

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyandang disabilitas ialah individu yang mengalami keterbatasan jangka panjang dalam segi fisik, intelektual, mental, maupun sensorik. Kondisi ini seringkali menghambat mereka saat berinteraksi dengan lingkungan, sehingga kesulitan untuk terlibat secara aktif dan menyeluruh dalam kehidupan bermasyarakat. Aksesibilitas menjadi isu yang sangat penting, terutama dalam penggunaan fasilitas publik, seperti stasiun kereta api, yang menjadi satu dari beberapa sarana transportasi massal di Indonesia. Stasiun kereta api yang ramah disabilitas sangat penting untuk mendukung mobilitas penyandang difabel agar mereka dapat beraktivitas tanpa hambatan (Alfarizi et al., 2024).

Namun, meskipun sudah ada berbagai regulasi dan peraturan yang mendukung penyandang difabel, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas, dan Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2017, yang mengatur mengenai standarisasi aksesibilitas pada prasarana transportasi umum. Kenyataannya masih banyak prasarana transportasi publik, khususnya stasiun kereta api, yang belum sepenuhnya memenuhi standar layanan bagi penyandang disabilitas. Hal ini tercermin dari adanya celah antara peron dan badan kereta, kurangnya fasilitas pendukung untuk penyandang difabel seperti *ramp*, *guiding block*, *handrail* serta petunjuk yang sesuai untuk penyandang tunanetra dan tuna rungu, yang sering kali membuat penyandang difabel kesulitan dalam menggunakan fasilitas tersebut (Wulansari, 2021).

Stasiun kereta api merupakan salah satu transportasi yang penting dalam

kehidupan di masyarakat. Selain menjadi tempat naik dan turunnya penumpang, stasiun juga dilengkapi berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan, keamanan, dan kemudahan mobilitas. Fasilitas tersebut meliputi ruang tunggu, loket tiket, toilet, area komersial, serta akses yang ramah bagi penyandang disabilitas (Hermawan et al., 2021).

Stasiun Kertosono adalah stasiun kereta api yang ada di Jalan Stasiun Kertosono Banaran, Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur. Stasiun ini merupakan salah satu stasiun penting di Daerah Operasi VII Madiun, di bawah pengelolaan PT. KAI (Persero). Stasiun Kertosono sebagai salah satu stasiun besar yang melayani banyak penumpang termasuk penyandang disabilitas, memiliki peran strategis dalam mendukung terciptanya sistem transportasi yang komprehensif dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Dalam upaya mewujudkan masyarakat yang komprehensif, aspek aksesibilitas menjadi satu dari beberapa pilar utama yang wajib diperhatikan, terutama dalam sektor transportasi publik. Ketersediaan sarana dan prasarana yang ramah disabilitas semakin penting, mengingat mobilitas adalah hak fundamental masing-masing orang, tanpa terkecuali. Penyediaan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan setara bagi penyandang disabilitas perlu menjadi perhatian utama guna menciptakan keadilan dalam akses mobilitas bagi semua (Aryatama, 2024).

Alasan yang mendasari dilakukannya penelitian ini adalah Stasiun Kertosono sebagai penyedia jasa transportasi kereta api dinilai belum optimal dalam memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dan ketersediaan fasilitas penyandang difabel.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu *Importance Performance*

Analysis (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan karena mampu dalam mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan serta untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Sedangkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap penggunaan jasa yang diberikan (Umam & Hariastuti, 2018). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap pelayanan dan ketersediaan fasilitas di Stasiun Kertosono. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih ramah disabilitas. Sehingga dapat mendorong terciptanya kebijakan transportasi yang adil dan setara serta menjadi rujukan dalam upaya peningkatan pelayanan dan fasilitas transportasi.

1.2 Rumusan Permasalahan

Menurut pemaparan latar belakang yang disajikan, didapatkan rumusan permasalahan di bawah ini:

1. Seperti apa karakteristik penumpang yang menggunakan layanan di Stasiun Kertosono?
2. Berapa besar ketersediaan fasilitas penyandang difabel di Stasiun Kertosono berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2017?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan dan ketersediaan fasilitas penyandang difabel menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)?

4. Seperti apa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang difabel di Stasiun Kertosono berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
5. Seperti apa hubungan antara hasil rekomendasi yang diperoleh melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan hasil penilaian *scoring* terhadap tingkat kepuasan penyandang difabel di Stasiun Kertosono?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

1. Mengetahui karakteristik penumpang yang menggunakan layanan di Stasiun Kertosono
2. Mengetahui ketersediaan fasilitas penyandang difabel di Stasiun Kertosono berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri PUPR No. 14 Tahun 2017
3. Mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan pelayanan dan ketersediaan fasilitas penyandang difabel menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)
4. Mengetahui strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang difabel di Stasiun Kertosono berdasarkan analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)
5. Mengetahui hubungan antara hasil rekomendasi yang diperoleh melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan hasil penilaian *scoring* terhadap tingkat kepuasan penyandang difabel di Stasiun Kertosono.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian/ruang lingkup meliputi:

1. Penelitian dilaksanakan di Stasiun Kertosono
2. Data primer yang didapatkan dengan kuesioner
3. Pengambilan data primer dilaksanakan pada tanggal 17 Maret 2025 – 23 Maret 2025 pukul 09.00 – 15.00 WIB di Stasiun Kertosono
4. Metode yang dipergunakan pada penelitian yaitu metode IPA untuk menganalisis kepentingan dan kinerja pelayanan di stasiun dan CSI guna mengidentifikasi tingkat kepuasan penumpang pada pelayanan dan ketersediaan fasilitas terhadap penyandang difabel di Stasiun Kertosono

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat diantaranya:

1. Bagi peneliti, penelitian ini berperan komponen sebagai proses belajar yang dijalani penulis untuk memenuhi satu dari beberapa syarat guna mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Bagi peneliti selanjutnya, hasil studi ini mampu berperan sebagai referensi atau landasan awal bagi pengembangan studi lebih lanjut terkait topik sejenis.
2. Bagi penumpang kereta api, dapat meningkatkan pemahaman tentang fasilitas yang terdapat di Stasiun Kertosono bagi penumpang penyandang difabel.
3. Bagi PT. KAI, dapat mengetahui seberapa lengkap dan sesuainya fasilitas khususnya diperuntukan untuk pengguna penyandang difabel di Stasiun Kertosono.

1.6 Peta Lokasi

Lokasi Penelitian terletak di Jl. Stasiun Kertosono Banaran, Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Lokasi penelitian seperti ditunjukkan pada gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Peta Lokasi Penelitian

Sumber: *Google Earth*



Gambar 1.2 Stasiun Kertosono

Sumber: Dokumentasi Pribadi