



## PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI STASIUN MADIUN SAAT LIBUR NATARU MELALUI EVALUASI SERVQUAL

*Enhancing Public Service Quality at Madiun Station During the Year-End Holidays Through servqual Based Evaluation*

Arinda Leliana\*, Nurul Fitria Apriliani, Armyta Puspitasari, Salsa Alya Pramudhita

Politeknik Perkeretaapian Indonesia  
Jalan Tirta Raya, Kota Madiun, Jawa Timur

\*Alamat korespondensi: arinda@ppi.ac.id

(Tanggal Submission: 31 Mei 2024, Tanggal Accepted : 20 Juli 2025)



### Kata Kunci :

Kepuasan Pelanggan, Libur Natal dan Tahun Baru, Metode SERVQUAL, Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik

### Abstrak :

Musim libur Natal dan Tahun Baru (Nataru) Stasiun Madiun mengalami lonjakan volume penumpang dibandingkan hari biasa. Kondisi ini menuntut peningkatan kualitas layanan agar tetap memenuhi harapan pelanggan. Melalui evaluasi berbasis metode SERVQUAL, kegiatan ini akan mengidentifikasi kesenjangan layanan dan merumuskan perbaikan. Upaya ini diharapkan memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan transportasi kereta api. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan di Stasiun Kereta Api Madiun selama periode libur Natal 2024 dan Tahun Baru 2025, di mana terjadi peningkatan volume penumpang yang signifikan. Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai lima dimensi utama kualitas layanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* guna mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Sebanyak 240 responden berpartisipasi dalam survei ini. Hasil menunjukkan adanya kesenjangan positif pada semua dimensi, yang mengindikasikan bahwa harapan pelanggan lebih tinggi dibandingkan layanan yang diterima. Kesenjangan terbesar ditemukan pada dimensi *Empathy* (0,184), diikuti oleh *Tangibles* (0,139), menunjukkan perlunya perbaikan dalam interaksi personal dan fasilitas fisik. Uji t berpasangan menunjukkan perbedaan yang signifikan secara statistik antara harapan dan persepsi (p-value = 0,00018). Berdasarkan temuan ini, direkomendasikan agar pengelola stasiun meningkatkan pelatihan staf terkait pelayanan empatik, melakukan modernisasi infrastruktur fisik, serta memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini memberikan wawasan praktis untuk peningkatan kualitas layanan dan mendukung pengembangan standar layanan transportasi publik di Indonesia.

**Key word :**

*Customer Satisfaction, Christmas and New Year Holidays, SERVQUAL Method, Service Quality, Public Transportation*

**Abstract :**

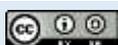
During the Christmas and New Year (Nataru) holiday period, Madiun Station experiences a substantial increase in passenger volume compared to regular operational days. This circumstance necessitates enhancements in service quality to align with customer expectations. Through a SERVQUAL-based evaluation, this initiative seeks to identify service gaps and develop targeted improvements. These efforts are intended to reinforce public trust in the quality and reliability of railway transportation services. This study aims to evaluate customer satisfaction at Madiun Railway Station during the 2024 Christmas and 2025 New Year holiday period, a time of significantly increased passenger volume. Using the SERVQUAL method, five key service quality dimensions Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy were assessed to measure the gap between customer expectations and perceptions. A total of 240 respondents participated in the survey. The results revealed a positive gap in all dimensions, indicating that customer expectations exceeded the services received. The largest gap was found in the Empathy dimension (0.184), followed by Tangibles (0.139), suggesting an urgent need for improvements in personal interaction and physical facilities. A paired t-test confirmed a statistically significant difference between expectations and perceptions ( $p$ -value = 0.00018). Based on the findings, it is recommended that station management improve staff training on empathetic service, modernize physical infrastructure, and utilize digital tools to enhance customer experience. This research provides practical insights for enhancing service quality and contributes to the ongoing development of public transportation service standards in Indonesia.

