



**PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN
STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA
PENGEMBANGANNYA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ANNISA NUR RAMADHANI

NOTAR : XXVI.01.003

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA–STTD
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
BEKASI
2022**

**PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN
STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA
PENGEMBANGANNYA**

SKRIPSI

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi
Sarjana Terapan Transportasi Darat
Guna Memperoleh Sebutan Sarjana Terapan Transportasi Darat



Diajukan oleh:

ANNISA NUR RAMADHANI

NOTAR XXVI.01.003

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA–STTD
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
BEKASI
2022**

SKRIPSI

**PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN
STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA
PENGEMBANGANNYA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

ANNISA NUR RAMADHANI

NOTAR XXVI.01.003

Telah Disetujui Oleh :

PEMBIMBING I



Ir. BAMBANG DRAJAT, MM.
NIP. 19581228 198903 1 002

Tanggal : 28 Juli 2022

PEMBIMBING II



Ir. TONNY C. M. KORAH, MM.
NIP. 19570630 198903 1 001

Tanggal : 28 Juli 2022

SKRIPSI

**PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN
STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA
PENGEMBANGANNYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat

Oleh:

ANNISA NUR RAMADHANI

NOTAR XXVI.01.003

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 29 JULI 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

PEMBIMBING I



Ir. BAMBANG DRAJAT, MM.
NIP. 19581228 198903 1 002

Tanggal : 8 Agustus 2022

PEMBIMBING II



Ir. TONNY C. M. KORAH, MM.
NIP. 19570630 198903 1 001

Tanggal : 8 Agustus 2022

JURUSAN SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD
BEKASI, 2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN
RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA PENGEMBANGANNYA**

ANNISA NUR RAMADHANI

XXVI.01.003

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat

Pada Tanggal : 29 Juli 2022

DEWAN PENGUJI

 <p><u>Dra. SITI UMIYATI, M.M.</u> NIP. 19590528 198103 2 001</p>	 <p><u>WISNU WARDANA KUSUMA, M.M.</u> NIP. 19851205 201012 1 003</p>
 <p><u>Ir. BAMBANG DRAJAT, M.M.</u> NIP. 19581228 198903 1 002</p>	

MENGETAHUI,
**KETUA PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN TRANSPORTASI DARAT**



DESSY ANGGA AFRIANTI, M.Sc., MT
NIP. 19880101 200912 2 002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : ANNISA NUR RAMADHANI

Notar : XXVI.01.003

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 JULI 2022

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANNISA NUR RAMADHANI
Notar : XXVI.01.003
Program Studi : Sarjana Terapan Transportasi Darat
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

"PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA PENGEMBANGANNYA"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada Tanggal : 29 Juli 2022

Yang Menyatakan



747AJX941510876

ANNISA NUR RAMADHANI

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA sehingga proposal skripsi yang berjudul "Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung yang Didukung Rencana Pengembangannya" dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ahmad Yani, A.TD, MT., selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia (PTDI)–STTD;
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM. dan Bapak Tonny C. M. Korah, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan terhadap penulisan skripsi ini;
3. Ibu Dessy Angga A., M.Sc., MT., selaku Ketua Program Studi Transportasi Darat;
4. Dosen-dosen Program Studi Transportasi Darat yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan;
5. Keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari proposal skripsi ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia pada umumnya dan terkhusus bagi penulis sendiri.

Bekasi, 29 Juli 2022

Penulis,

ANNISA NUR RAMADHANI

ABSTRAKSI

PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN STASIUN RANGKASBITUNG YANG DIDUKUNG RENCANA PENGEMBANGANNYA

Oleh :

ANNISA NUR RAMADHANI

Notar : XXVI.01.003

Stasiun Rangkasbitung merupakan stasiun kereta api kelas besar yang terletak di Kabupaten Lebak, Banten serta berada di bawah Daerah Operasi I Jakarta. Berdasarkan observasi di lapangan yang dilihat dari segi fasilitas pelayanan penumpang di Rangkasbitung masih ada yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi/kinerja pelayanan, tingkat harapan penumpang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan menggunakan rumus slovin dengan 100 responden. Penelitian ini menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) dan Costumer Satisfaction Index (CSI).

Berdasarkan hasil dari analisis Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 4 variabel yang menjadi prioritas yaitu fasilitas ruang tunggu yang memadai, fasilitas toilet yang perlu ditingkatkan kebersihannya, tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang kebutuhan khusus, dan tersedianya ruang ibu menyusui.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Importance Performance Analysis, Costumer Satisfaction Index*

ABSTRACT

IMPROVING THE PERFORMANCE OF RANGKASBITUNG STATION SERVICE FACILITIES SUPPORTED BY ITS DEVELOPMENT PLAN

by:

ANNISA NUR RAMADHANI

Notar : XXVI.01.003

Rangkasbitung Station are large-class train stations located in Lebak Regency, Banten and is under the Jakarta Operational Area I. Based on field observations seen in terms of passenger service facilities at Rangkasbitung Station there are still those that do not comply to Minister of Transportation Regulation No. 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train. This study aims to determine the level of perception/service performance of service, the level of passenger expectations.

The sampling method in this study used a purposive sampling method using the Slovin formula with 100 respondents. This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI).

Based on the results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis, there are 4 variables that are priorities, adequate waiting room facilities, toilet facilities that need to be improved cleanliness, the availability of special facilities for special needs passenger, and the availability of nursing room.

Keyword: *Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Geografis dan Kependudukan	5
2.2 Kondisi Wilayah Penelitian	7
BAB III KAJIAN PUSTAKA	30
3.1 Transportasi Perkeretaapian	30
3.2 Klasifikasi Stasiun	30
3.3 Standar Pelayanan Stasiun	32
3.4 Kepuasan Pelanggan.....	33
3.5 Kualitas Jasa	33
3.6 Karakteristik Kualitas Pelayanan	35
3.7 Harapan Pelanggan.....	36
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	38
4.1 Alur Penelitian	38
4.2 Bagan Alir Penelitian	40

4.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	41
4.4	Desain Penelitian	41
4.5	Teknik Pengumpulan Data	42
4.6	Teknik Analisis Data	47
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH	54
5.1	Analisis Fasilitas Stasiun	54
5.2	Analisis Kinerja Pelayanan	60
5.3	Analisis Kepuasan Penumpang	63
5.4	Pemecahan Masalah.....	73
5.5	Usulan Pengembangan Stasiun	79
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1	Kesimpulan	83
6.2	Saran.....	84
	DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Jumlah Penduduk Provinsi Banten Tahun 2020	6
Tabel II.2 Kepadatan Penduduk per Kabupaten/Kota Tahun 2020.....	6
Tabel II.3 Jadwal Kereta Api Lokal Merak Relasi Rangkasbitung – Merak	12
Tabel II.4 Jadwal Kereta Api Lokal Merak Relasi Merak – Rangkasbitung	12
Tabel II.5 Jadwal Keberangkatan KRL Commuter Line dari Stasiun Rangkasbitung	12
Tabel II.6 Jadwal Kedatangan KRL Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung .	14
Tabel II.7 Jumlah Penumpang Kereta Api Lokal Merak.....	16
Tabel II.8 Jumlah Penumpang KRL Commuter Line di Stasiun Rangkasbitung .	16
Tabel IV.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	41
Tabel IV.2 Lima Kategori Skala Likert	46
Tabel IV.3 Kriteria Tingkat Kepuasan.....	53
Tabel V. 1 Analisis Kelas Stasiun.....	55
Tabel V. 2 Fasilitas Stasiun Rangkasbitung yang belum sesuai dengan PM 63 Tahun 2019	59
Tabel V. 3 Jenis Kelamin Responden.....	64
Tabel V. 4 Usia Responden	64
Tabel V. 5 Pendidikan Responden.....	65
Tabel V. 6 Pekerjaan Responden	65
Tabel V. 7 Penghasilan Responden	66
Tabel V. 8 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel V. 9 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel V.10 Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan Penumpang.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Peta Administrasi Provinsi Banten	5
Gambar II. 2	Peta Lintas Daop I Jakarta	7
Gambar II. 3	Peta Stasiun Daop I Jakarta	8
Gambar II. 4	Atap Peron sebagai Benda Cagar Budaya.....	9
Gambar II. 5	Bangunan Stasiun sebagai Benda Cagar Budaya	9
Gambar II. 6	Dipo Kereta dan Dipo Lokomotif Stasiun Rangkasbitung.....	10
Gambar II. 7	Emplasemen Stasiun Rangkasbitung	11
Gambar II. 8	Titik Lokasi Stasiun Rangkasbitung.....	17
Gambar II. 9	Pintu Masuk Stasiun Rangkasbitung	18
Gambar II. 10	APAR di area tidak bertiket dan area bertiket	18
Gambar II. 11	Penunjuk jalur evakuasi dan nomor telepon darurat	19
Gambar II. 12	Pos kesehatan.....	19
Gambar II. 13	Peron Stasiun Rangkasbitung	20
Gambar II. 14	Area peron yang tidak terdapat kanopi.....	20
Gambar II. 15	Area titik berkumpul	21
Gambar II. 16	Petugas stasiun.....	21
Gambar II. 17	Loket tiket manual KA Lokal Merak dan KRL.....	22
Gambar II. 18	Vending machine layanan KRL Commuter Line.....	22
Gambar II. 19	Running text informasi kedatangan kereta api	23
Gambar II. 20	Ruang tunggu di dalam stasiun.....	23
Gambar II. 21	Ruang tunggu KA Lokal Merak.....	24
Gambar II. 22	Toilet wanita	24
Gambar II. 23	Toilet pria	25
Gambar II. 24	Mushola pria dan wanita	25
Gambar II. 25	Tempat sampah dengan pembagian organik & anorganik	26
Gambar II. 26	Informasi larangan merokok.....	26
Gambar II. 27	Meja kerja dan petugas.....	27
Gambar II. 28	Area parkir kendaraan	28
Gambar II. 29	Selasar untuk penumpang.....	28

Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian.....	40
Gambar IV. 2	Diagram Kartesius Skor Kenyataan dan Skor Harapan.....	51
Gambar V. 1	Pelayanan Loket KA Lokal Merak.....	60
Gambar V. 2	Pelayanan Loket KRL Commuter Line	61
Gambar V. 3	Pelayanan Vending Machine KRL Commuter Line.....	62
Gambar V.4	Diagram Cartesius Kinerja dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Stasiun Rangkasbitung.....	69
Gambar V. 5	Usulan Desain Ruang Tunggu.....	73
Gambar V. 6	Usulan Desain Toilet Pria.....	74
Gambar V. 7	Usulan Desain Toilet Wanita	75
Gambar V. 8	Marka Penunjuk Jalan bagi Penumpang Tuna Netra.....	76
Gambar V. 9	Tempat Duduk bagi Penumpang Prioritas	76
Gambar V. 10	Toilet Khusus bagi Penumpang Disabilitas	77
Gambar V. 11	Lift bagi Penumpang Disabilitas	77
Gambar V. 12	Ruang Khusus Ibu Menyusui	78
Gambar V. 13	Layout Eksisting Stasiun Rangkasbitung	80
Gambar V. 14	Layout Usulan Lantai 1	81
Gambar V. 15	Layout Usulan Lantai 2	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan jumlah penduduk perkotaan membawa dampak terhadap peningkatan aktivitas dan mobilitas penduduk. Selain itu, terjadi peningkatan pula terhadap kebutuhan pelayanan jasa transportasi. Sebagai salah satu bentuk implementasi dari Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian yang menyatakan bahwa transportasi mempunyai peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan pemersatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara, serta memperkuat ketahanan nasional dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Maka dari itu, diperlukan adanya peningkatan potensi dan peranan transportasi.

Perkeretaapian merupakan solusi transportasi publik yang akan menjadi tulang punggung dalam upaya tersebut. Seperti yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 bahwa Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, perlu dikembangkan potensinya dan ditingkatkan peranannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, untuk menunjang, mendorong, dan menggerakkan pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Stasiun merupakan simpul transportasi yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perkeretaapian, serta merupakan tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api. Stasiun besar seperti Stasiun Rangkasbitung

biasanya difasilitasi perlengkapan yang cukup lengkap untuk menunjang kenyamanan penumpang maupun calon penumpang kereta api. Jumlah penumpang kereta api khususnya penumpang yang berasal dari Stasiun Rangkasbitung semakin meningkat. Namun kualitas pelayanan jasa yang diberikan masih terdapat kekurangan.

Pada Januari 2018, tercatat pengguna KRL relasi Rangkasbitung–Tanah Abang tumbuh sebesar 123% sejak resmi dioperasikan pada bulan April 2017 dengan total penumpang mencapai 7.000 pengguna.

Pada saat menjelang libur Idul Fitri 2022 moda kereta api masih menjadi moda transportasi pilihan masyarakat untuk melakukan perjalanan. Hal tersebut didukung berdasarkan data penumpang di Stasiun Rangkasbitung. Volume pengguna KA Lokal Merak pada satu minggu terakhir tercatat rata – rata sebesar 4.768 pengguna per hari. Data tersebut mengalami kenaikan sebesar 24% dari minggu sebelumnya, yaitu sebanyak 3.847 pengguna per hari.

Stasiun Rangkasbitung merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe C yang terletak di Muara Ciujung Timur, Rangkasbitung, Lebak, Banten serta berada di bawah Daerah Operasi I Jakarta. Stasiun ini melayani kereta api lokal relasi Rangkasbitung–Merak PP serta KRL *Commuter Line* relasi Rangkasbitung–Tanah Abang PP. Sebagai stasiun kereta api kelas besar, Stasiun Rangkasbitung belum memberikan pelayanan kepada penumpang secara maksimal.

Sudah seharusnya sebagai stasiun kelas besar dapat memberikan pelayanan yang maksimal namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan. Berdasarkan observasi di lapangan yang dilihat dari fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Rangkasbitung masih ada yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Terdapat beberapa fasilitas yang belum berfungsi secara maksimal salah satunya seperti terdapat ruang tunggu yang tidak mencukupi sehingga mengakibatkan penumpang banyak yang duduk di

lantai dan hal ini dapat menghambat pergerakan orang di dalam stasiun pada saat jam sibuk.

Kepuasan penumpang merupakan parameter keberhasilan suatu penyedia jasa transportasi, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap organisasi yang bergerak dalam bidang transportasi. Namun di Stasiun Rangkasbitung belum ada ukuran/penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa. Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan maka perlu dilakukan penelitian tentang "Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan beberapa permasalahan, antara lain :

- 1.2.1 Adanya peningkatan volume penumpang KRL *Commuter Line* dan KA Lokal Merak di Stasiun Rangkasbitung namun kualitas pelayanan jasa yang diberikan masih terdapat kekurangan;
- 1.2.2 Fasilitas pelayanan di Stasiun Rangkasbitung masih ada yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api;
- 1.2.3 Belum adanya ukuran/penilaian terhadap kualitas pelayanan jasa di Stasiun Rangkasbitung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan utama yang akan dikaji sebagai berikut :

- 1.3.1 Bagaimana kondisi eksisting fasilitas pelayanan pada Stasiun Rangkasbitung berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019;
- 1.3.2 Bagaimana kinerja pelayanan di Stasiun Rangkasbitung;
- 1.3.3 Bagaimana kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa di Stasiun Rangkasbitung.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud

Maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah melakukan kajian tentang kinerja fasilitas pelayanan Stasiun Rangkasbitung berdasarkan analisa kepuasan penumpang.

1.4.2 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah :

- 1.4.2.1 Menganalisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan pada Stasiun Rangkasbitung berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019;
- 1.4.2.2 Menganalisis kinerja pelayanan di Stasiun Rangkasbitung;
- 1.4.2.3 Menganalisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa di Stasiun Rangkasbitung;
- 1.4.2.4 Mengusulkan rencana pengembangan stasiun sesuai dengan PM 63 Tahun 2019.

1.5 Ruang Lingkup

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan batasan-batasan masalah agar dapat memberikan arah yang jelas dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini. Oleh karena itu, analisis masalah akan dibatasi pada hal-hal berikut yaitu:

- 1.5.1 Analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan pada Stasiun Rangkasbitung berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019;
- 1.5.2 Analisis kinerja pelayanan di Stasiun Rangkasbitung meliputi pelayanan loket, *vending machine*, dan ruang tunggu;
- 1.5.3 Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa di Stasiun Rangkasbitung;
- 1.5.4 Rencana pengembangan dengan upaya untuk penyelesaian permasalahan fasilitas di Stasiun Rangkasbitung berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Geografis dan Kependudukan

Banten merupakan provinsi yang berdiri berdasarkan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2000 secara administratif, terbagi atas 4 Kabupaten dan 4 Kota yaitu Kabupaten Serang, Kabupaten Pandeglang, Kabupaten Lebak, Kabupaten Tangerang, Kota Serang, Kota Tangerang Selatan, Kota Tangerang, dan Kota Cilegon, dengan luas 9.160,70 km².

Terletak di ujung barat Pulau Jawa memposisikan Banten sebagai pintu gerbang Pulau Jawa dan Sumatera dan berbatasan langsung dengan wilayah DKI Jakarta sebagai Ibu Kota Negara. Posisi geostrategic ini tentunya menyebabkan Banten sebagai penghubung utama jalur perdagangan Sumatera – Jawa bahkan sebagai bagian dari sirkulasi perdagangan Asia dan Internasional serta sebagai lokasi aglomerasi perekonomian dan permukiman yang potensial. Batas wilayah sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, sebelah barat dengan Selat Sunda, serta di bagian selatan berbatasan dengan Samudera Hindia, sehingga wilayah ini mempunyai sumber daya laut yang potensial.

