

**PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN
ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN**

KERTAS KERJA WAJIB

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian Program Studi
Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya



Diajukan Oleh:

NAMA : FARADILLA ANANDA

NOTAR : 19.03.032

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Faradilla Ananda

Nomor Taruna : 19.03.032

Tanda Tangan :



Tanggal : 11 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN**

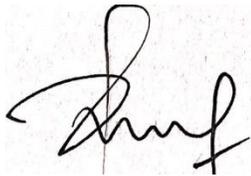
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

FARADILLA ANANDA

NOTAR: 19.03.032

Telah di Setujui Oleh:

PEMBIMBING



Dr. I MADE SURAHARTA, ST. S.Si.T, MT.,CPFF.,IPM

Tanggal : 29 Juli 2022

PEMBIMBING



Dr dr FEMMY SOFIE SCHOUTEN, M.M

Tanggal : 29 Juli 2022

KERTAS KERJA WAJIB

**PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan Program
Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Oleh:

FARADILLA ANANDA

NOTAR: 19.03.032

**TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 03 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT
DEWAN PENGUJI**

Pembimbing



Dr. I MADE SURAHARTA, ST. S.Si.T, MT.,CPFF.,IPM

NIP. 197712052000031002

Tanggal: 8 Agustus 2022

Pembimbing



Dr dr FEMMY SOFIE SCHOUTEN, M.M

NIP. 197003022003122001

Tanggal: 8 Agustus 2022

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN POLITEKNIK
TRANSPORTASI DARAT INDONESIA – STTD

BEKASI, 2022

KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN
ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

FARADILLA ANANDA

Notar: 19.03.032

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 03 AGUSTUS 2022 DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN
MEMENUHI SYARAT DEWAN PENGUJI

Penguji I



Dr. I MADE SURAHARTA, ST. S.Si.T, MT.,CPFF.,IPM

NIP. 197712052000031002

Penguji II



IMAM PRASETYO, S.T,M.T

NIP. 198011292005021000

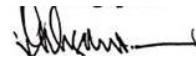
Penguji III



Dr dr FEMMY SOFIE SCHOUTEN, M.M

NIP. 197003022003122001

Penguji IV



Drs. UJANG CAHYONO, M.M

NIP. 195612121975011001

Penguji V



Ir. J.R.C. HOSANG, M.T

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN



Ir. Bambang Drajat, MM

NIP. 19581228 198903 1 002

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faradilla Ananda

Notar : 19.03.032

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Jenis Karya : Tugas Akhir

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

PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, 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: 11 Agustus 2022

Yang menyatakan

(Faradilla Ananda)

ABSTRACT

The railway is unified system consisting of infrastructure, facilities, and human resources, as well as norms, criteria, requirements, and procedures for the implementation of rail transportation. Many people think that the train mirror can be seen from the condition of the station and the station also has an important role in the operation of the railway so that it must provide the best service for the users of the train service. The station must also meet the minimum service standards stated in the regulation of the minister of transportation number sixty-three years two thousand and nineteen, and the service in the waiting room and platform must be good so as to provide comfort and security to passengers at the station.

Keyword : platform, station, Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan petunjuk dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) dengan Judul "**PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN**" tepat pada waktunya. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Ahmad Yani, ATD., MT. selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD dan jajarannya;
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Kepala Jurusan D-III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
3. Bapak Dr. I Made Suraharta, ST. S.Si.T, MT.,CPFF.,IPM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi arahan penulisan dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini;
4. Ibu Dr dr Femmy Sofie Schouten, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberi arahan penulisan dalam pengerjaan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini;
5. Bapak Imam Prasetyo, MT, Bapak Drs. Ujang Cahyono, MM, dan Bapak Ir. J.R.C Hosang, MT selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan saat sidang akhir Kertas Kerja Wajib (KKW);
6. Bapak Prih Galih selaku Kepala Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang telah mengizinkan Taruna/I PTDI – STTD menjalankan PKL di Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan;
7. Bapak Ir. Aditya Yuniyanto,S.SIT,M.Sc,IPP selaku Kasubbag Keuangan dan Umum Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan;
8. Bapak Eben Torsa Tongam S, S.SIT., M.Ss, M.Sc, IPP selaku Kasi Pemanfaatan Sarana dan Prasarana Balai Pengelola Kereta Api Ringan