Panduan sitasi / citation guidance (APPA 7<sup>th</sup> edition) :

Suhendra, D., Dwipa, I., Yanti, Y., Rezki, D., Karjunita, N., Lubis, R. F. A., & Tajudin, R. (2025). Penerapan Teknologi Budidaya Tanaman Aren dengan Beberapa Pupuk Organik untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat di Nagari Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. *Jurnal Abdi Insani*, 12(7), 3117-3127. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v12i7.2632>

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara, khususnya dalam sektor transportasi. Di tengah meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat, transportasi publik seperti kereta api berperan vital sebagai moda yang relatif efisien, aman, dan terjangkau (Kotler & Keller, 2016). Pada momen-momen tertentu seperti libur Natal dan Tahun Baru (Nataru), intensitas perjalanan meningkat tajam. Selama periode Natal dan Tahun Baru (Nataru) 2024/2025, PT KAI mencatat kenaikan signifikan volume penumpang di seluruh jaringan kereta api. Layanan kereta api jarak jauh dan lokal melayani lebih dari 3,7 juta penumpang, meningkat sekitar 5% dibandingkan periode Nataru sebelumnya (PT Kereta Api Indonesia 2025). Pada puncak arus balik tanggal 29 Desember 2024, tercatat 234.584 penumpang dalam satu hari (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2025). Secara nasional, pengguna angkutan umum meningkat sebesar 6,76% dibanding periode sebelumnya (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2025). Di Stasiun Madiun, yang merupakan salah satu simpul utama pergerakan penumpang di Jawa Timur, lonjakan serupa terjadi, dengan peningkatan volume penumpang hingga ratusan persen dibandingkan hari biasa. Kondisi ini menuntut kesiapan layanan yang optimal agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, terutama di masa beban operasional tinggi. Lonjakan volume penumpang ini menuntut kesiapan infrastruktur dan



manajemen pelayanan yang lebih efektif, karena risiko terjadinya gangguan pelayanan, keterlambatan, maupun kepadatan di fasilitas publik menjadi lebih tinggi (Wang et al., 2024).

Secara nasional, momentum libur panjang seperti Natal dan Tahun Baru (Nataru) selalu disertai dengan peningkatan signifikan terhadap penggunaan moda transportasi umum, khususnya kereta api. Menurut data dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, jumlah pengguna angkutan umum selama Nataru 2023/2024 meningkat sebesar 6,76% dibandingkan periode sebelumnya, dengan layanan kereta api melayani lebih dari 3,7 juta penumpang secara nasional (Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2024). Tren peningkatan ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga tercermin secara nyata di wilayah regional seperti Jawa Timur, termasuk di bawah pengelolaan Daerah Operasi 7 (Daop 7) Madiun, yang mencatat peningkatan volume penumpang hingga 16% selama periode yang sama (Erfan, 2024). Stasiun Madiun, sebagai salah satu stasiun besar di bawah naungan Daerah Operasi (Daop) 7 PT Kereta Api Indonesia (Persero), memainkan peran strategis sebagai pusat pergerakan penumpang di wilayah barat Jawa Timur. Seluruh layanan angkutan akan terpengaruh oleh lonjakan penumpang tanpa kesiapan, misalnya, penundaan kereta, gangguan layanan, atau bahkan ancaman terhadap keselamatan penumpang (Huan et al., 2019). Kepadatan penumpang yang tinggi di stasiun dapat memperburuk berbagai risiko, termasuk terjatuh atau terpeleset ke rel, akibat ruang peron yang terbatas (Seriani et al., 2024). Aspek keselamatan dan kepadatan penumpang memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna angkutan (Y. Wang et al., 2020), sedangkan kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu kualitas layanan (Irfan et al., 2012). Kepuasan pelanggan memiliki efek positif terhadap niat penumpang untuk menggunakan kembali moda angkutan tersebut. Sehingga, kualitas layanan menjadi elemen kunci untuk menarik orang yang menggunakan transportasi umum dan mengulanginya lagi (de Oña et al., 2016).

Untuk mengevaluasi dan memahami persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, metode SERVQUAL menjadi pendekatan yang sering digunakan dalam berbagai studi kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988). SERVQUAL menilai kesenjangan (gap) antara harapan dan kenyataan pelanggan dalam lima dimensi utama: *Tangibles* (fasilitas fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian). Gap yang besar menandakan adanya ketidaksesuaian layanan dengan ekspektasi pengguna, yang dapat menjadi dasar dalam menyusun strategi perbaikan. Studi menunjukkan dimensi kualitas layanan SERVQUAL dapat menemukan atribut layanan yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap penilaian kualitas layanan daring (Ho & Lin, 2010; Yen & Lu, 2008; Yang et al., 2005). Seperti dimensi *Tangibles* dapat dimasukkan ke dalam pengaturan daring dengan modifikasi yang sesuai, seperti aspek kualitas desain situs web (Jiang et al., 2016).

