



## Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Blitar

Wanda Adelia Haizah<sup>1</sup>, Zaid Dzulkarnain Zubizaretta<sup>1</sup>, Bunga Rahmasari Suhartono<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Merdeka Malang, Malang, 65146, Indonesia

### Keywords:

*Importance Performance  
Analysis; Passenger;  
Performance; Service; Station.*

### Kata Kunci:

*Importance Performance  
Analysis; Kinerja; Pelayanan;  
Penumpang; Stasiun.*

### Article History:

Submitted: 19 December 2024  
Accepted: March 2025  
Available Online: June 2025

Korespondensi Penulis:  
Wanda Adelia Haizah

Email:  
[wandahaizah@gmail.com](mailto:wandahaizah@gmail.com)

### Abstract

Blitar Station in Kepanjen Kidul, Blitar City, which is included in Operation Area VII, is the main access for tourists due to the city's cultural and historical richness. In 2023, this station was used as a transit station to maximize transport capacity, but this policy was stopped for safety reasons. This study evaluates the service performance of Blitar Station using the Importance Performance Analysis (IPA) method and refers to Permenhub No. 48 of 2015 concerning Minimum Service Standards. The results show that the level of conformity has been achieved, but several variables need to be improved, namely the condition of the prayer room, the placement of visual and audio information, and facilities for disabled passengers and breastfeeding mothers. Improving these aspects is important to achieve harmony between performance and user interests.

### Abstrak

Stasiun Blitar di Kepanjen Kidul, Kota Blitar, yang termasuk Daerah Operasi VII, menjadi akses utama wisatawan karena kekayaan budaya dan sejarah kota tersebut. Pada 2023, stasiun ini sempat dijadikan stasiun transit untuk memaksimalkan kapasitas angkut, namun kebijakan ini dihentikan karena alasan keselamatan. Penelitian ini mengevaluasi kinerja pelayanan Stasiun Blitar menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengacu pada Permenhub No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum. Hasil menunjukkan tingkat kesesuaian telah tercapai, namun beberapa variabel perlu diperbaiki, yaitu kondisi musholla, penempatan informasi visual dan audio, serta fasilitas untuk penumpang difabel dan ibu menyusui. Peningkatan aspek tersebut penting untuk mencapai keselarasan antara kinerja dan kepentingan pengguna.

Sitasi: Haizah, W. A., Zubizaretta, Z. D., Suhartono, B. R.. (2025). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Blitar*. *Composite:Journal of Civil Engineering*, 4 (1), 1–9. <https://doi.org/10.26905/cjce.v4i1.15110>

© 2025 Composite: Journal of Civil Engineering  
This is an open access article distributed under the CC BY-SA 4.0 license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

## 1. Pendahuluan

Kereta api adalah sarana kereta api dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel terkait dengan perjalanan kereta api (Pemerintah Indonesia 2007). Kereta api merupakan alat transportasi massal yang biasanya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong ini memiliki ukuran yang cukup besar, sehingga dapat mengangkut penumpang dan barang dalam jumlah besar. Karena efektif sebagai angkutan massal, banyak negara berupaya memaksimalkan penggunaannya sebagai alat transportasi utama angkutan darat baik di dalam kota, antarkota, maupun antar negara.

Kota Blitar terletak di bagian selatan Provinsi Jawa Timur, Indonesia, sekitar 167 km dari Surabaya. Kota ini dikenal sebagai tempat peristirahatan terakhir presiden pertama Republik Indonesia, Sukarno. Stasiun Blitar berada di Jalan Mastrip 75, Kepanjen kidul, Blitar dan terletak pada ketinggian kira-kira 167 meter di wilayah Daerah Operasi VII. Stasiun ini melayani semua layanan kereta api penumpang yang melintasi jalur Malang–Kertosono (Rofiq 2023). Pada tahun 2023 stasiun Blitar pernah dijadikan stasiun