Sumatera Selatan beserta kakak – kakak alumni Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD yang berada di wilayah lingkungan kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan;

9. Bapak Isyul Bahri, SH selaku Kasi Perawatan dan Peningkatan Sarana dan Prasarana Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan;
10. Bapak dan Ibu selaku orang tua yang sangat dicintai, yang telah banyak memberikan dukungan baik materi maupun non materi, semangat dan doa dalam menyelesaikan pendidikan di Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD sesuai dengan harapan;
11. Segenap Civitas Akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
12. Rekan – rekan tim PKL Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat terselesaikan.

Penyusunan Kertas Kerja Wajib ini telah dilakukan semaksimal mungkin, namun mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki, maka disadari bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penyusunan Kertas Kerja Wajib ini. Akhir kata besar harapan penulis semoga Kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Bekasi, 29 Juli 2022

Penulis

FARADILLA ANANDA

NOTAR: 19.03.032

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 LATAR BELAKANG	1
I.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	4
I.3 RUMUSAN MASALAH	4
I.4 MAKSUD DAN TUJUAN.....	5
I.5 MANFAAT PENELITIAN	6
I.6 BATASAN MASALAH.....	7
I.7 SISTEMATIKA PENULISAN	8
BAB II GAMBARAN UMUM	10
II.1 Gambaran Umum Daerah	10
II.2 Gambaran Umum Wilayah Kerja Operasional.....	13
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	36
III. 1 Perkeretaapian	36
III. 2.1 Prasarana Perkeretaapian	37
III. 3 Stasiun	37
III.4 Pelayanan	38
III. 5 Peramalan Jumlah Penumpang	40
III. 6 Ruang Tunggu dan Peron	41
III. 7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	42
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	52
IV.1 Alur Pikir Penelitian.....	52
IV. 2 Bagan Alir Penelitian.....	53
IV. 3 Teknik Pengumpulan Data	55

IV. 4 Teknik Analisis Data	56
IV. 5 Lokasi Dan Waktu Penelitian	57
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	58
V.1 Analisis Kondisi Eksisting Stasiun Asrama Haji	58
V.2 Analisis Peramalan Jumlah Penumpang	70
V. 3 Kebutuhan Ruang Tunggu dan Peron	72
V. 4 Analisis Penilaian Kualitas Pelayanan	79
BAB VI PENUTUP	91
VI.1 KESIMPULAN	91
VI.2 SARAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Peta Administrasi Kota Palembang	11
Gambar II. 2	Gedung Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan	14
Gambar II. 3	Struktur Organisasi Balai Pengelola Kereta Api Ringan ... Error! Bookmark not defined.	
Gambar II. 4	Stasiun Asrama Haji.....	17
Gambar II. 5	Layout Stasiun Asrama Haji	22
Gambar II. 6	Fasilitas pelayanan Informasi	25
Gambar II. 7	Layanan Penjualan Tiket di Stasiun Asrama Haji	26
Gambar II. 8	Fasilitas Ibadah di Stasiun Asrama Haji	27
Gambar II. 9	Toilet di Stasiun Asrama Haji	28
Gambar II. 10	APAR di Stasiun Asrama Haji	29
Gambar II. 11	Fasilitas di Pos Kesehatan Stasiun Asrama Haji	30
Gambar II. 12	CCTV di Stasiun Asrama Haji	31
Gambar II. 13	Petugas Keamanan di Stasiun Asrama Haji.....	31
Gambar II. 14	AC (<i>Air Conditioner</i>) di Stasiun Asrama Haji	32
Gambar II. 15	Tempat Sampah di Stasiun Asrama Haji	32
Gambar II. 16	Peron Naik Turun Penumpang di Stasiun	33
Gambar II. 17	Fasilitas penyandang disabilitas di Stasiun Asrama Haji	34
Gambar III. 1	Diagram Kartesius " <i>Importance-Performance Analysis</i> "	44
Gambar IV. 1	Bagan Alir Penelitian	54
Gambar V. 1	Kondisi Eksisting Peron di Stasiun Asrama Haji	77
Gambar V. 2	Rencana penambahan luas peron di Stasiun	79
Gambar V. 3	Diagram Jenis Kelamin Hasil Survei.....	82
Gambar V. 4	Diagram Usia Hasil Survei.....	83
Gambar V. 5	Diagram Pekerjaan Hasil Survei	84
Gambar V. 6	Diagram Frekuensi Menggunakan LRT Sumsel Hasil Survei.....	85
Gambar V. 7	Diagram Kartesius <i>Importance Perforance Analysis</i> (IPA).....	88