Berikut peta administrasi Provinsi Banten dapat dilihat pada Gambar II.1



Sumber : <https://id.wikipedia.org/wiki/Banten>

Gambar II. 1 Peta Administrasi Provinsi Banten

Tabel II. 1 Jumlah Penduduk Provinsi Banten Tahun 2020

Kabupaten/Kota	Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Provinsi Banten (Jiwa) Tahun 2020		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Kab. Pandeglang	653,411	619,276	1,272,687
Kab. Lebak	714,052	672,741	1,386,793
Kab. Tangerang	1,660,705	1,584,914	3,245,619
Kab. Serang	830,075	792,555	1,622,630
Kota Tangerang	959,009	936,477	1,895,486
Kota Cilegon	220,889	214,007	434,896
Kota Serang	353,971	338,130	692,101
Kota Tangerang Selatan	678,159	676,191	1,354,350
Provinsi Banten	6,070,271	5,834,291	11,904,562

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Banten

Berdasarkan Tabel II.1, penduduk Provinsi Banten tahun 2020 sebanyak 11.904.562 jiwa yang terdiri atas 6.070.271 jiwa penduduk laki-laki dan 5.834.291 jiwa penduduk perempuan. Jumlah penduduk terbanyak pada Kabupaten Tangerang, yaitu 3.245.619 jiwa dengan rincian 1.660.705 laki laki dan 1.584.914 perempuan.

Tabel II. 2 Kepadatan Penduduk per Kabupaten/Kota Tahun 2020

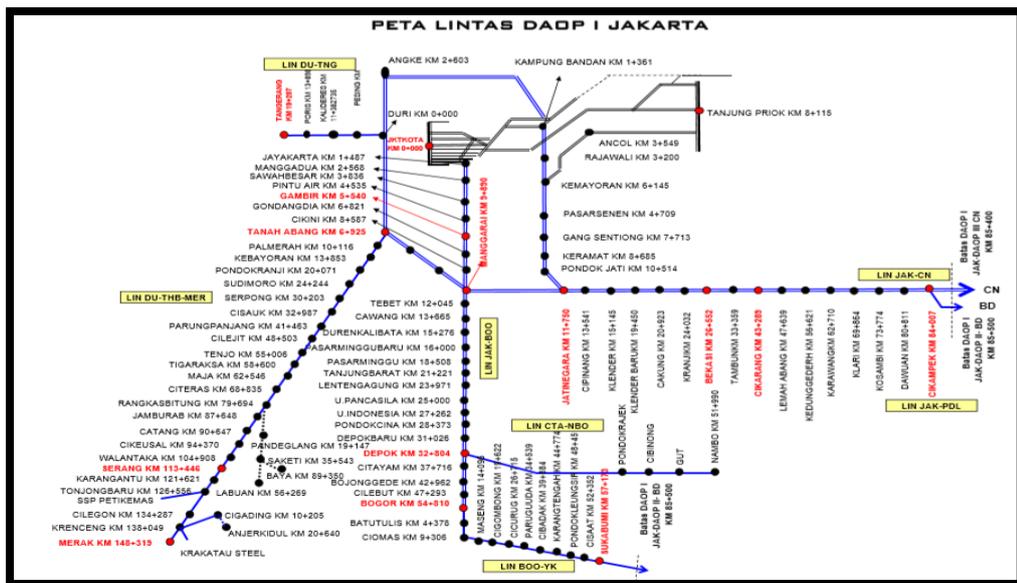
Kabupaten/Kota	Kepadatan Penduduk di Provinsi Banten (Jiwa/Km ²)
Kab. Pandeglang	463
Kab. Lebak	405
Kab. Tangerang	3,208
Kab. Serang	936
Kota Tangerang	12,314
Kota Cilegon	2,478
Kota Serang	2,595
Kota Tangerang Selatan	9,201
Provinsi Banten	1,232

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Banten

Kepadatan penduduk Provinsi Banten dapat dilihat berdasarkan Tabel II.2 rata-rata kepadatan Provinsi Banten yaitu 1.232 jiwa/Km². Dengan kepadatan tertinggi adalah Kota Tangerang sebesar 12.314 jiwa/Km².

2.2 Kondisi Wilayah Penelitian

Daerah Operasi I Jakarta merupakan daerah operasi dengan wilayah yang terbentang dari Stasiun Merak di Banten hingga Stasiun Cikampek di Jawa Barat melintasi stasiun-stasiun di wilayah DKI Jakarta, Banten, Bogor, Depok, Sukabumi, Tangerang, dan Karawang di Jawa Barat. Daerah Operasi I Jakarta memiliki panjang lintas 961,5 km, dengan perlintasan sebidang sebanyak 472, dan 70 perlintasan tidak sebidang yang terdiri dari 56 *flyover* dan 14 *underpass*.

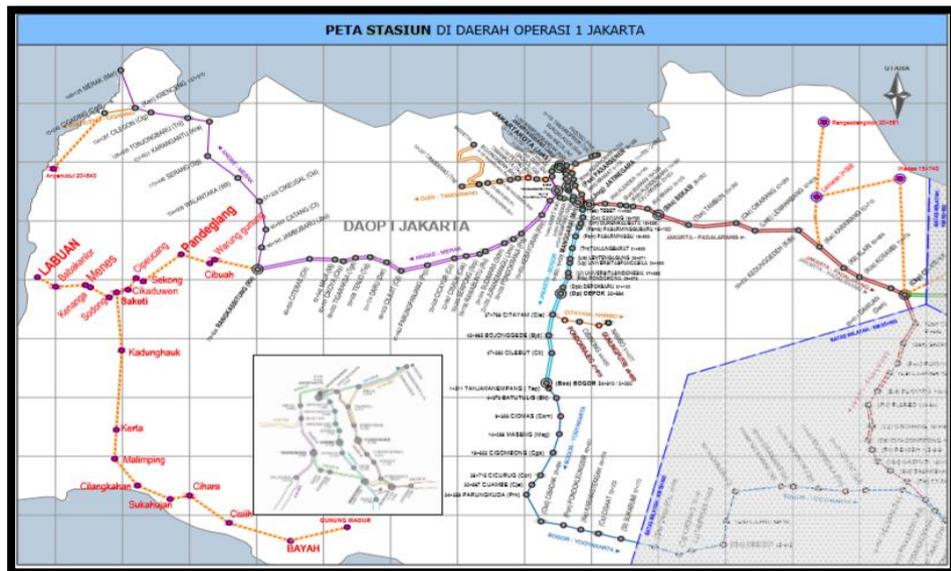


Sumber : Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 2019

Gambar II. 2 Peta Lintas Daop I Jakarta

Wilayah Operasi I Jakarta memiliki 124 stasiun. Terdiri dari 20 stasiun besar yaitu Stasiun Jakarta Kota, Stasiun Gambir, Stasiun Tangerang, Stasiun Bandara Soekarno-Hatta, Stasiun Tanjung Priok, Stasiun Duri, Stasiun Pasar Senen, Stasiun Jatinegara, Stasiun Tanah Abang, Stasiun Manggarai, Stasiun Depok, Stasiun Bogor, Stasiun Sukabumi, Stasiun Bekasi, Stasiun Cikarang, Stasiun Cikampek, Stasiun

Parung Panjang, Stasiun Tigaraksa, Stasiun Rangkasbitung dan Stasiun Merak. 10 stasiun menengah yaitu Stasiun Batuceper, Stasiun Kampung Bandan, Stasiun Angke, Stasiun Sudirman Baru, Stasiun Tambun, Stasiun Karawang, Stasiun Serpong, Stasiun Serang, Stasiun Cilegon, dan Stasiun Nambo. 89 Stasiun kecil serta 5 Stasiun tak beroperasi.



Sumber : Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 2019

Gambar II. 3 Peta Stasiun Daop I Jakarta

II.2.1 Stasiun Rangkasbitung

Stasiun Rangkasbitung merupakan stasiun kereta api kelas besar tipe C yang terletak di Muara Ciujung Timur, Rangkasbitung, Lebak, Provinsi Banten. Terletak pada ketinggian +22 meter, stasiun ini melayani KRL *Commuter Line* dengan relasi Rangkasbitung – Tanah Abang yang beroperasi pada April 2017 serta melayani KA Lokal Merak dengan relasi Rangkasbitung – Merak.

Di Stasiun Rangkasbitung terdapat bangunan lama yang merupakan peninggalan perusahaan kereta api di Hindia Belanda (*Staatsspoorwegen*) dan kini sudah ditetapkan sebagai Benda Cagar Budaya. Sehingga dalam pengembangannya perlu mempertimbangkan struktur bangunan lama.



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 4 Atap Peron sebagai Benda Cagar Budaya



Sumber : Dokumentasi pribadi

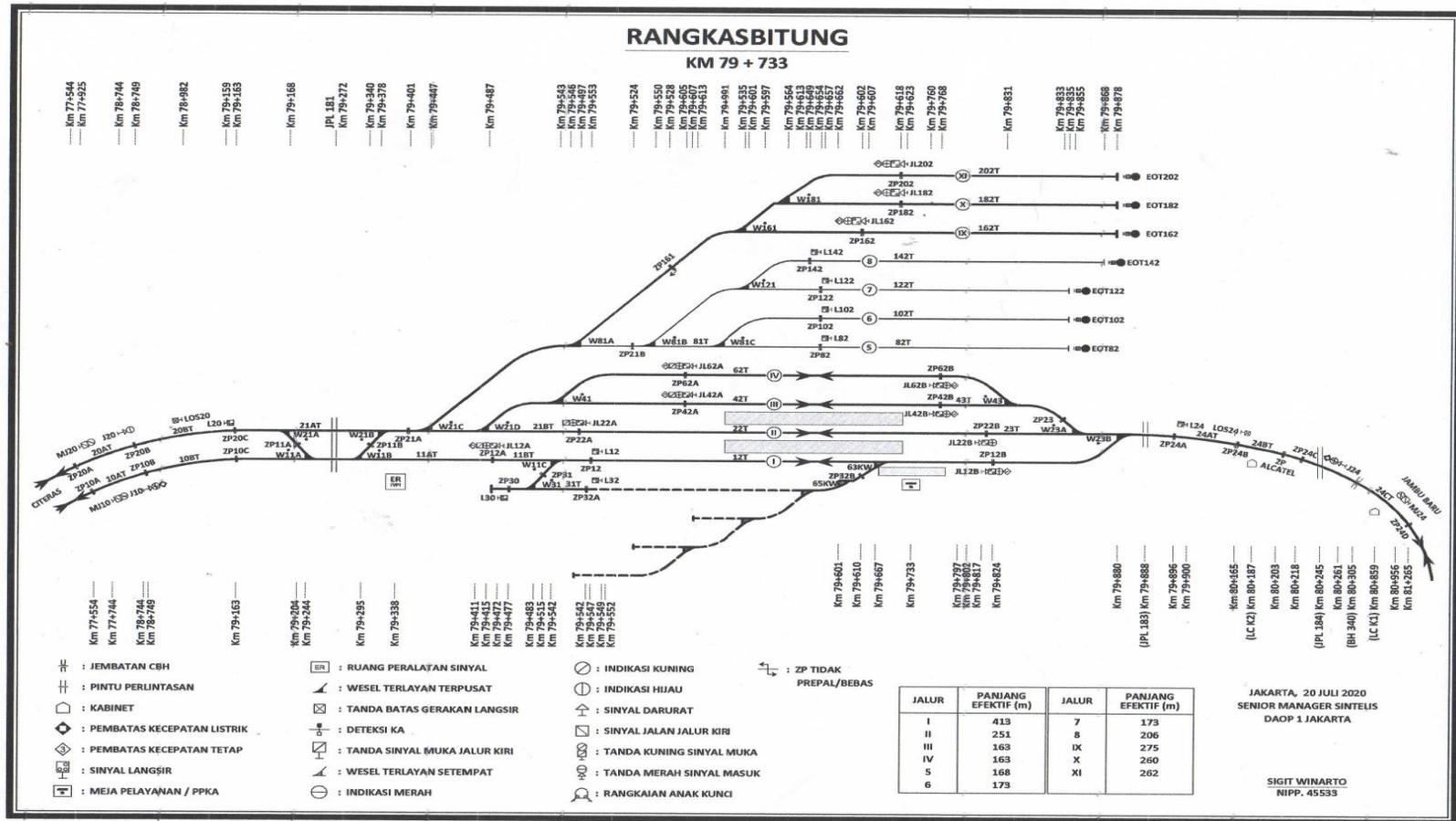
Gambar II. 5 Bangunan Stasiun sebagai Benda Cagar Budaya

Di Stasiun Rangkasbitung juga terdapat dipo kereta dan dipo lokomotif yang berfungsi untuk menyimpan dan merawat lokomotif penarik KA Lokal Merak dan kereta barang serta menyimpan dan merawat sarana kereta dan gerbong datar.



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 6 Dipo Kereta dan Dipo Lokomotif Stasiun Rangkasbitung



Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Gambar II. 7 Emplasemen Eksisting Stasiun Rangkasbitung

Tabel II. 3 Jadwal Kereta Api Lokal Merak Relasi Rangkasbitung – Merak

NO.	NOMOR KA	NAMA KA	STASIUN AWAL	STASIUN AKHIR	BERANGKAT	DATANG
1	422	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	04.55	06.53
2	424	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	07.25	09.23
3	426	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	09.55	11.53
4	428	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	13.50	15.47
5	430	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	16.25	18.23
6	432	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	18.55	20.53
7	434	LOKAL MERAK	RANGKASBITUNG	MERAK	21.25	23.23

Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Tabel II. 4 Jadwal Kereta Api Lokal Merak Relasi Merak – Rangkasbitung

NO.	NOMOR KA	NAMA KA	STASIUN AWAL	STASIUN AKHIR	BERANGKAT	DATANG
1	421	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	04.50	06.48
2	423	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	07.20	09.13
3	425	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	09.50	11.43
4	427	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	12.20	14.16
5	429	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	16.20	18.18
6	431	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	18.50	20.43
7	433	LOKAL MERAK	MERAK	RANGKASBITUNG	21.20	23.13

Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Tabel II. 5 Jadwal Keberangkatan KRL *Commuter Line* dari Stasiun Rangkasbitung

NO.	NOMOR KA	RELASI	BERANGKAT
1	1981	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	04.00
2	1987	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	04.20
3	1991	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	04.40
4	1995	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	05.00
5	1999	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	05.20
6	2003	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	05.40
7	2007	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	06.00
8	2011	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	06.15
9	2013	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	06.30
10	2201	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	06.45

NO.	NOMOR KA	RELASI	BERANGKAT
11	2019	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	07.00
12	2023	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	07.15
13	2203	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	07.45
14	2031	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	08.00
15	2035	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	08.15
16	2037	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	08.30
17	2205	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	08.45
18	D1/2043A	RANGKASBITUNG - SERPONG	09.00
19	2047	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	09.15
20	2049	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	09.30
21	2055	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	10.00
22	2059	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	10.15
23	2061	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	10.30
24	2069	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	11.30
25	2073	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	11.45
26	2075	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	12.00
27	2081	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	12.30
28	2087	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	13.00
29	2093	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	13.30
30	2097	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	14.00
31	2103	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	14.30
32	2109	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	15.00
33	2115	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	15.30
34	2121	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	16.00
35	2125	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	16.15
36	2127	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	16.30
37	2211	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	16.45
38	2133	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	17.00
39	2137	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	17.15
40	2139	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	17.30
41	2145	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	18.00
42	2149	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	18.15
43	2151	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	18.30
44	2213	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	18.45
45	2157	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	19.20
46	2159	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	19.40
47	2163	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	20.00
48	2215	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	20.15
49	2167	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	20.30

NO.	NOMOR KA	RELASI	BERANGKAT
50	2169	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	20.48
51	2173	RANGKASBITUNG - SERPONG	21.15
52	2175	RANGKASBITUNG - TANAH ABANG	21.30
53	2177	RANGKASBITUNG - SERPONG	21.45
54	2181	RANGKASBITUNG - SERPONG	22.35
55	2183	RANGKASBITUNG - SERPONG	22.50
56	2185	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	23.05
57	2187	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	23.20
58	2189	RANGKASBITUNG - PARUNG PANJANG	23.37

Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Tabel II. 6 Jadwal Kedatangan KRL *Commuter Line* di Stasiun Rangkasbitung

NO.	NOMOR KA	RELASI	DATANG
1	1950	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	04.05
2	1954	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	04.39
3	1956	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	04.58
4	1960	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	05.25
5	1962	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	06.09
6	1964	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	06.25
7	1966	SERPONG - RANGKASBITUNG	06.41
8	1970	SERPONG - RANGKASBITUNG	07.05
9	1974	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	07.27
10	1976	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	07.42
11	1984	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	08.04
12	1988	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	08.19
13	1990	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	08.35
14	1994	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	08.50
15	2202	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	09.05
16	2000	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	09.20
17	2004	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	09.37
18	2204	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	09.52
19	2010	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	10.07
20	2012	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	10.22
21	2016	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	10.37
22	2206	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	10.52
23	2022	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	11.11

