

# ANALISIS AKSESIBILITAS DAN KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI KERETA API DI STASIUN MEDAN

**Rayhan Fadilah**

Jurusan Pendidikan Geografi  
Universitas Negeri Medan  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan 20221  
rayhanfadilah0107@gmail.com

**Maria Fitri**

Jurusan Pendidikan Geografi  
Universitas Negeri Medan  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan 20221  
mariafitri196@gmail.com

**Yolanda Pratiwi Sembiring**

Jurusan Pendidikan Geografi  
Universitas Negeri Medan  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan 20221  
yolandapratiwisembiring@gmail.com

**Alvin Pratama**

Jurusan Pendidikan Geografi  
Universitas Negeri Medan  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan 20221  
alvnprtm21@gmail.com

## *Abstract*

Accessibility is a crucial factor in rail transportation, ensuring optimal mobility and equal opportunities, especially for people with disabilities. Medan Station as a major transportation hub, must meet accessibility and user satisfaction standards, including comfort, safety, and facilities. This study aims to analyze the level of accessibility and satisfaction of rail transportation users at Medan Station. The methods used in this study are qualitative and observational. Data were collected through interviews with train users and direct observation at Medan Station. The results of the study indicate that accessibility to Medan Station is still not optimal, especially in terms of public transportation access and facilities for people with disabilities. In addition, the level of user satisfaction with rail transportation services also needs to be improved. Although in open interviews the level of satisfaction was around 80%, the closed questionnaire showed 100% very high satisfaction with the services provided by Medan Station, especially in terms of cleanliness, safety, and comfort. These findings indicate that optimization is needed. This study is expected to provide input for related parties to improve the accessibility and satisfaction of rail transportation users at Medan Station.

**Keywords:** accessibility, satisfaction, society, train station, transportation

## **Abstrak**

Aksesibilitas adalah faktor krusial dalam transportasi kereta api, memastikan mobilitas optimal dan kesempatan yang merata, terutama bagi penyandang disabilitas. Stasiun Medan sebagai pusat transportasi utama, harus memenuhi standar aksesibilitas dan kepuasan pengguna, yang meliputi kenyamanan, keamanan, dan fasilitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat aksesibilitas dan kepuasan pengguna transportasi kereta api di Stasiun Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan observasi. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pengguna kereta api dan observasi langsung di Stasiun Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas ke Stasiun Medan masih belum optimal, terutama dalam hal akses transportasi publik dan fasilitas untuk penyandang disabilitas. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan transportasi kereta api juga perlu ditingkatkan. Meskipun dalam wawancara terbuka diperoleh tingkat kepuasan sekitar 80%, kuesioner tertutup menunjukkan 100% kepuasan sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Medan, terutama dalam aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa perlu dilakukan optimasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak terkait untuk meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan pengguna transportasi kereta api di Stasiun Medan.

**Kata-kata kunci:** aksesibilitas, kepuasan, masyarakat, stasiun kereta api, transportasi

## **PENDAHULUAN**

Dalam perjalanan yang memerlukan biaya, waktu, dan usaha, aksesibilitas memiliki peran yang krusial dalam sarana transportasi. Aksesibilitas tidak hanya memfasilitasi mobilitas secara optimal, tetapi juga memastikan kesempatan akses yang merata ke berbagai kegiatan, terutama bagi penyandang disabilitas sebagai bagian dari aspek kehidupan yang

layak (Yuliana, 2017). Layanan transportasi darat, seperti kereta api, menjadi alternatif penting sebagai transportasi publik yang dapat membantu mengurangi kemacetan (Syahputra, 2024). Pelayanan kepada pengguna dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa, tergantung pada seberapa baik layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka (Sauri et al., 2024).

Medan adalah salah satu kota terbesar di Sumatera Utara dan Stasiun Medan menjadi salah satu pusat transportasi utama di kota ini. Dengan jumlah penumpang yang tinggi dan peran vital dalam konektivitas regional, aksesibilitas yang baik dan tingkat kepuasan pengguna yang optimal menjadi aspek terpenting yang harus dimiliki. Hal ini ditunjang dengan kebutuhan dan preferensi pengguna yang terus berubah seiring waktu (Moslem et al., 2023). Terdapat peningkatan frekuensi jumlah penumpang yang menggunakan transportasi kereta api, serta perubahan harapan pengguna terkait kenyamanan, keamanan, dan aksesibilitas fasilitas (Abdallah, 2023).