transit kebijakan tersebut diambil untuk memaksimalkan kapasitas angkut sarana prasarana di wilayah daerah operasional VII, namun kebijakan tersebut tidak bertahan lama karena mempertimbangkan faktor keselamatan penumpang sehingga sistem transit dicabut dan dikembalikan ke pola awal (Chusna 2023). Banyaknya objek wisata di Blitar menjadikan stasiun Blitar sebagai *meeting point* wisata, sejarah dan budaya bagi pengguna jasa atau penumpang (Okta 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Ferro & Dewi, 2022 menunjukkan bahwa evaluasi terhadap kinerja fasilitas stasiun kereta api sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan. Melalui metode Importance Performance Analysis (IPA) dan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015, studi tersebut mengungkap bahwa masih terdapat beberapa atribut pelayanan di Stasiun Bojonegoro yang memerlukan peningkatan, terutama terkait fasilitas umum dan aksesibilitas penumpang. Temuan ini memperkuat urgensi perlunya evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan stasiun kereta api, termasuk Stasiun Blitar, guna memastikan terpenuhinya kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa serta mendukung peran stasiun sebagai simpul transportasi strategis.

Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi tentang kinerja pelayanan stasiun kereta api hal ini didukung oleh Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Peraturan ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam penyediaan fasilitas pelayanan angkutan kereta api. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan stasiun kereta api telah banyak dilakukan dengan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja aktual layanan stasiun (Martilla & James, 2010; Ghozali, 2005). Penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Pradana dkk., 2019, di Stasiun Tangerang, Navitasari dkk., 2019, di Stasiun Madiun, serta Kurniawan & Putra, 2021, di Stasiun Sidoarjo menunjukkan bahwa IPA efektif dalam mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Barudana & Susilo, 2018, yang menemukan bahwa beberapa fasilitas stasiun belum memenuhi standar kenyamanan pengguna. Dengan demikian, studi ini penting dilakukan untuk menilai kinerja pelayanan Stasiun Blitar secara menyeluruh berdasarkan pendekatan IPA dan mengacu pada Standar Pelayanan Minimum.

## 2. Metode Penelitian

Lokasi penelitian di Stasiun Blitar, Kepanjen Kidul, Kec. Kepanjenkidul, Kota Blitar, Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam pengambilan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna kereta api. Kuesioner untuk menilai evaluasi pelayanan kinerja stasiun Blitar terdiri dari 31 variabel yang meliputi keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.



Gambar 1. Stasiun Blitar

Sumber: Aji, 2025

## Data dan Sampel

Pengumpulan data dengan teknik kuesioner yang berisikan pertanyaan mengenai evaluasi kinerja pelayanan di Stasiun Blitar menurut PM. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api dan peninjauan langsung untuk mengetahui sejauh mana kelengkapan fasilitas yang telah ada. Data survei yang dikumpulkan, diharapkan dapat membantu untuk menilai kelengkapan dan kepuasan dari kinerja pelayanan pada stasiun. Selain hal tersebut, dapat diidentifikasi keluhan/kendala yang dihadapi pengguna jasa sehingga dapat memberikan masukan yang dapat dipertimbangkan untuk kemajuan stasiun.

Target populasi adalah pengguna jasa stasiun. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, karena parameter dalam rumus Slovin ini adalah ukuran populasi. Rata-rata jumlah penumpang kereta api di Stasiun Blitar pada 3 tahun terakhir menurut Badan Pusat Statistik adalah  $\pm 529.675$  orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh:

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

$$n = \frac{529.675}{1 + 529.675 \times (0,1)^2} = 84,119 \approx 100 \text{ orang (dibulatkan)}$$

Keterangan: n = Jumlah sampel; N = Ukuran populasi; e = Presentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang bisa ditolerir sampai 10%; e = 0,1

Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *simple random sampling*, yang merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak. Cara ini dapat diambil bila analisa penelitian cenderung bersifat deskriptif atau bersifat umum. Setiap unsur populasi harus memiliki kesempatan yang sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

## Metode Analisis

Metode Analisis yang digunakan adalah uji kualitas data dua konsep yaitu validitas dan reliabilitas. Kualitas data yang dihasilkan dari kuisisioner penelitian dapat dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut masing-masing untuk mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan kuisisioner.