NO.	NOMOR KA	RELASI	DATANG
24	2028	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	11.37
25	2036	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	12.18
26	2040	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	12.37
27	2046	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	13.07
28	2052	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	13.37
29	2058	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	14.07
30	2062	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	14.37
31	2066	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	15.07
32	2074	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	15.47
33	2078	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	16.07
34	2082	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	16.27
35	2084	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	16.42
36	2088	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	16.57
37	2094	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	17.37
38	2096	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	17.52
39	2100	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	18.07
40	2102	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	18.22
41	2106	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	18.37
42	2212	PARUNG PANJANG - RANGKASBITUNG	18.53
43	2114	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	19.17
44	2118	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	19.37
45	2122	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	19.57
46	2126	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	20.20
47	2130	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	20.37
48	2214	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	20.52
49	2136	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	21.07
50	2138	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	21.22
51	2142	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	21.37
52	2148	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	22.07
53	2150	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	22.22
54	2216	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	22.42
55	2154	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	22.57
56	2158	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	23.17
57	2162	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	23.47
58	2166	TANAH ABANG - RANGKASBITUNG	00.22

Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Tabel II. 7 Jumlah Penumpang Kereta Api Lokal Merak

BULAN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	76,129	79,499	84,310	37,976
FEBRUARI	68,417	71,710	75,691	37,234
MARET	83,745	87,061	58,720	48,802
APRIL	94,015	96,593	-	46,838
MEI	75,834	77,624	-	35,469
JUNI	113,310	118,579	-	49,358
JULI	93,409	96,935	-	2,646
AGUSTUS	74,092	77,323	22,550	-
SEPTEMBER	75,824	80,331	25,731	4,276
OKTOBER	76,727	81,369	31,692	24,983
NOVEMBER	83,571	87,829	40,073	30,758
DESEMBER	101,445	105,932	41,617	39,266
JUMLAH	1,016,518	1,060,785	380,384	357,606

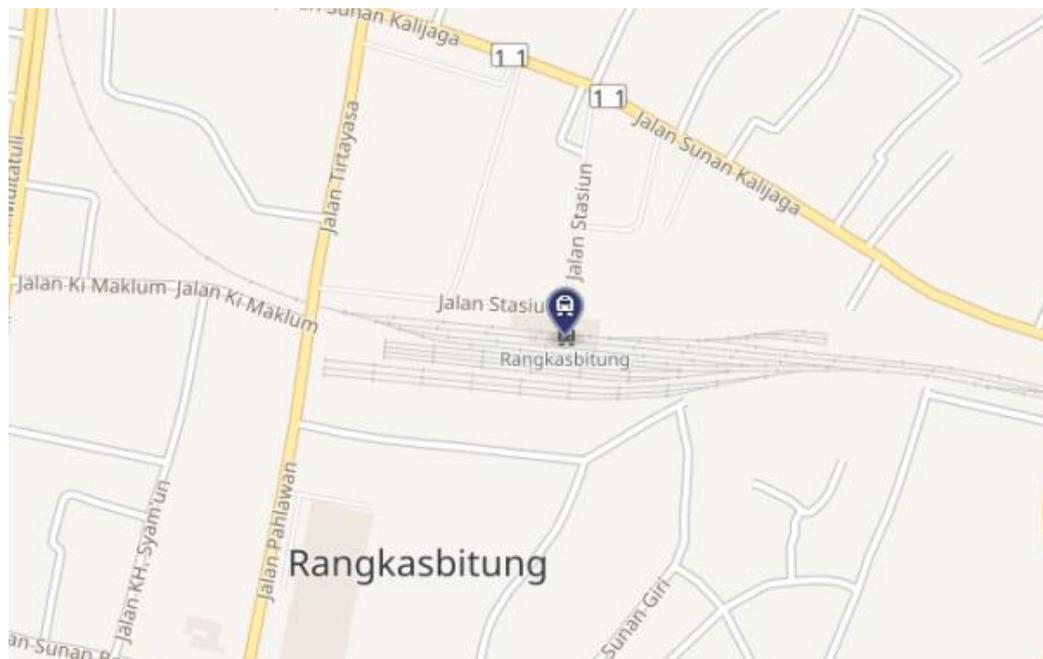
Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Tabel II. 8 Jumlah Penumpang KRL *Commuter Line* di Stasiun Rangkasbitung

BULAN	2018	2019	2020	2021
JANUARI	280,412	282,196	278,320	113,070
FEBRUARI	233,176	241,687	251,444	251,775
MARET	260,908	273,551	213,234	251,807
APRIL	274,995	305,380	71,187	151,213
MEI	294,752	278,102	90,445	115,253
JUNI	329,698	341,618	125,811	145,756
JULI	288,078	279,991	131,951	37,485
AGUSTUS	274,652	276,211	167,053	34,386
SEPTEMBER	258,736	257,440	136,342	67,885
OKTOBER	258,024	253,307	147,846	113,097
NOVEMBER	258,384	265,799	124,540	67,653
DESEMBER	301,713	319,450	132,322	157,421
JUMLAH	3,313,528	3,374,732	1,870,495	1,506,801

Sumber : Stasiun Rangkasbitung

Tabel II.7 dan II.8 menunjukkan bahwa penumpang kereta api di Stasiun Rangkasbitung mengalami kenaikan sebanyak 44.267 penumpang di tahun 2019 untuk Kereta Api Lokal Merak dan 61.204 pada tahun 2019 untuk KRL *Commuter Line*, walaupun pada 2020 dan 2021 mengalami penurunan disebabkan pandemi Covid-19. Hal tersebut menggambarkan banyak pengguna jasa transportasi yang memilih moda kereta api dalam melakukan perjalanannya.



Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Stasiun_Rangkasbitung

Gambar II. 8 Titik Lokasi Stasiun Rangkasbitung



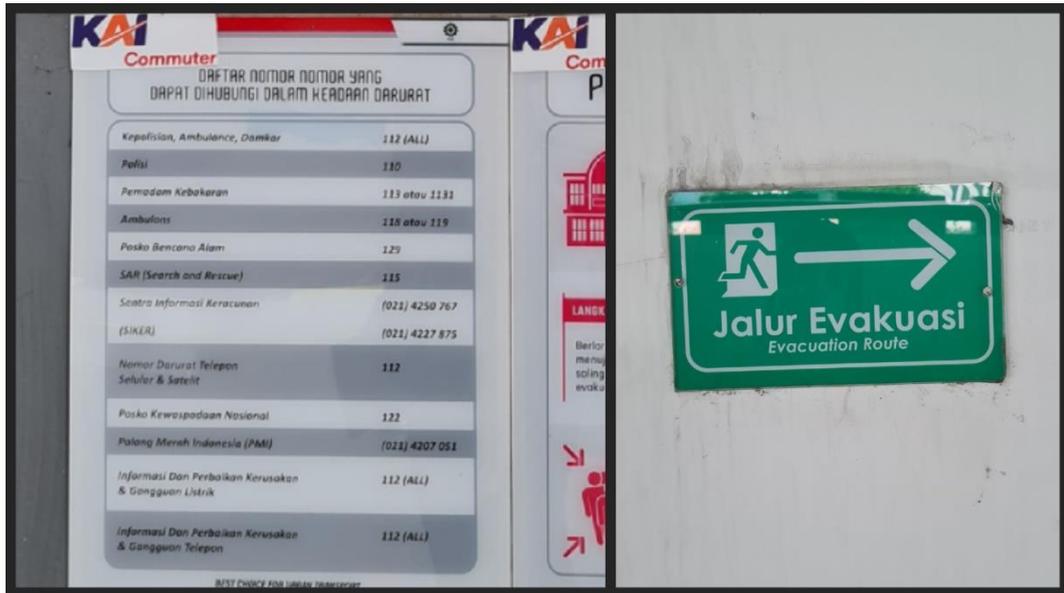
Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 9 Pintu Masuk Stasiun Rongkasbitung



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 10 APAR di area tidak bertiket dan area bertiket



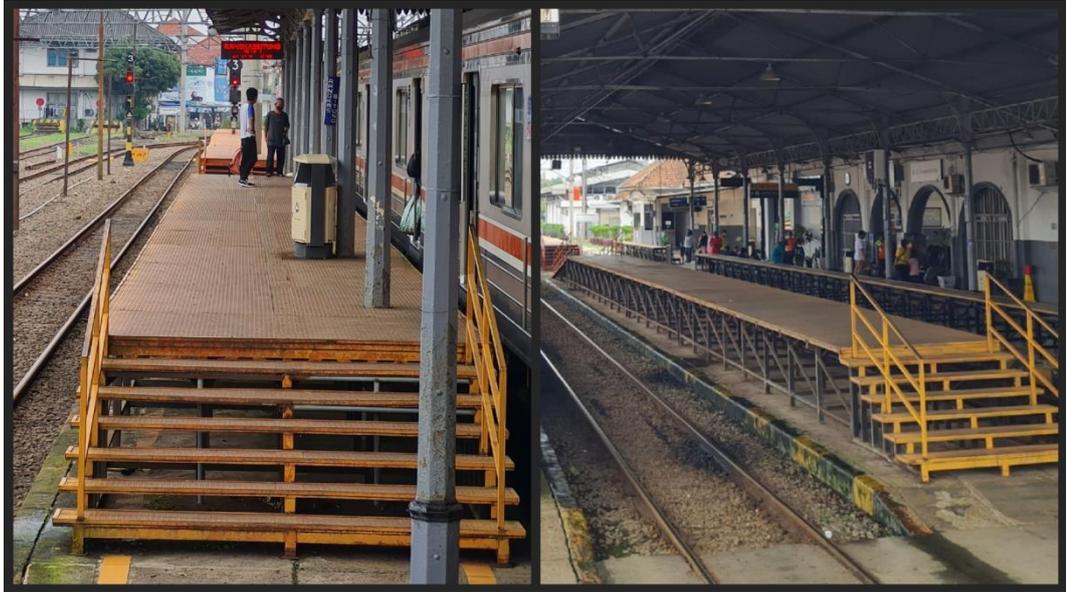
Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 11 Penunjuk jalur evakuasi dan nomor telepon darurat



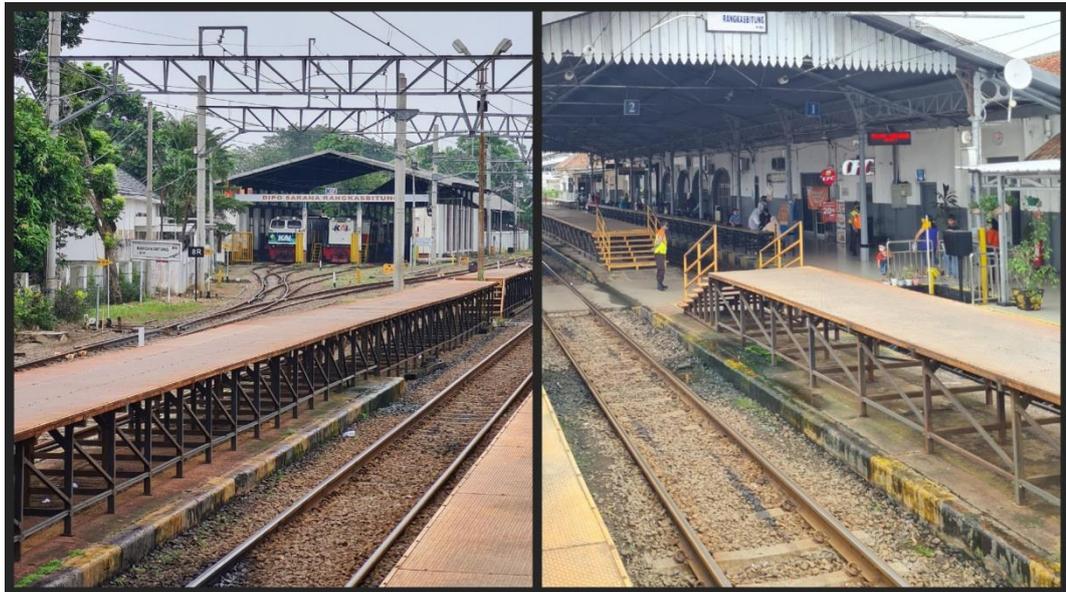
Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 12 Selasar untuk penumpang



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 13 Peron Stasiun Rangkasbitung



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 14 Area peron yang tidak terdapat kanopi



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 15 Area titik berkumpul



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 16 Petugas stasiun



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 17 Loket tiket manual KA Lokal Merak dan KRL



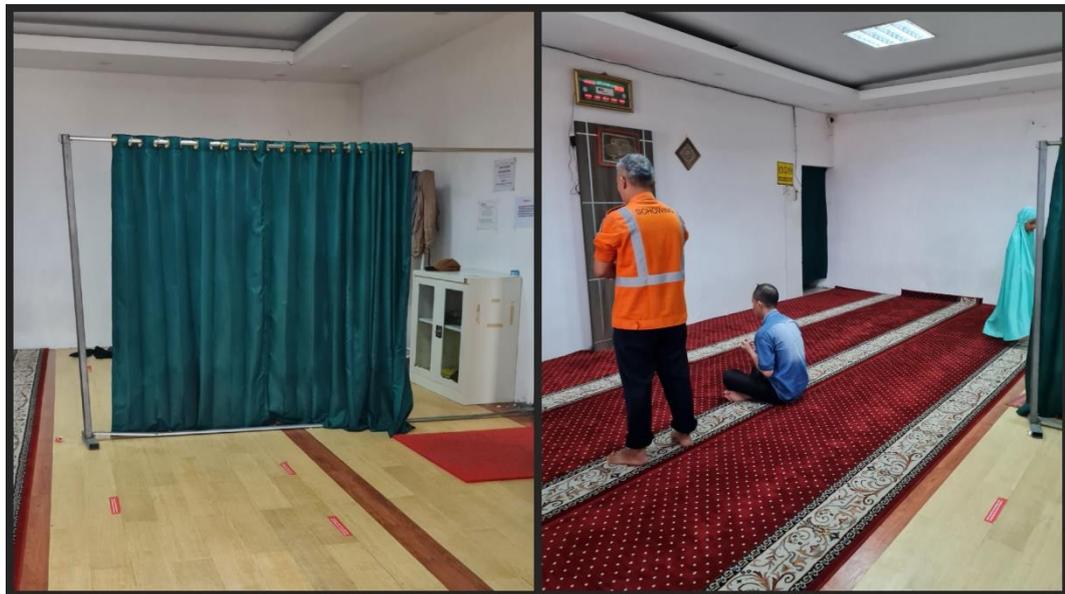
Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 18 Vending machine layanan KRL Commuter Line



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 19 Running text informasi kedatangan kereta api



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 20 Mushola pria dan wanita



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 21 Ruang tunggu KA Lokal Merak



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 22 Toilet wanita



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 23 Toilet pria



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 24 Tempat sampah dengan pembagian organik & anorganik



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 25 Informasi larangan merokok



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 26 Meja kerja dan petugas



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 27 Area parkir kendaraan

Berdasarkan hasil observasi, terdapat beberapa fasilitas di Stasiun Rangkasbitung yang masih belum disediakan atau masih belum sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Fasilitas tersebut adalah belum tersedia ruang khusus ibu menyusui, sehingga petugas mengarahkan ibu menyusui ke pos kesehatan. Fasilitas selanjutnya adalah toilet yang belum memadai. Kondisi toilet di Stasiun Rangkasbitung masih kekurangan WC, urinoir, wastafel, serta dalam keadaan kotor, bau, dan tergenang air. Tidak terdapat kursi tunggu di dalam area stasiun, sehingga penumpang duduk di lantai atau di peron. Hal ini tentu sangat membahayakan penumpang.



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 28 Pos kesehatan sebagai ruang ibu menyusui



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 29 Kondisi toilet



Sumber : Dokumentasi pribadi

Gambar II. 30 Kondisi ruang tunggu di dalam stasiun

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Transportasi Perkeretaapian

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Perkeretaapian juga sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sistem transportasi nasional diselenggarakan berdasarkan :

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas kepentingan umum;
- e. Asas keterpaduan;
- f. Asas kemandirian;
- g. Asas transparansi;
- h. Asas akuntabilitas; dan
- i. Asas berkelanjutan.

Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, lancar, tepat, tertib, teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pembangunan nasional.

3.2 Klasifikasi Stasiun

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan

sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Stasiun kereta api menurut jenisnya terdiri atas:

- a. Stasiun penumpang;
- b. Stasiun barang; dan/atau
- c. Stasiun operasi.

Stasiun penumpang harus dilengkapi dengan fasilitas:

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Kenyamanan;
- d. Naik turun penumpang;
- e. Penyandang cacat;
- f. Kesehatan;
- g. Kesehatan;
- h. Fasilitas umum;
- i. Fasilitas pembuangan sampah; dan
- j. Fasilitas informasi.

Stasiun penumpang dikelompokkan dalam:

- a. Kelas besar;
- b. Kelas sedang; dan
- c. Kelas kecil.

Pengelompokan kelas stasiun kereta api dibagi berdasarkan kriteria:

- a. Fasilitas operasi;
- b. Jumlah jalur;
- c. Fasilitas penunjang;
- d. Frekuensi lalu lintas;
- e. Jumlah penumpang; dan
- f. Jumlah barang.

