

## Analisis Kualitas Pelayanan dan Aspek Arsitektural dalam Pengelolaan Fasilitas Stasiun Kereta Api Gubeng Surabaya

Rheina Dwi Qurani Anggraini<sup>1</sup>, Intan Kusumaningayu, S.T., M.T<sup>2</sup>, Ir. Benny Bintarjo Dwi Hersanjo, M.T<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Korespondensi Author: 1442100003@surel.untag-sby.ac.id<sup>1\*</sup>

---

### Abstract:

*Gubeng Train Station, a Class A station in Surabaya, serves as one of the city's primary transportation hubs but still faces various issues affecting service comfort, efficiency, and accessibility. Key problems include inadequate facilities for people with disabilities, disorganized pedestrian pathways, limited parking capacity, and inconsistent staff services. This study aims to analyze service quality while also examining the architectural aspects of facility management at the station. Using a descriptive qualitative approach through interviews, observations, and documentation, the data were thematically analyzed to identify deficiencies in each service component. The findings reveal that although basic facilities are available, significant improvements are still required to create an inclusive and user-friendly public transport environment. The study recommends upgrading physical infrastructure, reorganizing spatial layout based on universal design principles, and providing staff training to enhance future public service performance.*

**Keywords:** *accessibility, architectural design, gubeng station, inclusive transportation, public service quality,*

### Abstrak:

Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya merupakan salah satu pusat transportasi utama di Kota Surabaya, namun masih menghadapi berbagai permasalahan yang berdampak pada kenyamanan, efisiensi, dan aksesibilitas pelayanan. Permasalahan utama mencakup keterbatasan fasilitas bagi penyandang disabilitas, jalur pejalan kaki yang tidak terorganisir, kapasitas parkir yang sempit, serta pelayanan petugas yang belum konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan serta meninjau aspek arsitektural dalam pengelolaan fasilitas stasiun. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, data dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi kekurangan pada setiap aspek layanan. Hasil menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dasar telah tersedia, masih banyak perbaikan yang dibutuhkan untuk menciptakan stasiun yang inklusif dan ramah pengguna. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sarana fisik, penataan ruang berbasis prinsip desain universal, serta pelatihan petugas guna mendukung pelayanan publik yang lebih optimal di masa mendatang.

**Kata Kunci:** aksesibilitas, desain arsitektur, stasiun gubeng, transportasi inklusif, kualitas pelayanan, fasilitas public

---

## 1. PENDAHULUAN

Stasiun kereta api adalah bagian penting dari sistem transportasi publik karena berfungsi sebagai titik pertemuan antara berbagai moda transportasi darat. Stasiun kereta api di Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit tetapi juga sebagai tempat publik yang menggambarkan budaya dan sejarah suatu wilayah. Transportasi adalah transportasi orang atau barang dengan menggunakan kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Menurut Salim (2000), transportasi adalah proses mengangkut barang (muatan) dan penumpang dari satu tempat ke tempat lain secara fisik. Dua komponen utama transportasi adalah pemindahan atau pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah lokasi barang (comoditi) dan penumpang.

Menurut Miro (2005), transportasi dapat didefinisikan sebagai proses memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari satu lokasi ke lokasi lain dengan cara yang lebih menguntungkan atau bermanfaat

untuk tujuan tertentu. Namun, Nasution (1996) mengatakan bahwa transportasi berarti mengangkut barang dan orang dari tempat asal ke tempat tujuan. Sebagai salah satu stasiun kereta api utama di Jawa Timur, Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas penduduk dan perekonomian regional.

Menurut Tjiptono & Chandra ( dalam Aziz & Hendrasetyo, 2020), kualitas pelayanan adalah kunci untuk memenuhi keinginan pelanggan. Faktor-faktor seperti empati, keandalan, dan ketanggapan sangat penting. Lebih lanjut, Hutabarat (2023) menekankan pentingnya ketepatan waktu, keakuratan, kemudahan akses, kenyamanan, dan fasilitas pendukung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Rangkuti (2017) mendefinisikan *service excellence* sebagai penyediaan layanan yang optimal. Senada dengan hal ini, Nathalia & Kristana (2019) menegaskan bahwa *service excellence* merupakan faktor kunci keberhasilan perusahaan, di mana pelayanan yang diberikan secara konsisten dapat memenuhi, bahkan melebihi, ekspektasi pelanggan.