Dalam konteks aksesibilitas, perhatian utama adalah memastikan bahwa stasiun ini dapat dijangkau dengan mudah oleh berbagai kelompok pengguna (Pulungan dan Yola, 2023). Hal ini mencakup akses untuk penyandang disabilitas, akses kendaraan umum, parkir yang memadai, dan sistem informasi yang efektif (Kuo et al., 2023). Persaingan dan Transformasi Industri transportasi kereta api telah mengalami transformasi dengan munculnya teknologi baru dan persaingan dari moda transportasi lain. Oleh karena itu, penting untuk memahami kebutuhan pengguna dan berinovasi untuk tetap relevan (Saeidi et al., 2023). Aspek kepuasan pengguna mencakup sejauh mana mereka merasa nyaman, aman, dan puas dengan layanan yang disediakan di Stasiun Medan, termasuk kualitas layanan, waktu tunggu, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas (Sasti, 2022).

Aksesibilitas adalah tindakan nyata dalam menyediakan fasilitas untuk efisiensi pengadaan bagi penyandang disabilitas. Implementasi yang optimal memastikan mereka dapat berpartisipasi dalam berbagai kegiatan, sehingga mewujudkan kesetaraan dalam pelayanan dan aksesibilitas di semua aspek kehidupan (Suandi, 2024). Aksesibilitas juga mencakup kebebasan pelanggan untuk mengakses serta kepuasan masyarakat. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu:

1. Ketersediaan merujuk pada kesiapan produk dalam memenuhi permintaan, sejauh mana produk disimpan untuk pasokan, serta terkait dengan produk dan layanan yang ditawarkan.
2. Kenyamanan ditentukan oleh faktor-faktor seperti kemudahan menemukan produk, lokasi yang berbeda, dan ukuran kemasan yang sesuai.

Dalam aspek penyediaan aksesibilitas pada suatu bangunan, terdapat sejumlah aspek penting yang perlu diperhatikan yang meliputi:

1. Keselamatan mencakup faktor-faktor yang menjamin keselamatan semua orang di dalam bangunan, serta mencegah bahaya yang tidak diinginkan.
2. Kemudahan berkaitan dengan efisiensi akses seseorang dalam mencapai suatu lingkungan (Yasmin, 2023).
3. Kegunaan, yaitu seluruh ruang publik dan bangunan di lingkungan tersebut harus dapat dimanfaatkan oleh setiap orang (Juliar et al., 2024).

4. Kemandirian, yaitu setiap orang harus mampu menjangkau seluruh tempat umum dan bangunan yang ada di lingkungannya tanpa bergantung pada bantuan orang lain.

Menurut Tjiptono (2014), aksesibilitas merujuk pada suatu lokasi yang dapat diakses atau mudah dijangkau oleh transportasi umum. Indikator aksesibilitas meliputi jarak dan arus lalu lintas. Selain jarak, tingkat kemudahan dalam mencapai tujuan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain, seperti indikator kepuasan pengguna. Indikator kepuasan pengguna merupakan variabel kontrol yang biasanya digunakan dalam kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Ada beberapa indikator kepuasan pengguna yaitu:

1. Penyesuaian dengan kebutuhan pengguna. Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna sangat penting untuk memastikan kepuasan pengguna. Layanan harus diberikan dengan sepenuh hati.
2. Totalitas pelayanan. Pegawai harus memberikan totalitas dalam pelayanan, baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna maupun kesesuaian sistem informasi yang disediakan.
3. Kenyamanan dan kemudahan. Peningkatan kualitas layanan terlihat dari seberapa nyamannya pengguna dalam menggunakan layanan yang diberikan oleh staf dan pustakawan. Salah satu aspek kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna adalah kemampuan untuk dengan mudah mengakses dan mencari informasi tentang buku dan bahan perpustakaan lainnya dalam sistem yang disediakan.

Selain itu, terdapat tiga indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu:.

