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 24 untuk Windows. Data yang digunakan terdiri dari data primer (kuesioner) dan sekunder. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas selama masa New Normal berada dalam kategori layak. Hal ini dibuktikan melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan nilai mean, di mana seluruh indikator memperoleh skor di atas 0,3120%, melebihi standar yang ditentukan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia telah memenuhi harapan penumpang dan dapat menjadi dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Kata Kunci: *Kepuasan penumpang, Fasilitas stasiun, Kereta api*

PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, terutama di kawasan urban seperti Yogyakarta, yang memiliki tingkat aktivitas dan pergerakan tinggi (Sugiyono, 2019). Moda transportasi publik seperti kereta api tetap menjadi andalan perjalanan antar kota, dengan stasiun sebagai simpul utama pelayanan.

Stasiun Tugu Yogyakarta merupakan salah satu stasiun tersibuk di Indonesia dan menjadi wajah pelayanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) di mata publik (Rachmawati & Hidayat, 2020). Perannya tidak hanya sebagai tempat keberangkatan dan kedatangan penumpang, tetapi juga sebagai indikator kualitas layanan transportasi nasional.

Pandemi COVID-19 sejak 2020 membawa perubahan besar terhadap

operasional sektor transportasi, termasuk penerapan protokol kesehatan, pembatasan mobilitas, dan penyesuaian fasilitas publik. Dalam masa transisi yang dikenal sebagai "new normal", penyedia layanan transportasi dituntut untuk menjaga standar keselamatan dan kenyamanan sesuai ekspektasi masyarakat (Budiarto et al., 2021).

Penyesuaian fasilitas seperti sistem boarding tanpa sentuhan, penyediaan hand sanitizer, pengaturan jarak, dan kebersihan area publik telah diterapkan. Namun, sejauh mana kebijakan tersebut mampu memenuhi harapan pengguna masih perlu dievaluasi secara menyeluruh (Rahardjo, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas yang disediakan di Stasiun Tugu Yogyakarta selama masa new normal. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar perbaikan layanan yang adaptif, serta mendukung pengembangan sistem transportasi publik yang aman, inklusif, dan berkelanjutan di era pascapandemi.

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas Stasiun Tugu Yogyakarta pada masa *new normal*. Pendekatan ini dipilih karena data yang dikumpulkan berupa angka dan dianalisis secara statistik untuk mengukur tingkat kepuasan. Penelitian, berlokasi pada : Jl. Ps. Kembang No.77, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55271



Gambar 1. Lokasi Penelitian Stasiun Tugu Yogyakarta (Sumber: google map)

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa Stasiun Tugu Yogyakarta pada masa New Normal. Sampel diambil menggunakan metode *Accidental Sampling*, yaitu responden yang secara kebetulan ditemui di lokasi dan bersedia mengisi kuisioner (Sugiyono, 2009). Teknik ini cocok digunakan dalam penelitian lapangan dengan keterbatasan waktu dan sumber daya. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin yang banyak dipakai dalam penelitian kuantitatif untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang besar dengan tingkat kesalahan tertentu (Riduwan, 2012).

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah rata-rata penumpang harian

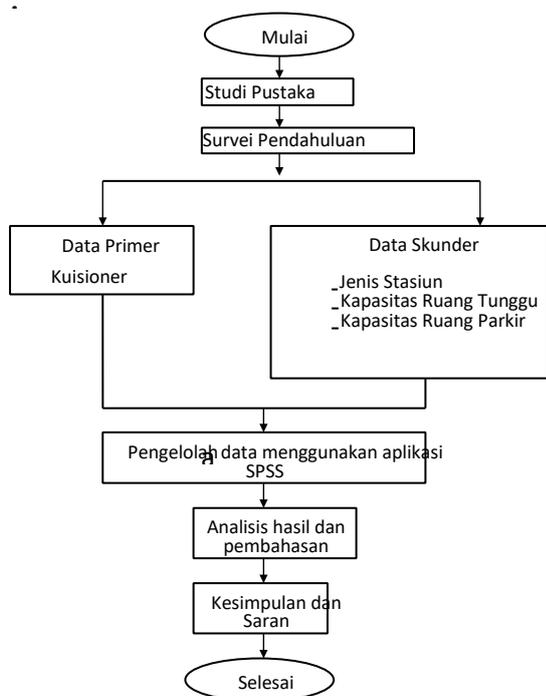
e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi (misalnya 10% atau 0,1)

Data Primer dan Data Sekunder, di mana Data Primer diperoleh melalui penyebaran kuisioner kepada penumpang dan Data Sekunder diperoleh dari dokumentasi, laporan internal PT. KAI, publikasi resmi terkait protokol *New Normal*, serta literatur terdahulu.