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Jumlah Penduduk Kota Palembang	12
Tabel II.2 Daftar Stasiun LRT Sumatera Selatan	17
Tabel II.3 Klasifikasi Stasiun Asrama Haji	19
Tabel II.4 Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan di Stasiun Asrama Haji	19
Tabel II.5 Volume Penumpang di Stasiun Asrama Haji	21
Tabel V.1 Analisis SPM sesuai dengan PM No. 63 Tahun 2019	60
Tabel V.1 Lanjutan	61
Tabel V.1 Lanjutan	62
Tabel V.1 Lanjutan	63
Tabel V.1 Lanjutan	64
Tabel V.1 Lanjutan	65
Tabel V.1 Lanjutan	66
Tabel V.1 Lanjutan	67
Tabel V.1 Lanjutan	68
Tabel V.1 Lanjutan	69
Tabel V.1 Lanjutan	70
Tabel V.2 Volume Penumpang LRT Sumsel di Stasiun Asrama Haji Tahun 2018-2021 ...	72
Tabel V.3 Hasil Analisis Peramalan Jumlah Penumpang Tahun 2022-2032	72
Tabel V.4 Hasil Uji Validitas terkait Kepuasan Penumpang	82

Tabel V.5 Hasil Uji Validitas terkait Kepuasan Penumpang	82
Tabel V.6 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel V.7 Skor Pelayanan dan Prioritas	84
Tabel V.8 Hasil Rata-rata Tingkat Pelayanan dan Kepentingan	85

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dengan menggunakan sarana yang digerakkan manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Perkeretaapian merupakan satu kesatuan sistem dari sarana, prasarana, sumber daya manusia perkeretaapian serta norma, kriteria, pedoman dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api yang mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan sendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lainnya, perlu dikembangkan potensinya dan ditingkatkan perannya sebagai penghubung wilayah, baik nasional maupun internasional, untuk menunjang dan mendorong pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sedangkan kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga penggerak sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, tujuan

diselenggarakannya perkeretaapian adalah untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien serta menunjang pemetaan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong dan penggerak pertumbuhan nasional. Dalam hal ini harus meningkatkan pelayanan penumpang secara maksimal terkhusus pada stasiun kereta api guna meningkatkan kepuasan terhadap penumpang kereta api.

Stasiun merupakan salah satu penunjang pada prasarana dalam kereta api dan terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penumpang di stasiun kereta api antara lain tempat naik turunnya penumpang, perpindahan moda transportasi, serta stasiun juga berguna untuk tempat bongkar muat barang dan tempat pelayanan angkutan penumpang dan angkutan barang. Banyak masyarakat berpendapat bahwasanya cermin kereta api dapat dilihat dari kondisi stasiunnya dan stasiun juga memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan perkeretaapian, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola stasiun harus memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa kereta api tersebut.

