

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya merupakan suatu bagian yang penting untuk disertakan didalam pembuatan proposal penelitian, agar penulis dapat menyampaikan hal apa saja yang membedakan penelitiannya dengan penelitian lain yang bersangkutan, sehingga terhindar dari anggapan plagiarisme ataupun duplikasi. Beberapa penelitian serupa dirangkai menjadi satu sehingga dapat dinilai perkembangan penelitian yang terdiri atas metode yang digunakan, tujuan, sampai kepada isi penelitian terdahulu dan penelitian saat ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Amperani (2016) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Kereta Api Logawa Kelas Ekonomi-AC PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop V Purwokerto”. Penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan didalam KA Logawa Kelas Ekonomi-AC dibedakan atas beberapa kategori yaitu baik, cenderung baik, dan tidak baik. Untuk pelayanan dengan kategori baik diantaranya terdapat dalam aspek kehandalan/keteraturan, serta kemudahan. Untuk pelayanan dengan kategori cenderung baik diantaranya: keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. sedangkan pelayanan yang dianggap tidak baik atau tidak sesuai terdapat dalam jenis pelayanan kesetaraan.

Sedangkan pada tahun 2019, Penelitian serupa terkait SPM dilakukan oleh Rijal dan Ariyani, dimana Rijal dengan judul penelitian “Implementasi Standar Pelayanan

Minimum Stasiun Kereta Api Malang Kota Lama (Kajian Perspektif Mashlahah dan Pasal 54 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian)” menggunakan metode kualitatif dengan teknik survey lapangan dengan hasil penelitian yang dibandingkan dengan UU No.23 tahun 2007 ditemukan bahwa terdapat beberapa fasilitas yang tidak memenuhi standar yaitu: tidak adanya nomor telepon darurat, tidak ditemukan stiker atau penanda yang memuat nomor yang dapat dihubungi ketika terjadi adanya gangguan selama di perjalanan, durasi pelayanan penjualan tiket yang cukup lama untuk tiap orang melebihi dari 180 detik, tidak terdapat ruang boarding, jumlah toilet yang tidak memadai, luasan mushola yang tidak cukup besar, dan ruang tunggu yang bersifat tidak tertutup, tidak adanya informasi tempat duduk kereta api antar kota dan ketinggian peron yang tidak sesuai (rendah), tidak terdapat ramp dan akses jalan yang menyambungkan antar peron.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ariyani yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Minimum Informasi Dalam Memberikan Kemudahan Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Di Stasiun Besar Yogyakarta”. Penelitian ini bersifat kualitatif menggunakan metode deskriptif. Data diperoleh dari wawancara, observasi dan beberapa dokumen pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SPM dalam hal informasi di Stasiun Besar Yogyakarta mengenai jumlah dan peletakannya belum strategis dan belum memenuhi kriteria yang terdapat didalam PM No.48 tahun 2015.

Kemudian penelitian selanjutnya dilakukan oleh Kurniawan (2021) yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum dan IPA (*Importance Performance Analysis*)”. Penelitian ini menggunakan metode IPA dengan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner. Hasil yang didapat yaitu untuk kelengkapan fasilitas sudah sesuai, tetapi dari segi pelayanan petugas dan kebersihan toilet masih sangat kurang sehingga harus ditingkatkan. Berdasarkan semua penelitian yang berkaitan dengan SPM tersebut, maka yang membedakan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah Penelitian saat ini berjudul “Evaluasi Pelayanan Kereta Api Bandar Udara Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)” menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner secara online untuk SPM baik di dalam stasiun maupun di kereta api Bandara YIA. Masing-masing analisis tersebut dibandingkan dengan dokumen PM No 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Ditemukan bahwa antara hasil observasi dan kuesioner beberapa fasilitas tidak memenuhi standar pelayanan ataupun penumpang merasa tidak puas diantaranya: Stiker titik kumpul evakuasi, Informasi dan fasilitas obat-obatan, Titik kumpul (*assembly point*) didalam stasiun, Informasi ada/tidak adanya tempat duduk untuk seluruh kelas KA, Kursi yang diprioritaskan bagi penumpang dengan kebutuhan khusus, Toilet Pria, Wanita dan penumpang difable, Musholla, Penanda informasi dilarang merokok di setiap ruang publik stasiun, Tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, Minimal 1

(satu) set perlengkapan P3K yang tersedia dalam tiap kereta, Display nomor operasi kereta api Bandara dipasang di bagian muka kereta.

Selain itu berdasarkan saran dan masukan oleh para penumpang yaitu berkaitan dengan penjadwalan kereta api maka penulis menyarankan beberapa perubahan jadwal yang sekiranya dapat membantu penumpang agar tidak menunggu terlalu lama didalam stasiun dan jadwal tersebut disajikan kedalam GAPEKA (Grafik Perjalanan Kereta Api) untuk memastikan tidak ada jadwal yang saling bertabrakan atau dengan kata lain jadwal yang dibuat tersebut sesuai dan sudah dikaitkan dengan jam kedatangan dan keberangkatan pesawat.