3.3 Standar Pelayanan Stasiun

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api

a. Pasal 2

(1) Pelayanan penumpang kereta api harus memenuhi Standar Pelayanan Minimum

(2) Standar Pelayanan Minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dan/atau penyelenggara sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

b. Pasal 3

Standar Pelayanan Minimum pelayanan penumpang kereta api terdiri atas:

(1) Standar Pelayanan Minimum di stasiun kereta api; dan

(2) Standar Pelayanan Minimum dalam perjalanan

c. Pasal 4

Standar Pelayanan Minimum kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 angka 1 disusun berdasarkan pada:

(1) Kelas stasiun untuk pelayanan kereta api antarkota, kereta api jarak dekat, dan kereta rel diesel; dan

(2) Jumlah rata-rata penumpang yang dilayani setiap hari untuk pelayanan Kereta Rel Listrik, LRT, MRT, dan Kereta Api Bandara.

d. Pasal 5

Standar Pelayanan Minimum di stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 paling sedikit mencakup:

a. Keselamatan;

b. Keamanan;

c. Keandalan;

d. Kenyamanan;

e. Kemudahan; dan

f. Kesenjajaran

3.4 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2000).

Tingkat kepuasan (*satisfaction*) timbul karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika faktor emosi mendorong harapan (*expectations*) dan disesuaikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya (*perception*) (Wahjono, 2010).

Terdapat dua variable utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan merasa tidak puas (Wahjono, 2010).

Perasaan puas pelanggan timbul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka. Sementara itu kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Wahjono, 2010).

3.5 Kualitas Jasa

Jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2000). Kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui

harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono F, 1996).

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen. Sedangkan secara obyektif kualitas menurut Juran (Yamit, 2013) adalah suatu standar khusus dimana kemampuannya (*availability*), kinerja (*performance*), kendalanya (*reliability*), kemudahan pemeliharaan (*maintainability*) dan karakteristiknya dapat diukur.

Menurut Wyckof dalam Lovelock (Purnama, 2006) memberikan pengertian kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Gronroos (Purnama, 2006) menyatakan kualitas layanan meliputi :

- a. Kualitas fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari : dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.
- b. Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan, dan estetika output.
- c. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Berdasarkan ISO 9000 kualitas adalah perbedaan antara karakteristik dan ciri-ciri (*features*) yang ditentukan pada tingkat yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal dari definisi-definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

3.6 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan jasa tersebut adalah (Yamit, 2013) :

- a. Bukti langsung (*Tangibles*)
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Misalnya kenyamanan ruang tunggu, teknologi yang sudah dimiliki, kondisi prasarana yang baik.
- b. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Misalnya kecepatan karyawan dalam pelayanan, menangani masalah dengan segera.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Misalnya bagian informasi yang selalu memberikan petunjuk kepada setiap pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*)
Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. Misalnya karyawan yang profesional dibidangnya, nasabah merasakan aman dalam melakukan transaksi.
- e. Empati (*Empathy*)
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Misalnya memberikan pelayanan tanpa melihat status maupun kedudukan nasabah, karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan.

3.7 Harapan Pelanggan

Zeithaml (1993) dalam Tjiptono (2011) mengemukakan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa :

a. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan factor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang mengenai jasa.

b. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, social, dan psikologis.

c. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan factor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.

d. *Perceived Service Alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau drajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki alternative, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

e. *Self Perceived Service Role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau drajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bias menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada pihak penyedia jasa.

f. *Situational Factors*

Terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa yang berada diluar kendali penyedia jasa. Misalnya pada awal bulan biasanya suatu bank ramai dipenuhi para nasabahnya dan ini menyebabkan seorang nasabah menjadi relative lama menunggu.

g. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bias berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

h. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.

i. *Word-of-Mouth*

Word-of-mouth merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. *Word-of-mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya seperti para pakar, teman, keluarga, dan publikasi media massa.

j. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Alur Penelitian

Penelitian ini dibuat untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa yang diberikan stasiun tersebut. Karena Stasiun Rangkasbitung merupakan stasiun kereta api kelas besar sudah seharusnya memberikan pelayanan yang sangat baik. Berkaitan hal tersebut tujuan penelitian ini adalah menganalisis kondisi eksisting berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, tingkat kinerja, tingkat harapan penumpang, serta memberikan pemecahan masalah guna meningkatkan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan.

Metode pengumpulan data yang dipakai adalah dengan pengumpulan data primer dan data sekunder. Dimana data primer didapatkan dari survei di lokasi studi untuk mendapatkan dokumentasi fasilitas-fasilitas yang ada di stasiun untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan yang selanjutnya dapat diberikan saran atau masukan sebagai perbaikan fasilitas. Berikutnya adalah survei wawancara dengan menggunakan teknik *stated preference*, dan menyebarkan kuesioner kepada penumpang kereta api di Stasiun Rangkasbitung. Target datanya adalah karakteristik penumpang, nilai kinerja pelayanan, dan nilai harapan penumpang. Pengolahan data tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung.

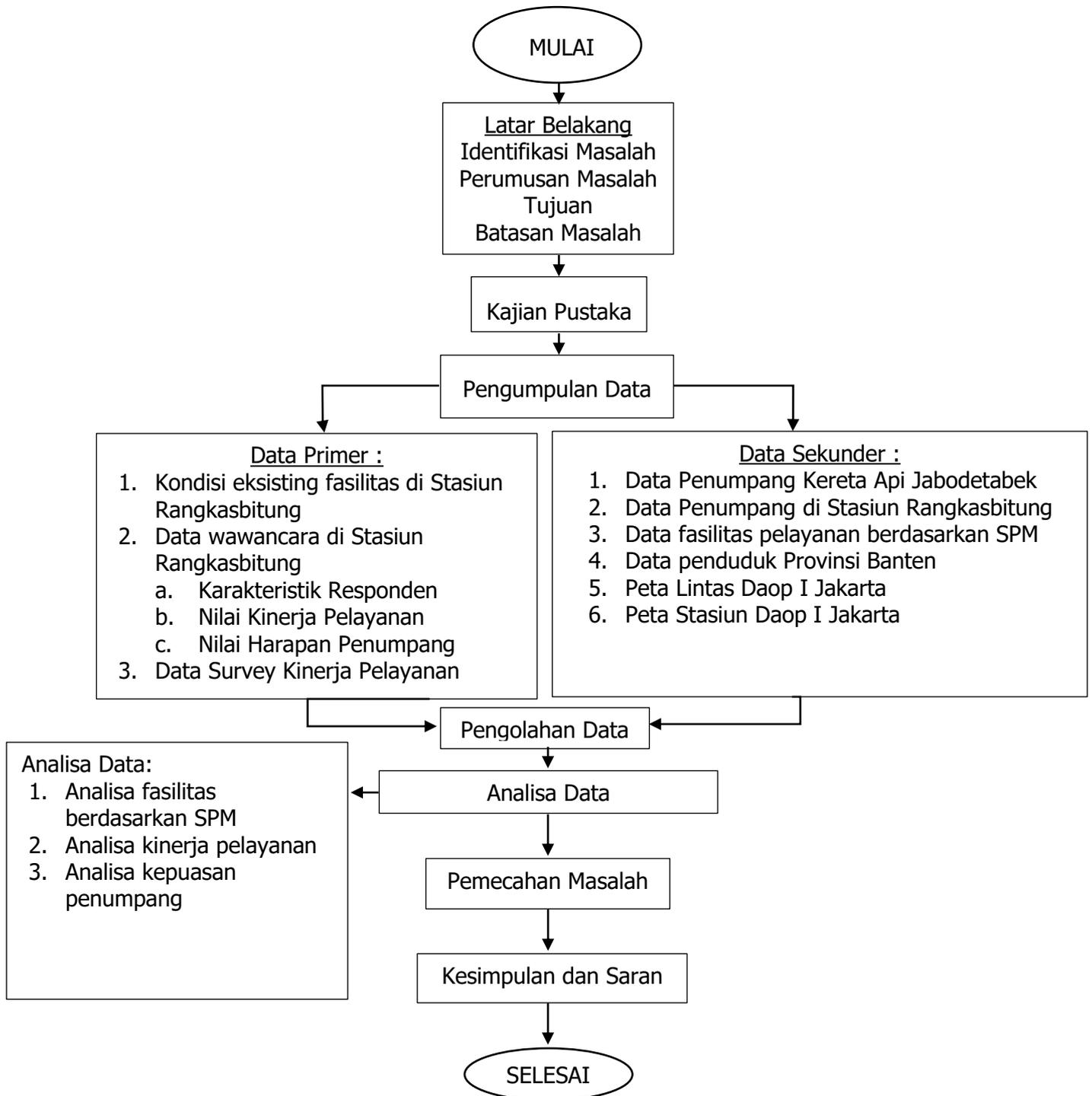
Sedangkan data sekunder didapatkan dari data yang dimiliki oleh Daerah Operasi 1 Jakarta adapun data-data tersebut adalah data penumpang kereta api jabodetabek, data penumpang di Stasiun

Rangkasbitung, peta lintas daerah operasi 1 Jakarta, dan peta stasiun daerah operasi 1 Jakarta.

Kemudian setelah data primer dan sekunder didapatkan, selanjutnya adalah input kedalam excel dan kedalam aplikasi spss yang menghasilkan analisis tingkat kinerja, tingkat harapan konsumen/penumpang, tingkat kepuasan konsumen/penumpang, serta diagram kartesius yang merupakan output dari analisis *Importance Performance Analysis*.

Setelah melakukan analisis dan mendapatkan hasil dari analisis-analisis tersebut kemudian dapat disimpulkan kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa di Stasiun Rangkasbitung.

4.2 Bagan Alir Penelitian



Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian

4.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah Stasiun Rangkasbitung di Provinsi Banten.

Tabel IV. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Bimbingan Proposal	■	■	■									
2	Penyusunan Proposal		■	■									
3	Seminar Proposal				■								
4	Bimbingan Progres Skripsi					■	■	■					
5	Pengumpulan Draft Progres							■					
6	Sidang Progres Skripsi								■				
7	Penyusunan Akhir Skripsi									■	■		
8	Bimbingan Skripsi									■	■		
9	Pengumpulan Draft Skripsi											■	
10	Sidang Skripsi												■

4.4 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan. Jenis penelitian tentang kualitas layanan jasa ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian yang melibatkan peneliti dalam lingkungan yang akan diteliti dan penelitian ini biasanya ditujukan untuk memecahkan masalah secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh. Pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner berupa pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian tentang kualitas layanan jasa memerlukan skala pengukuran terhadap indikator layanan yang ditanyakan kepada responden.

4.5 Teknik Pengumpulan Data

4.5.1 Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya. Survei kondisi fasilitas stasiun dimaksudkan untuk mengetahui kondisi nyata di lapangan, teknik survey ini dilakukan dengan mengambil dokumentasi fasilitas-fasilitas yang ada di Stasiun Rangkasbitung. Berdasarkan dokumentasi tersebut dapat dijelaskan bagaimana kondisi nyata fasilitas stasiun yang selanjutnya dapat diberikan saran atau masukan sebagai perbaikan fasilitas.

Kemudian dilakukan survey terhadap waktu pelayanan di loket, dan luasan ruang tunggu. Berikutnya adalah survei wawancara dengan menggunakan teknik *stated preference*, dan menyebarkan kuesioner kepada penumpang kereta api di Stasiun Rangkasbitung. Target datanya adalah karakteristik penumpang, nilai kinerja pelayanan, dan nilai harapan penumpang. Pengolahan data tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung. Pelaksanaan survei nya dilaksanakan pada saat penumpang menunggu keberangkatan kereta di Stasiun Rangkasbitung.

4.5.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Misalnya diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian. Dalam penelitian ini data sekunder yang diperlukan adalah data penumpang di Stasiun Rangkasbitung, peta lintas daerah operasi 1 Jakarta, peta stasiun daerah operasi 1 Jakarta, dan gambar emplasemen Stasiun Rangkasbitung.

4.5.3 Populasi dan Sampel

4.5.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi

juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu. Populasi dalam penelitian ini Penumpang Kereta Api Stasiun Rangkasbitung.

4.5.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2006). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan dapat dilakukan dengan rumus serta perhitungan sederhana.

Rumus slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

E = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan teori *purposive sampling* yaitu salah satu teknik pengambilan sampel non random sampling yang dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

4.5.4 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel dan indikator penelitian digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variabel yang digunakan. Variabel dalam penelitian ini berdasarkan pada pendapat Yamit (2013) tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, misalnya kenyamanan ruang tunggu, teknologi yang sudah dimiliki, Kondisi gedung yang bersih. Indikator-indikator variabel ini adalah sebagai berikut :
 1. Fasilitas ruang tunggu yang memadai
 2. Kondisi fasilitas ibadah seperti musholla
 3. Kondisi fasilitas toilet
 4. Ketersediaan lahan parkir
- b. Keandalan (*Reliability*), kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan. Indikator-indikator variabel ini adalah sebagai berikut :
 1. Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta
 2. Kemudahan akses informasi/*complain*
 3. Kemudahan menggunakan fasilitas *vending machine*
 4. Ketersediaan peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator-indikator variabel ini adalah sebagai berikut :
 1. Kesiadaan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas
 2. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang
 3. Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang

4. Ketelitian petugas dalam memeriksa penumpang pada saat *pass boarding*
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan. Indikator-indikator variabel ini adalah :
1. Pemberian informasi yang akurat (jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta)
 2. Ketersediaan Fasilitas Keamanan (CCTV) untuk mencegah tindakan kriminal
 3. Tersedianya petugas untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan membantu penumpang
 4. Ketersediaan papan/stiker informasi yang dibutuhkan penumpang bila mendapat gangguan keamanan
- e. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. Indikator-indikator variabel ini adalah :
1. Tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus
 2. Tersedianya ruang ibu menyusui
 3. Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat
 4. Tersedianya layanan pengaduan

Penilaian masing-masing jawaban responden dilakukan dengan skala likert lima point sebagai berikut:

Tabel IV. 2 Lima Kategori Skala Likert

Angka	Kenyataan	Harapan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Kurang Puas	Kurang Penting
3	Cukup Puas	Cukup Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber : Yamit, 2013

4.5.5 Validitas dan Reliabilitas

4.5.5.1 Uji Validitas Data

Penelitian bisa dikatakan valid adalah apabila penelitian tersebut mampu mengukur apa yang diinginkan. Pada penelitian ini tingkat signifikansi 5%. Teknik yang dipakai untuk menguji validitas kuesioner ini digunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi
- X = skor variable (jawaban responden)
- Y = skor total dari variabel untuk responden ke-n
- n = jumlah responden

Ketentuan pengujiannya adalah apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

4.5.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten

atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian reliabilitas (Sugiyono, 2010):

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = nilai (koefisien) *Alpha Cronbach*

k = banyaknya variable penelitian

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians variabel penelitian

σ_t^2 = varians total

4.6 Teknik Analisis Data

4.6.1 Analisis Fasilitas Stasiun

4.6.1.1 Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api dimana Stasiun Rangkasbitung masuk dalam stasiun penumpang, dimana stasiun penumpang di klasifikasikan sebagai berikut:

- a. Kelas Besar
- b. Kelas Sedang
- c. Kelas Kecil

Dimana dalam pengelompokan kelas stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam peraturan dilakukan berdasarkan kriteria:

- a. Fasilitas operasi dengan nilai kredit 25
- b. Jumlah jalur dengan nilai kredit 20
- c. Fasilitas penumpang dengan nilai kredit 15
- d. Frekuensi lalu lintas dengan nilai kredit 15
- e. Jumlah penumpang dengan nilai kredit 20
- f. Jumlah barang dengan nilai kredit 5

- 4.6.1.2 Analisis Fasilitas berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Stasiun Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum penumpang di stasiun mencakup:
- a. Keselamatan
 1. Informasi dan fasilitas keselamatan
 2. Informasi dan fasilitas kesehatan
 3. Lampu penerangan
 4. Peron
 5. Kanopi peron stasiun
 6. Assembly point
 - b. Keamanan
 1. Fasilitas keamanan
 2. Petugas keamanan
 3. Informasi gangguan keamanan
 4. Lampu penerangan
 - c. Keandalan
 1. Layanan penjualan tiket
 2. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api
 3. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
 - d. Kenyamanan
 1. Area/Ruang Tunggu
 2. Area Boarding
 3. Toilet
 4. Musholla
 5. Lampu penerangan
 6. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup
 7. Kebersihan stasiun
 8. Tempat sampah
 9. Himbauan larangan merokok
 - e. Kemudahan
 1. Informasi pelayanan

2. Informasi gangguan perjalanan kereta api
 3. Informasi angkutan lanjutan integrasi transportasi lain
 4. Fasilitas layanan penumpang
 5. Tempat parkir
 6. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus
 7. Penanda penunjuk arah
- f. Kesetaraan
1. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus
 2. Loker penyandang disabilitas
 3. Ruang ibu menyusui (*nursery room*)

4.6.2 Analisis Kinerja Pelayanan

4.6.2.1 Kinerja Pelayanan Pembelian Tiket

a. Pelayanan Loker

Merupakan waktu yang dibutuhkan penumpang saat melakukan proses pembelian tiket kereta api. Waktu pelayanan loket ini dicatat setiap 1 (satu) orang penumpang berada di depan loket hingga selesai melakukan pembayaran dan juga mendapatkan tiket. Dimana dalam proses pembelian tiket tersebut dilakukan pengecekan terhadap kartu identitas. Dalam pengambilan waktu pelayanan loket ini dapat dianalisis waktu rata-rata yang diperlukan penumpang saat melakukan pembelian tiket.

b. Pelayanan Vending Machine

Merupakan waktu yang dibutuhkan penumpang saat melakukan proses pembelian tiket kereta api pada vending machine. Waktu ini dicatat setiap 1 (satu) orang penumpang berada di depan vending machine hingga selesai melakukan pembayaran dan juga mendapatkan tiket. Dalam pengambilan waktu pelayanan vending machine ini dilakukan dengan analisis waktu rata-rata yang diperlukan penumpang saat melakukan pembelian tiket pada *vending machine*.

