

Analisis Keterbacaan Informasi Bahasa Inggris di Stasiun Madiun

Armyta Puspitasari¹ dan Arinda Leliana²

¹ *Teknologi Bangunan dan Jalur Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia, Madiun*

² *Manajemen Transportasi Perkeretaapian, Politeknik Perkeretaapian Indonesia, Madiun*

E-mail: armyta@api.ac.id, arinda@ppi.ac.id.

ABSTRAK: Stasiun Madiun merupakan salah satu stasiun Besar yang berada di bawah DAOP 7 wilayah Madiun yang melayani perjalanan antar kota. Madiun merupakan salah satu daerah yang menjadi tujuan baik turis lokal maupun internasional. Studi ini bertujuan untuk mengetahui keterbacaan informasi berbahasa Inggris yang ada di Stasiun Madiun, dan adanya penambahan informasi selama diberlangsungkannya tatanan *new normal* dalam mengatasi penyebaran Covid-19. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan metode triangulasi. Keterbacaan informasi berbahasa Inggris di Stasiun Madiun dinilai cukup baik dengan ketersediaan informasi baik menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Selama pandemic Covid-19, Stasiun Madiun menambahkan informasi yang berkaitan dengan pencegahan penyebaran Corona virus. Informasi tambahan tersebut meliputi ruang isolasi, alur evakuasi calon penumpang dengan hasil rapid test menunjukkan reaktif, SOP pemeriksaan rapid test, dan persyaratan dan alur penumpang kereta api.

Kata Kunci : Keterbacaan, Informasi, , Stasiun Madiun

1. PENDAHULUAN

Stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat maupun berhenti serta melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang dan keperluan operasi kereta api. Stasiun dibedakan menjadi stasiun kecil, stasiun sedang, dan stasiun besar. Stasiun Madiun merupakan salah satu stasiun besar yang melayani perjalanan kereta api antar kota. Di dalam stasiun kereta api Madiun, terdapat beberapa fasilitas yang disediakan kepada calon penumpang. Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api pasal 5 ayat (1) menyatakan bahwa SPM di Stasiun Kereta Api mencakup, Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan. Mengacu pada Standar Pelayanan Minimum tersebut, maka perlu adanya sistem informasi yang mempermudah para calon penumpang kereta api. Fasilitas-fasilitas yang ada di setiap stasiun yang menunjang kenyamanan dan keamanan para calon penumpang tentunya akan lebih mudah diketahui dengan adanya papan informasi tersebut. Papan informasi merupakan salah satu media yang efektif dan efisien dalam memberikan informasi terkait keamanan dan fasilitas yang ada di stasiun tersebut dibandingkan dengan media lainnya.

Madiun merupakan salah satu kota yang banyak dikunjungi wisatawan. Banyak destinasi yang dapat dikunjungi oleh para wisatawan seperti kuliner, wisata alam, dan tempat transit yang nyaman bagi para wisatawan baik domestik maupun internasional. Tidak jarang terdapat banyak turis asing yang singgah ke kota Madiun untuk berwisata dan urusan bisnis. Tentunya, kedatangan para turis internasional ke Madiun menggunakan berbagai macam moda transportasi, salah satu diantaranya adalah Kereta Api. Sebagai penunjang layanan yang ada di stasiun kereta api, tentu perlu adanya informasi bilingual yang digunakan.

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang menjadi *basic* untuk berkomunikasi dengan para wisatawan asing. Dengan hal ini, maka informasi yang ada di Stasiun tidak hanya berbahasa Indonesia,

melainkan juga perlu adanya informasi berbahasa Inggris untuk memudahkan para wisatawan baik domestik maupun internasional. Di masa Pandemi Covid 19 yang merajalela di seluruh penjuru daerah baik nasional maupun internasional, tentunya sangat berpengaruh bagi pelayanan yang ada di stasiun kereta api. Salah satunya untuk mencegah hal tersebut, adanya pembatasan jumlah kereta api yang beroperasi selama pandemi Covid-19. Dan dengan adanya tatanan *new normal*, kereta api merupakan salah satu pilihan moda transportasi yang digemari karena keamanan dan kenyamanannya selama pandemi ini. Tentunya ada beberapa fasilitas tambahan yang diberikan untuk menunjang kemudahan dan keamanan dalam hal kesehatan pada tatanan *new normal* untuk meminimalisir adanya penularan dan atau penyebaran virus Covid 19 kepada seluruh penumpang dan calon penumpang kereta api. Perlu adanya penelitian tentang keterbacaan informasi berbahasa Inggris di Stasiun Madiun, dan melakukan analisis mendalam tentang adanya informasi dan fasilitas tambahan yang diberikan di Stasiun Madiun selama tatanan *new normal*.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:9) metode kualitatif adalah metode dimana untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui ketersediaan informasi berbahasa Inggris di Stasiun Madiun. Apakah informasi berbahasa Inggris pada stasiun Madiun telah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan oleh kementerian Perhubungan.