Berdasarkan hasil studi sebelumnya, ditemukan bahwa dimensi *Empathy* dan *Tangibles* memiliki gap terbesar dalam pelayanan di Stasiun Madiun saat periode Nataru. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk perbaikan dalam hal layanan personal serta peningkatan kualitas fisik sarana dan prasarana. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang sebagai bentuk kontribusi nyata dari sivitas akademika untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan stasiun kereta api. Melalui program ini, dilakukan proses identifikasi masalah layanan, analisis gap kualitas, penyusunan rekomendasi perbaikan, serta sosialisasi hasil kepada pihak pengelola dan petugas stasiun.

Kegiatan ini bukan hanya bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan secara teknis, tetapi juga untuk membangun budaya pelayanan yang empatik, responsif, dan berbasis data. Tujuan spesifik dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk mengidentifikasi secara langsung permasalahan layanan yang dihadapi oleh penumpang dan petugas di Stasiun Madiun selama periode padat penumpang seperti Nataru. Mengukur kesenjangan kualitas layanan (*service quality gap*) berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Menyusun rekomendasi perbaikan layanan yang aplikatif dan relevan dengan kondisi lapangan, serta melakukan sosialisasi hasil dan pelatihan kepada petugas stasiun untuk mendorong peningkatan empati,

responsivitas, dan orientasi pelayanan pelanggan berbasis data. Melalui pencapaian tujuan-tujuan ini, program diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam membangun sistem pelayanan publik transportasi yang lebih adaptif dan berkelanjutan, khususnya dalam menghadapi lonjakan permintaan saat musim liburan. Dengan pendekatan berbasis partisipasi dan evidence-based practice, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memperkuat kapasitas pelayanan publik di sektor transportasi dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih positif, bahkan di masa-masa puncak seperti libur akhir tahun.

## METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan melalui pendekatan evaluatif-partisipatif, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas layanan publik di Stasiun Madiun selama masa libur Natal 2024 dan Tahun Baru 2025.

### 1. Waktu dan Tempat Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 16 Desember 2024 hingga 10 Januari 2025, bertepatan dengan masa libur Natal dan Tahun Baru (Nataru). Tempat pelaksanaan kegiatan adalah di Stasiun Madiun, yang terletak di Jalan Kumpul Sunaryo No. 6A, Madiun Lor, Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur.

### 2. Objek/Sasaran/Mitra

Objek dari kegiatan ini adalah penumpang kereta api pengguna layanan Stasiun Madiun. Jumlah responden yaitu penumpang kereta api yang dilibatkan secara langsung dalam kegiatan ini adalah 240 orang, yang dipilih secara acak (*simple random sampling*). Sasaran kegiatan mencakup penumpang aktif selama periode Nataru, Pihak pengelola Stasiun Madiun, Petugas operasional dan pelayanan pelanggan stasiun. Mitra kegiatan PT KAI Daop 7 Madiun dan Stasiun Madiun. Mitra kegiatan merupakan mitra tidak langsung dari petugas dan pengelola stasiun sebanyak 15 orang staf yang berinteraksi selama proses pelaksanaan dan tindak lanjut.

### 3. Metode Pelaksanaan Kegiatan

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini terdiri atas beberapa tahapan berikut:

#### a. Perencanaan Kegiatan

Tahapan ini mencakup identifikasi permasalahan melalui studi literatur dan observasi awal. Tim melakukan koordinasi dengan pihak Stasiun Madiun dan PT KAI Daop 7 Madiun untuk mendapatkan izin pelaksanaan kegiatan dan menyepakati fokus evaluasi, yaitu kepuasan pelanggan terhadap layanan stasiun.

#### b. Penyusunan Instrumen Evaluasi

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner berbasis model SERVQUAL yang mengukur lima dimensi utama kualitas layanan: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kuesioner disusun dengan format skala Likert 1-5 untuk menilai harapan dan persepsi pelanggan.

#### c. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan secara primer dan sekunder. Data primer didapat dari penyebaran kuesioner kepada 240 responden yang menggunakan layanan Stasiun Madiun selama periode 22 Desember 2024 – 3 Januari 2025. Data sekunder diperoleh dari instansi terkait, seperti data jumlah penumpang dari PT KAI Daop 7 dan dokumentasi operasional stasiun. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik simple random sampling, yang memberi peluang yang sama bagi seluruh pengguna jasa untuk terpilih menjadi responden.