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner, suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner. Pada masing - masing dari dua komponen kuisisioner tentang kinerja yang diterima dan kinerja yang diinginkan, validitas sampel penelitian di uji. Terdapat variabel pertanyaan atau pernyataan pada kuisisioner evaluasi stasiun Blitar, total variabel pertanyaan berjumlah 31 variabel. Setiap variabel memiliki lima interval jawaban, dengan jawaban tertinggi mendapat 5 poin dan jawaban terendah mendapat 1 poin. Dengan menggunakan rumus:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum(XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]} \quad (2)$$

Keterangan:  $r_{hitung}$  = Nilai Korelasi Pearson; n = Jumlah Data; X = Jumlah skor pernyataan responden setiap variabel; Y = Jumlah skor total pernyataan dari responden

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator variabel. Pada masing - masing dari dua komponen kuisisioner tentang kepentingan yang diterima dan kepentingan yang diinginkan, keandalan penelitian diuji. Terdapat variabel pertanyaan atau pernyataan pada kuisisioner evaluasi stasiun Blitar, total variabel pertanyaan berjumlah 31 variabel. Setiap variabel memiliki lima interval jawaban, dengan jawaban tertinggi mendapat 5 poin dan jawaban terendah mendapat 1 poin.

Dengan rumus:

- Mencari varian menggunakan rumus:

$$X = \frac{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2}{n(n-1)} \quad (3)$$

Keterangan: X=Variabel varian yang di cari; n=Jumlah responden

- Setelah mendapat varian total untuk mendapat hasil yang reliabel menggunakan rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_{xx} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (4)$$

Keterangan:  $r_{xx}$ =Reabilitas yang di cari; n=Jumlah variabel yang diuji;  $\sigma_t$ =Varian total

Jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat.

### Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Langkah - langkah metode *Importance Performance Analysis*/ IPA yang digunakan dalam pengamatan ini adalah:

1. Menghitung tingkat kesesuaian per item pertanyaan  
Analisis ini digunakan untuk mengukur item pertanyaan apakah kinerja pelayanan yang diberikan sudah seimbang dengan tingkat kepentingan pengguna jasa. Dengan menggunakan rumus

$$Tki = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\% \quad (5)$$

Keterangan: Tki=Tingkat Kesesuaian responden;  $\sum Xi$ =Total skor penilaian kinerja/kenyataan;  $\sum Yi$ =Total skor penilaian harapan.

2. Menghitung skor rata rata per item pertanyaan  
Skor rata-rata per item pertanyaan merupakan pembagian antara total skor jawaban semua responden dengan jumlah responden. Skor rata-rata per item pertanyaan digunakan untuk proses *plotting* tiap aspek pelayanan yang diwakili *item* pertanyaan ke dalam diagram kartesius. Dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (6)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (7)$$

Keterangan:  $\bar{X}$ =Skor rata-rata tingkat pelaksanaan;  $\bar{Y}$ =Skor rata-rata tingkat kepentingan;  $\sum Xi$ =Total skor penilaian kinerja/kenyataan;  $\sum Yi$ =Total skor penilaian harapan; n=Jumlah responden

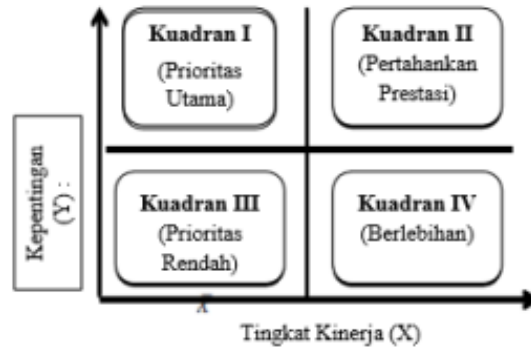
3. Menentukan titik potong diagram kartesius  
Merupakan pembagian antara jumlah skor rata-rata (segi kinerja maupun kepentingan) dari semua *item* pertanyaan dengan banyaknya *item* pertanyaan pada kuesioner. Dengan rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}}{K} \quad (8)$$

Keterangan:  $\bar{X}$ =Skor total rata-rata tingkat penilaian kinerja;  $\bar{Y}$ =Skor total rata-rata penilaian harapan;  $\sum \bar{X}$ =Jumlah skor rata-rata penilaian kinerja/kenyataan;  $\sum \bar{Y}$ =Jumlah skor rata-rata penilaian harapan; K=jumlah atribut pertanyaan.