1. Kualitas pelayanan  
Pengguna akan puas jika mereka menerima layanan yang baik dan harapan mereka terpenuhi.
2. Emosional  
Ekspresi yang dianggap emosional dapat memengaruhi perasaan seseorang.
3. Biaya  
Tidak ada biaya yang dikenakan untuk memastikan bahwa pengguna dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi aksesibilitas pengguna, termasuk fasilitas fisik, kemudahan akses, dan informasi yang tersedia di stasiun. Selain itu, penelitian ini akan mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna berdasarkan berbagai aspek seperti kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, pelayanan, dan harga tiket. Dengan memahami kedua aspek tersebut, diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan pelayanan dan aksesibilitas transportasi kereta api di Stasiun Medan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara lebih optimal.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pengumpulan data adalah bagian yang sangat penting dari penelitian itu sendiri. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Metode

ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek dan mencatat hasil pengamatan tersebut secara sistematis. Alur penelitian disajikan pada Gambar 1.

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang masalah yang sedang diteliti, terutama ketika jumlah responden relatif sedikit (Sugiyono, 2018). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur, di mana peneliti berusaha mendapatkan informasi secara terbuka. Wawancara semi-terstruktur adalah wawancara yang lebih fleksibel dalam pelaksanaannya dengan tujuan untuk mendapatkan informasi secara mendalam. Dalam pelaksanaan wawancara, peneliti harus mendengarkan dan mencatat dengan cermat apa yang disampaikan oleh informan (Esterberg dalam Sugiyono, 2018).



Gambar 1. Alur Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Aksesibilitas Stasiun Medan

Aksesibilitas dapat diukur melalui kemudahan akses dan mobilitas yang diberikan oleh sistem transportasi. Aksesibilitas meliputi efisiensi waktu, biaya, dan usaha yang diperlukan untuk berpindah tempat dan memanfaatkan fasilitas di suatu kawasan. Aksesibilitas transportasi kereta api di Stasiun Medan mengacu pada kemudahan dan ketersediaan fasilitas yang memungkinkan semua orang, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus atau disabilitas, untuk dapat menggunakan stasiun tersebut dengan nyaman dan mandiri. Informasi ini diperoleh oleh peneliti melalui wawancara dengan Bapak Handoko, seorang petugas yang bekerja sebagai Teknisi Sarana Perkeretaapian. Dalam wawancara tersebut, disampaikan bahwa Stasiun Medan telah menyediakan kursi roda bagi individu yang membutuhkan, termasuk lansia.

Fasilitas lain yang disediakan di Stasiun Medan meliputi *lift* yang dirancang untuk memudahkan akses bagi orang dengan gangguan mobilitas atau pengguna kursi roda, serta jalan setapak yang rata dan mudah diakses. Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga menemukan adanya fasilitas loket atau tempat pemesanan tiket khusus untuk masyarakat difabel. Aksesibilitas bagi difabel di stasiun kereta api ini mencakup berbagai fasilitas dan

layanan yang dirancang untuk memudahkan perjalanan mereka. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara, Stasiun Medan juga menyediakan informasi terkait jadwal kereta api melalui aplikasi yang diperbarui setiap bulan. Informasi jadwal kereta api ini juga ditampilkan di platform stasiun sehingga mudah diakses oleh penumpang. Penyediaan area tunggu yang nyaman dengan kursi yang ramah akses juga menjadi bagian dari upaya meningkatkan aksesibilitas di Stasiun Medan. Ringkasan tingkat aksesibilitas pada masing-masing variabel disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Aksesibilitas

Variabel	Tingkat Aksesibilitas
Jarak	Menengah
Waktu	Menengah
Kondisi Permukaan Jalan	Sangat Baik
Hambatan	Tinggi
Jalur Sepeda	Rendah
Pedestrian	Menengah
Ketersediaan Transportasi Publik	Tinggi
Ruang Tunggu	Tinggi
<i>Parking Area</i>	Menengah
<i>Drop-off Area</i>	Menengah

Diukur dari tingkat kenyamanan pengguna serta kemudahan akses, diperlukan rencana strategis dalam tata kelola yang saling berinteraksi satu sama lain, dengan memperhatikan aspek aksesibilitas, fisik seperti bangunan, kendaraan, dan fasilitas yang mampu memenuhi harapan masyarakat pengguna Stasiun Medan. Aksesibilitas dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam melakukan perjalanan dengan kemudahan tanpa hambatan. Tingkat kemudahan dan kenyamanan secara parsial akan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel aksesibilitas dan berdampak pada kepuasan pelanggan di Stasiun Medan.

