

# Evaluasi Peningkatan Pelayanan Kereta Api di Stasiun Tanjung Karang Menggunakan Metode Evaluasi dan Analisis SWOT

Febriyadi<sup>1</sup>, Nurwanda Sari<sup>2</sup>, Ananda Agneshia Putri<sup>3</sup>, Dava Alfarizi<sup>4</sup>, Siti Maulidina<sup>5</sup>,  
Nurmagita Pamursari<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Institut Teknologi Sumatera

Jl. Terusan Ryacudu, Way Huwi, Jati Agung, Lampung Selatan

<sup>1</sup>E-mail: febriyadi@ka.itera.ac.id

*Abstract — Transportation is a strategic means to support economic growth and community mobility. Trains as a mode of mass transportation have advantages in space efficiency, energy consumption, and low environmental impact. This study aims to evaluate services and facilities at Tanjung Karang Station and formulate improvement strategies based on an evaluative approach and SWOT analysis. The method used is descriptive qualitative with field observation techniques, document studies, and informal interviews. The evaluation was carried out by comparing actual conditions to the Minimum Service Standards (SPM) stipulated in the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number 63 of 2019. SWOT analysis is used to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats that affect service quality. The results of the study indicate that most of the SPM indicators have been met, especially in terms of safety, security, and equality. However, aspects of reliability, comfort, and convenience still need improvement. Strategic recommendations include expanding the waiting room, providing a separate boarding pass printing area, implementing face recognition technology at the boarding gate, adding information boards, and providing a place for customer complaints. With a strategy based on field data and digital technology, services at Tanjung Karang Station can be improved to be more modern and responsive to user needs.*

*Keywords: service, train, station, evaluation, SWOT.*

*Abstrak — Transportasi merupakan sarana strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat. Kereta api sebagai moda transportasi massal memiliki keunggulan dalam efisiensi ruang, konsumsi energi, dan dampak lingkungan yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dan fasilitas di Stasiun Tanjung Karang serta merumuskan strategi peningkatan berdasarkan pendekatan evaluatif dan analisis SWOT. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik observasi lapangan, studi dokumen, dan wawancara informal. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual terhadap Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar indikator SPM telah terpenuhi, khususnya dalam aspek keselamatan, keamanan, dan kesetaraan. Namun, aspek kehandalan, kenyamanan, dan kemudahan masih memerlukan peningkatan. Rekomendasi strategis mencakup perluasan ruang tunggu, penyediaan area cetak boarding pass yang terpisah, implementasi teknologi face recognition pada boarding gate, penambahan papan informasi, dan penyediaan tempat pengaduan pelanggan. Dengan strategi yang berbasis data lapangan dan teknologi digital, pelayanan di Stasiun Tanjung Karang dapat ditingkatkan menjadi lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.*

*Kata-kata kunci: pelayanan, kereta api, stasiun, evaluasi, SWOT.*

## I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian serta mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Kebutuhan masyarakat terhadap jasa angkutan dari asal ke tujuan kian meningkat seiring dengan dinamika pembangunan dan pertumbuhan mobilitas. Transportasi juga memainkan peran sebagai penunjang, pendorong, dan penggerak pertumbuhan wilayah, serta sebagai sarana pemerataan pembangunan pada daerah yang

memiliki potensi (Stefanus & Prasetyo, 2015). Salah satu moda transportasi yang memiliki karakteristik unggul dalam hal efisiensi dan keberlanjutan adalah kereta api. Moda ini dikenal hemat energi, mampu mengangkut penumpang secara massal, efisien dalam penggunaan ruang, serta memiliki tingkat pencemaran lingkungan yang rendah dibandingkan moda transportasi lainnya. Tingginya minat masyarakat terhadap moda kereta api menuntut peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada infrastruktur stasiun, agar dapat memberikan kenyamanan dan