Teknik yang digunakan pada penelitian ini selain observasi, juga dilakukan wawancara. Moloeng (2010:186) mengungkapkan wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan itu

dilakukan dengan dua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan untuk mengetahui lebih dalam tentang informasi berbahasa Inggris yang tersedia di stasiun Madiun. Wawancara dilakukan kepada *Customer Service* dan calon penumpang yang ada di Stasiun Madiun.

Dokumen menurut Sugiono (2009:82) bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan bukti dan keterangan yang berupa informasi berbahasa Inggris dan membandingkan dengan Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019.

3. PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti menganalisa terkait dengan keterbacaan informasi berbahasa Inggris yang ada di Stasiun Madiun selama tatanan *new normal* selama Pandemi Covid 19. Terkait dengan informasi berbahasa Inggris tentang keselamatan yang ada di stasiun Madiun. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, berikut ini pembahasan dan hasil analisisnya;



Gambar 1. Informasi di Stasiun Madiun

Gambar 1 menunjukkan adanya papan informasi berbahasa Inggris di stasiun Madiun. Penempatan papan informasi tersebut sangatlah strategis dan dapat dilihat dengan mudah oleh calon penumpang kereta api yaitu di beberapa titik seperti di ruang tunggu dan tempat kedatangan calon penumpang di stasiun madiun sebelum dilakukannya *check in*. Papan informasi tersebut juga dapat terbaca dengan jelas. Sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang di Stasiun, penanda penunjuk arah dengan proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain. Papan informasi yang ada di stasiun madiun sudah memenuhi standar tersebut, dapat terbaca dengan jelas serta memiliki bahasa bilingual, bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.



Gambar 2. Tanda Informasi fasilitas kesehatan

Pada petunjuk keselamatan yang ada di PM 63 tahun 2019, salah satunya adalah tanda dan informasi fasilitas kesehatan (Gambar 2) yang ada di stasiun madiun telah memenuhi syarat tersebut dengan adanya tanda pos kesehatan bilingual yang ditempatkan ditempat yang mudah terbaca. Papan informasi tersebut berada di pintu masuk keberangkatan calon penumpang kereta api. Sehingga fasilitas tersebut diberikan kepada calon penumpang kereta api yang telah melakukan proses *check in* (verifikasi data sebelum keberangkatan). Selain informasi tentang pos kesehatan, informasi lain terkait dengan keamanan berupa pos keamanan, kenyamanan yang mencakup adanya petunjuk arah tolite, area merokok, petunjuk arah tempat ibadah, dan arah keluar calon penumpang telah tersedia dan menggunakan translasi berbahasa Inggris.



Gambar 3. Titik Kumpul/ Assembly point

Salah satu indikator adanya keamanan yang baik adalah dengan adanya titik kumpul (*assembly point*) seperti pada Gambar 3 yang tersedia pada stasiun besar. Hal ini untuk mencegah adanya kejadian darurat seperti gempa bumi dan kejadian darurat lainnya, sehingga para calon penumpang dapat berlindung dengan mencari titik aman yang ada di area stasiun tersebut.



Gambar 4. Petunjuk Jalur dan Prosedur Evakuasi

Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi merupakan indicator keselamatan yang ada di stasiun. Gambar 4 menunjukkan ketersediaan jalur dan prosedur evakuasi di area Stasiun Madiun. Terdapat beberapa titik penunjuk arah jalur evakuasi yang ada di dalam stasiun madiun. Ada sebanyak 5 penunjuk jalur evakuasi yang berkesinambungan menuju pintu keluar dan titik kumpul yang ada di stasiun. Namun, jalur evakuasi dan petunjuk keselamatan belum menggunakan multi bahasa. Namun, dengan adanya gambar yang menunjukkan petunjuk berbahasa Inggris, akan mempermudah calon penumpang asing yang ada di stasiun madiun.



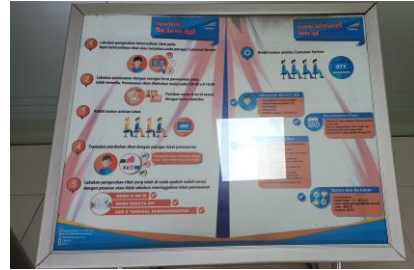
Gambar 5. Nomor telephone informasi layanan darurat

Pada gambar 5 menunjukkan nomor telepon informasi layanan darurat untuk menunjang keamanan dan keselamatan calon penumpang. Diantaranya nomor Rumah sakit yang ada di Madiun, kantor polisi/polsek/polres terdekat, ambulans, info layanan PLN, dan PMI. Terdapat 2 (dua) titik Nomor telepon darurat yang ada di dalam stasiun madiun. Namun, keduanya belum menggunakan bilingual, sehingga informasi tersebut hanya dapat dipahami oleh calon penumpang domestik. Namun akan lebih mudah jika penempatan papan informasi ditempatkan ditempat strategis dan tulisan yang lebih besar, sehingga mempermudah para calon penumpang untuk menemukan nomor telephone darurat yang ada di Stasiun Madiun.