Pemenuhan fasilitas bagi masyarakat umum dan penyandang disabilitas di Stasiun Medan diperoleh dari hasil analisis tentang sarana aksesibilitas yang menunjukkan bahwa secara umum, aksesibilitas di stasiun kereta api masih sangat baik. Dari hasil survei kepada responden, diketahui bahwa pengguna kereta api saat ini sebagian besar adalah warga yang tinggal di dekat stasiun. Survei dan wawancara mengenai aksesibilitas menunjukkan bahwa banyak responden merasa seluruh fasilitas yang diperlukan, termasuk bagi pengguna kursi roda, telah tersedia sebelum dan setelah naik kereta api. Layanan kursi roda untuk mobilitas juga telah disediakan. Berdasarkan hasil penelitian, dilakukan analisis data untuk menjawab setiap pokok permasalahan. Analisis dilakukan dengan menghitung nilai aksesibilitas yang kemudian diklasifikasikan sesuai dengan tabel ARIA (*Accessibility Remoteness Index of Australia*). Analisis nilai aksesibilitas dibagi menjadi tiga kategori: kategori indeks aksesibilitas baik, kategori indeks aksesibilitas sedang, dan wilayah dengan kategori indeks aksesibilitas kurang baik.

Berdasarkan hasil penilaian, ketidaktersediaan jalan sepeda menuju kawasan Stasiun Medan dan sarana parkir yang belum memadai untuk mobil dan sepeda memberikan pengaruh

besar terhadap tingkat aksesibilitas di sekitar Stasiun Medan. Rendahnya skor juga dipengaruhi oleh beberapa kondisi eksisting, seperti struktur jalur yang berkelok-kelok akibat kondisi geografis di sekitar Stasiun Medan, serta letak stasiun yang cukup jauh dari pusat kota. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan angkutan umum. Dengan kata lain, nilai aksesibilitas merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi tingkat pelayanan angkutan umum di suatu daerah (Setyamika, 2024). Mengukur aksesibilitas stasiun kereta api sangat penting untuk memastikan bahwa transportasi dapat diakses dengan mudah oleh semua orang, termasuk masyarakat berkebutuhan khusus.

Metode pengukuran aksesibilitas stasiun kereta api mencakup evaluasi berbagai faktor, seperti infrastruktur fisik, pelayanan, informasi, dan kebijakan yang mendukung aksesibilitas. Cara mengukur aksesibilitas stasiun harus mempertimbangkan aspek-aspek berikut.

1. Infrastruktur fisik yang meliputi:
  - a. Penilaian terhadap ketersediaan papan informasi di stasiun untuk memfasilitasi navigasi bagi orang dengan gangguan penglihatan atau pendengaran.
  - b. Jalur landai dan elevator yang memadai harus tersedia untuk memfasilitasi akses bagi pengguna kursi roda dan penyandang disabilitas.
  - c. Adanya trotoar dan persimpangan yang lebar dan aman, serta memenuhi ketentuan bagi pejalan kaki dengan kebutuhan khusus.
2. Pelayanan yang meliputi:
  - a. Tersedianya petugas atau asisten yang dapat membantu penumpang berkebutuhan khusus dalam operasional perjalanan.
  - b. Tersedianya toilet khusus bagi penumpang penyandang disabilitas.
3. Informasi yang meliputi:
  - a. Adanya informasi aksesibilitas stasiun di situs web atau aplikasi resmi untuk membantu penumpang merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.
  - b. Pemberian informasi terkini tentang perubahan jadwal atau gangguan layanan, termasuk dampaknya terhadap akses ke stasiun.
4. Kebijakan yang meliputi evaluasi kebijakan yang mendukung penumpang penyandang disabilitas, termasuk kebijakan pengguna kursi roda, kebijakan anjing pemandu, dan kebijakan lain yang mungkin memengaruhi pengalaman perjalanan.
5. Pelatihan staf stasiun dengan baik untuk melayani penumpang dengan berbagai kebutuhan khusus.
6. Aksesibilitas digital, seperti ketersediaan mesin tiket dan informasi digital yang dapat diakses oleh seluruh penumpang, termasuk penyandang disabilitas.