4.6.2.2 Kebutuhan Ruang Tunggu

Perhitungan kebutuhan ruang tunggu berdasarkan dengan formula yaitu sebagai berikut:

$$\text{Kebutuhan ruang tunggu} = 0,64 \text{ m}^2 \times V \times \text{LF}$$

(Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011)

Keterangan:

V = jumlah rata-rata penumpang di jam sibuk

LF = *load factor* (80%)

a. Analisis Kepuasan Penumpang

1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

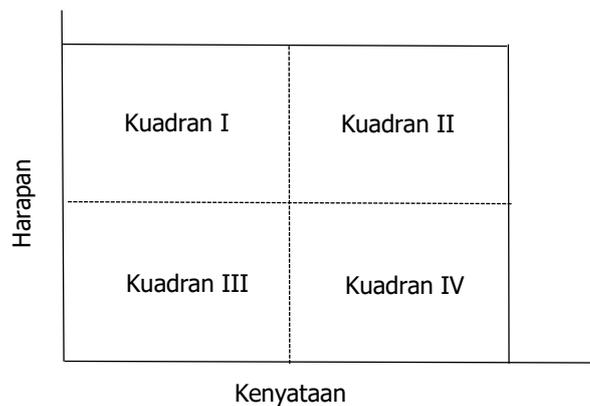
Skor kenyataan dan skor harapan dianalisis dengan menggunakan teknik (*Importance Performance Analysis*) IPA yang outputnya dipetakan ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* agar dapat diketahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki terlebih dahulu guna meningkatkan pelayanan di stasiun (Asri, 2007). Pada diagram kartesius ini, nilai kenyataan berada pada *axis* dan nilai harapan berada pada *ordinate*. Sehingga akan terdapat titik-titik koordinat dari skor kenyataan dan harapan. Selanjutnya, rata-rata dari kenyataan dan rata-rata dari harapan akan membagi diagram kartesius menjadi empat kuadran (Supranto, 2001):

- (a) Kuadran I menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang sangat penting bagi pelanggan, akan tetapi pihak perusahaan belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pelanggan, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.
- (b) Kuadran II menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa pokok yang dianggap penting oleh pelanggan telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan

pelanggan, maka ini kewajiban dari perusahaan adalah mempertahankan kinerjanya.

(c) Kuadran III menunjukkan bahwa unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pelanggan dimana sebaiknya perusahaan menjalankannya secara sedang saja.

(d) Kuadran IV menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh perusahaan atau sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan.



Gambar IV. 2 Diagram Kartesius Skor Kenyataan dan Skor Harapan

Keterangan :

Kuadran I : Kenyataan Rendah, Harapan Tinggi (Prioritas Utama)

Kuadran II : Kenyataan Tinggi, Harapan Tinggi (Pertahankan Prestasi)

Kuadran III : Kenyataan Rendah, Harapan Rendah (Prioritas Rendah)

Kuadran IV : Kenyataan Tinggi, Harapan Rendah (Berlebihan)

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)* adalah suatu metode analisis yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap suatu pelayanan yang

diberikan oleh perusahaan, dengan cara mengukur tingkat kinerja dan tingkat harapan suatu atribut pelayanan dari responden.

(a) Menentukan *Mean Important Score* (MIS)

MIS adalah nilai rata-rata harapan penumpang tiap variable atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan

$$MIS_i = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

Y_i = Nilai harapan atribut Y ke i

(b) Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

MSS adalah nilai rata-rata kenyataan/kinerja yang dirasakan penumpang tiap variable atau atribut yang dapat dihitung dengan menggunakan persamaan

$$MSS_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n = Jumlah Responden

X_i = Nilai kinerja atribut X ke i

(c) Membuat *Weight Factor* (WF)

Bobot ini merupakan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. WF ini dapat dicari dengan menggunakan persamaan

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

(d) Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan

penumpang sebagai MSS (Mean Satisfaction Score).

Persamaan yang digunakan adalah :

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

(e) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Persamaan yang digunakan untuk menentukan CSI adalah sebagai berikut :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Atribut Kepentingan ke-p

HS = *Highest Scale* yaitu skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan penumpang dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pengunjung dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel IV. 3 Kriteria Tingkat Kepuasan

No	Skor Nilai	Kesimpulan
1	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Sangat Tidak Puas

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Fasilitas Stasiun

5.1.1 Analisis Kelas Stasiun

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api bahwa ada beberapa stasiun yaitu:

- a. Stasiun Penumpang
- b. Stasiun Barang
- c. Stasiun Operasi

Stasiun Gambir dan Stasiun Pasar Senen masuk dalam stasiun penumpang, dimana stasiun penumpang di klasifikasikan sebagai berikut:

- a. Kelas Besar
- b. Kelas Sedang
- c. Kelas Kecil

Dimana dalam pengelompokan kelas stasiun kereta api sebagaimana dimaksud dalam peraturan dilakukan berdasarkan kriteria:

- a. Fasilitas operasi dengan nilai kredit 25
- b. Jumlah jalur dengan nilai kredit 20
- c. Fasilitas penumpang dengan nilai kredit 15
- d. Frekuensi lalu lintas dengan nilai kredit 15
- e. Jumlah penumpang dengan nilai kredit 20
- f. Jumlah barang dengan nilai kredit 5

Kelas stasiun tersebut akan dilakukan perhitungan dengan berdasarkan perkalian bobot setiap kriteria dan nilai komponen. Berikut merupakan hasil perhitungan dalam menentukan kelas stasiun:

Tabel V. 1 Analisis Kelas Stasiun

KOMPONEN			Bobot	Penilaian	Perhitungan	Hasil	
Fasilitas Operasi	25%	Sinyal	60%	60%	25%*(100%/100%)	25%	
		Telekomunikasi	20%	20%			
		Listrik	20%	20%			
	Jumlah			100%			
Jumlah Jalur	20%	> 10 Jalur	100%	100%	20%*(100%/100%)	20%	
		6 - 10 Jalur	70%	-			
		< 10 Jalur	20%	-			
	Jumlah			100%			
Fasilitas Penunjang	15%	Penunjang	Perparkiran	30%	30%	15%*(110%/200%)	8%
			Restoran	20%	20%		
			Pertokoan	20%	20%		
			Perkantoran	20%	-		
			Perhotelan	10%	-		
		Khusus	Ruang Tunggu Penumpang	30%	20%		
			Parkir Kendaraan	20%	20%		
			Penitipan Barang	15%	-		
			Pergudangan	15%	-		
			Bongkar Muat Barang	15%	-		
			Ruang ATM	10%	-		
Jumlah			110%				
Fasilitas Lalu Lintas (Per Hari/2)	15%	KA Berhenti	90%	90%	15%*(90%/100%)	14%	
		KA Langsung	10%	-			

KOMPONEN		Bobot	Penilaian	Perhitungan	Hasil	
arah)	Jumlah		90%			
Jumlah Penumpang (Per Hari)	20%	> 50.000	100%	-	20%*(70%/100%)	14%
		10.000 - 50.000	70%	70%		
		< 10.000	20%	-		
	Jumlah		70%			
Jumlah Barang (Per Hari)	5%	> 150 Ton	100%	-	5%*(0%/100%)	0%
		100 - 150 Ton	70%	-		
		< 100 Ton	20%	-		
	Jumlah		0%			
HASIL PENILAIAN					81%	

Sumber : Hasil Analisis

Berdasarkan pada hasil perhitungan angka kredit pada setiap kriteria dalam penentuan klasifikasi stasiun diketahui nilai kredit pada Stasiun Rangkasbitung yaitu 81%. Pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api Pasal 18 ayat (2) apabila jumlah kredit lebih dari 70% maka terklasifikasi sebagai stasiun kelas besar. Pada hasil perhitungan bahwa Stasiun Rangkasbitung melebihi angka kredit 70% sehingga masuk dalam klasifikasi Stasiun Besar.

5.1.2 Analisis Fasilitas berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Stasiun

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api mencakup:

- a. Keselamatan
 1. Informasi dan fasilitas keselamatan
 2. Informasi dan fasilitas kesehatan
 3. Lampu penerangan
 4. Peron
 5. Kanopi peron stasiun
 6. Assembly point
- b. Keamanan
 1. Fasilitas keamanan
 2. Petugas keamanan
 3. Informasi gangguan keamanan
 4. Lampu penerangan
- c. Keandalan
 1. Layanan penjualan tiket
 2. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api
 3. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan
- d. Kenyamanan
 1. Area/Ruang Tunggu

2. Area Boarding
 3. Toilet
 4. Musholla
 5. Lampu penerangan
 6. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup
 7. Kebersihan stasiun
 8. Tempat sampah
 9. Himbauan larangan merokok
- e. Kemudahan
1. Informasi pelayanan
 2. Informasi gangguan perjalanan kereta api
 3. Informasi angkutan lanjutan integrasi transportasi lain
 4. Fasilitas layanan penumpang
 5. Tempat parkir
 6. Akses khusus pejalan kaki/penumpang dengan kebutuhan khusus
 7. Penanda penunjuk arah
- f. Kesetaraan
1. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus
 2. Loket penyandang disabilitas
 3. Ruang ibu menyusui (*nursery room*)

Tabel V. 2 Fasilitas Stasiun Rangkasbitung yang belum sesuai dengan PM 63 Tahun 2019

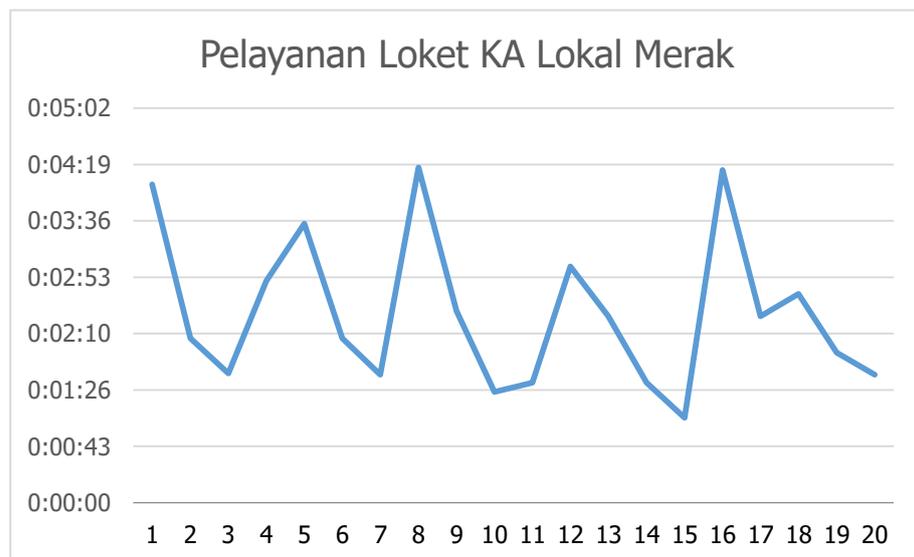
No.	Jenis Pelayanan	Kondisi Eksisting
1	KESELAMATAN	
	Peron	Peron rendah
		Tidak ada marka penunjuk jalan untuk penumpang tuna netra
		Terdapat area peron yang tidak tersedia kanopi pelindung panas dan hujan
2	KENYAMANAN	
	Ruang Tunggu	Tidak tersedia ruang tunggu yang memadai
		Tidak tersedia kursi bagi penumpang prioritas
	Toilet	Toilet tidak memadai (kotor, ada genangan air)
		Tidak tersedia toilet bagi penumpang difabel
Mushola	Tidak tersedia mushola untuk penumpang difabel	
3	KESETARAAN	
	Fasilitas bagi penumpang	Tidak tersedia guiding block bagi penumpang berkebutuhan khusus
	Loket penyandang disabilitas	Tidak tersedia loket bagi penumpang disabilitas
	Ruang ibu menyusui	Tidak tersedia ruang ibu menyusui

Sumber : Hasil Analisis

5.2 Analisis Kinerja Pelayanan

5.2.1 Pelayanan Locket

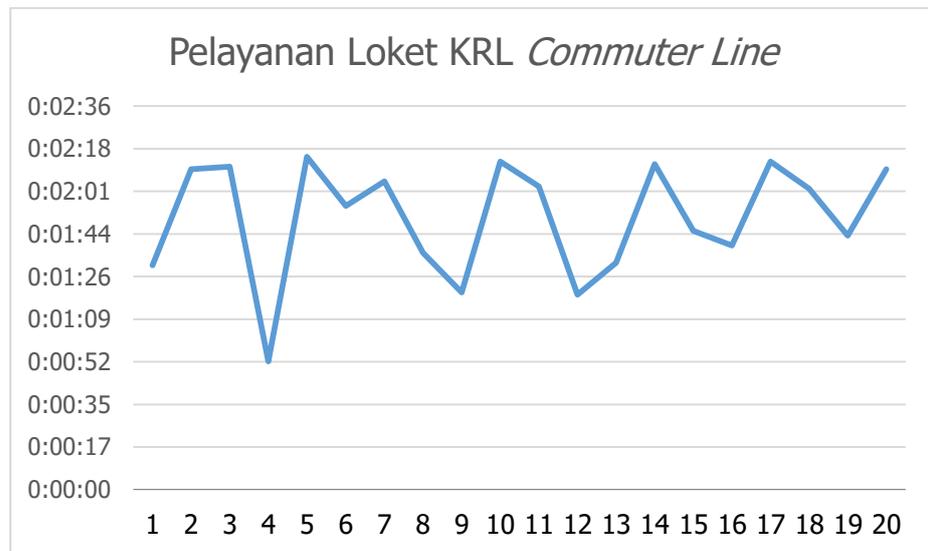
Pelayanan loket merupakan pelayanan pada saat penumpang akan membeli tiket untuk menaiki kereta api. Pelayanan ini dilayani oleh petugas loket pada calon penumpang. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api bahwa layanan tiket maksimal 180 detik per transaksi. Untuk menilai kinerja pelayanan loket maka dilakukannya observasi pada pelayanan loket pada KA Lokal Merak dan KRL *Commuter Line*. Berikut merupakan hasil observasi yang dilakukan pada pelayanan loket KA Lokal Merak dan KRL *Commuter Line*.



Sumber : Hasil Analisis

Gambar V. 1 Pelayanan Locket KA Lokal Merak

Berdasarkan pada grafik diatas, durasi waktu pelayanan loket KA Lokal Merak bervariasi, dari nilai maksimal pelayanan yaitu 4 menit 17 detik, nilai minimal pelayanannya adalah 1 menit 5 detik. Sehingga rata-rata pelayanan loket KA Lokal Merak adalah 2 menit 25 detik.



Sumber : Hasil Analisis

Gambar V. 2 Pelayanan Loker KRL *Commuter Line*

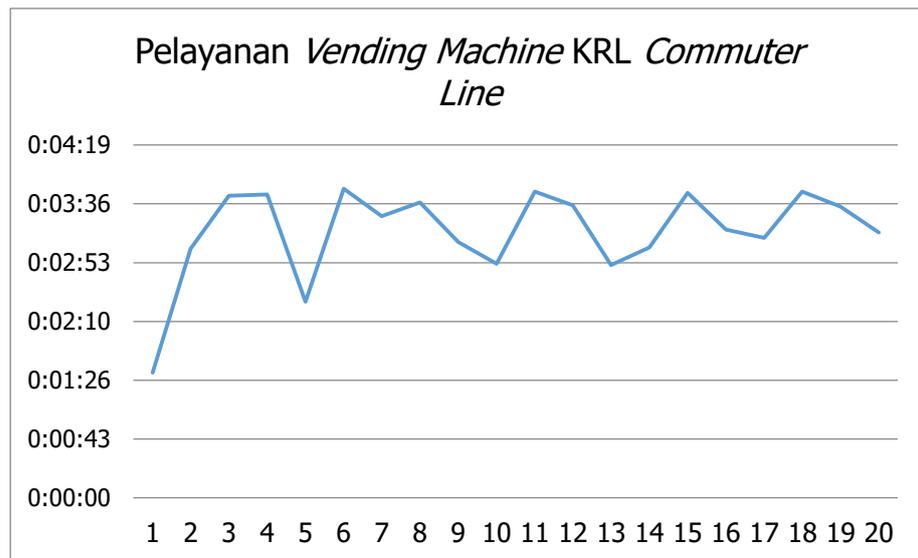
Berdasarkan pada grafik diatas durasi waktu pelayanan loket KRL *Commuter Line* bervariasi, dari nilai maksimal pelayanan yaitu 2 menit 15 detik, nilai pelayanan minimal adalah 52 detik. Sehingga rata-rata pelayanan loket KRL *Commuter Line* adalah 1 menit 50 detik.

