

# EDUKASI PENGENALAN INOVASI PELAYANAN KERETA API

Atik Siti Kuswati<sup>1</sup>, Safrudin Kurniawan<sup>2</sup>, Ainun Fikria<sup>3</sup>, Ahmad Ependi<sup>4</sup>, Alfian Yuda Prasetyo<sup>5</sup>, Aulia Syafitri<sup>5</sup>, Timothy Albertus<sup>6</sup>

<sup>1</sup>)Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun

\*Corresponding author Email : atikroro@ppi.ac.id

## Abstraksi

Perkembangan perkeretaapian Indonesia sangat pesat dan mengikuti perkembangan kemajuan teknologi. Berbagai inovasi dilakukan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan transportasi yang nyaman, mudah, aman dan tarif yang terjangkau. Perkembangan teknologi perkeretaapian ditujukan untuk dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Termasuk diantaranya adalah sistem pembelian tiket secara *online*, variasi jenis layanan kereta dan fasilitas layanan di stasiun. Kemajuan ini seyogyanya dapat diketahui oleh masyarakat luas sehingga dapat lebih meningkatkan pemahaman dan keinginan mereka untuk menggunakan transportasi kereta api. Salah satu kegiatan yang dilakukan yaitu melakukan sosialisasi kepada siswa SMP Negeri 1 Maospati, dengan tujuan untuk mengedukasi tentang inovasi pelayanan kereta api saat ini, menumbuhkan rasa kecintaan terhadap kereta api serta menarik minat para siswa untuk mengetahui dan mendapatkan pengetahuan tentang transportasi kereta api. Pelaksanaan sosialisasi ini memberikan hasil yang positif ditunjukkan dengan partisipasi para siswa sangat aktif dan antusias dalam mengikuti kegiatan tersebut.

Kata kunci: edukasi; pelayanan; inovasi; kereta api.

## Abstract

*In pace with technology advancements, Indonesian railway construction is occurring quite quickly. To meet the community's demands for transportation services that are cozy, convenient, safe, and reasonably priced, a number of improvements have been made. Every level of society should benefit from the advancement of railroad technology. These include an online ticket purchasing system, various types of train services, and service facilities at stations. This progress should be known to the wider community so that it can further increase their understanding and desire to use rail transportation. One of the initiatives was reaching out to students at SMP Negeri 1 Maospati to inform them about new railway service improvements, cultivate their admiration of trains, and spark their curiosity in learning more about train transportation. The students incredibly active and enthusiastic engagement in this activity shows that the socializing strategy has been carried out satisfactorily.*

*Keywords: education, service, innovation, railway*

## PENDAHULUAN

Menurut (Adisasmita, 2015:7) Transportasi adalah kegiatan yang memindahkan muatan (manusia dan/atau barang) dari tempat asal ke tempat tujuan. Sedangkan kereta api adalah salah satu jenis transportasi darat yang tersedia di masyarakat. Angkutan kereta api adalah jenis angkutan yang bergerak di atas rel. Kereta api yang diciptakan dalam masa revolusi industri merupakan alat angkutan untuk mengangkut barang dalam jumlah besar dan jarak jauh. Nasution,2004 [2].

Moda transportasi kereta api masih merupakan moda transportasi yang menjadi pilihan dan banyak diminati masyarakat karena mempunyai jadwal yang teratur dan tarifnya yang dianggap relatif terjangkau. Peningkatan kualitas pelayanan mendapatkan perhatian khusus dari PT.KAI, agar kualitas pelayanannya tidak berhenti sampai disitu saja dan terjadi peningkatan yang terus menerus. Pemilihan kereta api sebagai transportasi bukan tanpa alasan, selain efisien dan murah, kereta api bukan merupakan alat transportasi baru bagi masyarakat Indonesia. Berbagai inovasi untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan telah dilakukan oleh PT.KAI. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis. Alat-alat pendukung yang digunakan untuk proses berpindah harus cocok dan sesuai dengan objek, jarak baik segi kualitas maupun kuantitasnya. (Miro,2002:5)