#### d. Analisis Data

Data dianalisis menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality Gap Analysis) untuk mengukur selisih (gap) antara harapan dan persepsi pelanggan. Selain itu, dilakukan uji statistik t-berpasangan untuk menguji signifikansi perbedaan antara harapan dan kenyataan. Analisis dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

e. Sosialisasi dan Rekomendasi

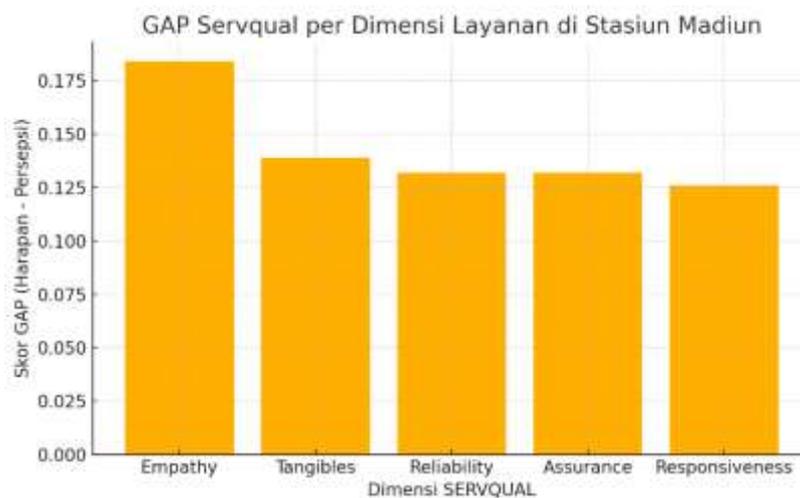
Hasil analisis disampaikan dalam bentuk presentasi evaluasi kepada manajemen Stasiun Madiun, dilengkapi dengan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan. Kegiatan juga diikuti dengan diskusi terbuka bersama staf dan pemangku kepentingan untuk menyusun tindak lanjut berkelanjutan.

f. Monitoring dan Evaluasi Lanjutan

Sebagai bagian dari keberlanjutan pengabdian, tim menyusun indikator perbaikan layanan dan merancang survei kepuasan pelanggan berkala untuk digunakan oleh manajemen stasiun ke depannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini berhasil mengumpulkan data dari 240 responden penumpang selama masa libur Natal dan Tahun Baru 2024/2025. Data diolah menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan. Lima dimensi layanan dinilai: *Empathy*, *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Responsiveness*. Adapun GAP Servqual per dimensi layanan di stasiun Madin seperti yang terlihat pada Gambar 1 di bawah.



Gambar 1. GAP Servqual per dimensi layanan di stasiun Madiun

Hasil analisis menunjukkan adanya kesenjangan positif (positive GAP) pada seluruh dimensi, dengan skor tertinggi pada:

1. *Empathy* (GAP = 0,184) Menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap pelayanan personal tidak terpenuhi secara optimal. Dimensi *Empathy* mencerminkan sejauh mana petugas memberikan perhatian individual, memahami kebutuhan pengguna, serta menunjukkan sikap ramah dan empatik. Skor GAP tertinggi pada *Empathy* (GAP = 0,184) menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap aspek humanis dalam pelayanan tidak terpenuhi secara optimal. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor:
  - a. Beban kerja tinggi saat lonjakan penumpang (seperti masa Nataru) membuat petugas lebih fokus pada kecepatan layanan dibanding kualitas interaksi personal;
  - b. Kurangnya pelatihan layanan pelanggan yang menekankan aspek komunikasi, empati, dan pendekatan personal;
  - c. Rasio petugas terhadap jumlah penumpang tidak seimbang, menyebabkan layanan terasa terburu-buru dan tidak personal.

Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Cardoso da Silva et al., (2019), Sam et al., (2018), Setyawan, (2012) yang menunjukkan bahwa *Empathy* kerap menjadi dimensi paling lemah pada sektor layanan publik seperti transportasi.

2. *Tangibles* (GAP = 0,139) Mengindikasikan ketidakpuasan terhadap fasilitas fisik stasiun seperti ruang tunggu, papan informasi, dan area parkir. Dimensi *Tangibles* merujuk pada kualitas fasilitas fisik seperti ruang tunggu, toilet, papan informasi, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan stasiun. GAP sebesar 0,139 mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan kondisi fasilitas yang tersedia. Beberapa faktor struktural yang menyebabkannya antara lain:
  - a. Fasilitas tidak dirancang untuk beban puncak, sehingga ruang tunggu, parkir, dan sirkulasi pejalan kaki menjadi padat;
  - b. Kurangnya pembaruan infrastruktur, seperti papan informasi digital, sistem antrean, dan sarana pendukung lansia/disabilitas;
  - c. Anggaran pengelolaan fasilitas masih terbatas, khususnya di stasiun regional yang belum menjadi prioritas nasional meski volume penumpangnya tinggi saat liburan.
3. *Reliability*, *Assurance*, dan *Responsiveness* memiliki skor GAP antara 0,126-0,132, menandakan masih terdapat ruang perbaikan meskipun tidak sebesar dua dimensi sebelumnya.