4. Penggambaran diagram kartesius  
Tujuan penggambaran kartesius adalah untuk mengetahui aspek pelayanan yang diwakili *item* pertanyaan pada kuesioner, atribut manakah yang harus diperbaiki dan atribut mana yang tidak perlu diperbaiki.

Berikut ini adalah diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menggambarkan aspek pelayanan pada Stasiun Blitar, yang terdiri atas empat kuadran:



Gambar 2. Diagram Kartesius

Sumber: Brandt, 2000

Keterangan:

- Kuadran I (Prioritas Utama): Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap tetapi kinerjanya belum sesuai dengan harapan oleh pengguna layanan. Atribut di kuadran ini perlu ditingkatkan kinerjanya.
- Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Menunjukkan atribut yang dianggap penting kinerjanya sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan.
- Kuadran III (Prioritas Rendah): Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerja atribut ini tidak terlalu istimewa.
- Kuadran IV (Berlebihan): Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting tetapi kinerjanya dianggap berlebihan oleh pengguna layanan.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Tingkat Kesesuaian Standar Pelayanan Minimum (SPM) Stasiun Blitar

Berdasarkan hasil evaluasi kinerja pelayanan menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kinerja dan kepentingan pada Stasiun Blitar mendapatkan hasil presentase 89,72% terhadap standar yang mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 48 Tahun 2015 yang digunakan sebagai acuan untuk kelengkapan dari fasilitas Stasiun Blitar. Atribut yang belum memenuhi kelengkapan dan ketersediaan meliputi kondisi mushola, perletakan informasi visual dan audio, ketersediaan kelengkapan fasilitas bagi penumpang difabel dan ibu menyusui.

#### Uji Kualitas Data

Pengolahan data dalam evaluasi kinerja pelayanan Stasiun Kereta Api Blitar dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai alat bantu utama. Instrumen kuesioner ini disusun secara sistematis berdasarkan indikator pelayanan yang relevan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa aspek-aspek pelayanan yang dinilai sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mencerminkan kebutuhan serta harapan pengguna jasa. Jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, terdiri dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta tujuan perjalanan yang beragam. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (*on-site survey*) di lingkungan Stasiun Blitar agar data yang diperoleh bersifat primer dan mencerminkan kondisi aktual.

Data yang terkumpul selanjutnya dilakukan uji kualitas data untuk memastikan kelayakan instrumen dalam menghasilkan informasi yang akurat. Uji kualitas data terdiri dari dua bagian utama, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mencerminkan konstruk yang diukur, yaitu variabel X (kinerja pelayanan) dan variabel Y (tingkat kepentingan). Uji ini dilakukan menggunakan pendekatan statistik dua arah (*two-tailed test*) dengan tingkat signifikansi 10%. Dengan jumlah responden 100 orang, diperoleh derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar 98 ( $Df = n - 2$ ). Berdasarkan hasil perhitungan, nilai  $r$  tabel sebesar 0,165. Seluruh item memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel, sehingga dinyatakan valid.

Selain itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi internal dari kuesioner. Hasil uji terhadap 31 item pertanyaan menunjukkan bahwa seluruhnya memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang menandakan bahwa instrumen tersebut reliabel dan dapat digunakan secara konsisten dalam penelitian lebih lanjut.