Standar Pelayanan Minimum atau biasa disingkat SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. (PM 63/2019). Kemudian dari PT KAI juga mengeluarkan Maklumat Pelayanan yaitu pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Dengan telah meningkatnya variasi pelayanan dan kemudahan dalam transportasi kereta api perlu diketahui dan disosialisasikan kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap hal tersebut. Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan edukasi perkembangan dan inovasi pelayanan kereta api, menumbuhkan rasa kecintaan terhadap kereta api serta menarik minat masyarakat untuk mengetahui dan mendapatkan pengetahuan tentang transportasi kereta api. Kegiatan edukasi tentang inovasi pelayanan kereta api ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Maospati dan diikuti oleh kurang lebih 60 siswa.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di SMP Negeri 1 Maospati, Jalan Ronggo Prawirodirjo, Kraton, Kecamatan Maospati Kab Magetan. Peserta yang mengikuti sejumlah 60 siswa. Kegiatan pengabdian dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 25 Agustus 2023 mulai pukul 09.00 WIB. Metode dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui edukasi pengenalan tentang perkeretaapian dan perkembangan inovasi layanan kereta api pada siswa SMP Negeri 1 Maospati. Pelaksanaan pengabdian masyarakat terbagi ke dalam tiga tahapan yaitu tahapan persiapan, tahapan penyampaian materi, dan tahapan umpan balik.

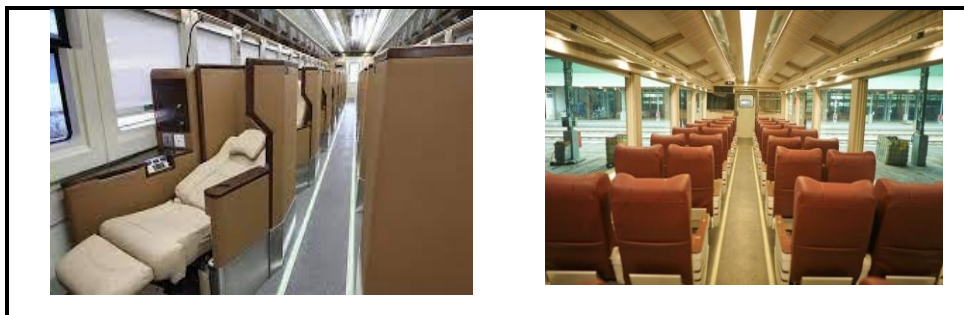
### **Tahap persiapan**

Identifikasi kebutuhan pelaksanaan pengabdian masyarakat;  
Pembentukan tim pelaksana kegiatan sesuai dengan bidang kompetensi masing-masing anggota tim;  
Mempersiapkan sarana, alat, bahan dan materi yang dibutuhkan.

### **Tahap penyampaian materi**

Penyampaian materi kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan pada lokasi yang telah dikoordinasikan sebelumnya bersama tim serta mitra yaitu di aula SMP Negeri 1 Maospati. Pada kegiatan penyampaian materi pengabdian masyarakat ini dijelaskan tentang perkeretaapian terkait dengan jenis-jenis kereta api dan perkembangan pelayanan kereta api dengan menggunakan presentasi serta bantuan video dan gambar untuk mempermudah pemahaman para siswa. Kereta jarak jauh kelas eksekutif seperti Taksaka, kereta priority dengan fasilitas untuk tidur, dan yang terbaru kereta panoramic seperti ditampilkan pada gambar 1. Keselamatan di perlintasan sebidang juga sedikit diperkenalkan kepada para siswa, agar mengetahui aturan sederhana yang harus dilakukan pada perlintasan sebidang sehingga diharapkan dapat mengurangi resiko kecelakaan.





Gambar 1. Jenis layanan kereta api

### Tahap umpan balik

Pelaksanaan kegiatan edukasi tentang inovasi pelayanan kereta api pada siswa SMP Negeri I berjalan baik dan lancar. Para siswa antusias terbukti dengan banyaknya respon dalam setiap penjelasan dan pemutaran video tentang kereta api. Selanjutnya adalah tanggapan dari para siswa terhadap pelaksanaan pengabdian masyarakat ini. Tanggapan digali dengan memberikan kesempatan kepada beberapa siswa untuk memberikan tanggapan terkait pelaksanaan sosialisasi ini.

### PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan diuraikan mengenai materi edukasi yang disampaikan secara berurutan yaitu:

- a. Pengenalan  
Bagian pertama yang dilakukan adalah pengenalan dari Tim dan pengenalan secara garis besar materi yang akan disampaikan. Pengenalan dilakukan dengan tujuan untuk menarik perhatian dan fokus siswa terhadap inti materi yang akan disampaikan.
- b. Materi  
Penyampaian materi perkembangan inovasi pelayanan kereta api terdiri yang dilakukan pemaparan materi oleh tim narasumber yang menyampaikan jenis-jenis kereta api, pelayanan kereta api dan kereta api perkotaan.

Pengenalan inovasi pelayanan kereta api merupakan sarana untuk menanamkan rasa kecintaan dan pengalaman baru bagi para siswa untuk menggunakan transportasi kereta api yang nyaman, mudah dan terjangkau. Saat ini banyak variasi layanan yang disediakan oleh kereta api berdasarkan kelasnya.

- 1) Kelas ekonomi merupakan kelas yang paling ekonomis dari semua kelas di kereta api. Kereta api kelas ekonomi memiliki 80 hingga 106 kursi dalam satu kereta, dan merupakan kelas dengan kursi paling banyak. Saat ini, kondisi kelas kereta ini banyak mengalami perubahan mulai dari adanya AC, stop kontak, dan toilet yang bersih. Untuk rangkaian ekonomi yang terbaru adalah ekonomi premium, dengan kapasitas 80 penumpang.
- 2) Kelas bisnis memiliki fasilitas sedikit berbeda yaitu tidak adanya *reclining seat*. Posisi kursi duduk juga bisa diubah sesuai keinginan penumpang, jika ingin berhadapan dengan kursi di depan atau belakangnya. Seperti halnya kelas ekonomi, di kelas bisnis pun sudah ada AC dan stop kontak.
- 3) Kelas eksekutif menampung kapasitas 50 penumpang. Fasilitas yang disediakan lebih maksimal. Susunan tempat duduk kelas eksekutif adalah 2-2 dengan ruang kaki lebar dan ada pijakan kaki, sehingga lebih nyaman. Fasilitas yang disediakan cukup lengkap. Waktu tempuh kereta eksekutif lebih cepat, karena tidak berhenti di banyak stasiun.
- 4) Kereta api *luxury* atau *sleeper train* generasi pertama berkapasitas 18 tempat duduk, fasilitas lainnya antara lain pembatas antar penumpang, *entertainment on board*, laci penyimpanan, lampu baca, stop kontak, dan *headphone*. Kereta api *luxury* generasi kedua berkapasitas 26 tempat duduk. Fasilitas yang bisa dinikmati di antaranya lampu baca, stop kontak, dan kursi yang bisa disandarkan hingga 140 derajat. Selain itu, KAI juga memberikan fasilitas gratis makan berat satu kali, *snack/camilan*, dan minuman. Fasilitas ruang tunggu *luxury* juga tersedia di beberapa stasiun, sambil menunggu kereta bisa menikmati minuman secara gratis.

- 5) KA Panoramic merupakan kereta dengan spesifikasi khusus untuk menikmati panorama yang pertama kalinya ada di Indonesia. Kereta ini memiliki jendela dengan ukuran sangat besar di kedua sisinya dan atap kaca memanjang dari depan hingga belakang yang dapat dibuka tutup secara otomatis. Pelanggan tidak perlu ragu untuk naik Kereta Panoramic karena kaca Kereta Panoramic didesain khusus untuk tahan pecahan dan panas. Saat ini terdapat rute KA Panoramic yang tersedia yakni Argo Parahyangan Panoramic (Gambir-Bandung pp) dan Argo Willis Panoramic (Bandung - Surabaya Gubeng pp).



Gambar 2. Penyampaian Materi

Selanjutnya penyampaian materi terkait jenis-jenis kereta api perkotaan di Indonesia, disertai dengan pemutaran video. Materi yang disampaikan antara lain:

- 1) Kereta Rel Listrik (KRL)  
Kereta Rel Listrik (KRL) Commuter Line adalah sistem transportasi angkutan cepat komuter berbasis kereta rel listrik yang dioperasikan oleh PT Kereta Commuter Indonesia. KRL ini telah beroperasi di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek) hingga kini melayani rute komuter di wilayah lintas Yogyakarta-Solo. Commuter line Jabodetabek menjadi salah satu pilihan moda yang diminati masyarakat yang didominasi oleh golongan pekerja sehingga dapat menyebabkan permasalahan pada jam operasional pagi serta sore yang merupakan jam puncak pekerja melakukan aktivitasnya.
- 2) LRT  
Lintas Rel Terpadu (LRT) Sumatra Selatan adalah sebuah sistem angkutan cepat dengan model Lintas Rel Terpadu yang beroperasi di Palembang. LRT merupakan salah satu sistem kereta api penumpang dengan tipe kereta api ringan yang beroperasi di kawasan perkotaan yang memiliki konstruksi ringan dan dapat berjalan bersama lalu lintas lain atau dalam lintasan khusus (Herawati, 2017). LRT Sumsel

digunakan untuk pergerakan penumpang dari stasiun Bandara hingga stasiun DJKA dengan total 13 stasiun. LRT ini memiliki panjang total trek 23,4-kilometer dengan waktu perjalanan 42 menit dan headway 18 menit.

Selain itu LRT Sumatera Selatan, juga telah dibangun LRT Jabodebek yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan transportasi dalam mendukung pembangunan di wilayah Jabodebek. Operasional LRT Jabodebek melayani perjalanan dari dan ke 18 stasiun untuk dua rute atau lintasan, yakni rute Cibubur Line (Stasiun Dukuh Atas-Harjamukti PP) dan Bekasi Line (Stasiun Dukuh Atas-Jatimulya PP).

3) MRT

MRT adalah singkatan dari Mass Rapid Transit atau Moda Raya Terpadu, merupakan moda transportasi commuter dalam kota dengan kapasitas besar dan tersedia dalam waktu yang cenderung sering. MRT Jakarta yang telah diresmikan dan telah mulai beroperasi sejak tahun 2019 (fase 1) dan memiliki jalur sepanjang ± 16 kilometer yang menghubungkan stasiun Lebak Bulus hingga stasiun Bundaran HI (Hotel Indonesia) dengan total 13 stasiun. Dari 13 stasiun MRT Jakarta, 7 diantaranya merupakan stasiun layang (elevated), yaitu Lebak Bulus (LBB), Fatmawati (FTM), Cipete Raya (CPR), Haji Nawi (HJN), Blok A (BLA), Blok M (BLM), serta Sisingamangaraja (SSM). Dan 6 stasiun MRT Jakarta lainnya berada di bawah tanah (underground) yang terdiri dari Stasiun Senayan (SNY), Istora (IST), Bendungan Hilir (BNH), Setiabudi (STB), Dukuh Atas (DKA), dan Bundaran HI (BHI).



Gambar 3. Jenis Kereta Perkotaan

c. Icebreaking

Pada sesi ini dilakukan penyegaran dengan bereksprosi untuk peregangan, games dan kuis. Penyampaian materi ini dilakukan di awal dan di akhir kegiatan yang diikuti secara antusias oleh para siswa.

d. Penutup

Pada sesi ini perwakilan siswa diminta untuk memberikan opini/masukan terkait dengan pelaksanaan kegiatan edukasi, dilanjutkan penyampaian penutupan oleh narasumber dan sesi foto bersama.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam pelaksanaan kegiatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada Politeknik Perkeretaapian Indonesia Madiun, Kementerian Perhubungan yang telah mendukung melalui program edukasi perkembangan dan inovasi pelayanan kereta api dan pihak SMP Negeri 1 Maospati yang telah menyediakan tempat sehingga pelaksanaan berjalan lancar.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan Edukasi Pengenalan Inovasi Pelayanan Kereta Api adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat khususnya siswa SMP mengenal dan memahami terkait inovasi-inovasi pelayanan yang telah dikembangkan di sektor perkeretaapian
2. Kegiatan edukasi ini dapat dilakukan secara berkesinambungan guna menumbuhkan kecintaan masyarakat terhadap transportasi kereta api.

### **References**

- Adib Kurniawan, A. P. (2021). Sosialisasi Keselamatan Perkeretaapian di SDN Ngungjung Magetan. *Madiun Spoor Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 33.
- Miro, F. (2004). *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Negara, S. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2009*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Perhubungan, K. (2019). *Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Perhubungan, K. (2019). *Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 2019*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Puruhita, H. W. (2021). Pengenalan Keselamatan Perkeretaapian sejak Dini(Lokasi: SD Negeri Tebon 1 Magetan). *Madiun Spoor Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 48.
- Sasmita, S. A. (2015). *Perencanaan Sistem Transportasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.