Gambar 6. Tanda adanya CCTV di area stasiun

Tanda adanya CCTV (*Close Circuit Television*) merupakan indicator keamanan di dalam stasiun. Gambar 6 menunjukkan stasiun Madiun dalam area pengawasan CCTV yang mana keamanan calon penumpang sangatlah dijaga.



Gambar 7. Papan informasi tata cara pembelian manual dan layanan Customer Service

Kehandalan/keteraturan yang ada di stasiun yang menjadi indicator adalah dengan adanya papan informasi tata cara pembelian dan top up, informasi papan jadwal operasi, kedatangan dan keberangkatan kereta. Selain itu yang menjadi indicator kemudahan informasi antara lain informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan (*Customer Service*). Pada papan informasi (Gambar 7) tentang tatacara pembelian masih menggunakan bahasa Indonesia, sehingga informasi tersebut belum dapat menjangkau para turis asing saat melakukan pembelian tiket secara manual.



Gambar 8. Informasi papan jadwal operasi dan peta

jaringan pelayanan kereta api

Informasi papan jadwal operasi dan ketersediaan tiket tersedia pada papan informasi yang tertera pada Gambar 8 (delapan). Adanya informasi bilingual mempermudah para calon penumpang untuk memahami jadwal dan ketersediaan tiket yang beroperasi di Stasiun Madiun.



Gambar 9. Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta

Informasi kedatangan dan keberangkatan kereta merupakan salah satu indikator kehandalan/keteraturan yang ada di stasiun Madiun (Gambar 9). Informasi yang diberikan sudah memenuhi standar dengan adanya papan informasi dan menggunakan bilingual, baik bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris, sehingga mempermudah para calon penumpang baik domestic maupun internasional.



Gambar 10. Tanda himbauan larangan merokok, area boarding dan ruang tunggu

Untuk menunjang kenyamanan para calon penumpang yang ada di stasiun madiun, pihak operator memberikan ruang tunggu penumpang dan ruangan terbuka untuk para calon penumpang yang ingin merokok seperti pada Gambar 10. Tentunya area stasiun secara keseluruhan merupakan area bebas asap rokok sehingga memberikan kenyamanan pada calon penumpang yang ada di Stasiun madiun. Informasi tersebut dipermudah

dengan adanya tanda larangan merokok di area stasiun madiun.



Gambar 11. Petunjuk arah tempat ibadah

Petunjuk informasi tempat ibadah merupakan salah satu indikator kehandalan/keteraturan di area stasiun Madiun. Terdapat papan informasi di tempat strategis yang menunjukkan dimana tempat ibadah berada (Gambar 11), dan dimana tempat ibadah tersebut dapat terlihat jelas dengan adanya informasi yang menggunakan 2 bahasa, baik bahasa Indonesia maupun Inggris.



Gambar 12. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain

Pada Gambar 12 terdapat papan informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain di stasiun Madiun terletak pada arah sebelum keluar stasiun. Hal ini memudahkan para penumpang yang datang/turun di stasiun Madiun untuk melakukan perjalanan dan berpindah ke moda transportasi lain yang ada di kota Madiun meliputi Terminal Bus, Terminal angkutan kota, Pool taksi, stasiun dan bandara terdekat dengan kota Madiun. Pada petunjuk angkutan lanjutan ini juga terdapat denah/layout kota Madiun dan tempat pariwisata yang ada di Kota madiun. Dengan adanya petunjuk angkutan lanjutan dengan menggunakan bilingual memberikan kemudahan kepada penumpang kereta api yang datang di Stasiun Madiun baik penumpang domestic, maupun internasional.



Gambar 13. Informasi pelayanan berupa denah/layout stasiun, nama stasiun, jadwal operasi kereta api, tarif kereta api

Untuk memberikan kemudahan kepada calon penumpang yang ada di stasiun madiun, informasi pelayanan berupa denah/layout stasiun, nama stasiun, jadwal operasi kereta api, tarif kereta api telah tersedia sesuai dengan SPM yang berlaku seperti yang terdapat pada Gambar 13.