kemudahan bagi pengguna (Putra & Adeswastoto, 2018). Tanjung Karang sebagai pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pariwisata di Kota Bandar Lampung menjadi simpul transportasi penting. Mobilitas masyarakat dari dan ke Bandar Lampung meningkat setiap tahunnya, baik untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, maupun pariwisata (Kesuma & Munirwan, 2011). Dalam konteks ini, Stasiun Tanjung Karang yang berstatus sebagai stasiun besar tipe A, memiliki peranan krusial dalam melayani kebutuhan transportasi massal di wilayah Provinsi Lampung dan sekitarnya (Adirinarso, 2023). PT Kereta Api Indonesia (KAI) melalui Stasiun Tanjung Karang melayani berbagai rute, khususnya ke wilayah Provinsi Lampung dan Sumatera Selatan. Seiring dengan perkembangan sosial ekonomi di kawasan tersebut, permintaan terhadap jasa kereta api pun semakin tinggi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap fasilitas dan pelayanan stasiun menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana penerapan Standar Pelayanan Minimum (SPM) telah dijalankan, serta untuk memberikan rekomendasi yang konstruktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Bawias, 2020). Sesuai Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, sistem perkeretaapian merupakan suatu kesatuan yang mencakup prasarana, sarana, sumber daya manusia, serta norma dan prosedur penyelenggaraan transportasi. Tujuan utama penyelenggaraan perkeretaapian adalah untuk memperlancar perpindahan manusia dan barang secara aman, selamat, nyaman, cepat, efisien, dan teratur. Moda ini juga mendukung pemerataan pembangunan serta menjadi motor penggerak pertumbuhan nasional (Menteri Hukum dan HAM, 2007). Kereta api sebagai sarana perkeretaapian memiliki berbagai jenis berdasarkan kecepatannya, seperti kereta kecepatan normal, kecepatan tinggi, monorel, hingga trem dan levitasi magnetik (Zaini Miftach, 2018). Keunggulan moda ini memungkinkan pengembangan sistem transportasi terpadu yang efisien dan berkelanjutan, mencakup perencanaan, pembangunan, pengusahaan, pemeliharaan, serta pengoperasian dalam satu kesatuan sistem. Standar Pelayanan Minimum (SPM) bagi layanan kereta api diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019. SPM menjadi acuan utama dalam pengoperasian stasiun dan

pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap penyelenggara wajib menyusun dan mengimplementasikan maklumat pelayanan serta mempublikasikannya melalui media massa dan sosial, sehingga mudah diakses oleh masyarakat (Sabilla & Herman, 2022). Evaluasi merupakan proses sistematis untuk menentukan tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan pengumpulan dan analisis informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan serta peningkatan mutu pelayanan (Aprilia Mardiasuti, 2018). Sebagai pendekatan dalam pengambilan keputusan strategis, analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kinerja organisasi. Analisis ini membantu dalam perumusan strategi dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman yang dihadapi (Astuti & Ratnawati, 2020). Selain itu, menurut Rangkuti (2014), SWOT juga merupakan alat penting dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang adaptif terhadap dinamika lingkungan. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dan fasilitas di Stasiun Tanjung Karang menggunakan pendekatan evaluasi dan analisis SWOT guna memberikan rekomendasi strategis untuk peningkatan kinerja pelayanan yang berkelanjutan.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi tingkat pelayanan dan fasilitas di Stasiun Tanjung Karang serta merumuskan strategi peningkatan layanan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena sosial dan kondisi empiris di lapangan, khususnya dalam konteks pelayanan publik di sektor transportasi (Moleong, 2017). Metode ini sesuai untuk mengeksplorasi kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna dan ketercapaian standar pelayanan minimum. Penelitian dilaksanakan di Stasiun Tanjung Karang, Kota Bandar Lampung, selama periode Februari hingga April 2025. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu simpul utama perkeretaapian di Provinsi Lampung yang melayani pergerakan penumpang lintas kota dan

provinsi. Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap kondisi fasilitas dan pelayanan, dokumentasi visual, serta wawancara informal dengan petugas stasiun dan pengguna jasa. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, seperti Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum, serta dari hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif menggunakan lembar observasi yang telah disusun berdasarkan enam aspek SPM, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Instrumen observasi digunakan untuk menilai kondisi aktual di lapangan dan mencatat kesesuaian dengan tolok ukur yang berlaku. Selain itu, dilakukan studi dokumen guna membandingkan hasil observasi dengan peraturan dan standar yang ada. Teknik triangulasi data digunakan untuk meningkatkan validitas hasil dengan membandingkan data dari observasi, dokumen, dan hasil wawancara (Patton, 2002). Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data secara kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman (1994). Selanjutnya, digunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dalam pelayanan stasiun. Analisis SWOT dipilih karena