Pada hasil rata-rata pelayanan tiket KA Lokal Merak dan KRL *Commuter Line*, Stasiun Rangkasbitung memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api, yaitu kurang dari 180 detik (3 menit).

5.2.2 Pelayanan *Vending Machine*

Vending machine pada pelayanan KRL *Commuter Line* merupakan alat yang digunakan penumpang untuk melakukan pembelian tiket dan/atau isi ulang saldo tiket di stasiun. Pembelian tiket menggunakan *vending machine* mempermudah penumpang untuk membeli tiket selain dari pada loket tiket. Pembelian pada *vending machine* dapat menjadi pilihan penumpang dalam membeli tiket kereta api. Untuk mengetahui kinerja pelayanan *vending machine* pada pelayanan KRL *Commuter Line* maka diperlukannya observasi

pada penumpang yang melakukan pembelian dan/atau isi ulang saldo tiket dengan *vending machine*. Observasi ini untuk mengetahui berapa lama penumpang KRL *Commuter Line* dapat melakukan pembelian dengan vending machine.



Sumber : Hasil Analisis

Gambar V. 3 Pelayanan *Vending Machine* KRL *Commuter Line*

Berdasarkan pada grafik, pelayanan *vending machine* KRL *Commuter Line* di Stasiun Rangkasbitung bervariasi. Nilai pelayanan maksimal yaitu 3 menit 47 detik, nilai minimal 1 menit 32 detik. Rata-rata pelayanan *vending machine* adalah 3 menit 15 detik.

Dari hasil observasi pelayanan vending machine KRL *Commuter Line* di Stasiun Rangkasbitung, diketahui faktor yang mempengaruhi lama pelayanannya yaitu proses pembelian dan/atau isi ulang saldo tiket dilakukan secara mandiri tanpa dibantu dengan petugas. Selain itu, masih ada masyarakat yang belum mengetahui prosedur penggunaan fasilitas *vending machine*, sehingga lebih memilih membeli tiket di loket manual.

5.2.3 Kinerja Pelayanan Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan ruang yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan *check in*. Tersedianya ruang tunggu pada area bertiket yang dilengkapi dengan tempat duduk prioritas. Serta kepadatan penumpang area tunggu maksimal 0,6 m²/orang. Untuk mengetahui kinerja pelayanan pada ruang tunggu maka diperlukannya perhitungan kebutuhan pelayanan ruang tunggu di stasiun. Perhitungannya akan dilakukan berdasarkan pada Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Berikut perhitungan ruang tunggu di Stasiun Rangkasbitung :

Diketahui jumlah penumpang KA Lokal Merak pada jam sibuk yaitu 565 penumpang. Luas ruang tunggu eksisting di Stasiun Rangkasbitung adalah 40 m². Untuk mengetahui apakah luas ruang tunggu tersebut mencukupi maka diperlukan perhitungan berdasarkan pada Peraturan Menteri No. 29 tahun 2011 sebagai berikut :

$$L = 0,64 \text{ m}^2 \times V \times LF$$

$$L = 0,64 \text{ m}^2 \times 565 \times 80\%$$

$$L = 289 \text{ m}^2$$

Berdasarkan dari perhitungan tersebut jumlah luas ruang tunggu minimal yang diperlukan adalah 289 m². Namun luas ruang tunggu eksisting di Stasiun Rangkasbitung masih belum mencukupi kebutuhan.

5.3 Analisis Kepuasan Penumpang

5.3.1 Penentuan Sampel

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik slovin. Diketahui penumpang pada tahun 2021 adalah 357.606 penumpang. Maka sampel yang didapat sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

$$n = \frac{357.606}{(1+357.606(0,1)^2)}$$

$$n = 99$$

$$n = 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan, maka diperoleh hasil 99 dibulatkan menjadi 100 penumpang.

5.3.2 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini sampel yang diperlukan adalah sebanyak 100 responden untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel V. 3 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Wanita	57	57%
Pria	43	43%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Analisa Data

Berdasarkan Tabel V.3 maka diketahui responden terbanyak pada penelitian ini adalah 57 orang wanita sedangkan responden pria sebanyak 43 orang.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel V. 4 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 20 tahun	4	4%
21 - 30 tahun	34	34%
31 - 40 tahun	39	39%
≥ 41 tahun	23	23%
Total	100	100%

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan Tabel V.4, responden berdasarkan usia dari 100 orang diketahui bahwa mayoritas berusia 31 – 40 tahun sebanyak 39%. Sedangkan responden usia kurang dari 20 tahun sebanyak 4%. Responden paling sedikit adalah usia ≤ 20 tahun.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel V. 5 Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase(%)
SD	27	27%
SMP	36	36%
SMA	23	23%
Diploma/Sarjana	14	14%
Total	100	100%

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan Tabel V.5 diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan SMP sebanyak 36%. Mereka dengan pendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 14%. Sedangkan responden dengan pendidikan SD dan SMA adalah 27% dan 23%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel V. 6 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar	16	16%
PNS/BUMN	18	18%
Swasta	26	26%
Buruh	15	15%
Pedagang	21	21%
Lainnya	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan tabel V.6 diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah swasta sebanyak 26%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Tabel V. 7 Penghasilan Responden

Penghasilan	Frekuensi	Persentase (%)
< 1 juta	24	24%
1 - 2 juta	39	39%
2,1 - 4 juta	24	24%
> 4 juta	13	13%
Total	100	100%

Sumber : Hasil analisis data

Berdasarkan Tabel V.7 diketahui bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan 1 – 2 juta yaitu 39%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki penghasilan >4 juta sebanyak 13%.

5.3.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian dengan mengoreksi setiap skor dari jawaban responden. Pengujian validitas ini dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan r hitung (r_{x-y}) pada taraf signifikansi 5%. r tabel dengan ketentuan $df = (n - 2)$ dan tingkat signifikansi 5% yaitu $df = (100 - 2) = 98$, maka diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,1966$. Nilai sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel V. 8 Hasil Uji Validitas

Indikator	r hitung pelayanan	r hitung kepentingan	r tabel	Kesimpulan
Tangible (Bukti Fisik)				
Kondisi R. tunggu yang memadai	0.2145	0.2315	0.1966	Valid
Kondisi fasilitas ibadah	0.2353	0.3062	0.1966	Valid
Kondisi fasilitas toilet	0.2091	0.2206	0.1966	Valid
Ketersediaan lahan parkir	0.2920	0.4163	0.1966	Valid

Indikator	r hitung pelayanan	r hitung kepentingan	r tabel	Kesimpulan
Reliability (Kehandalan)				
Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta	0.3291	0.3299	0.1966	Valid
Kemudahan akses informasi	0.2232	0.3884	0.1966	Valid
Kemudahan menggunakan vending machine	0.3116	0.3418	0.1966	Valid
Ketersediaan peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan KA	0.4247	0.2626	0.1966	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)				
Kesediaan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas	0.2201	0.2437	0.1966	Valid
Kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pnp	0.2899	0.2042	0.1966	Valid
Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan pnp	0.2304	0.2169	0.1966	Valid
Ketelitian petugas dalam memeriksa penumpang pada saat boarding	0.2092	0.2213	0.1966	Valid
Assurance (Jaminan)				
Pemberian informasi yang akurat	0.3233	0.2101	0.1966	Valid
Ketersediaan fasilitas keamanan	0.2023	0.2532	0.1966	Valid
Tersedianya petugas untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan membantu pnp	0.2116	0.2648	0.1966	Valid
Ketersediaan papan/stiker informasi yang dibutuhkan pnp	0.2059	0.4110	0.1966	Valid
Empathy (Empati)				
Tersedianya fasilitas khusus untuk pnp berkebutuhan khusus	0.2166	0.2027	0.1966	Valid
Tersedianya ruang ibu menyusui	0.2228	0.2135	0.1966	Valid
Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	0.2064	0.2492	0.1966	Valid
Tersedianya layanan pengaduan	0.2744	0.2205	0.1966	Valid

Sumber : Hasil analisis data

Pada tabel V.8 hasil uji validitas tersebut koefisien korelasi semua butir instrumen pernyataan variabel penelitian dapat dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam angket penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

5.3.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah Teknik Alpha Cronbach. Apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinilai dinyatakan reliable. Jika Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6 maka jawaban dari para responden pada kuesioner sebagai alat pengukur dinyatakan tidak reliable (Ghozali, 2005)

Tabel V. 9 Hasil Uji Reliabilitas

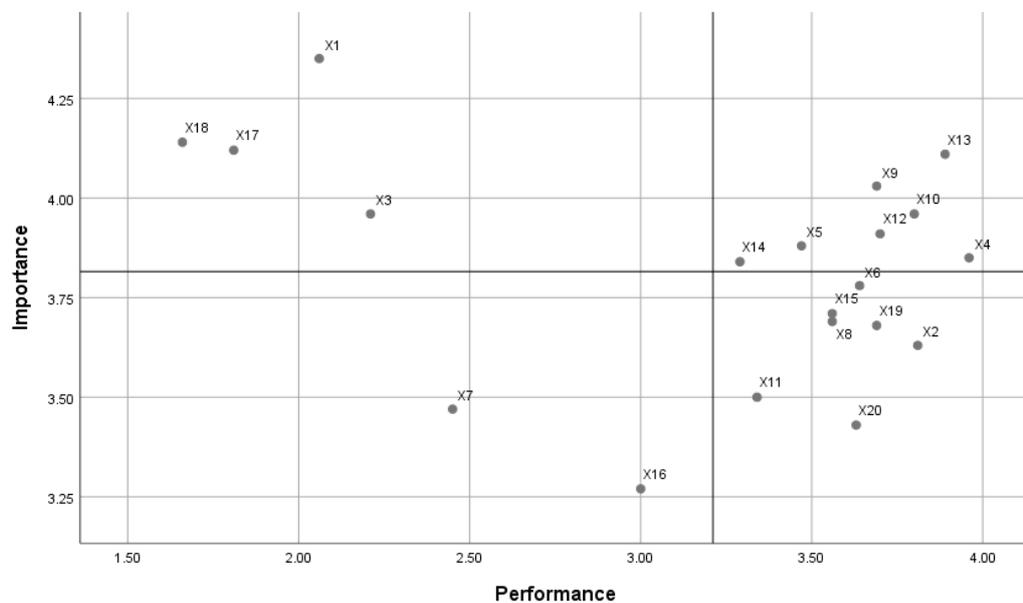
No.	Indikator	Cronbach Alfa	Keterangan
1	Pelayanan	0.6100	Reliabel
2	Kepentingan	0.6325	Reliabel

Sumber : Hasil analisa data

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas seperti yang terangkum dalam tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha pada masing-masing variabel nilainya lebih besar dari 0,6. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

5.3.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Pengukuran *Importance Performance Analysis* dituangkan ke dalam diagram Cartesius yang terdapat pada gambar di bawah ini. Sumbu X merupakan kinerja stasiun dan sumbu Y merupakan harapan penumpang. Untuk mengetahui dengan detail penempatan dari 20 atribut kualitas jasa yang telah dianalisa tersebut, maka 20 atribut tersebut akan dikelompokkan menjadi 4 kuadran.



Sumber : Hasil analisis data

Gambar V. 4 Diagram Cartesius Kinerja dan Harapan Penumpang Terhadap Pelayanan Stasiun Rangkasbitung

Dalam gambar V.4 terlihat bahwa letak dari unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan penumpang terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari Diagram Cartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran I (Kinerja Rendah, Harapan Tinggi)

Menunjukkan atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran I dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pihak stasiun, karena keberadaan atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum

memuaskan. Atribut-atribut pertanyaan yang termasuk dalam kuadran I yaitu :

- 1) Fasilitas ruang tunggu yang memadai;
- 2) Kondisi fasilitas toilet;
- 3) Tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus;
- 4) Tersedianya ruang ibu menyusui.

b. Kuadran II (Kinerja Tinggi, Harapan Tinggi)

Menunjukkan atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada pada kuadran II perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang. Sehingga dapat memuaskan penumpang. Atribut-atribut pertanyaan yang termasuk dalam kuadran II yaitu :

- 1) Ketersediaan lahan parkir;
- 2) Kenyamanan pada saat naik dan turun kereta;
- 3) Kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan hingga tuntas;
- 4) Kecepatan dan ketepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan penumpang;
- 5) Ketelitian petugas dalam memeriksa penumpang pada saat boarding;
- 6) Pemberian informasi yang akurat (jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta);
- 7) Ketersediaan fasilitas keamanan (CCTV) untuk mencegah tindak kriminal.

c. Kuadran III (Kinerja Rendah, Harapan Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut – atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran III dinilai masih kurang penting bagi penumpang, sedangkan kualitas

pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Atribut-atribut pertanyaan yang termasuk dalam kuadran III yaitu:

- 1) Kemudahan menggunakan fasilitas *vending machine*;
- 2) Ketersediaan papan/stiker informasi yang dibutuhkan penumpang bila mendapat gangguan keamanan.

d. Kuadran IV (Kinerja Tinggi, Harapan Rendah)

Menunjukkan bahwa atribut-atribut pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan penumpang berada dalam kuadran IV dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak stasiun, sehingga sangat memuaskan. Atribut-atribut pertanyaan yang termasuk dalam kuadran IV yaitu:

- 1) Kondisi fasilitas ibadah seperti mushola;
- 2) Kemudahan akses informasi;
- 3) Ketersediaan peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api;
- 4) Kecepatan petugas dalam merespon keluhan dan permasalahan penumpang;
- 5) Tersedianya petugas untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan membantu penumpang;
- 6) Tersedianya fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat;
- 7) Tersedianya layanan pengaduan.

5.3.6 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil dari perhitungan Indeks Kepuasan Penumpang di Stasiun Rangkasbitung adalah sebagai berikut :

Tabel V. 10 Hasil Perhitungan Nilai Kepuasan Penumpang

No.	Mean Satisfaction Score (MSS)	Mean Importance Score (MIS)	Weight Factor (WF)	Weight Score (WS)
1	2.06	4.35	5.70	11.74
2	3.81	3.63	4.76	18.12
3	2.21	3.96	5.19	11.47
4	3.96	3.85	5.05	19.98
5	3.47	3.88	5.08	17.64
6	3.64	3.78	4.95	18.03
7	2.45	3.47	4.55	11.14
8	3.56	3.69	4.84	17.21
9	3.69	4.03	5.28	19.49
10	3.80	3.96	5.19	19.72
11	3.34	3.50	4.59	15.32
12	3.70	3.91	5.12	18.96
13	3.89	4.11	5.39	20.95
14	3.29	3.84	5.03	16.56
15	3.56	3.71	4.86	17.31
16	3.00	3.27	4.29	12.86
17	1.81	4.12	5.40	9.77
18	1.66	4.14	5.43	9.01
19	3.69	3.68	4.82	17.79
20	3.63	3.43	4.49	16.32
	64.22	76.31	100.00	319.39

Sumber : Hasil Analisis

Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum WS}{HS} \times 100\% = \frac{319,39}{5} \times 100\% = 0,64$$

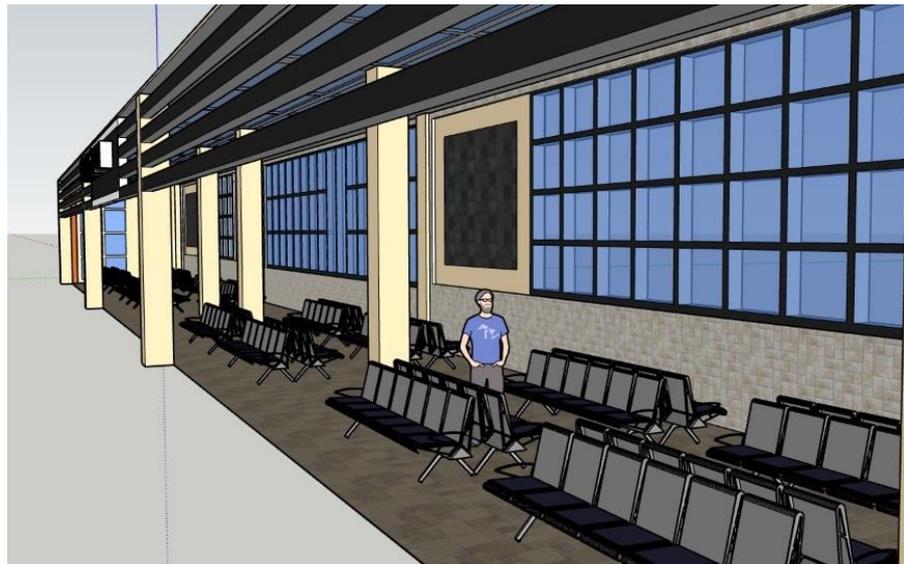
Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks kepuasan penumpang di Stasiun Rangkasbitung maka dapat diketahui nilai indeks kepuasan sebesar 0,64 dan apabila dimasukkan dalam tabel maka dapat disimpulkan secara keseluruhan penumpang di Stasiun Rangkasbitung merasa "cukup puas".