Instrumen Utama dalam penelitian ini adalah kuisioner tertutup dengan skala Likert

1-5 yang mencakup beberapa aspek kenyamanan, ketersediaan informasi, kemudahan, keamanan. Penyebaran kuisioner dilakukan langsung di lokasi kepada penumpang yang baru tiba atau yang akan berangkat secara acak, bila perlu juga dilakukan wawancara singkat untuk memperjelas jawaban tertentu atau mendapat *insight* tambahan, dan mendokumentasi fasilitas stasiun sebagai pelengkap observasi

Analisis data dilakukan melalui skoring kuisioner menggunakan Skala Likert, kemudian dilakukan uji validitas di mana untuk mengetahui sejauh mana instrumen (kuisioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Item dianggap *Valid* apabila nilai *signifikansi* (Sig.) < 0,05 dan nilai *Rhitung* > *Rtabel*. Kemudian dilanjutkan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengukur konsistensi internal antar butir pertanyaan dalam kuisioner, pengujian dilakukan menggunakan *Alpha Cronbach*. Berikut Bagan Alir Penelitian



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis Kelamin Responden

Tabel 1. Persentase jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	26	65
Perempuan	14	35
Total	40	100

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Penumpang

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1.	0,321	0,312	Valid
2.	0,462	0,312	Valid
3.	0,554	0,312	Valid
4.	0,488	0,312	Valid
5.	0,693	0,312	Valid
6.	0,481	0,312	Valid
7.	0,715	0,312	Valid
8.	0,369	0,312	Valid
9.	0,697	0,312	Valid
10.	0,478	0,312	Valid
11.	0,658	0,312	Valid
12.	0,518	0,312	Valid
13.	0,079	0,312	Tidak Valid
14.	0,542	0,312	Valid
15.	0,278	0,312	Tidak Valid
16.	0,512	0,312	Valid
17.	0,199	0,312	Tidak Valid
18.	0,454	0,312	Valid
19.	0,457	0,312	Valid
20.	0,719	0,312	Valid
21.	0,673	0,312	Valid
22.	0,517	0,312	Valid
23.	0,376	0,312	Valid
24.	0,724	0,312	Valid
25.	0,693	0,312	Valid
26.	0,764	0,312	Valid
27.	0,537	0,312	Valid
28.	0,684	0,312	Valid
29.	0,339	0,312	Valid
30.	0,735	0,312	Valid
31.	0,480	0,312	Valid
32.	0,695	0,312	Valid
33.	0,319	0,312	Valid
34.	0,582	0,312	Valid
35.	0,589	0,312	Valid
36.	0,323	0,312	Valid
37.	0,567	0,312	Valid
38.	0,557	0,312	Valid
39.	0,700	0,312	Valid

40.	0,629	0,312	Valid
41.	0,664	0,312	Valid
42.	0,637	0,312	Valid

Tabel 2 di atas menjelaskan bahwa pendapat penumpang dalam menilai tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas stasiun kereta api Tugu Yogyakarta pada masa *new normal* yang telah diuji validitasnya. Sebuah item dikatakan Valid apabila Rhitung lebih besar dari Rtabel. Dari tabel di atas 39 item dinyatakan valid karena Rhitung lebih besar dari Rtabel, sedangkan 3 item dinyatakan tidak valid karena Rhitung tidak lebih besar dari Rtabel.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Item	Rhitung	Rtabel (5%)	Keterangan
1.	0,941	0,312	Reliabel
2.	0,940	0,312	Reliabel
3.	0,939	0,312	Reliabel
4.	0,940	0,312	Reliabel
5.	0,938	0,312	Reliabel
6.	0,940	0,312	Reliabel
7.	0,938	0,312	Reliabel
8.	0,941	0,312	Reliabel
9.	0,938	0,312	Reliabel
10.	0,940	0,312	Reliabel
11.	0,939	0,312	Reliabel
12.	0,940	0,312	Reliabel
13.	0,942	0,312	Reliabel
14.	0,939	0,312	Reliabel
15.	0,941	0,312	Reliabel
16.	0,940	0,312	Reliabel
17.	0,942	0,312	Reliabel
18.	0,940	0,312	Reliabel
19.	0,940	0,312	Reliabel
20.	0,938	0,312	Reliabel
21.	0,938	0,312	Reliabel
22..	0,940	0,312	Reliabel
23.	0,941	0,312	Reliabel
24.	0,938	0,312	Reliabel
25.	0,938	0,312	Reliabel
26.	0,938	0,312	Reliabel
27.	0,940	0,312	Reliabel
28.	0,938	0,312	Reliabel
29.	0,941	0,312	Reliabel
30.	0,938	0,312	Reliabel
31.	0,940	0,312	Reliabel