Penting untuk dicatat bahwa metode pengukuran aksesibilitas stasiun kereta api harus komprehensif dan mencakup berbagai aspek agar dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang tingkat aksesibilitas stasiun bagi setiap orang. Selain itu, perbaikan dan perubahan yang diperlukan harus dilaksanakan untuk meningkatkan aksesibilitas stasiun kereta api dan memastikan bahwa transportasi umum dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat, seperti ditampilkan pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Atribut dan Uraian

No.	Atribut	Uraian
1.	Akses Menuju Stasiun Medan	Akses menuju stasiun sangat fleksibel dan mudah bagi pengguna transportasi kereta api, termasuk akses untuk penyandang disabilitas dan anak-anak.
2.	Kondisi Stasiun	Kondisi berupa kenyamanan bagi para pengguna misalnya tempat yang dekat untuk mencari makanan dan minuman di dalam ruang tunggu dan di luar.
3.	Pembelian Tiket	Sistem pembayaran yang mudah, baik secara <i>online</i> dan <i>offline</i> .
4.	Keamanan Stasiun	Keamanan stasiun berupa <i>security</i> dan penjagaan lainnya.
5.	Informasi	Masih minim informasi yang berupa penyampaian informasi terkait ruang bermain anak-anak dan pintu keluar masuk.
6.	Harga	Sudah ditentukan dan tidak berubah-ubah.
7.	Ketepatan Waktu	Selalu tepat waktu dan akan menginformasikan keterlambatan kepada calon penumpang apabila ada sesuatu hal yang tidak diduga.
8.	Waktu Tunggu	Waktu yang diberikan mencukupi.
9.	Sikap Pegawai	Pegawai bersikap ramah kepada penumpang di Stasiun Medan.

Ada beberapa cara untuk meningkatkan aksesibilitas penumpang dari rumah ke stasiun kereta api, salah satunya memperluas jaringan transportasi umum. Hal tersebut meliputi bus, ojek *online*, atau kereta ringan yang dapat menghubungkan rumah penumpang ke stasiun kereta api. Pemerintah atau operator transportasi dapat bekerja sama untuk meningkatkan frekuensi dan ketersediaan layanan transportasi umum di wilayah tersebut.

Di sisi lain, mayoritas pengguna kereta api di Medan adalah perempuan yang memilih transportasi berbasis *online* karena kemudahan, kecepatan, dan kenyamanannya. Sekitar 50% responden menggunakan moda transportasi berbasis *online*, sementara 30% menggunakan dua moda transportasi, dan 20% memilih angkutan umum. Dari wawancara dengan beberapa responden, pilihan terdekat menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pilihan moda transportasi yang digunakan biasanya disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang mengakses stasiun (Putra, 2024).

### **Kepuasan Pengguna Moda Transportasi Kereta Api Medan**

Dalam jaringan transportasi di Kota Medan, sebagai pusat aktivitas di Sumatera Utara, kepuasan pengguna moda transportasi yang ada merupakan indikator yang krusial untuk

ditinjau. Medan, sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan hiburan, memerlukan sistem transportasi yang efisien untuk mendukung mobilitas masyarakat dan barang. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Qharera et al. (2024) yang menunjukkan bahwa sistem transportasi yang efisien dapat meningkatkan produktivitas dan mengurangi waktu tempuh, misalnya pada rute kereta api Medan-Binjai dan Tebing Tinggi-Medan.

Kereta api merupakan salah satu jenis transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) telah menyediakan layanan kereta api untuk rute Medan-Pematangsiantar-Binjai. Konsumen mengharapkan tingkat kepuasan yang tinggi saat menggunakan jasa kereta api, baik saat melakukan transaksi maupun selama perjalanan. Oleh karena itu, perusahaan kereta api diharapkan untuk memberikan pelayanan yang optimal atau setidaknya memenuhi standar pelayanan minimum, sebagaimana diteliti oleh Sasti (2022).

Ada tiga aspek yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, yaitu keamanan di stasiun, kebersihan, dan ketersediaan tempat duduk di kereta. Sementara itu, aspek lain yang memuaskan adalah ketepatan waktu dan ketersediaan tempat duduk di kereta. Kereta api memiliki beberapa keunggulan, yaitu kapasitas angkut yang lebih besar dibandingkan dengan angkutan umum lainnya seperti bus, sehingga dapat memindahkan banyak penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Kereta api juga memiliki jalur khusus yang tidak mengganggu pengguna jalan lainnya. Waktu tempuhnya relatif lebih cepat dibandingkan angkutan lain untuk tujuan yang sama karena kereta api relatif bebas hambatan. Selain itu, tingkat keselamatan kereta api relatif tinggi dibandingkan dengan angkutan lain seperti angkutan jalan, karena kereta api menggunakan jalur khusus yang tidak dapat digunakan oleh moda transportasi lain.