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kinerja dan Kepentingan

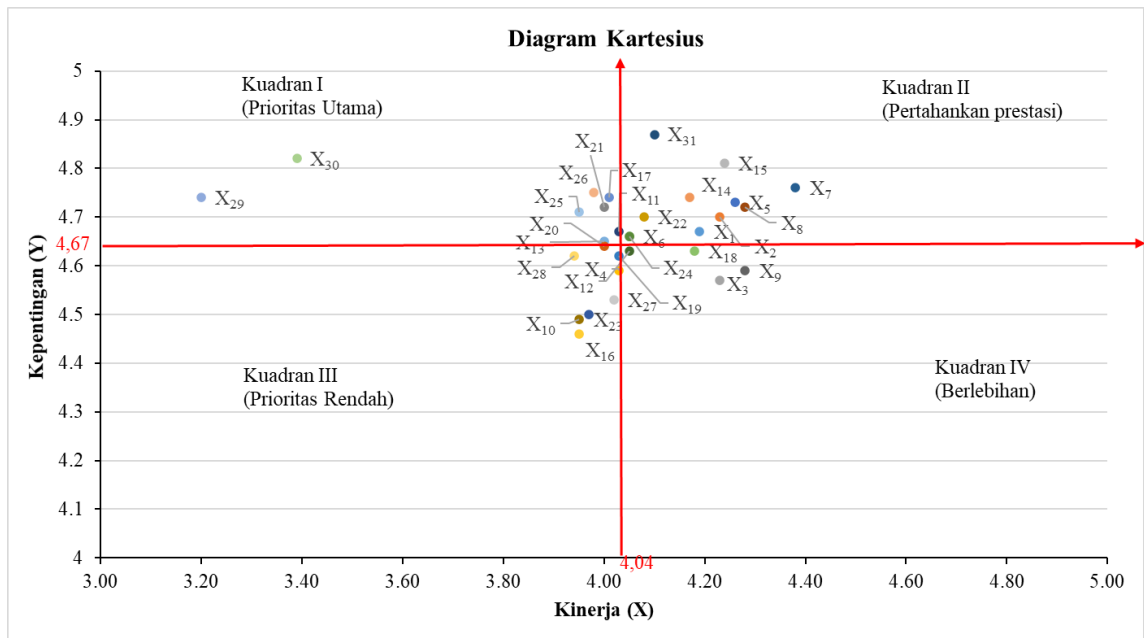
		Pernyataan	Kinerja	Kepentingan	Kesesuaian (%)
<b>a. Keselamatan</b>					
1	X <sub>1</sub>	Ketersediaan <b>informasi keselamatan</b>	4.19	4.67	89.72
2	X <sub>2</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas kesehatan</b>	4.23	4.70	90.00
3	X <sub>3</sub>	Kelengkapan <b>Lampu</b> di area wesel	4.23	4.57	92.56
<b>b. Keamanan</b>					
1	X <sub>4</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas keamanan</b>	4.03	4.59	87.80
2	X <sub>5</sub>	Ketersediaan <b>petugas keamanan</b>	4.26	4.73	90.06
3	X <sub>6</sub>	Ketersediaan <b>informasi pengaduan gangguan keamanan</b>	4.05	4.66	86.91
4	X <sub>7</sub>	Kelengkapan <b>lampu</b> di stasiun	4.38	4.76	92.02
<b>c. Kehandalan</b>					
1	X <sub>8</sub>	Petugas memberikan <b>pelayanan</b>	4.28	4.72	90.68
2	X <sub>9</sub>	Ketersediaan <b>informasi ada/tidaknyanya tempat duduk</b> untuk seluruh kelas KA	4.28	4.59	93.25
<b>d. Kenyamanan</b>					
1	X <sub>10</sub>	<b>Keluasan ruang tunggu</b> didalam maupun diluar stasiun	3.95	4.49	87.97
2	X <sub>11</sub>	<b>Kondisi area ruang tunggu</b> terlihat bersih dan terawat	4.03	4.67	86.30
3	X <sub>12</sub>	<b>Keluasan ruang bording</b> dan disediakan tempat duduk	4.05	4.63	87.47
4	X <sub>13</sub>	Kelengkapan <b>fasilitas dan kebersihan</b> pada ruang boarding	4.00	4.65	86.02
5	X <sub>14</sub>	Ketersediaan <b>jumlah toilet</b> yang memadai serta disediakan toilet bagi penumpang difable	4.17	4.74	87.97
6	X <sub>15</sub>	<b>Kondisi toilet</b> bersih dan terawat	4.17	4.81	86.69
7	X <sub>16</sub>	Ketersediaan <b>kapasitas</b> pada <b>mushola</b> yang memadai	4.24	4.46	95.07
8	X <sub>17</sub>	<b>Kondisi mushola bersih dan terawat</b> serta disediakan tempat duduk bagi penumpang difable	3.95	4.74	83.33
9	X <sub>18</sub>	Kelengkapan <b>Lampu</b> di stasiun	4.01	4.63	86.61
10	X <sub>19</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas pengatur</b> sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	4.03	4.62	87.23
<b>e. Kemudahan</b>					
1	X <sub>20</sub>	<b>Pereletakan informasi pelayanan</b> dalam bentuk <b>visual</b>	4.00	4.64	86.21
2	X <sub>21</sub>	<b>Perletakan informasi pelayanan</b> dalam bentuk <b>audio</b>	4.00	4.72	84.75
3	X <sub>22</sub>	Pemberian <b>informasi</b> jika terjadi <b>gangguan perjalanan KA</b>	4.08	4.70	86.81
4	X <sub>23</sub>	Ketersediaan <b>informasi angkutan lanjutan</b>	3.97	4.50	88.22
5	X <sub>24</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas layanan penumpang</b>	4.05	4.66	86.91
6	X <sub>25</sub>	Petugas memiliki <b>kecakapan bahasa asing</b>	3.95	4.71	83.86
7	X <sub>26</sub>	Kemudahan <b>akses penumpang</b> untuk <b>naik atau turun</b> dari kereta	3.98	4.75	83.79
8	X <sub>27</sub>	<b>Keluasan lahan parkir</b> dengan lahan yang tersedia	4.02	4.53	88.74
9	X <sub>28</sub>	<b>Sirkulasi kendaraan</b> masuk, keluar dan parkir	3.94	4.62	85.28