Studi serupa di Stasiun Tugu (Yogyakarta) menunjukkan pola yang mirip. Hasil penelitian oleh Korengkeng (2018), di Stasiun Tugu, semua dimensi memiliki nilai negatif. Dimensi *Empathy* memperoleh nilai GAP tertinggi kedua setelah dimensi *Assurance*. Berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis*, terdapat sejumlah atribut pelayanan yang masuk dalam kategori prioritas tinggi untuk segera dilakukan perbaikan. Atribut-atribut ini dinilai sangat penting oleh pengguna jasa, namun kinerjanya masih belum memuaskan, sehingga perlu menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di stasiun. Atribut tersebut mencakup penambahan kapasitas kursi ruang tunggu, kemudahan calon penumpang dalam menyampaikan kritik dan saran kepada pihak stasiun, tata letak papan informasi layout stasiun strategis, serta kebersihan toilet pengunjung (Korengkeng, 2018). Shilfa (2020) menjelaskan kondisi di Stasiun Gambir tentang kualitas pelayanan bagi penumpang prioritas (penyandang disabilitas) di Stasiun Gambir, menunjukkan seluruh dimensi pelayanan memperoleh skor yang baik dan pelayanan berjalan dengan cukup memuaskan, namun, dimensi *empathy* dan *tangibles* menjadi dimensi dengan perolehan nilai terendah.

Dalam menghadapi momen-momen dengan lonjakan penumpang, kesiapan pelayanan fisik di stasiun menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan. Toilet umum di stasiun besar dan stasiun sedang pada umumnya memiliki banyak antrean pada jam sibuk karena keterbatasan bilik (Yu et al., 2023), sedangkan pada musim liburan dengan jam puncak dapat diprediksi akan semakin menimbulkan antrean panjang. Program-program seperti pelatihan perjalanan dapat dirancang untuk melatih pekerja dalam pelayanan transportasi dalam membantu penumpang prioritas, seperti lansia dan penyandang disabilitas (Tinella et al., 2023). Beberapa penelitian secara khusus menyarankan bahwa program pelatihan yang ditujukan kepada pekerja transportasi untuk meningkatkan kesadaran dan kesiapan saat menghadapi penumpang lansia, sehingga membantu mewujudkan sistem transportasi yang ramah usia (Broome et al., 2011; Tinella et al., 2023; Wong et al., 2017). Menurut Wong et al., (2017), perbaikan pelayanan akan meningkatkan pengalaman perjalanan lansia sekitar 60%. Temuan dari berbagai studi tersebut selaras dengan hasil analisis *GAP Servqual* di Stasiun Madiun menandakan perlunya kebijakan dan pelatihan layanan publik yang menitikberatkan pada aspek *human-centered service* dan pembaruan infrastruktur fisik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan transportasi publik perlu memprioritaskan perbaikan aspek fisik secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Hasil uji T berpasangan (paired t-test) menunjukkan adanya perbedaan signifikan ( $t = 13.45$ ,  $p = 0.00018$ ) antara harapan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Stasiun Madiun. Artinya, secara konsisten, pelanggan merasa layanan yang mereka terima lebih rendah dari yang mereka harapkan.

Nilai p yang sangat kecil ( $< 0,05$ ) mengindikasikan bahwa perbedaan ini bukan terjadi secara kebetulan, melainkan mencerminkan kesenjangan nyata dalam kualitas layanan. Implikasi bagi Manajemen Stasiun:

1. Perlu Perbaikan Strategis dan Terarah  
Hasil ini menjadi indikator kuat bahwa pelanggan tidak puas, khususnya dalam dimensi *Empathy* dan *Tangibles*. Manajemen perlu memprioritaskan pelatihan petugas dalam layanan yang lebih humanis serta meningkatkan kualitas dan kapasitas fasilitas fisik.
2. Pentingnya Survei Rutin dan Evaluasi Berbasis Data  
Uji statistik seperti ini memberikan dasar kuantitatif bagi manajemen untuk mengambil keputusan yang lebih tepat sasaran, bukan hanya berdasarkan asumsi atau keluhan informal.
3. Risiko Reputasi dan Loyalitas Pelanggan  
Jika kesenjangan ini tidak segera diatasi, dapat berdampak pada penurunan kepercayaan publik, hilangnya pelanggan tetap, serta penurunan citra layanan PT KAI, khususnya di wilayah Daop 7.
4. Dasar Perumusan Program Layanan Unggulan  
Temuan ini dapat digunakan untuk menyusun program perbaikan pelayanan (service improvement plan) yang terfokus pada dua dimensi bermasalah, yang mencakup baik aspek sumber daya manusia (SDM) maupun infrastruktur.