Salah satu moda transportasi kereta api ringan di Indonesia adalah kereta api LRT di Palembang. Pemerintah kota Palembang merancang pembangunan LRT dari tahun 2015 dan telah selesai pada tahun 2018 sebelum diselenggarakannya Asian Games 2018 di Palembang. Awal beroperasi tahun 2018 hingga tahun 2022 mulai terjadi peningkatan masyarakat memilih jasa moda transportasi LRT Sumatera Selatan sebagai moda transportasi yang sering digunakan, hal tersebut dapat dipicu oleh tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan penumpang yang ada di stasiun berpengaruh dalam mendorong konsumen untuk menggunakan transportasi kereta api ringan LRT Sumatera Selatan.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada stasiun yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pengguna kereta LRT di Palembang harus dipenuhi oleh penyelenggara sarana perkeretaapian berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, maka setiap stasiun wajib memenuhi standar pelayanan minimum tersebut terkhususnya Stasiun Asrama Haji yang merupakan salah satu pusat stasiun LRT Sumatera Selatan dikarenakan stasiun tersebut merupakan tempat pemberhentian terakhir sebelum memasuki wilayah Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan terhubung dengan asrama haji sehingga sangat ramai naik turunnya penumpang yang karakteristik usianya lebih beragam dibandingkan dengan stasiun lain.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api dijelaskan bahwa terdapat beberapa ketentuan terkait teknis bangunan stasiun kereta api yang merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api, dimana di bangunan stasiun tersebut terdapat concourse dan peron. Concourse dan peron harus memenuhi persyaratan arus per unit per lebar jalur sebagai ukuran standar untuk setiap tingkat pelayanan (Level Of Service atau LOS) yang telah ditetapkan dalam peraturan tersebut.

Level Of Service (LOS) adalah tingkat kenyamanan dan kelancaran di area menunggu baik di peron ataupun di ruang tunggu. Maka bisa dipahami bahwa LOS berkaitan dengan fungsi sirkulasi ini, desain atau rancangan stasiun dalam kondisi normal maupun abnormal atau kondisi darurat yang manakala penumpang yang ada di stasiun diharuskan untuk segera evakuasi.

Dengan adanya jumlah penumpang yang meningkat setiap tahunnya, maka dari segi pelayanan penumpang dan fasilitas pelayanan

penumpang stasiun Asrama Haji perlu di tingkatkan guna memberikan pelayanan baik, aman, serta nyaman dan juga menjamin aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang LRT Sumatera Selatan. Untuk itu perlu adanya penelitian untuk mengetahui pelayanan penumpang di Stasiun Asrama Haji untuk beberapa tahun kedepan. Untuk itu penulis mengambil judul **“PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI STASIUN ASRAMA HAJI SUMATERA SELATAN”**.

I.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada di Stasiun Asrama Haji, identifikasi masalah yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting Stasiun terhadap Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan Peraturan Menteri 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
2. Bagaimana peramalan jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji untuk 10 tahun mendatang.
3. Bagaimana Level Of Service di Stasiun Asrama Haji 10 tahun mendatang berdasarkan peramalan jumlah penumpang untuk peningkatan pelayanan penumpang.
4. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang berada di Stasiun Asrama Haji.

I.3 RUMUSAN MASALAH

Stasiun merupakan salah satu penunjang pada prasarana dalam kereta api dan terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penumpang di stasiun kereta api antara lain tempat naik turunnya penumpang, perpindahan moda transportasi, serta stasiun juga berguna untuk tempat bongkar muat barang dan tempat pelayanan angkutan penumpang dan angkutan barang. Kondisi Stasiun Asrama Haji sangat ramai penumpang karena stasiun tersebut merupakan tempat pemberhentian terakhir sebelum memasuki wilayah Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan terhubung dengan Asrama Haji sehingga fasilitas serta pelayanan penumpangnya harus ditingkatkan untuk beberapa tahun kedepan guna memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan efektif.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kesesuaian antara kondisi eksisting Stasiun dengan Standar Pelayanan Minimum sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api?
2. Bagaimana pertumbuhan jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji untuk 10 tahun mendatang?
3. Bagaimana tingkat pelayanan penumpang di Stasiun Asrama Haji 10 tahun mendatang berdasarkan pemenuhan Level Of Service?
4. Seperti apa tingkat kepuasan penumpang terhadap jasa pelayanan penumpang di Stasiun Asrama Haji?

I.4 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari penelitian Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah untuk menganalisa tentang pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Asrama

Haji dan untuk mengetahui kebutuhan fasilitas untuk beberapa tahun kedepan.

Adapun tujuan dari penelitian Kertas Kerja Wajib ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesesuaian kondisi eksisting dengan Standar Pelayanan Minimum yang berada di Stasiun Asrama Haji berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
2. Untuk mengetahui jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji untuk 10 tahun mendatang.
3. Untuk mengetahui tingkat pelayanan penumpang di Stasiun Asrama Haji untuk beberapa tahun kedepan berdasarkan pemenuhan Level Of Service.
4. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang berada di Stasiun Asrama Haji.

