

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stasiun kereta api sidoarjo ialah merupakan stasiun level menengah berada pada ruas Diponegoro, Kecamatan Lemah Putro, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. berada pada ketinggian +4 m, serta berada diwilayah operasional VIII Kota Surabaya. Stasiun Kereta Api Sidoarjo mempunyai 41 skedul operasi kepergian, pada skedul operasi perjalanan diawali pukul 01.11 WIB serta berakhir pukul 22.26 WIB, melintasi kota tujuan berbeda. Stasiun KA sidoarjo Menyiapkan seluas 59 m² untuk tempat ruang menunggu, namun luas yang berfungsi sebagai ruang tunggu adalah 47 m², ruang tunggu umum memiliki 12 kursi, 2 printer mencetak tiket secara mandiri dengan luas 3 m² serta terdapat satu pintu masuk pengecekan tiket untuk deretan 9 m². Setelah gardu kontrol tiket juga terdapat waiting room ataupun ruang menunggu khusus bagi penumpang yang mmempunyai tiket seluas 362 m², ruang tunggu ini memiliki 121 kursi tanpa membedakan antara penumpang eksekutif maupun ekonomi, stasiun sidoarjo mempersilakan calon penumpang menuju ke ruang tunggu khusus penumpang bertiket paling lambat 20 menit sebelum kereta berangkat. Hal ini berdampak penimbunan penumpang yang memiliki tiket di ruangan menunggu, sebagaimana waktu kepergian kereta api berjarak 3 menit. Stasiun KA Sidoarjo mempunyai ruangan menunggu fasilitas kartu secara manual seluas 68,63 m², ruangan menunggu fasilitas kartu manual memiliki 24 kursi serta 1 ruangan menulis formulir untuk mengambil kartu, 1 alat kartu mandiri, 3 tempat kartu serta 1 help line. sebuah ruangan pada waktu libur nasional, ruangan menunggu layanan kartu manual padat dengan para pengguna jasa KA sidoarjo, padat pengguna jasa yang mengantre dan berdiri di loket pelanggan, Tersedia pula 40 tempat duduk di teras maupun di luar stasiun bagi pengguna jasa adapun mengantri boarding atau pengguna jasa yang hendak turun untuk mengantri loading. Kursi didepan stasiun padat bahkan saat waktu sibuk di daerah stasiun.

pada standar kinerja paling tidak lalu lintas KA (2015) jika barometer ukuran gedung ruangan menunggu terminal paling tidak seluas 0,64 m²/org. Panduan standarisasi stasiun KA Indonesia (2012) bila luasan paling tidak lantai ruangan menunggu stasiun level menengah adalah 160 m². Luas ruangan menunggu di stasiun

KA sidoarjo saat ini 59 m², dan luasan ruang tunggu yang dapat digunakan 47 m². Fasilitas dan pelayanan stasiun Sidoarjo harus ditingkatkan dan direnovasi untuk menampung penumpang dan barang bawaan, serta mampu memaksimalkan rasa nyaman bagi pelanggan angkutan. Karena itu dalam penerapan standar pelayanan minimal lalu lintas kereta api harus dilakukan analisis terhadap ruang tunggu setasiun Sidoarjo, agar kinerja pelayanan stasiun Sidoarjo menjadi lebih efektif.

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan situasi diatas adalah struktur persoalan riset, yaitu :

1. Seperti apa kualitas pelayanan di stasiun KA Sidoarjo?
2. Apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanan stasiun Sidoarjo?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan persoalan diatas, tujuan riset ini ialah :

1. Identifikasi status stasiun Sidoarjo sesuai dengan situasi saat ini
2. Mengidentifikasi kepuasan pengguna terhadap pelayanan stasiun KA Sidoarjo
3. Pada riset saat ini melakukan kuesioner agar mengetahui kualitas kenyamanan.

1.4 Tujuan Penelitian/Riset

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini, hendaknya didasarkan pada tujuan yang menjadi acuan penelitian ini. adapun rencana riset ini :

1. Memahami kelebihan layanan di stasiun sidoarjo.
2. memastikan apa saja yang perlu diperbaiki di stasiun Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian/Riset

Diharapkan perolehan riset dapat bermanfaat ataupun dapat dijadikan rujukan:

1. kepada pemerintah menjadi referensi serta perbandingan untuk penyelenggaraan angkutan umum dan perumusan masalahnya.
2. Bagi para pejabat (PT.KAI), penelitian ini diharapkan dapat menambah perspektif yang berbeda untuk acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan stasiun khususnya di Sidoarjo.
3. Bagi masyarakat khususnya pengguna angkutan umum di Sidoarjo, kesimpulan riset akan bermanfaat untuk bahan diskusi meningkatkan kontribusi, saran serta pendapat tentang angkutan umum. KA Daop VIII stasiun sidoarjo memajukan

tingkat fasilitas agar memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

4. Untuk periset, riset ini berguna sebagai bahan referensi untuk pengembangan keterampilan transportasi, serta bisa dipakai untuk riset sberikutnya.