Stasiun kereta api tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit tetapi juga sebagai ruang publik yang mencerminkan budaya kota dan kenyamanan pengguna. Desain arsitektural memegang peranan penting dalam menunjang pelayanan publik di fasilitas transportasi. Menurut Sari dan Gumilar (2021), penerapan desain universal menjadi sangat krusial dalam menjamin kenyamanan semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas.

## 2. METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode analisis kualitatif eksploratif. Metode ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang manajemen, fasilitas, dan kualitas pelayanan Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya. Selain itu, pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan operasi stasiun.

### 1. Subjek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah meneliti Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya dan berfokus pada analisis pengelolaan fasilitas, layanan, dan dampak perkembangan infrastruktur terhadap kenyamanan dan efisiensi operasional stasiun. Selain itu, penelitian ini melibatkan penumpang kereta api yang menggunakan fasilitas di Stasiun Gubeng untuk mengetahui langsung bagaimana mereka menggunakan jasa transportasi kereta api di stasiun tersebut. Selanjutnya, penelitian ini juga berfokus pada petugas operasional dan pengelola stasiun untuk mengetahui aspek teknis dan manajerial yang terkait dengan pelayanan di Stasiun Gubeng.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini, seperti:

#### a. Observasi

Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung operasi Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya. Penelitian ini menyelidiki aspek-aspek seperti manajemen fasilitas, antrian penumpang, dan layanan yang tersedia di lokasi stasiun.

#### b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan petugas stasiun, pengelola, dan penumpang yang menggunakan kereta api di Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk

mengeksplorasi lebih jauh kualitas layanan, pengalaman pelanggan, dan masalah yang dihadapi stasiun saat beroperasi.

c. Studi Dokumentasi

Data sekunder dikumpulkan dari laporan, dokumen resmi, dan literatur yang relevan dengan arsitektur dan fungsi stasiun.

3. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan menggunakan analisis penelitian kualitatif tematik, Analisis tematik ini akan digunakan untuk menganalisis data wawancara, observasi dan studi dokumentasi untuk menemukan masalah utama terkait pengelolaan stasiun, kualitas pelayanan, dan masalah saat ini. Data wawancara akan dikategorikan berdasarkan hal-hal yang relevan, seperti fasilitas, manajemen stasiun, dan pengalaman pengguna.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian tentang Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya akan dijelaskan di sini, bersama dengan analisis yang relevan dari data yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan data dokumentasi yang diberikan kepada petugas, pengelola, dan penumpang Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi perbandingan antara standarisasi pelayanan kereta api dengan fakta yang ada, diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Observasi Perbandingan Standarisasi Pelayanan Kereta Api

No	Jenis Pelayanan/Fasilitas	Ketersediaan		Keterangan
		Ada	Tidak	
<b>Keselamatan</b>				
1	Informasi dan fasilitas keselamatan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, peletakkan APAR masih susah dijangkau oleh pandangan pengunjung
2	Informasi dan fasilitas kesehatan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, posko kesehatan masih menjadi satu dengan ruangan lainnya dan tempatnya masih kurang terjangkau oleh penumpang (berada di dalam area bertiket).
3	Peron	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, terdapat beberapa peron yang memang standar sehingga penumpang membutuhkan tangga darurat untuk turun dari kereta api.
4	Kanopi Peron	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, pada area peron sudah terdapat kanopi yang

				menghubungkan stasiun lama dengan stasiun baru namun masih terasa panas karena bahan kanopi yang menahan panas.
<b>Keamanan</b>				
1	Fasilitas keamanan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api sudah terdapat CCTV, namun di beberapa titik masih kurang. Contohnya, di area ruang tunggu tanpa tiket.
2	Informasi gangguan keamanan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, untuk informasi No Telp/HP masih kurang jelas dan terlalu kecil dari jangkauan/pandangan mata penumpang/pengunjung.
3	Lampu penerangan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, sudah terdapat lampu penerangan dengan intensitas cahaya di atas 200 lux.
<b>Kehandalan/Keteraturan</b>				
1	Layanan penjualan tiket	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, sudah terdapat pembelian tiket secara offline maupun online. Namun untuk offline tidak bisa secara langsung (maksimal 3 jam sebelum keberangkatan).
2	Informasi kedatangan dan gangguan jalan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, untuk display atau running text masih kurang dan pengeras suara
<b>Kenyamanan</b>				
1	Area ruang tunggu	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, untuk ruang tunggu baik bertiket maupun tidak bertiket masih terasa panas dan jika terlalu ramai bisa