Ini menguatkan urgensi peningkatan kualitas layanan, terutama pada dimensi *Empathy* dan *Tangibles* yang menjadi prioritas utama perbaikan. Temuan ini sejalan dengan konsep kesenjangan layanan (*service gap*) dari Parasuraman et al., (1988), yang menyatakan bahwa kualitas layanan dipersepsikan rendah jika harapan pelanggan lebih tinggi dibanding layanan yang dirasakan. Dimensi *Empathy*, yang mencakup perhatian individual dan sikap humanis dari petugas, menjadi pendorong utama untuk mencapai kepuasan tertinggi pengalaman pelanggan dalam sebuah pelayanan (Parasuraman et al., 1994).

Dimensi *empathy* adalah yang paling mendesak untuk ditingkatkan karena menunjukkan kesenjangan tertinggi. Tindakan perbaikan meliputi pelatihan komunikasi, interaksi personal antara staf dan pelanggan, pemberian layanan fleksibel bagi kelompok rentan, serta survei lanjutan dan evaluasi berkala. Analisis menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* yang mencakup kebersihan, kenyamanan, dan informasi visual. Selanjutnya, *reliability* yaitu ketepatan waktu dan kejelasan informasi. *Responsiveness* antara lain kesiapsiagaan staf. *Assurance* antara lain profesionalisme dan rasa aman, serta, *empathy* antara lain layanan personal dan perhatian terhadap kebutuhan khusus. Faktor tambahan termasuk harga layanan, kemudahan akses stasiun, dan efektivitas penanganan keluhan.

Kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Stasiun Madiun selama periode Natal 2024 dan Tahun Baru 2025 masih belum memenuhi ekspektasi pengguna jasa, yang tercermin dari hasil analisis SERVQUAL. Meskipun layanan telah berjalan dengan cukup baik secara operasional, pelayanan yang bersifat personal dan fasilitas fisik masih menjadi perhatian utama pelanggan. Faktor-faktor seperti perhatian staf terhadap pelanggan berkebutuhan khusus, komunikasi yang empatik, dan kenyamanan ruang tunggu menjadi hal yang mendesak untuk diperbaiki. Berikut dokumentasi selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Stasiun Madiun.



Gambar 2. Kegiatan posko Nataru di Stasiun Madiun



Gambar 3. Pelaksanaan survey terhadap penumpang di Stasiun Madiun



Gambar 4. Membantu melakukan pengecekan tiket penumpang

Sebagai respons atas temuan tersebut, tim pengabdian menyusun sejumlah rekomendasi strategis untuk disampaikan kepada pihak pengelola Stasiun Madiun dan PT KAI Daop 7 Madiun. Rekomendasi tersebut difokuskan pada peningkatan mutu layanan berdasarkan masing-masing dimensi SERVQUAL, sebagaimana ditampilkan dalam Tabel Rekomendasi. Adapun hasil rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis GAP seperti terlihat pada tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Rekomendasi perbaikan berdasarkan analisis GAP

Dimensi	Rekomendasi
<i>Empathy</i>	Pelatihan komunikasi empatik dan petugas pendamping untuk penumpang prioritas
<i>Tangibles</i>	Modernisasi ruang tunggu, papan digital, dan penyesuaian ketinggian peron
<i>Reliability</i>	Peningkatan konsistensi jadwal dan pemberitahuan real-time
<i>Assurance</i>	Pelatihan keamanan dan standar interaksi pelanggan bagi petugas
<i>Responsiveness</i>	Tambahan staf di jam sibuk dan integrasi sistem chatbot atau informasi digital

Peningkatan kualitas layanan publik berbasis hasil evaluasi seperti ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan *trust* dan *engagement* publik (Kotler & Keller, 2016), terutama dalam sektor pelayanan transportasi yang padat dan sensitif waktu. Menurut Parasuraman et al., (1988), GAP dalam dimensi Servqual mencerminkan ketidaksesuaian layanan aktual dengan harapan pelanggan, yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas. Kesenjangan terbesar pada dimensi *empathy* mengindikasikan pentingnya pendekatan humanis dan perhatian personal dalam layanan publik (Zeithaml et al., 1990). Studi Grönroos (1990) menekankan bahwa perhatian individual secara konsisten dapat membangun loyalitas pelanggan, sementara Bitner (1992) menunjukkan sikap interpersonal petugas layanan yang mencakup empati secara langsung berdampak positif terhadap kualitas layanan.