Tabel 1. Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian (Tki) Kinerja dan Kepentingan (Lanjutan)

Pernyataan	Kinerja	Kepentingan	Kesesuaian (%)
<b>f. Kesetaraan</b>			
1 X <sub>29</sub> Ketersediaan fasilitas bagi penumpang difable	3.20	4.74	67.51
2 X <sub>30</sub> Adanya akses jalan penyambung antar peron untuk penumpang difable	3.39	4.82	70.33
3 X <sub>31</sub> Ketersediaan dan kelengkapan fasilitas ruang ibu menyusui	4.10	4.87	84.19
Total	125.21	144.69	2684.27
Rata-rata	4.04	4.67	86.59

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 1 diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 86,59%, rata-rata kinerja diperoleh  $\bar{X} = 4,04$  disimbolkan dengan X (sumbu horizontal), sedangkan hasil rata-rata dari kepentingan diperoleh  $\bar{Y} = 4,67$  disimbolkan dengan Y (sumbu vertikal).

Nilai rata-rata dari kinerja dan kepentingan digunakan sebagai titik potong diagram kartesius untuk menganalisis data pada diagram karesius pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Berdasarkan Gambar 3, diagram kartesius dibagi menjadi IV kuadran menunjukkan hasil seperti terlihat pada Tabel 2:

Tabel 2. Pembagian Variabel Berdasarkan Kuadran

Kuadran	Variabel	Kriteria
I	X <sub>17</sub>	<b>Kondisi mushola bersih dan terawat</b> serta disediakan tempat duduk bagi penumpang difabel
	X <sub>20</sub>	<b>Pereletakan informasi pelayanan</b> dalam bentuk <b>visual</b>
	X <sub>21</sub>	<b>Perletakan informasi pelayanan</b> dalam bentuk <b>audio</b>
	X <sub>25</sub>	Petugas memiliki <b>kecakapan bahasa asing</b>
	X <sub>26</sub>	Kemudahan <b>akses penumpang</b> untuk <b>naik atau turun</b> dari kereta
	X <sub>29</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas</b> bagi <b>penumpang difabel</b>
	X <sub>30</sub>	Adanya <b>akses jalan penyambung antar peron</b> untuk penumpang difabel
	X <sub>31</sub>	Ketersediaan dan kelengkapan <b>fasilitas</b>

Tabel 2. Pembagian Variabel Berdasarkan Kuadran (Lanjutan)