				terasa pengap (kecuali untuk ruang tunggu VVIP), apalagi ruang tunggu dibagian dalam (Area peron).
2	Area Boarding	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, sudah terdapat tempat duduk yang sekaligus menjadi tempat duduk tunggu dan memiliki ukuran yang sesuai standar untuk satu orang (0,6m2 perorang).
3	Toilet	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api dan wawancara penumpang, area kamar mandi terlalu kecil dan apabila terdapat antrian bisa sampai luar kamar mandi sehingga kurang efektif apabila terdapat penumpang yang hanya akan menggunakan wastafel saja (harus menunggu yang mengantri menggunakan KM/WC keluar agar tidak menemuk di dalam toilet).
4	Mushalla	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, didalam mushalla masih kurang untuk pendinginnya dan kurang luas sehingga yang menggunakan mushallanya kurang banyak dan harus bergantian.
5	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, pada ruang tunggu tertutup (VVIP) untuk sirkulasi udaranya dan suhu ruangnya sudah sesuai standar yaitu tidak lebih dari 27 derajat.
6	Kebersihan stasiun			Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum

		✓		Kereta Api, hanya terdapat beberapa tempat sampah yang membedakan jenisnya. Selain itu, masih kurangnya lahan untuk menempatkan tempat pembuangan akhir sementara sehingga di tempatkan di dekat parkir motor.
7	Informasi larangan merokok	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api dan wawancara dari penumpang, sudah terdapat area khusus merokok namun tidak terdapat tanda dan area khusus merokok hanya dibatasi oleh pagar jeruji yang dimana asap rokok masih bisa masuk kedalam area tanpa merokok.
<b>Kemudahan</b>				
1	Informasi pelayanan	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, untuk pengeras suara masih kalah dengan suara kebisingan lainnya. Apalagi untuk ruang tunggu yang berada di dekat peron, sehingga suaranya hanya tedengar seperti dengungan (tidak jelas informasi apa yang diberikan).
2	Informasi angkutan lanjutan atau transportasi lain	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, informasi sudah terletak tepat di area pintu keluar termasuk informasi penginapan terdekat.
3	Fasilitas layanan penumpang	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, ruangan layanan penumpang terlalu di pojok dan jauh dari area drop off serta area boarding, sehingga membutuhkan waktu untuk berjalan ke layanan penumpang.
4	Tempat parkir			Ditinjau dari wawancara penumpang, untuk tempat

		✓		parkir motor dan mobil masih kurang luas sehingga penumpang yang menggunakan kendaraan membutuhkan tempat lebih untuk memarkirkan kendaraannya (tempat parkir motor bisa sampai bersebelahan dengan tempat pembuangan sampah sementara dan jalurnya kurang luas, lalu untuk mobil masih banyak yang memarkirkan sistem paralel karena kurangnya tempat parkir).
5	Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api dan wawancara penumpang, masih kurangnya jalan atau jalur khusus untuk penyandang disabilitas. Selain itu, di area drop off masih belum ada ramp untuk naik turun kursi roda sehingga harus berjalan memutar.
<b>Kesetaraan</b>				
1	Fasilitas penumpang	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, di beberapa area untuk fasilitas penyandang disabilitas masih kurang. Khususnya, di area peron yang dimana ramp di peronnya masih terlalu tinggi dan yang mengarah ke toilet juga terlalu tinggi sehingga membutuhkan bantuan orang lain untuk mencaai ke tujuan.
2	Loket penyandang disabilitas	✓		Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, sudah tersedia loket/vending mechine yang di sesuaikan untuk penumpang berkebutuhan khusus.
3	Ruang ibu menyusui			Ditinjau dari Standar Pelayanan Minimum Kereta