Kepuasan pengguna dalam transportasi merujuk pada sejauh mana pengguna merasa puas dengan layanan transportasi yang mereka gunakan. Kepuasan pengguna tidak hanya berkaitan dengan kenyamanan fisik selama perjalanan, tetapi juga melibatkan berbagai aspek lain yang mempengaruhi pengalaman keseluruhan pengguna. Umumnya, kepuasan pengguna transportasi kereta api dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, fasilitas, pelayanan, dan harga tiket. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 responden, diperoleh beberapa poin utama, yaitu:

1) Kelayakan fasilitas dan kebersihan

Fasilitas yang bersih dan terawat dengan baik meningkatkan pengalaman pengguna. Kebersihan toilet dan area umum lainnya memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna.

2) Ketepatan waktu

Pemenuhan jadwal yang tepat waktu adalah faktor kunci dalam kepuasan pengguna. Di Stasiun Medan, jadwal yang sudah ditentukan atau dijadwalkan harus sesuai dengan informasi yang diberikan. Jika terjadi keterlambatan atau perubahan jadwal, informasi akan disampaikan baik melalui aplikasi maupun pengumuman langsung di stasiun.

### 3) Pelayanan pelanggan

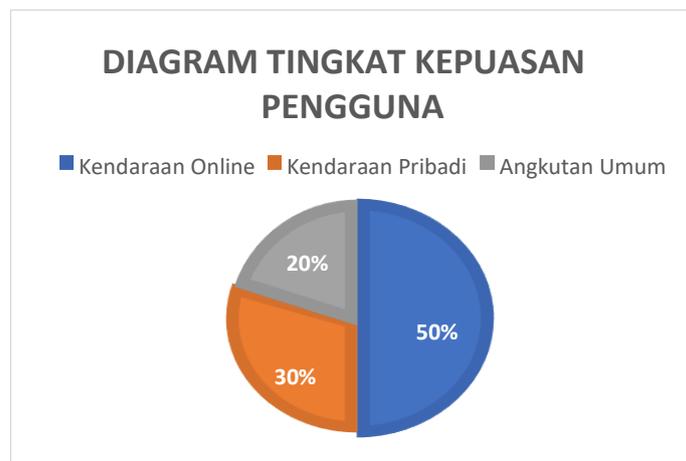
Ketersediaan petugas yang ramah dan membantu meningkatkan pengalaman pengguna. Respons yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan juga berkontribusi pada kepuasan pengguna di Stasiun Medan.

### 4) Keamanan

Rasa aman selama perjalanan adalah faktor penting. Keamanan stasiun dan kereta api dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Di stasiun ini, tingkat keamanan dapat dikatakan cukup baik karena terdapat petugas keamanan yang mengawasi area tunggu dan area umum (Sintaro dan Yulianti, 2024).

### 5) Informasi yang Jelas

Penyediaan informasi yang jelas terkait perjalanan di Stasiun Medan membantu pengguna dalam menemukan informasi dan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik. Tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Tingkat Kepuasan Pengguna

Untuk menyediakan kepuasan pengguna moda transportasi kereta api di Medan, fasilitas seperti kesehatan, tandu, kursi roda, dan petugas yang siap membantu sangat penting selama penumpang menunggu kedatangan kereta api. Di Stasiun Medan, sudah terdapat jalur pejalan kaki yang memfasilitasi penumpang berkebutuhan khusus. Beberapa aspek yang diharapkan oleh pengguna dan yang sudah ada di Stasiun Medan antara lain:

1. Lampu penerangan yang memadai di malam dan siang hari, sekitar 200 Lux.
2. Celah antara peron dan badan kereta yang dapat membahayakan lansia dan anak-anak.
3. Ketinggian peron sekitar 20 cm di atas lantai kereta.
4. Kondisi stasiun yang selalu bersih dan terjaga selama jam operasional.
5. Tersedianya titik kumpul untuk mitigasi bencana.
6. Adanya kantin atau *vending machine* untuk tempat makan dan istirahat.
7. Ruang khusus untuk ibu menyusui.