Gambar 14. Informasi himbuan

Gambar 14 memberikan informasi papan himbuan merupakan informasi tambahan yang dibutuhkan untuk calon penumpang kereta api agar memudahkan untuk mengetahui himbuan yang menjadi aturan dan tata cara selama menggunakan moda transportasi kereta api. Di stasiun Madiun terdapat beberapa himbuan tentang apa saja yang tidak boleh dibawa selama menggunakan moda kereta api demi menjaga kenyamanan dan keamanan para penumpang dengan menggunakan 2 bahasa. Serta ada informasi tambahan selama tatanan *new normal* untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Informasi protocol penumpang kereta api di era *new normal* masih menggunakan bahasa Indonesia, belum adanya informasi

protocol penumpang berbahasa Inggris yang ada di Stasiun Madiun.



Gambar 15. Ruang Isolasi untuk *Suspect Covid 19*

Selain informasi himbuan protocol penumpang kereta api, stasiun Madiun memberikan petunjuk informasi terkait dengan ruang isolasi untuk calon penumpang yang menjadi *suspect Covid 19* (Gambar 15). Berdasarkan wawancara dengan petugas Stasiun Madiun, Ruangan yang sebelumnya menjadi ruang laktasi berubah fungsi menjadi ruang isolasi untuk *suspect Covid 19*. Terdapat 2 (dua) ruang untuk *suspect Covid 19*. Satu ruangan berada di bagian luar Stasiun Madiun, sedangkan satu lagi berada di ruang tunggu calon penumpang Stasiun Madiun untuk menangani kejadian darurat jika ada yang terindikasi *suspect Covid-19* dari calon penumpang yang melakukan Rapid di Stasiun Madiun dan penumpang yang datang dan turun dari kereta api. Dikarenakan keterbatasan ruangan yang ada di stasiun Madiun dan masih adanya kegiatan renovasi yang dilakukan di Stasiun Madiun.



Gambar 16. Informasi *Check* suhu dan penggunaan *Hand Sanitizer*

Selama era *new normal*, protokol kesehatan haruslah dilakukan, diantaranya adalah pengecekan suhu badan, serta penggunaan *hand sanitizer*. Stasiun Madiun melakukan protokol kesehatan selama Pandemi Covid-19 dengan menyediakan fasilitas pengecekan suhu mandiri, dan menempatkan himbuan untuk mencuci tangan dan menggunakan *hand sanitizer* dan cara penggunaannya

agar mencegah penularan Covid-19 kepada para pengguna moda transportasi kereta api (Gambar 16).



Gambar 17. SOP Penanganan Covid 19

Sebagai penunjang berlakunya tatanan *new normal*, stasiun Madiun memberikan fasilitas berupa *test rapid* kepada calon penumpang yang akan bepergian menggunakan moda transportasi kereta api. Hal ini sebagai wujud dukungan pihak KAI kepada pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid-19. Dengan adanya hal tersebut, di Stasiun Madiun terdapat informasi terkait dengan alur evakuasi calon penumpang dengan hasil *rapid test* menunjukkan reaktif, SOP pemeriksaan *rapid test*, dan persyaratan dan alur penumpang kereta api (Gambar 17). Informasi tersebut sangat dibutuhkan bagi calon penumpang yang ingin menggunakan moda transportasi kereta api, hanya saja dikarenakan informasi tersebut tersedia hanya menggunakan bahasa Indonesia, maka akan sulit bagi para penumpang internasional untuk memahami informasi tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan untuk keterbacaan informasi berbahasa Inggris di Stasiun Madiun dinilai cukup baik dengan ketersediaan informasi baik menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris, namun ada beberapa informasi yang hanya berbahasa Indonesia. Adapun informasi yang perlu adanya penambahan bahasa Inggris antara lain petunjuk jalur evakuasi, nomor telephone darurat, area pengawasan CCTV, tata cara pembelian tiket manual, dan *layout* Stasiun Madiun. Selama pandemic Covid-19, Stasiun Madiun menambahkan informasi yang berkaitan dengan pencegahan penyebaran Corona virus. Informasi

tersebut meliputi ruang isolasi, alur evakuasi calon penumpang dengan hasil *rapid test* menunjukkan reaktif, SOP pemeriksaan *rapid test*, dan persyaratan dan alur penumpang kereta api.

5. Daftar Pustaka

Aristantie, Fiki. (2011). Karya Tugas Akhir Perancangan Sign System Taman Satwa Taru Jurug. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.

Baines, Phil. (2008). Sign: Lettering in the Environment. London : Laurence King Publishing.

Creswell, John W. (2010). *Research Design*, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta : Pustaka pelajar.

Leliana, Arinda., Widyastuti, Hera. (2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun*. Teknologi Penerbangan, ISSN : 2548-8090 e-ISSN : 2548-8104. 2(2), 43-48.

Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.

Peraturan Menteri Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, Jakarta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : ALFABETA.