5.4 Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah dilakukan berdasarkan hasil dari analisis *Importance Performance Analysis* dimana dari 20 pertanyaan yang diajukan kepada penumpang sehingga menghasilkan permasalahan yang perlu dilakukan tindakan untuk perbaikan. Masalah ini masuk kedalam kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis*. Berikut merupakan hasil pemecahan masalah pada kuadran I:

5.4.1 Fasilitas Ruang Tunggu

Berdasarkan hasil perhitungan luasan ruang tunggu agar dapat mencukupi kebutuhan penumpang, Stasiun Rangkasbitung membutuhkan ruang tunggu bagi penumpang minimal 289 m².



Gambar V. 5 Usulan Desain Ruang Tunggu

5.4.2 Kondisi Fasilitas Toilet

Kondisi toilet di Stasiun Rangkasbitung belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam PM 63 Tahun 2019 dimana untuk toilet pria harus memiliki 4 urinoir, 3 WC, 2 wastafel. Sedangkan toilet wanita harus memiliki 6 WC, 2 wastafel. Serta perlu menyediakan 1 toilet bagi penumpang difabel. Selain itu, kondisi toilet harus bersih, tidak berbau, dan tidak ada genangan air. Kondisi toilet pria saat ini di Stasiun Rangkasbitung memiliki 2 urinoir, 2 WC, 1 wastafel. Toilet wanita di Stasin Rangkasbitung memiliki 3 WC dan 1 wastafel. Kedua toilet tersebut masih ada genangan air dan berbau. Di Stasiun Rangkasbitung belum memiliki toilet bagi penumpang difabel. Hal ini bisa dilakukan perbaikan dengan penambahan jumlah tenaga kebersihan khusus untuk toilet dan menerapkan sistem kerja yang apabila penumpang keluar dari toilet petugas langsung membersihkan toilet tersebut sebelum dipakai oleh penumpang yang lainnya. Sistem seperti ini harus diatur dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh pihak stasiun.



Gambar V. 6 Usulan Desain Toilet Pria

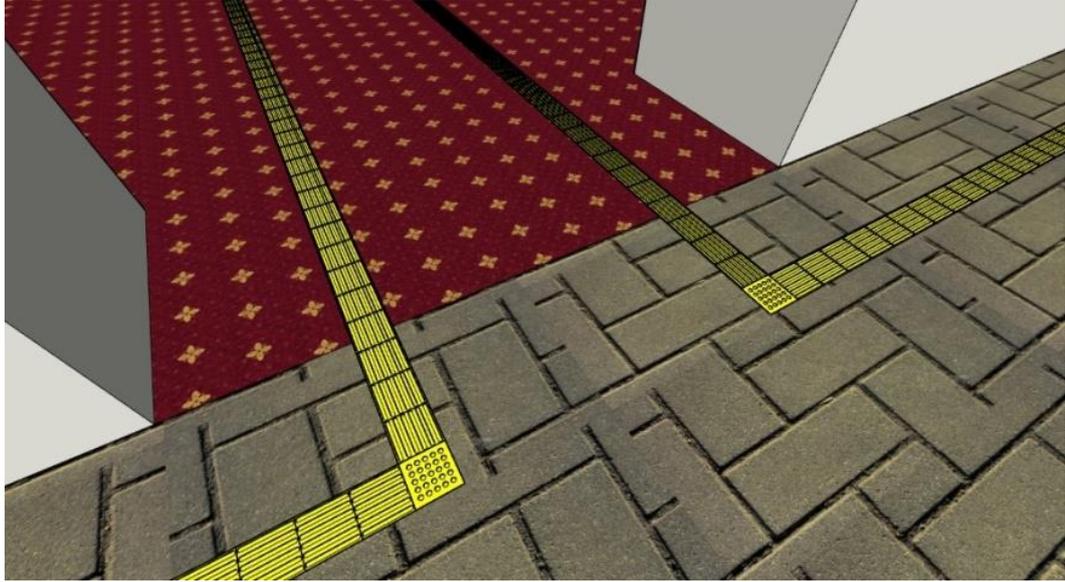


Gambar V. 7 Usulan Desain Toilet Wanita

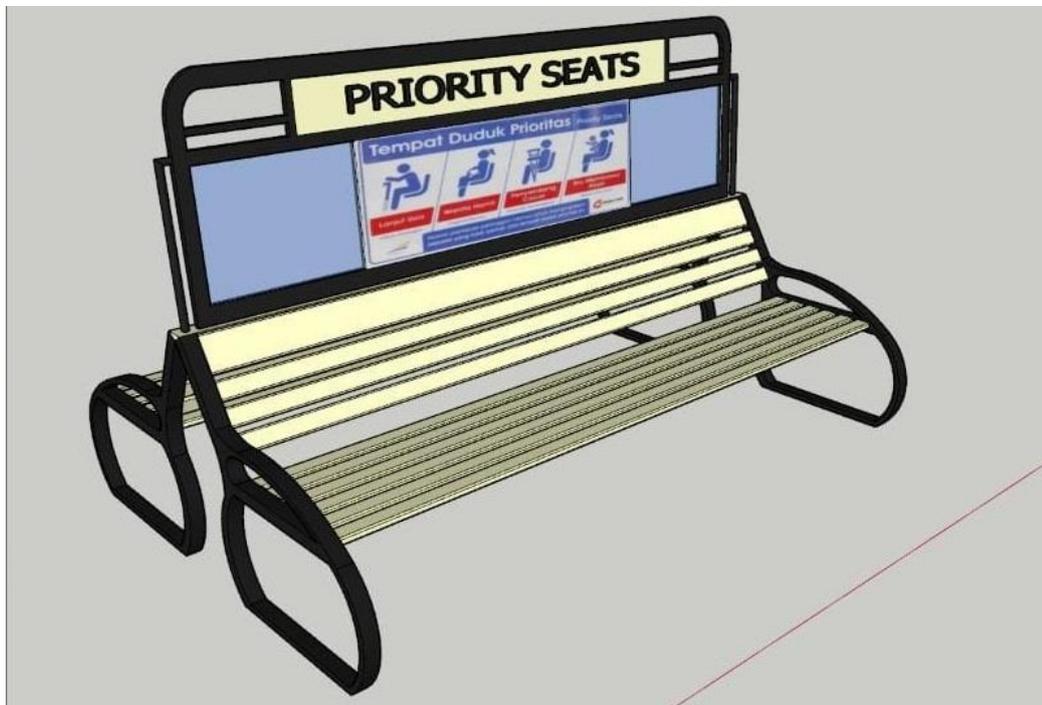
5.4.3 Tersedianya fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus

Berdasarkan PM 63 Tahun 2019 stasiun harus menyediakan fasilitas khusus untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, yaitu :

1. Marka untuk penunjuk jalan bagi penumpang tuna netra;
2. Tempat duduk bagi penumpang prioritas (Ibu hamil, lanjut usia, penyandang disabilitas, Ibu dengan balita);
3. Toilet khusus untuk penumpang penyandang disabilitas;
4. Tersedianya *lift* atau jalur khusus serta loket untuk penumpang berkebutuhan khusus.



Gambar V. 8 Marka Penunjuk Jalan bagi Penumpang Tuna Netra



Gambar V. 9 Tempat Duduk bagi Penumpang Prioritas



Gambar V. 10 Toilet Khusus bagi Penumpang Disabilitas



Gambar V. 11 Lift bagi Penumpang Disabilitas

5.4.4 Tersedianya ruang ibu menyusui

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu, terdapat persyaratan minimal dalam penyediaan ruang laktasi, yaitu :

1. Tersedianya ruang khusus dengan ukuran minimal 3x4 m²;
2. Ada pintu yang dapat dikunci;
3. Lantai keramik/semen/karpet;
4. Memiliki ventilasi dan sirkulasi udara yang cukup;
5. Bebas potensi bahaya dan bebas polusi;
6. Tersedianya wastafel dengan air mengalir untuk cuci tangan dan mencuci peralatan.

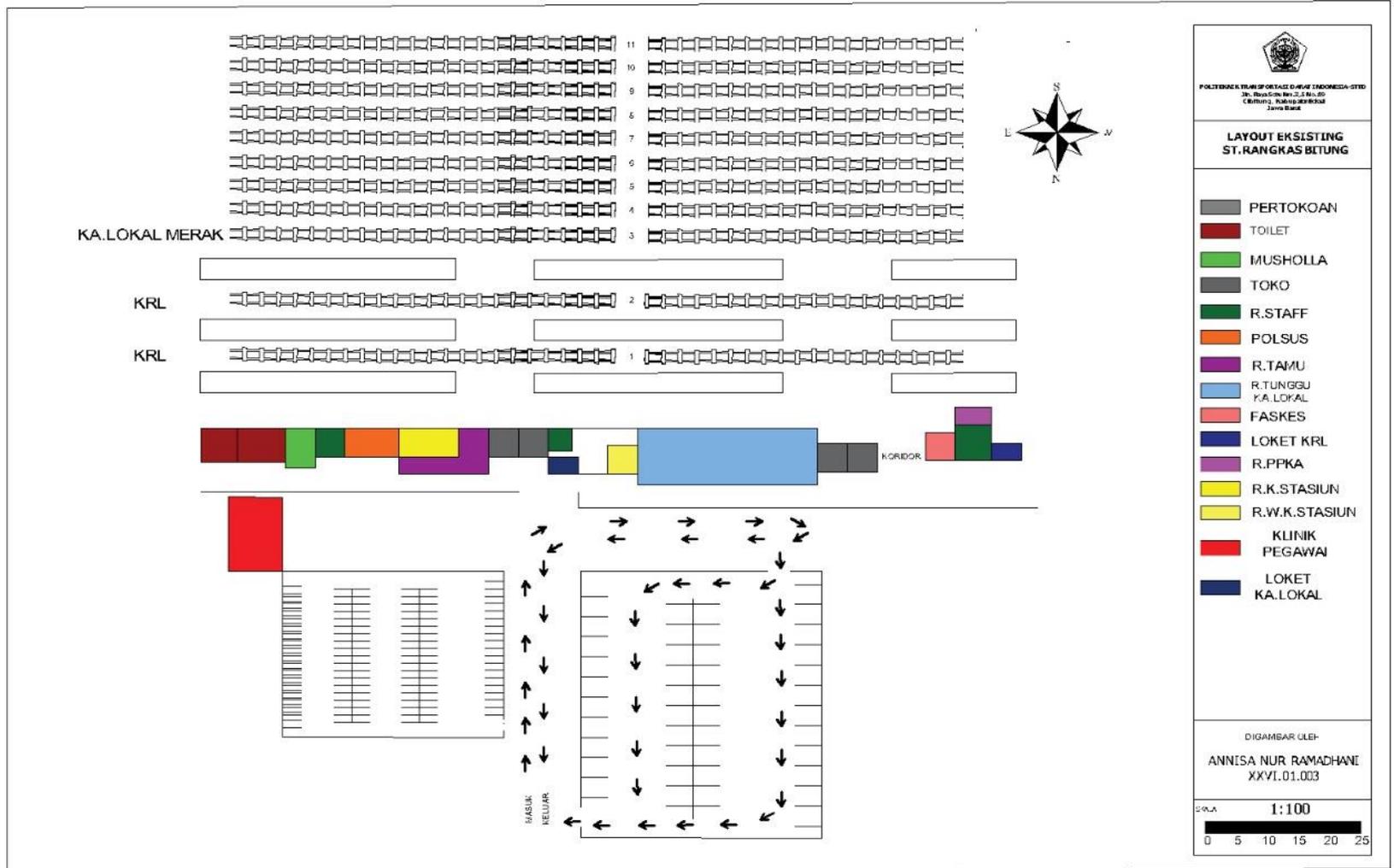


Gambar V. 12 Ruang Khusus Ibu Menyusui

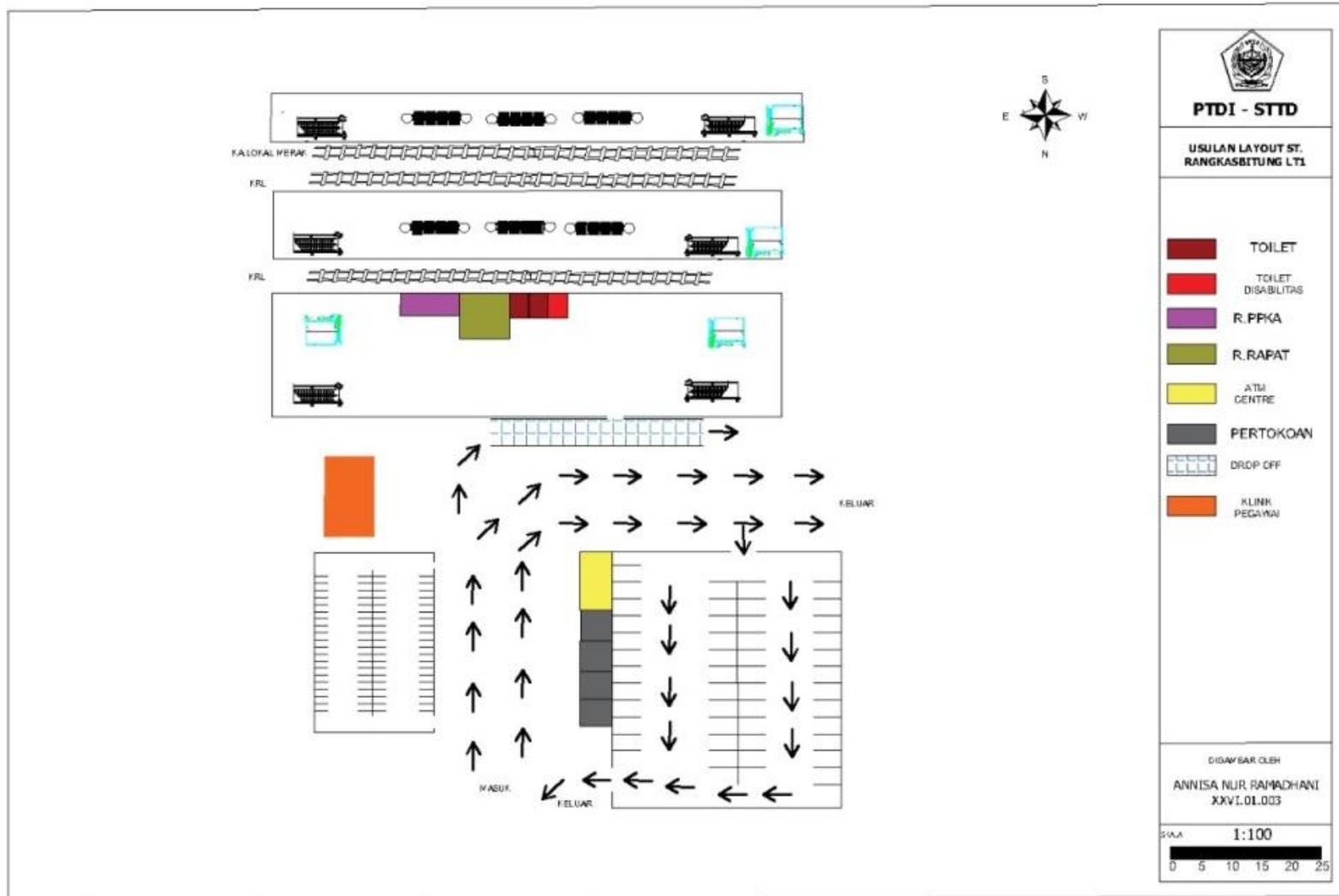
5.5 Usulan Pengembangan Stasiun

Usulan pengembangan Stasiun Rangkasbitung didasarkan pada PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Pengembangan stasiun menjadi 2 lantai dengan tetap mempertahankan Benda Cagar Budaya yang ada. Berikut adalah beberapa item usulan pengembangan Stasiun Rangkasbitung :

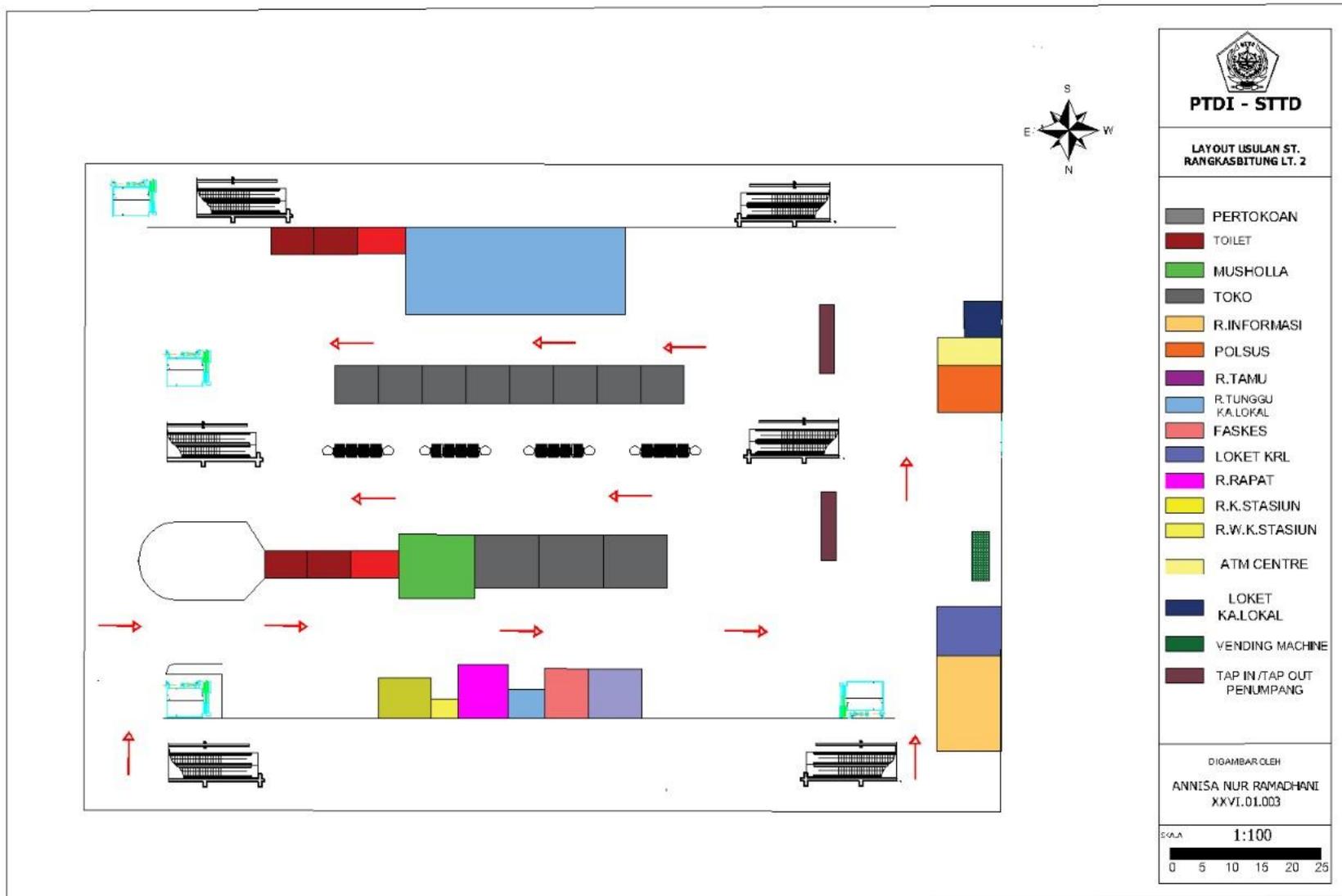
1. Ruang tunggu yang memadai;
2. Fasilitas toilet yang memadai;
3. Ruang khusus ibu menyusui;
4. Fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus;
5. Peron yang dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus serta kanopi yang melindungi penumpang dari panas dan hujan;
6. Atap bagi kendaraan yang parkir di stasiun;
7. Fasilitas pertokoan dan restoran.