Beberapa aspek yang disampaikan menunjukkan bahwa harapan dari pengguna Stasiun Medan sangat dipenuhi dalam hal-hal penting yang meningkatkan kepuasan pengguna sebagai syarat untuk memilih moda transportasi kereta api (Aryatama, 2024). Pengukuran kepuasan pengguna menggunakan CSAT (*Customer Satisfaction*) biasanya dilakukan melalui

survei atau kuesioner yang diberikan kepada pelanggan setelah mereka menggunakan produk atau layanan. Hasil dari survei ini kemudian diolah dan dihitung untuk mendapatkan nilai CSAT yang menunjukkan seberapa puas pelanggan terhadap bisnis tersebut.

Meskipun dalam wawancara terbuka diperoleh sekitar 80% kepuasan, kuesioner tertutup menunjukkan bahwa 100% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Medan. Analisis standar pelayanan minimum (SPM) untuk kereta api di Medan bertujuan untuk menilai sejauh mana layanan yang disediakan oleh pihak operator kereta api memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang. Standar pelayanan minimum ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan kereta api, kebersihan gerbong dan fasilitas stasiun, ketersediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai jadwal dan rute perjalanan, serta keramahan dan responsivitas petugas stasiun dan kereta.

Ketepatan waktu merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Ketidaktepatan waktu dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan kereta api. Kebersihan juga merupakan faktor signifikan dalam standar pelayanan minimum, dengan kondisi gerbong yang bersih dan terawat serta fasilitas stasiun yang higienis mencerminkan kualitas layanan dan perhatian operator terhadap kenyamanan penumpang (Alhidamkara et al., 2023). Kebersihan yang buruk dapat menurunkan citra layanan kereta api dan mengurangi kepuasan pengguna.

Ketersediaan informasi yang jelas dan akurat adalah komponen vital dalam analisis ini. Informasi yang mudah diakses mengenai jadwal, rute, tarif, dan perubahan yang mungkin terjadi sangat membantu penumpang dalam merencanakan perjalanan mereka (Gunawan, 2024). Kurangnya informasi atau informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Dengan menganalisis standar pelayanan minimum ini, dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis ini diharapkan dapat membantu operator kereta api dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi dan bahkan melebihi harapan penumpang serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan kereta api di Medan.

## **KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna transportasi kereta api di Medan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kenyamanan, keamanan, ketepatan waktu, fasilitas, pelayanan, dan harga tiket. Fasilitas seperti lift dirancang untuk memudahkan akses bagi orang dengan gangguan mobilitas atau pengguna kursi roda, sementara jalan setapak yang rata dan mudah diakses juga sangat penting. Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat fasilitas seperti loket/tempat pemesanan tiket yang ramah difabel. Aksesibilitas bagi difabel di stasiun kereta api mencakup sejumlah fasilitas dan layanan yang dirancang untuk memudahkan perjalanan mereka. Hasil wawancara menunjukkan bahwa Stasiun Medan menyediakan informasi terkait jadwal kereta melalui aplikasi yang diperbarui secara berkala

dan ditampilkan di platform, sehingga penumpang dapat dengan mudah mengaksesnya. Selain itu, stasiun ini juga menyediakan area tunggu yang nyaman dengan kursi yang ramah akses.