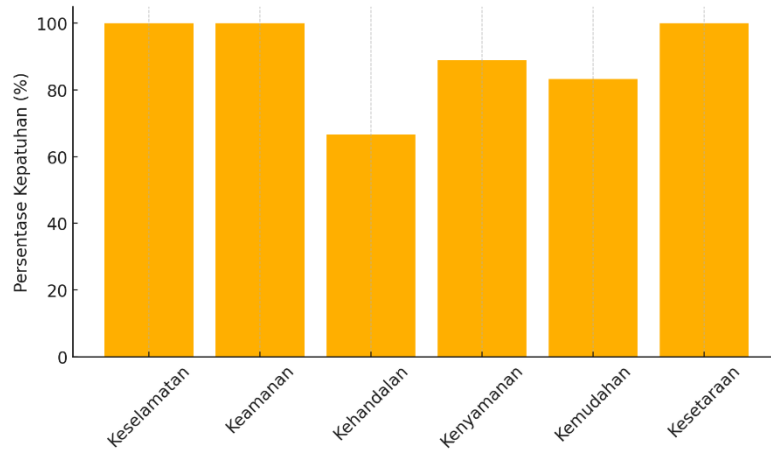
mampu memetakan kondisi internal dan eksternal organisasi secara sistematis guna merumuskan strategi yang relevan dan adaptif (Gürel & Tat, 2017). Melalui kombinasi antara evaluasi terhadap SPM dan analisis SWOT, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis yang bersifat aplikatif, kontekstual, dan mendukung peningkatan mutu pelayanan publik berbasis data lapangan dan kebijakan nasional.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil evaluasi terhadap pelayanan dan fasilitas di Stasiun Tanjung Karang menunjukkan bahwa sebagian besar indikator dalam Standar Pelayanan Minimum (SPM) telah terpenuhi. Penilaian ini didasarkan pada observasi langsung dan perbandingan terhadap enam aspek utama pelayanan, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Untuk mengidentifikasi strategi peningkatan pelayanan, dilakukan analisis SWOT yang mencakup faktor internal dan eksternal. Secara umum, tingkat kepatuhan Stasiun Tanjung Karang terhadap indikator-indikator SPM tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 1, di mana lima dari enam aspek utama memiliki tingkat kepatuhan yang mencapai atau mendekati 100%, kecuali aspek kehandalan, kenyamanan, dan kemudahan yang masih memerlukan peningkatan lebih lanjut. Persentase kepatuhan ini juga divisualisasikan dalam Gambar 1, yang menggambarkan capaian masing-masing aspek terhadap jumlah sub-fasilitas yang disyaratkan.

Tabel 1. Tingkat kepatuhan SPM

Aspek Pelayanan	Jumlah Sub Fasilitas	Jumlah Terpenuhi	Status
Keselamatan	6	6	Memenuhi
Keamanan	3	3	Memenuhi
Kehandalan	3	2	Cukup Memenuhi
Kenyamanan	9	8	Cukup Memenuhi
Kemudahan	6	5	Cukup Memenuhi
Kesetaraan	3	3	Memenuhi



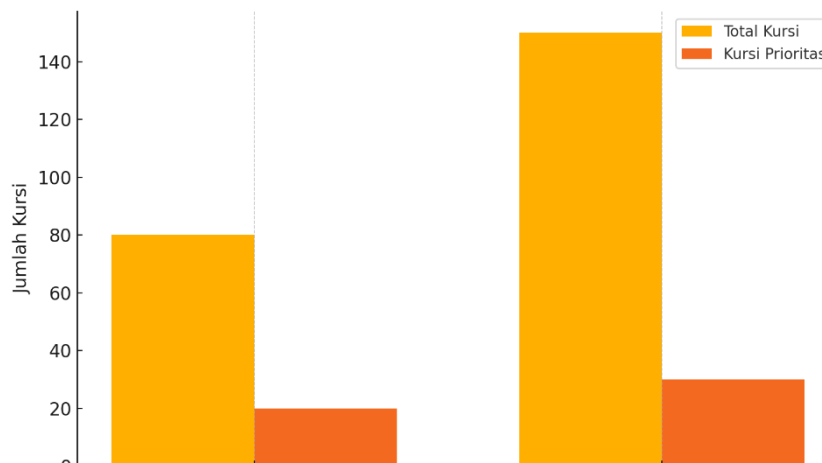
Gambar 1. Persentase tingkat kepatuhan masing-masing aspek terhadap SPM