Kuadran	Variabel	Kriteria
II	X <sub>1</sub>	Ketersediaan <b>informasi keselamatan</b>
	X <sub>2</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas kesehatan</b>
	X <sub>5</sub>	Ketersediaan <b>petugas keamanan</b>
	X <sub>6</sub>	Ketersediaan <b>informasi pengaduan gangguan keamanan</b>
	X <sub>7</sub>	Kelengkapan <b>lampu</b> di stasiun
	X <sub>8</sub>	Petugas memberikan <b>pelayanan</b>
	X <sub>11</sub>	<b>Kondisi area ruang tunggu</b> terlihat bersih dan terawat
	X <sub>14</sub>	Ketersediaan <b>jumlah toilet</b> yang memadai serta disediakan toilet bagi
	X <sub>15</sub>	<b>Kondisi toilet</b> bersih dan terawat
	X <sub>22</sub>	Pemberian <b>informasi</b> jika terjadi <b>gangguan perjalanan KA</b>
III	X <sub>4</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas keamanan</b>
	X <sub>10</sub>	<b>Keluasan ruang tunggu</b> didalam maupun diluar stasiun
	X <sub>13</sub>	Kelengkapan <b>fasilitas dan kebersihan</b> pada ruang boarding
	X <sub>16</sub>	Ketersediaan <b>kapasitas</b> pada <b>mushola</b> yang memadai
	X <sub>23</sub>	Ketersediaan <b>informasi angkutan lanjutan</b>
	X <sub>27</sub>	<b>Keluasan lahan parkir</b> dengan lahan yang tersedia
	X <sub>28</sub>	<b>Sirkulasi kendaraan</b> masuk, keluar dan parkir
IV	X <sub>3</sub>	Kelengkapan <b>Lampu</b> di area wesel
	X <sub>9</sub>	Ketersediaan <b>informasi ada/tidaknya tempat duduk</b> untuk seluruh kelas KA
	X <sub>12</sub>	<b>Keluasan ruang bording</b> dan disediakan tempat duduk
	X <sub>18</sub>	Kelengkapan <b>Lampu</b> di stasiun
	X <sub>19</sub>	Ketersediaan <b>fasilitas pengatur</b> sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup

Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap pelayanan Stasiun Blitar menunjukkan pemetaan atribut layanan ke dalam empat kuadran yang mencerminkan prioritas tindakan perbaikan. Kuadran I berisi atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah, sehingga memerlukan perhatian dan perbaikan segera. Variabel-variabel dalam kuadran ini antara lain menyangkut aksesibilitas dan pelayanan bagi penyandang disabilitas (variabel 17, 29, 30), penyediaan informasi visual dan audio (variabel 20 dan 21), serta kemudahan naik turun penumpang dan kecakapan bahasa asing petugas (variabel 25 dan 26). Hal ini menunjukkan bahwa aspek inklusivitas dan komunikasi informasi masih menjadi kelemahan utama yang perlu ditangani secara serius.

Kuadran II mencakup atribut dengan kepentingan dan kinerja yang tinggi, yang menunjukkan bahwa area ini telah dikelola dengan baik dan perlu dipertahankan. Di antaranya adalah ketersediaan informasi keselamatan, petugas keamanan, dan fasilitas kesehatan (variabel 1, 2, 5, dan 6), serta kebersihan area ruang tunggu dan toilet (variabel 11, 14, dan 15). Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan respons terhadap gangguan perjalanan KA juga masuk dalam kuadran ini (variabel 8 dan 22), yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dasar telah berjalan efektif.

Kuadran III menampung atribut yang memiliki kepentingan dan kinerja yang rendah, yang berarti tidak menjadi prioritas utama pengguna maupun pengelola saat ini. Beberapa atribut dalam kuadran ini meliputi keluasan ruang tunggu dan boarding, fasilitas keamanan, informasi angkutan lanjutan, serta sirkulasi dan kapasitas parkir (variabel 4, 10, 13, 16, 23, 27, dan 28). Meski demikian, tetap diperlukan perhatian jangka panjang untuk meningkatkan area-area ini secara bertahap.

Kuadran IV berisi atribut dengan kepentingan rendah namun kinerjanya tinggi, sehingga bisa dianggap sebagai area dengan variabel yang mungkin bisa dialihkan. Atribut ini antara lain mencakup kelengkapan lampu di area *wesel* dan stasiun, informasi tempat duduk KA, keluasan ruang *boarding*, dan sirkulasi udara di ruang tunggu (variabel 3, 9, 12, 18, dan 19). Dengan demikian, pengelola stasiun dapat mempertimbangkan efisiensi alokasi sumber daya untuk fokus pada area kuadran I dan mempertahankan kualitas pada kuadran II.