Terdapat beberapa kendala teknis dan operasional yang dihadapi selama kegiatan berlangsung, antara lain Kesulitan menjangkau penumpang di saat jam sibuk, Keterbatasan waktu pengisian kuesioner karena keterburu-buruan responden, Tantangan dalam menjelaskan skala penilaian kepada responden dengan latar belakang pendidikan yang beragam. Kendala ini merupakan bagian dari tantangan umum dalam pengabdian masyarakat berbasis survei di sektor layanan, sebagaimana Giese & Cote (2000) menjelaskan bahwa responsivitas survei sangat dipengaruhi konteks situasional dan kesiapan responden.

Stakeholder utama, yaitu PT KAI Daop 7 Madiun dan manajemen Stasiun Madiun, menyambut baik pelaksanaan kegiatan dan hasil evaluasi. Mereka mengapresiasi data berbasis ilmiah sebagai dasar pertimbangan perbaikan layanan jangka pendek dan menengah. Kegiatan ini dinilai memperkuat kolaborasi antara institusi pendidikan dan sektor transportasi sebagai wujud nyata pengabdian kepada masyarakat yang aplikatif dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis SERVQUAL di Stasiun Madiun selama libur Nataru 2024/2025 menunjukkan adanya ketimpangan nyata antara harapan dan persepsi pelanggan, dengan nilai GAP positif pada semua dimensi layanan. *Empathy* (GAP = 0,184) dan *Tangibles* (GAP = 0,139) menjadi aspek paling kritis, menandakan kurangnya pelayanan personal dan keterbatasan fasilitas fisik. Perbedaan signifikan secara statistik ( $p\text{-value} = 0,00018$ ) mengonfirmasi perlunya perbaikan menyeluruh guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis, berikut adalah saran strategis untuk meningkatkan kualitas layanan di Stasiun Madiun:

### 1. Dimensi *Empathy* (Prioritas Utama)

Memberikan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan keterampilan komunikasi empatik, mendengarkan aktif, dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Menyediakan staf khusus untuk membantu pelanggan dengan kebutuhan spesifik, seperti lansia atau penyandang disabilitas.

- Membuat sistem survei sederhana (misalnya, QR code) agar pelanggan dapat memberikan masukan langsung terkait layanan.
2. Dimensi *Tangibles*  
Meningkatkan kualitas peron, ruang tunggu, dan area parkir agar lebih nyaman dan sesuai dengan standar kenyamanan pelanggan. Memasang papan informasi elektronik yang memuat jadwal kereta dan penanda jalur untuk memudahkan akses informasi. Memastikan kebersihan fasilitas stasiun terjaga dengan baik melalui jadwal pemeliharaan rutin.
  3. Dimensi Responsiveness  
Menambahkan petugas di titik-titik layanan utama selama jam sibuk untuk memastikan pelanggan mendapatkan bantuan dengan cepat. Mengimplementasikan chatbot atau layanan otomatis untuk menjawab pertanyaan pelanggan secara real-time.
  4. Dimensi Reliability  
Mengimplementasikan sistem pemantauan jadwal keberangkatan dan kedatangan secara real-time untuk meningkatkan keandalan layanan. Menyediakan notifikasi langsung melalui aplikasi atau SMS jika ada perubahan jadwal.
  5. Dimensi Assurance  
Meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan teknis dan komunikasi agar pelanggan merasa lebih percaya dan aman selama menggunakan layanan. Menambahkan fasilitas keamanan seperti CCTV di area strategis dan alat keselamatan darurat seperti APAR (Alat Pemadam Api Ringan).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Broome, Kieran; Worrall, Linda E.; Fleming, Jennifer M.; & Boldy, Duncan P. (2011). Identifying age-friendly behaviours for bus driver age-awareness training. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 78(2), 118–126. <https://doi.org/10.2182/cjot.2011.78.2.7>
- Cardoso da Silva, B., Junior, D., Godoy, P., da Silva Wegner, U., Sudati, R., Junior Cardoso da Silva, D., Pentiado Godoy, L., Pentiado Godoy, T., da Silva Wegner, R., & Urach Sudati, L. (2019). SERVQUAL scale for quality measurement: A case study in a company of public transport. *Revista de Administração UFSM*, 12(5), 894–910.
- de Oña, J., de Oña, R., Eboli, L., Forciniti, C., & Mazzulla, G. (2016). Transit passengers' behavioural intentions: The influence of service quality and customer satisfaction. *Transportmetrica A: Transport Science*, 12(5), 385–412. <https://doi.org/10.1080/23249935.2016.1146365>
- Erfan, M. (2024). Meningkatkan 16 persen, PT KAI Daop 7 Madiun angkut 146.607 penumpang selama Natal dan Tahun Baru. *TVOne News*.
- Giese, J., & Cote, J. (2000). *Defining consumer satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*, 4, 1–24.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing* (Vol. 27). Lexington Books.
- Ho, C. B., & Lin, W. (2010). Measuring the service quality of internet banking: Scale development and validation. *European Business Review*, 22(1), 5–24. <https://doi.org/10.1108/09555341011008981>
- Huan, N., Yao, E., & Li, B. (2019). Early warning mechanism for the surge of passengers in metro systems based on automated fare collection data: Case study of Guangzhou, China. *Transportation Research Record*, 2673(4), 917–929. <https://doi.org/10.1177/0361198119838847>
- Irfan, S., Kee, D., & Shahbaz, S. (2012). Service quality and rail transport in Pakistan: A passenger perspective. *World Applied Sciences Journal*, 18, 361–369. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2012.18.03.3044>
- Jiang, L., Jun, M., & Yang, Z. (2016). Customer-perceived value and loyalty: How do key service quality dimensions matter in the context of B2C e-commerce? *Service Business*, 10(2), 301–317. <https://doi.org/10.1007/s11628-015-0269-y>



- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2024). *Laporan kinerja angkutan Natal dan Tahun Baru 2023/2024*. Kemenhub.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2025). *Data capaian angkutan Nataru 2024/2025*. Kemenhub.
- Korengkeng, C. Y. (2018). *Analisis peningkatan kualitas pelayanan jasa dengan metode SERVQUAL dan TRIZ di Stasiun Besar Yogyakarta*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.2307/1252255>
- Sam, E. F., Hamidu, O., & Daniels, S. (2018). SERVQUAL analysis of public bus transport services in Kumasi Metropolis, Ghana: Core user perspectives. *Case Studies on Transport Policy*, 6(1), 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2017.12.004>
- Seriani, S., Aprigliano, V., Toro, C., Rojas, G., & Achuthan, K. (2024). Assessing passenger risks and impact incidents at the platform-train interface: Insights from Valparaíso metro. *Preprints*. <https://doi.org/10.20944/preprints202409.0932.v1>
- Shilfa, A. R. (2020). *Kualitas pelayanan bagi penumpang penyandang disabilitas di Stasiun Besar Gambir, Jakarta*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Setyawan, H. (2012). *Kualitas layanan transportasi (Studi kasus TransJakarta Busway di Provinsi DKI Jakarta)*. Universitas Indonesia.
- Tinella, L., Bosco, A., Traficante, S., Napoletano, R., Ricciardi, E., Spano, G., Lopez, A., Sanesi, G., Bergantino, A. S., & Caffò, A. O. (2023). Fostering an age-friendly sustainable transport system: A psychological perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 15(18), Article 13972. <https://doi.org/10.3390/su151813972>
- Wang, L., Jin, J. G., Sun, L., & Lee, D. H. (2024). Urban rail transit disruption management: Research progress and future directions. *Frontiers of Engineering Management*, 11(1), 79–91. <https://doi.org/10.1007/s42524-023-0291-z>
- Wang, Y., Zhang, Z., Zhu, M., & Wang, H. (2020). The impact of service quality and customer satisfaction on reuse intention in urban rail transit in Tianjin, China. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019898803>
- Wong, R. C. P., Szeto, W. Y., Yang, L., Li, Y. C., & Wong, S. C. (2017). Elderly users' level of satisfaction with public transport services in a high-density and transit-oriented city. *Journal of Transport & Health*, 7, 209–217. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2017.10.004>
- Yang, Z., Cai, S., Zhou, Z., & Zhou, N. (2005). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information-presenting web portals. *Information & Management*, 42(4), 575–589. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.03.001>
- Yen, C., & Lu, H. (2008). Effects of e-service quality on loyalty intention: An empirical study in online auction. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(2), 127–146. <https://doi.org/10.1108/09604520810859193>
- Yu, J., Qian, C., Zhao, J., Tao, J., Leng, K., & Xu, X. (2023). Indoor air quality improvement in public toilets at railway stations in China: A field and numerical study. *Sustainability (Switzerland)*, 15(11). <https://doi.org/10.3390/su15118720>