32.	0,938	0,312	Reliabel
33.	0,942	0,312	Reliabel
34.	0,939	0,312	Reliabel
35.	0,939	0,312	Reliabel
36.	0,941	0,312	Reliabel
37.	0,939	0,312	Reliabel
38.	0,939	0,312	Reliabel
39.	0,938	0,312	Reliabel
40.	0,939	0,312	Reliabel
41.	0,939	0,312	Reliabel
42.	0,939	0,312	Reliabel

Analisis Mean Variabel Kenyamanan

Tabel 4. Nilai *Mean* Variabel Kenyamanan

No	Variabel Kenyamanan (X1)	Mean	Ranking
1.	Jarak antar tempat duduk yang diberi tanda larangan	3,43	1
2.	Kenyamanan <i>toilet</i> yang dipisah antara pria dan wanita	3,37	2
3.	Kebersihan ruang tunggu penumpang	3,30	3
4.	Penampilan petugas stasiun yang sopan dan rapi	3,28	4
5.	Kebersihan dan fasilitas yang tersedia di <i>toilet</i> /WC	3,28	4
6.	Ketersedian tempat sampah di stasiun	3,28	4
7.	Ketersedian petugas kebersihan stasiun	3,28	4
8.	Proses cek in penumpang (tidak antri)	3,25	5
9.	Kenyamanan ruang tunggu dalam stasiun	3,23	6
10.	Stasiun mempunyai area parkir yang memadai	3,23	6
11.	Penerangan di stasiun (malam hari)	3,20	7
12.	Tersedianya tempat <i>smoking</i> area	2,98	8

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa variabel "kenyamanan" memperoleh nilai mean tertinggi pada item "Jarak antar tempat duduk yang diberi tanda larangan" (mean = 3,43). Hal ini menunjukkan bahwa

penumpang cukup puas terhadap pengaturan jarak tempat duduk yang sesuai protokol kesehatan. Di sisi lain, item "Tersedianya tempat smoking area" memperoleh mean terendah (2,98), menandakan bahwa fasilitas ini kurang mendapat perhatian atau tidak sesuai ekspektasi pengguna. Temuan ini sejalan dengan dimensi "*Tangibles*" dalam teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), di mana kenyamanan fisik dan penataan ruang merupakan elemen penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan. Kenyamanan ruang tunggu, toilet, dan kebersihan yang cukup tinggi juga mencerminkan pentingnya fasilitas fisik dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Variabel Kemudahan

Tabel 5. Nilai *Mean* Variabel Kemudahan

No	Variabel Kemudahan (X2)	Mean	Ranking
1.	Kemudahan Pelayanan Kesehatan	3,33	1
2.	Kemudahan Keluar masuk ke area parkir stasiun	3,30	2
3.	Fasilitas umum (kantin/ restoran, ATM, Mushola) cukup memadai	3,25	3
4.	Kemudahan fasilitas <i>free charger</i> yang aman	3,25	3
5.	Ketersediaan ruangan khusus bagi ibu menyusui	3,20	4
6.	Kemudahan Akses transportasi ke dan dari stasiun mudah dijangkau	3,10	5
7.	Ketersediaan fasilitas khusus penyandang difabel	3,10	5
8.	Kemudahan Menyampaikan	2,98	6

9.	keluhan Kemudahan tempat penitipan barang yang aman	2,98	6
10.	Kemudahan mendapatkan masker di stasiun	2,80	7

Dari tabel 5 untuk Pada variabel "kemudahan", item "Kemudahan pelayanan kesehatan" menempati peringkat tertinggi (mean = 3,33), menunjukkan bahwa fasilitas medis selama masa new normal cukup dihargai penumpang. Sebaliknya, item "Kemudahan mendapatkan masker di stasiun" menempati posisi terendah (mean = 2,80), menandakan adanya celah dalam penyediaan alat perlindungan diri yang seharusnya tersedia selama pandemi. Menurut teori kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2016), kemudahan akses terhadap fasilitas yang dibutuhkan secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Jika pengguna merasa kesulitan dalam mengakses layanan dasar, maka kepuasan secara keseluruhan akan menurun. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memastikan bahwa seluruh kebutuhan dasar penumpang, khususnya dalam konteks kesehatan dan mobilitas, tersedia dan mudah diakses.