Gambar V. 13 Layout Eksisting Stasiun Rangkasbitung



Gambar V. 14 Layout Usulan Lantai 1



Gambar V. 15 Layout Usulan Lantai 2

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

- 6.1.1 Fasilitas pelayanan di Stasiun Rangkasbitung berdasarkan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang belum tersedia atau belum sesuai dengan SPM;
- 6.1.2 Stasiun Rangkasbitung memiliki kinerja pelayanan sebagai berikut:
1. Kinerja Pelayanan Loket
Rata – rata pelayanan tiket di loket KA Lokal Merak memberikan pelayanan yang baik yaitu 2 menit 25 detik. Sedangkan waktu rata – rata pelayanan pada loket KRL *Commuter Line* adalah 1 menit 50 detik.
 2. Ruang Tunggu
Perhitungan kebutuhan luasan ruang tunggu pada masa pandemi Covid-19 adalah sebesar 120 m². Sedangkan kebutuhan luasan ruang tunggu apabila tidak terjadi pandemi Covid-19 adalah 289 m².
- 6.1.3 Kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas pelayanan di Stasiun Rangkasbitung berada pada nilai 0,64. Namun, perlu adanya perbaikan layanan dan fasilitas stasiun yang harus ditingkatkan agar sesuai dengan SPM.
- 6.1.4 Sehubungan dengan dioperasikannya KRL *Commuter Line* relasi Tanah Abang – Rangkasbitung, sehingga volume penumpang setiap tahunnya semakin meningkat. Maka perlu dilakukan pengembangan terhadap Stasiun Rangkasbitung.

6.2 Saran

- 6.2.1 Agar disediakan fasilitas bagi penumpang sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api;
- 6.2.2 Agar dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga penumpang merasa puas terhadap kinerja pelayanan Stasiun Rangkasbitung;
- 6.2.3 Agar segera dikembangkan stasiun sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada penumpang Stasiun Rangkasbitung berdasarkan pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

DAFTAR PUSTAKA

- (2007). *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*.
- (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*. (2017).
- (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kereta Api*.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Jumlah Penumpang Kereta Api Di Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Barudana, E B, and D Susilo. 2018. "EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN DI STASIUN MENGGUNAKAN METODE IPA (Studi Kasus Stasiun Madiun" <http://eprints.uty.ac.id/2075/>.
- "Data Aset Prasarana Daerah Operasi I Jakarta." 2019.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Wahyu Dimas, and Kurnia Hadi Putra. 2021. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Sidoarjo Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan Ipa (Importance Performance Analysis)." *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan Dan Infrastruktur*, 44. <https://ejournal.itats.ac.id/stepplan/article/view/1533>.
- Leliana, Arinda, and Hera Widyastuti. 2018a. "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Intermoda Di Stasiun Kereta Api Madiun, Master Thesis."
- . 2018b. "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Di Stasiun Madiun." *Teknologi Penerbangan, ISSN: 2548-8090 e-ISSN: 2548-*

8104 2 (2): 43–48.

Lupioadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Mony, Rizky Farezi, I Made Suraharta, Politeknik Transportasi, and Darat Indonesia. 2020. "MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG Program Studi Manajemen Transportasi Perkeretaapian" 4 (November).

Nugraha, Rizal, Harsono Ambar, and Hari Adianto. 2014. "Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel 'X' Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)." *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional* 1 (3): 221–31.

Purba, Jessica Paulina, Christina Sari, and Dewi Rintawati. 2020. "Evaluasi Kinerja Dan Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Stasiun Krl Grogol." *Jurnal Infrastruktur* 6 (2): 115–27.
<https://doi.org/10.35814/infrastruktur.v6i2.1661>.

Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Prespektif Global*. Jakarta: Ekonisia.

Riyanto, Azhar Hermawan, and Bambang - Riyanto. 2016. "Analisis Peningkatan Pelayanan Stasiun Bogor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)." *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* 11 (4): 391.
<https://doi.org/10.14710/pwk.v11i4.11549>.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

———. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. 2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

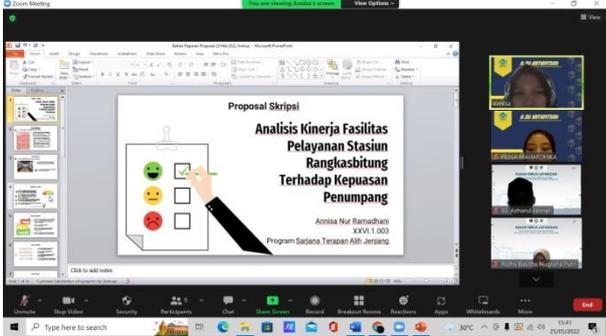
Wahjono. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yamit, Z. 2013. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Terhadap Kepuasan Penumpang</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 12 Mei 2022 Asistensi Ke - 1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Melengkapi data volume penumpang;2. Jadwal kereta api di Stasiun Rangkasbitung;3. Dokumentasi.

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Terhadap Kepuasan Penumpang</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 23 Mei 2022 Asistensi Ke - 2
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Menambahkan data volume penumpang KRL dan KA Lokal Merak;2. Menambahkan jadwal KRL dan KA Lokal Merak;3. Data fasilitas stasiun berdasarkan SPM;4. Dokumentasi kondisi eksisting stasiun beserta fasilitasnya.

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Terhadap Kepuasan Penumpang</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 06 Juni 2022 Asistensi Ke - 3
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menambahkan rencana usulan pengembangan stasiun dalam rangka : <ol style="list-style-type: none"> a. peningkatan pelayanan penumpang KRL dan KA Lokal Merak; b. mengakomodir kebutuhan dan keselamatan naik turun penumpang; c. melancarkan distribusi angkutan penumpang KRL dan KA Lokal Merak.

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM.
Notar : XXVI.1.003	Tanggal Asistensi : 28 Juni 2022
Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan	Asistensi Ke - 4
Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	1. Gambar diperjelas; 2. Mencari tahu tentang rencana pengembangan Stasiun Rangkasbitung dari Ditjen Perkeretaapian;

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM.

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 29 Juni 2022 Asistensi Ke - 5
Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	Tambahan materi terkait : 1. Pengembangan stasiun; 2. Kapasitas stasiun; 3. Perencanaan stasiun; 4. Prinsip perencanaan stasiun; 5. Kebutuhan komersil; 6. Lingkungan, keamanan, dan keselamatan; 7. Tahap pengembangan Stasiun Rangkasbitung.

Dosen Pembimbing,


Ir. Bambang Drajat, MM.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 14 Juli 2022 Asistensi Ke - 6
Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Gambar layout diperjelas dan dilengkapi;2. Data parkir kendaraan (luas, alur, kapasitas);3. Masukkan emplasemen dalam draft;4. Volume penumpang dan kebutuhan ruang tunggu sebelum dan saat pandemi Covid-19;5. Mencari data terkait depo dan lok untuk KA Lokal Merak.

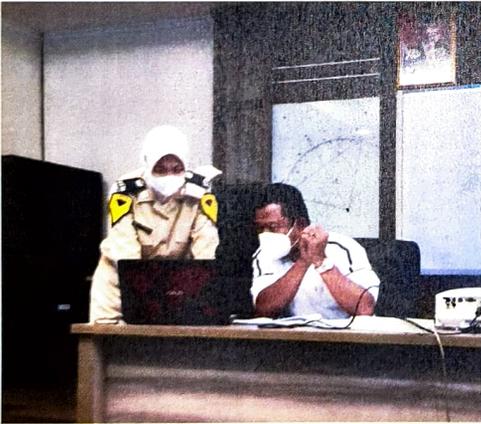
Dosen Pembimbing

Ir. Bambang Drajat, MM.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 21 Juli 2022 Asistensi Ke - 7
Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">Perbaiki gambar layout eksisting :<ol style="list-style-type: none">Flow kendaraan;Gambar peron dan jalur kereta api agar disesuaikan sehingga proporsi;Jarak antar jalur agar diperhatikan.Perbaiki narasi pada kesimpulan dan saran.

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 22 Juli 2022 Asistensi Ke - 8
Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">Perbaiki layout eksisting :<ol style="list-style-type: none">Pemberian nomor jalur;Perbaiki arah mata angin;Perbaiki flow kendaraan;Perbaiki judul gambar;Perbaiki layout lantai 1 :<ol style="list-style-type: none">Pengembangan parkir kendaraan;Pengaturan flow kendaraanPerbaiki layout lantai 2 :<ol style="list-style-type: none">Perbaiki flow penumpang;Tap in/tap out penumpangPerbaiki narasi kesimpulan dan saran

Dosen Pembimbing,



Ir. Bambang Drajat, MM.

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Bambang Drajat, MM. Tanggal Asistensi : 28 Juli 2022 Asistensi Ke - 9
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	Mempersiapkan kebutuhan seminar : 1. Draft skripsi; 2. Bahan paparan

Dosen Pembimbing,

Ir. Bambang Drajat, MM.

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Terhadap Kepuasan Penumpang</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 11 Mei 2022 Asistensi Ke - 1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Perkenalan;2. Taruna diminta memiliki dan memahami pedoman penulisan skripsi resmi dari Prodi Transportasi Darat;3. Taruna diminta menyiapkan lembar asistensi sebagai catatan dosen tentang perbaikan proposal skripsi

Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C. M. Korah, M.Si.

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Terhadap Kepuasan Penumpang</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 24 Mei 2022 Asistensi Ke - 1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1		Taruna diminta memperbaiki "Batasan Masalah" agar sesuai dengan pedoman penulisan skripsi. Diperbaiki menjadi "Ruang Lingkup"

Dosen Pembimbing,



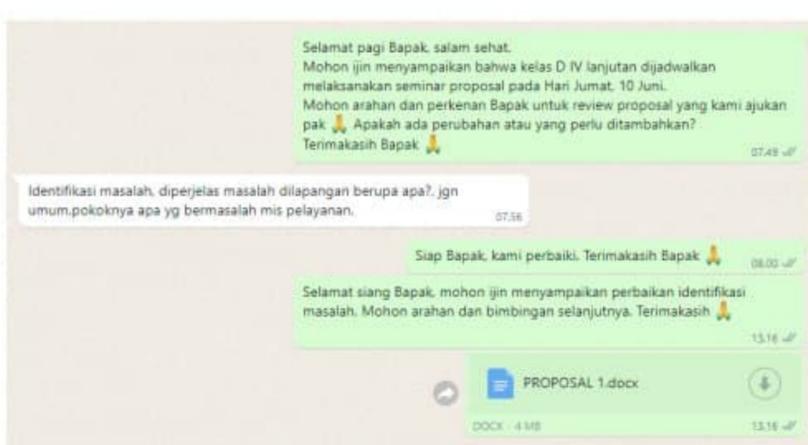
Ir. Tonny C. M. Korah, M.Si.

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Analisis Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Terhadap Kepuasan Penumpang</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 08 Juni 2022 Asistensi Ke - 1
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1		Taruna diminta menjelaskan identifikasi masalah secara detail, terkait pelayanan di stasiun dll

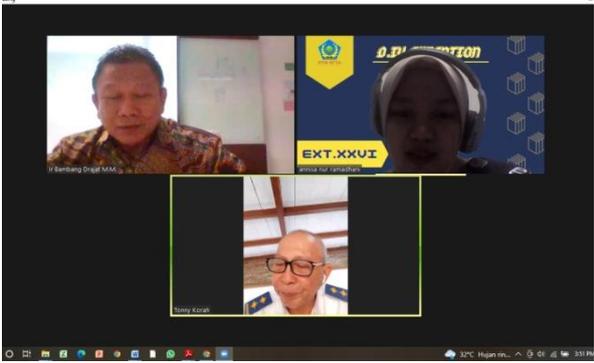
Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C. M. Korah, M.Si.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 28 Juni 2022 Asistensi Ke - 4
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	1. Agar segera melengkapi data yang dibutuhkan

Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 28 Juni 2022 Asistensi Ke - 5
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Melengkapi data;2. Melaporkan kepada dosen pembimbing;3. Tanggal 10 Juli agar sudah melengkapi semua kebutuhan seminar akhir.

Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 20 Juli 2022 Asistensi Ke - 6
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Melengkapi data yang dibutuhkan;2. Menyesuaikan dengan perubahan pada saat seminar progres.

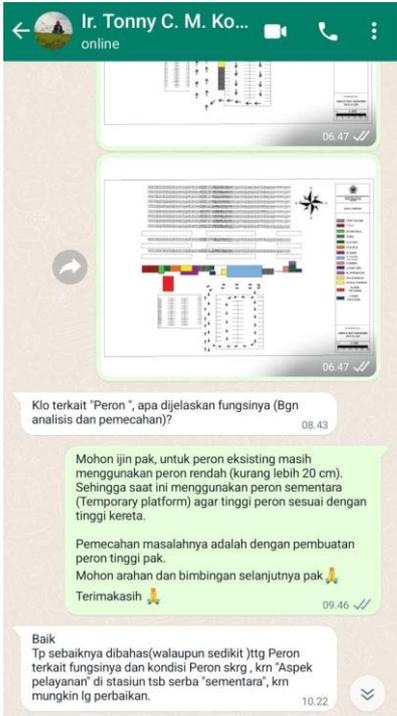
Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 22 Juli 2022 Asistensi Ke - 7
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Menjelaskan tentang peron, fungsi, dan kondisi eksisting;2. Menjelaskan penanganan masalah terkait peron.

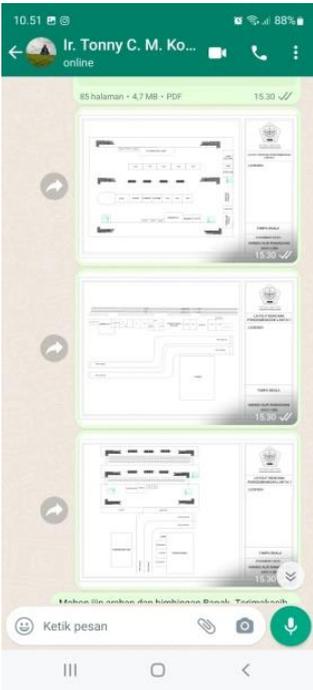
Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 22 Juli 2022 Asistensi Ke - 8
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	1. Layout eksisting; 2. Layout usulan

Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si.



KARTU ASISTENSI SKRIPSI

Nama : Annisa Nur Ramadhani Notar : XXVI.1.003 Prodi : D IV Transportasi Darat Lanjutan Judul Skripsi : <u>Peningkatan Kinerja Fasilitas Pelayanan Stasiun Rangkasbitung Yang Didukung Rencana Pengembangannya</u>	Dosen Pembimbing : Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si. Tanggal Asistensi : 28 Juli 2022 Asistensi Ke - 9
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No	Evaluasi	Revisi
1	Halaman : 	<ol style="list-style-type: none">1. Melengkapi draft skripsi;2. Membuat bahan paparan seminar.

Dosen Pembimbing,

Ir. Tonny C.M. Korah, M.Si.