Dari analisis SWOT, ditemukan bahwa stasiun ini memiliki sejumlah kekuatan utama seperti fasilitas keamanan dan kesehatan yang lengkap, informasi perjalanan yang tersampaikan dengan baik, serta lingkungan stasiun yang bersih, nyaman, dan dilengkapi ruang menyusui serta vending machine. Namun demikian, terdapat kelemahan yang cukup signifikan seperti belum tersedianya area khusus untuk mencetak boarding pass, kurangnya papan informasi top-up dan pembelian tiket, serta terbatasnya kapasitas ruang tunggu. Salah satu isu krusial adalah keterbatasan ruang tunggu. Meskipun saat ini ruang tunggu telah memenuhi standar dengan luas  $13 \times 6$  meter dan kapasitas 80 kursi (termasuk 20 kursi prioritas), pertumbuhan jumlah penumpang mengharuskan dilakukannya perluasan.

Sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2, direkomendasikan perluasan ruang tunggu menjadi  $22,5 \times 6$  meter dengan kapasitas 150 kursi, termasuk 30 kursi prioritas. Komparasi jumlah kursi saat ini dan yang diusulkan dapat dilihat pada Gambar 2, yang menunjukkan peningkatan kapasitas tempat duduk secara signifikan guna menjawab kebutuhan kenyamanan dan daya tampung di masa mendatang. Rekomendasi lainnya yang tidak kalah penting adalah penyediaan fasilitas boarding berbasis *face recognition*. Layanan ini akan memungkinkan proses identifikasi penumpang dilakukan secara digital dan otomatis, sehingga mengurangi antrean dan menghilangkan kebutuhan verifikasi manual.

Tabel 2. Rencana perluasan ruang tunggu

Parameter	Nilai
Luas Saat Ini	13 m x 6 m
Luas yang Direkomendasikan	22.5 m x 6 m
Jumlah Kursi Saat Ini	80 kursi (20 prioritas)
Kursi yang Direkomendasikan	150 kursi (30 prioritas)



Gambar 2. Persentase tingkat kepatuhan masing-masing aspek terhadap SPM

Di sisi lain, kemajuan teknologi dan pertumbuhan pengguna menjadi peluang besar untuk melakukan modernisasi layanan, meskipun masih ada tantangan eksternal seperti perlunya perluasan lahan dan variasi jadwal keberangkatan

yang terbatas. Berdasarkan evaluasi tersebut, maka dirumuskan sejumlah prioritas peningkatan pelayanan sebagaimana dirangkum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Fasilitas prioritas untuk ditingkatkan

Fasilitas	Status Saat Ini	Rekomendasi
Area Cetak Boarding Pass	Tidak Ada Area Khusus	Sediakan area 4x4m dengan 2 vending machine
Face recognition Gate	Belum Tersedia	Integrasi dengan Access by KAI
Papan Informasi	Kurang Jumlahnya	Tambah papan di berbagai titik strategis
Tempat Pengaduan	Belum Tersedia	Sediakan duty manager di ruang khusus