#### 4. Simpulan

Kinerja pelayanan di Stasiun Kereta Api Blitar secara umum telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM.48 Tahun 2015, ditunjukkan dengan ketersediaan dan kelengkapan fasilitas yang telah terpenuhi. Namun demikian, masih terdapat beberapa fasilitas yang perlu diperbaiki dan/atau ditingkatkan guna menunjang kenyamanan penumpang. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas juga menunjukkan hasil yang cukup baik, dengan nilai kepentingan sebesar 4,67 dan nilai kinerja sebesar 4,04, sehingga menghasilkan tingkat kesesuaian sebesar 89,72%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna jasa merasa puas, meskipun terdapat beberapa atribut pelayanan yang belum sesuai dengan harapan dan perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Evaluasi lebih lanjut terhadap kinerja pelayanan menunjukkan bahwa beberapa variabel seperti kelengkapan dan ketersediaan fasilitas bagi penumpang difabel, tata letak informasi pelayanan, kemudahan akses, serta fasilitas bagi ibu menyusui menjadi aspek-aspek yang harus segera ditingkatkan untuk mendukung pelayanan yang lebih inklusif dan optimal di Stasiun Blitar.

#### 5. Daftar Pustaka

- Aji, Pandu. 2025. "Jadwal Kereta Api Di Stasiun Blitar Terbaru - Jelajah Blitar." Jelajah Blitar. 2025.
- Barudana, Edo Bagus, and Dibyo Susilo. 2018. "Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Di Stasiun Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus Stasiun Madiun, Jawa Timur)." Universitas Teknologi Yogyakarta. <http://eprints.uty.ac.id/id/eprint/2075>.
- Brandt, D. R. 2000. "An 'Outside-In' Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation." *White Paper Series 2* (2): 1-8.
- Chusna, Asmaul. 2023. "PT KAI Memutuskan Stasiun Blitar Bukan Lagi Stasiun Transit." ANTARA. 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3634005/pt-kai-memutuskan-stasiun-blitar-bukan-lagi-stasiun-transit>.
- Ferro, Alfien May, and Amrita Winaya Shita Dewi. 2022. "Evaluasi Kinerja Fasilitas Stasiun Bojonegoro Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Dan Standar Pelayanan Minimum." *Jurnal Teknik Sipil* 3 (1): 19-24. <https://doi.org/10.31284/j.jts.2022.v3i1.2411>.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM. 48 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Indonesia*.
- Kurniawan, Wahyu Dimas, and Kurnia Hadi Putra. 2021. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan IPA (Importance Performance Analysis)." *Prosiding STEP PLAN (Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan Dan Insfrastuktur)*, 37-44. <https://ejournal.itats.ac.id/stepplan/article/view/1533>.
- Martilla, John A, and John C. James. 2010. "Importance-Per Analysis." *The Journal of Marketing* 41 (1): 77-79.
- Navitasari, Silfi Galuh, Akhmad Hasanuddin, Nunung Nuring Hayati, and Sonya Sulistyono. 2019. "The Service Performance Evaluation of Madiun Train Station." *Jurnal Rekayasa Sipil Dan Lingkungan* 3 (2):

190. <https://doi.org/10.19184/jrsl.v3i2.10972>.

Okta, Maria. 2023. "Stasiun Blitar, Sejarah Panjang Dari Fokker Hingga Soekarno." *Kabarpemumpang.Com*. 2023. <https://www.kabarpemumpang.com/stasiun-blitar-sejarah-panjang-dari-fokker-hingga-soekarno/>.

Pemerintah Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*. Indonesia.

Pradana, M. Fakhruriza, Arief Budiman, and Ibnu Arif. 2019. "Evaluasi Pelayanan Stasiun Tangerang Kota Tangerang." *Jurnal Kajian Teknik Sipil* 3 (2): 94–104. <https://doi.org/10.52447/jkts.v3i2.1350>.

Rofiq, Aunur. 2023. "Stasiun Blitar: Jejak Sejarah Yang Terukir Dalam Perjalanan Kereta Api Di Indonesia." *Jatimtimes.Com*. 2023. <https://jatimtimes.com/baca/299377/20231031/095300/stasiun-blitar-jejak-sejarah-yang-terukir-dalam-perjalanan-kereta-api-di-indonesia>.