				<p>Api dan wawancara penumpang, ruang ibu menyusui hanya berada di area khusus bertiket dan untuk area yang tidak bertiket tidak terdapat ruang ibu menyusui.</p>
--	--	--	--	---

Dari hasil analisis perbandingan, diperoleh bahwa Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya memiliki fasilitas pelayanan yang lengkap, namun beberapa fasilitas pelayanan tersebut masih membutuhkan pembenahan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan stasiun sesuai Standar Peraturan Menteri. Adapun hasil dari wawancara dengan pengelola, petugas stasiun serta penumpang, ditemukan beberapa aspek kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Fasilitas untuk penyandang disabilitas

Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya sudah memiliki fasilitas untuk penyandang disabilitas, seperti ramp untuk akses disabilitas yang menggunakan kursi roda dan *guiding block*. Meskipun demikian, dua hal tersebut menurut penumpang masih belum sepenuhnya ideal, terutama dibagian drop off, akses ke kamar mandi dan terutama di beberapa peron yang memiliki akses terbatas.

2. Fasilitas pejalan kaki

Akses perjalanan kaki yang tidak memadai di Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya memengaruhi kenyamanan dan efisiensi perjalanan penumpang. Penumpang sering kali harus mengeluarkan biaya tambahan dan membuang waktu yang berharga jika mereka salah tempat keberangkatan atau menghadapi kesulitan menemukan jalur yang tepat.

3. Fasilitas parkir

Hasilnya menunjukkan bahwa area parkir Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya masih tidak mencukupi untuk menampung jumlah kendaraan yang terus meningkat, terutama di waktu sibuk. Parkir mobil terkadang menggunakan system paralel dan motor terlalu rapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna kendaraan pribadi. Kekurangan tempat parkir menyebabkan biaya tambahan, waktu yang terbuang, dan aksesibilitas yang terbatas bagi penumpang.

4. Fasilitas Pelayanan

Menurut penumpang, pelayanan petugas stasiun sudah mencukupi namun terdapat beberapa oknum yang masih kurang dalam memerikan pelayanan. Sehingga terdapat beberapa penumpang yang merasa bahwa petugas kurang memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para penumpang.

**4. KESIMPULAN**

Untuk memastikan kenyamanan seluruh penumpang di Stasiun Kereta Api Kelas A Gubeng Surabaya, terutama bagi penyandang disabilitas, diperlukan peningkatan aksesibilitas di beberapa area, seperti tangga dan peron-peron yang lebih tinggi agar sepadan. Reorganisasi tata letak bangunan stasiun yang lebih efisien, pemasangan penunjuk arah yang lebih jelas, dan peningkatan aksesibilitas merupakan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah ini. Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi pengguna kendaraan yang menggunakan Stasiun Gubeng, sangat penting untuk melakukan perluasan area parkir dan perubahan tata letak ruang parkir yang lebih sistematis. Langkah-langkah ini akan membantu menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih

nyaman, efisien, dan inklusif bagi seluruh penumpang.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, N., & Hendrastyo, V. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3), 227.
- Hutabarat, N. R. M. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Indihome Di PT. Telkom Medan Sumatera Utara (Studi Kasus Di Marelan). *Journal Stiayaappi Makassar*, 3.
- Rangkuti, F. (2017). Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.
- Nathalia, T. C., & Kristiana, Y. (2019). Pemahaman Konsep Hospitality Pada Pelaku Pariwisata di Kabupaten Berau. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 10(1).
- Salim dalam Muhammad Hasan (2015), "Sistem Transportasi", *Mata Kuliah Perencanaan Transportasi*
- Miro, F. (2005), "Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa", *Perencana, dan Praktisi. Erlangga. Jakarta*.
- Sari, D. N., & Gumilar, I. (2021). Analisis konsep desain universal dalam perencanaan fasilitas transportasi publik (Studi kasus: Terminal dan stasiun di Jakarta). *Jurnal Arsitektur Komposisi*, 15(1).
- Nasution, 1996, Manajemen Transportasi, *Ghalia Indonesia, Jakarta*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api Di Stasiun. (2019) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019*
- Peraturan Daerah Surabaya Nomor 12 Tahun 2014 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Surabaya Tahun 2014-2034. *Peraturan Daerah Surabaya Nomor 12 Tahun 2014*.