Pengguna Stasiun Medan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengukuran aksesibilitas stasiun dilakukan untuk memastikan bahwa fasilitas transportasi mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk mereka yang memiliki kebutuhan khusus. Kepuasan pengguna diukur menggunakan Customer Satisfaction (CSAT) melalui survei atau kuesioner yang diberikan setelah menggunakan produk atau layanan. Hasil survei ini diolah untuk mendapatkan nilai CSAT yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut. Kurangnya informasi atau informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan. Dengan menganalisis standar pelayanan minimum, dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Rekomendasi yang dihasilkan dari analisis ini diharapkan dapat membantu operator kereta api dalam meningkatkan kualitas layanan, memenuhi, dan bahkan melebihi harapan penumpang, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan kereta api di Medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, T. 2023. *Sustainable mass transit: Challenges and opportunities in urban public transportation*.
- Alhidamkara, S., Kharisma, I. L., dan Kamdan, K. 2023. *Analisis Keamanan Website Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Surade Dengan Pendekatan Comprehensive Website Security Assessment*. Prosiding SENDIKO (Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer), 2.
- Aryatama, S. 2024. *Navigasi Menuju Inklusivitas: Pengabdian Masyarakat Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Transportasi untuk Penyandang Disabilitas*.
- Gunawan, A. 2024. *Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Kelayakan Tarif Kereta Api Blorasaura dengan Metode ATP–WTP*. Upn Veteran Jawa Timur.
- Juliar, M. G., Fathurohman, M. A. I., Adyakusuma, N. F. F., Nugraha, C., Firanti, Z. N., Suherlan, S. M., Fitriani, K., Mutoharoh, S. M., Febriani, F., dan Aulya, F. 2024. *Perancangan Daya Tarik Wisata Tejaherang dan Cileleuy Wisata Desa Jalancagak Kecamatan Jalancagak Kabupaten Subang*. Bernas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 5 (1): 428–440.
- Kuo, Y.-H., Leung, J. M. Y., dan Yan, Y. 2023. *Public transport for smart cities: Recent innovations and future challenges*. European Journal of Operational Research, 306 (3): 1001–1026.
- Moslem, S., Stević, Ž., Tanackov, I., dan Pilla, F. 2023. *Sustainable development solutions of public transportation: An integrated IMF SWARA and Fuzzy Bonferroni operator*. Sustainable Cities and Society, 93, 104530.
- Pulungan, M. F. dan Yola, L. 2023. *Analisis Aksesibilitas Bus Rapid Transit Bagi Penumpang dengan Disabilitas di DKI Jakarta: Studi Kasus Pada Moda Transportasi Publik di DKI Jakarta*. JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah, 8 (3): 1689–1695.

- Putra, E. K. 2024. *Manajemen Strategi Aksesibilitas Transportasi Publik Dalam Rangka Mewujudkan Semarang Sebagai Green City*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Qharera, I. M., Nurhaeny, A., dan Titaley, S. 2024. *Pengaruh Aksesibilitas Transportasi Darat Dalam Ekonomi Wilayah Kepulauan Berbasis Komoditi Unggulan (Studi Kasus: Pulau Ambon, Provinsi Maluku)*. *Jurnal Isometri*, 3 (1): 134–143.
- Saeidi, S., Enjedani, S., Behineh, E. A., Tehranian, K., dan Jazayerifar, S. 2023. *Factors affecting public transportation use during pandemic: an integrated approach of technology acceptance model and theory of planned behavior*. *Tehnički Glasnik*, 18 (3): 1–12.
- Sasti, R. K. 2022. *Aksesibilitas Layanan Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) Solo-Jogja Bagi Penyandang Disabilitas*.
- Sauri, S., Husna, D. H., Ahmad, Z., dan Hairullah, F. 2024. *Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Kota Banjarmasin: Peran Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kemudahan*. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah*, 5 (1): 106–120.
- Setyamika, B. 2024. *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang dengan Tiket Tanpa Kursi pada Kereta Api Lokal Dhoho Atas Perbuatan Melawan Hukum PT. Kereta Commuter Indonesia*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Sintaro, S. dan Yulianti, T. 2024. *SPK Pemilihan Calon Mekanik pada Perusahaan Transportasi Antar Kota Menggunakan Metode Analytic Hierarki Process (AHP)*. *Jurnal Media Celebes*, 1 (2): 66–75.
- Suandi, R. M. 2024. *Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tranportasi Online Maxim di Kota Bandung*. Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama.
- Syahputra, M. F. 2024. *Pengaruh Penutupan Palang Pintu Kereta Api terhadap Tundaan dan Panjang Antrian pada Simpang Tak Bersinyal (Studi Kasus: Simpang Tunggul Hitam)*. Fakultas Teknik.
- Yasmin, A. A. 2023. *Aspek Hukum Perjanjian Dalam Pelaksanaan Kesepakatan Bersama Penataan Kawasan Eks Stasiun Kereta Api Deli Tua Dengan Pemerintahan Kabupaten Deli Serdang (Studi Penelitian Di Kabupaten Deli Serdang)*. Universitas Medan Area.
- Yuliana, D. 2017. *Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung*. *Warta Ardhia*, 43 (1) 27–42.