Fasilitas yang direkomendasikan untuk segera ditingkatkan meliputi: penyediaan area khusus cetak boarding pass berukuran 4x4 meter dengan dua vending machine, penerapan sistem boarding berbasis *face recognition*, penambahan papan informasi di berbagai titik strategis, serta penyediaan tempat pengaduan pelanggan dengan petugas khusus (*duty manager*). Rekomendasi ini ditujukan untuk mengatasi kelemahan dan sekaligus memanfaatkan peluang peningkatan teknologi pelayanan. Sistem ini juga sudah diterapkan di beberapa stasiun besar lainnya di Indonesia dan dapat menjadi contoh modernisasi layanan berbasis teknologi di Stasiun Tanjung Karang. Secara keseluruhan, hasil evaluasi dan analisis menunjukkan bahwa Stasiun Tanjung Karang telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan dasar, namun masih terdapat ruang perbaikan yang signifikan, terutama dalam aspek kehandalan, kenyamanan, dan kemudahan. Dengan strategi peningkatan yang terarah dan berbasis pada data lapangan serta potensi digitalisasi, pelayanan di stasiun ini dapat ditingkatkan menjadi lebih modern, inklusif, dan efisien.

#### IV. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan dan fasilitas di Stasiun Tanjung Karang telah memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) berdasarkan enam aspek utama, yaitu keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Tingkat kepatuhan terhadap indikator-indikator tersebut tergolong tinggi, khususnya pada aspek keselamatan, keamanan, dan kesetaraan yang telah terpenuhi sepenuhnya. Namun demikian, aspek kehandalan, kenyamanan, dan kemudahan masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk ditingkatkan. Melalui pendekatan evaluatif

dan analisis SWOT, ditemukan bahwa Stasiun Tanjung Karang memiliki berbagai kekuatan seperti tersedianya fasilitas keamanan dan kesehatan yang lengkap, lingkungan stasiun yang nyaman, dan sistem informasi yang baik. Di sisi lain, kelemahan utama terletak pada belum tersedianya area cetak boarding pass yang layak, keterbatasan ruang tunggu, minimnya papan informasi, serta belum tersedianya tempat pengaduan penumpang. Peluang peningkatan pelayanan sangat terbuka lebar dengan adanya kemajuan teknologi, salah satunya melalui penerapan sistem *face recognition* boarding gate. Strategi peningkatan yang direkomendasikan meliputi perluasan ruang tunggu dari 13x6 meter menjadi 22,5x6 meter dengan peningkatan jumlah kursi menjadi 150 unit, penyediaan area cetak boarding pass khusus dengan ukuran 4x4 meter yang dilengkapi dua vending machine, penerapan layanan boarding berbasis *face recognition*, penambahan papan informasi yang tersebar di titik strategis, dan penyediaan ruang pengaduan dengan petugas *duty manager*. Dengan mengimplementasikan strategi-strategi ini, diharapkan pelayanan di Stasiun Tanjung Karang menjadi lebih efisien, inklusif, dan berbasis teknologi yang modern, serta mampu memberikan pengalaman pelayanan publik yang optimal bagi seluruh pengguna jasa.

#### REFERENSI

- Adirinarso. (2023). *Peran stasiun Tanjung Karang dalam sistem transportasi regional*. Bandar Lampung: Dinas Perhubungan Provinsi Lampung.
- Aprilia, M. (2018). *Evaluasi pelayanan publik: konsep, indikator, dan implementasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Astuti, E. S., & Ratnawati, A. (2020). *Analisis SWOT dalam pengembangan strategi organisasi*. Jurnal Ilmu Manajemen, 8(2), 154–165.
- Bawias. (2020). *Evaluasi kualitas pelayanan transportasi publik di stasiun kereta api*. Jurnal Teknik Sipil

- Terapan, 5(1), 22–29.
- Gürel, E., & Tat, M. (2017). SWOT Analysis: A theoretical review. *The Journal of International Social Research*, 10(51), 994–1006.
- Kesuma, A., & Munirwan. (2011). *Dinamika mobilitas penduduk dan pertumbuhan kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Putra, R. H., & Adeswastoto, D. (2018). *Analisis pelayanan stasiun kereta api dalam meningkatkan kepuasan penumpang*. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 6(1), 47–55.
- Rangkuti, F. (2014). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabilla, N., & Herman, A. (2022). *Penerapan standar pelayanan minimum pada transportasi publik*. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(3), 112–120.
- Stefanus, H., & Prasetyo, D. (2015). *Transportasi sebagai motor penggerak pembangunan ekonomi*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Zaini Miftach. (2018). *Jenis dan karakteristik kereta api dalam sistem transportasi modern*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.