Variabel Ketersediaan Informasi

Tabel 6. Nilai *Mean* Variabel Ketersediaan Informasi

No	Variabel Ketersediaan Informasi (X3)	Mean	Ranking
1.	Ketersediaan alat pengeras suara yang memadai	3,43	1
2.	Ketersediaan informasi protokol kesehatan	3,38	2
3.	Ketersediaan papan penunjuk arah tempat ibadah	3,38	2

4.	Ketersediaan papan penunjuk arah gerbong kereta	3,33	3
5.	Ketersediaan papan penunjuk arah kantin, toilet, ruang kesehatan, dan ruang petugas keamanan	3,30	4
6.	Ketersediaan informasi tata tertib penumpang	3,25	5
7.	Ketersediaan papan informasi jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta	3,23	6
8.	Ketersediaan papan penunjuk arah keluar dan masuk stasiun	3,20	7
9.	Ketersediaan papan penunjuk arah ruangan informasi	3,18	8
10.	Ketersediaan papan penunjuk arah ATM	3,10	9

Hasil pada variabel "ketersediaan informasi" menunjukkan bahwa item "Ketersediaan alat pengeras suara yang memadai" memperoleh nilai tertinggi (mean=3,43), diikuti oleh informasi protokol kesehatan dan penunjuk arah tempat ibadah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi verbal dan informasi terkait keselamatan masih menjadi prioritas pengguna. Sebaliknya, item "Ketersediaan papan penunjuk arah ATM" memperoleh nilai mean terendah (3,10), mengindikasikan bahwa informasi non-esensial dianggap kurang memadai. Dalam dimensi "Responsiveness" dan "Assurance" dari SERVQUAL, penyediaan informasi yang

jelas dan mudah dipahami menjadi kunci dalam membangun rasa percaya dan kenyamanan penumpang. Informasi yang memadai memungkinkan pengguna mengambil keputusan yang tepat selama berada di lingkungan stasiun, terutama pada masa adaptasi kebiasaan baru.

Variabel Keamanan

Tabel 7. Nilai Mean Variabel Keamanan

No	Variabel Keamanan (X4)	Mean	Ranking
1.	Area wajib masker	3,45	1
2.	Ketersediaan petugas keamanan	3,40	2
3.	Pembatas jarak aman jalur lintasan kereta api	3,30	3
4.	Pembatas area khusus untuk petugas stasiun	3,30	3
5.	Ketersediaan tempat cuci tangan (Hand sanitizer) dan alat pengecek suhu tubuh	3,28	4
6.	Penyediaan alat pemadam kebakaran	3,25	5
7.	Penyediaan alat pendeteksi barang bawaan penumpang yang dilarang	3,20	6
8.	Keamanan barang bawaan calon penumpang	3,18	7
9.	Keamanan area parkir stasiun	3,15	8
10.	Ketersediaan CCTV	3,10	9

Dari tabel di atas untuk Variabel "keamanan" menunjukkan bahwa "Area wajib masker" merupakan item dengan nilai mean tertinggi (3,45), menandakan bahwa kebijakan ini mendapat perhatian dan dinilai efektif oleh pengguna. Di sisi lain,

"Ketersediaan CCTV" berada pada peringkat terendah (mean=3,10), mengindikasikan adanya persepsi kurangnya pengawasan visual atau kurangnya informasi tentang keberadaan CCTV. Menurut Zeithaml et al. (2006), persepsi keamanan termasuk dalam dimensi "Reliability" dan "Empathy" dalam layanan. Pengguna merasa lebih aman jika terdapat langkah-langkah nyata yang melindungi mereka dari potensi bahaya. Oleh karena itu, peningkatan pengawasan dan komunikasi mengenai sistem keamanan yang ada dapat meningkatkan persepsi positif terhadap layanan di Stasiun Tugu Yogyakarta.

KESIMPULAN

Fasilitas di Stasiun Tugu Yogyakarta pada masa new normal secara umum dinilai memadai oleh penumpang, terutama pada aspek kenyamanan, kemudahan, informasi, dan keamanan. Aspek dengan tingkat kepuasan tertinggi mencakup jarak tempat duduk yang aman, kemudahan layanan kesehatan, ketersediaan alat pengeras suara, dan penerapan area wajib masker. Namun, beberapa fasilitas seperti smoking area, ketersediaan masker, papan penunjuk arah ATM, dan CCTV masih perlu ditingkatkan. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan layanan pada elemen-elemen yang langsung mendukung kenyamanan dan rasa aman penumpang. Oleh karena itu, pengelola stasiun disarankan melakukan evaluasi rutin dan perbaikan berkelanjutan berbasis masukan pengguna agar pelayanan publik semakin responsif dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Z. (2012). *Penelitian pendidikan: Metode dan paradigma baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

- Azwar, S. (2014). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagong, S., & Sutinah. (2007). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Handinoto. (1999). Perletakan stasiun kereta api dalam tata ruang kota-kota di Jawa (khususnya Jawa Timur) pada masa kolonial. *Dimensi Teknik Arsitektur*, 27(2), 48–56.
- Mahmud. (2011). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Martono, N. (2011). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Riduwan. (2012). *Metode & teknik menyusun proposal penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2013). *Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.