I.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat lebih memahami tentang kondisi di Stasiun Asrama Haji, selain itu penulis bisa lebih memahami dan mendalami tentang kualitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Asrama Haji dengan lebih baik untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berada di Stasiun.
2. Sebagai bahan pertimbangan terhadap PT LRT Sumatera Selatan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun untuk beberapa tahun mendatang guna meningkatkan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api LRT Sumatera Selatan.

I.6 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan terbatasnya waktu serta kemampuan penulis dalam pengkajian penulisan penelitian ini, maka analisis yang dilakukan di fokuskan pada peningkatan pelayanan penumpang di salah satu stasiun LRT Sumatera Selatan yaitu Stasiun Asrama Haji.

Adapun pembatasan lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di wilayah studi khususnya di Stasiun Asrama Haji LRT Sumatera Selatan
2. Tidak membahas anggaran biaya yang di perlukan untuk meningkatkan pelayanan penumpang di stasiun.

I.7 KEASLIAN PENULISAN

Penelitian mengenai Peningkatan Pelayanan Penumpang di Stasiun Asrama Haji Sumatera Selatan merupakan penelitian yang belum pernah dijadikan judul Kertas Kerja Wajib, tetapi terdapat beberapa indikator yang relevan untuk penelitian yang sudah pernah dilakukan di wilayah studi lain diantaranya sebagai berikut:

	NAMA PENULIS		
	Onky (2017)	Novin (2018)	Faradilla Ananda (2022)
JUDUL	Analisis Pengembangan Stasiun Padalarang Guna Meningkatkan Pelayanan Jasa Angkutan Kereta	Analisis Karakteristik Pergerakan Penumpang di Peron Stasiun Medan.	Peningkatan Pelayanan Penumpang di Stasiun Asrama Haji Sumatera Selatan.

	Api.		
ISI PENELITIAN	Penelitian ini menganalisis mengenai standar pelayanan minimum di stasiun.	Penelitian ini menganalisis mengenai kebutuhan peron di stasiun Medan pada saat jam sibuk.	Penelitian ini menganalisis mengenai peramalan jumlah penumpang dan perhitungan Peron dan ruang tunggu untuk aspek keselamatan dan aman penumpang di Stasiun.
PERBEDAAN ANALISIS	Analisis dengan standar pelayanan minimum (SPM) dengan melihat peningkatan penumpang.	Analisis mengenai kebutuhan dan pergerakan penumpang di peron.	Analisis peramalan penumpang untuk perhitungan ruang tunggu dan peron untuk beberapa tahun mendatang serta peningkatan Level Of Service.

I.8 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan dari penulisan Kertas Kerja Wajib, batasan masalah, keaslian penelitian, serta sistematika penulisan Kertas Kerja Wajib.

BAB II : GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang kondisi fisik wilayah, kondisi demografi wilayah, kondisi transportasi pada pola umum jaringan lalu lintas yang ada di wilayah studi, termasuk didalamnya tinjauan singkat terhadap kawasan yang menjadi objek penelitian.

BAB III : KAJIAN PUSTAKA

Merupakan serangkat definisi, konsep, serta proposisi yang telah disusun dengan rapi serta sistematis, tentang variable – variable dalam sebuah penelitian.

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

Berisi alur pikir, desain penelitian, hipotesis, rencana tahapan dan metod penelitian yang digunakan untuk mendukung penulisan Kertas Kerja Wajib ini sehingga menjadi dasar pembahasan, penganalisaan sampai pada penelitian masalah.

BAB V : ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Bagian ini berisikan tentang hasil pengumpulan data, proses pengolahan data dan analisis data. Analisis data dapat berupa interpretasi evaluasi hasil pengolahan data dan upaya pemecahan masalah.

BAB VI : PENUTUP

Bagian penutup ini menguraikan tentang kesimpulan dari permasalahan, hasil analisis dan pembahasan dengan lebih singkat serta saran yang diusulkan sehubungan dengan permasalahan dan hasil penelitian untuk lebih menyempurnakan tujuan yang hendak dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

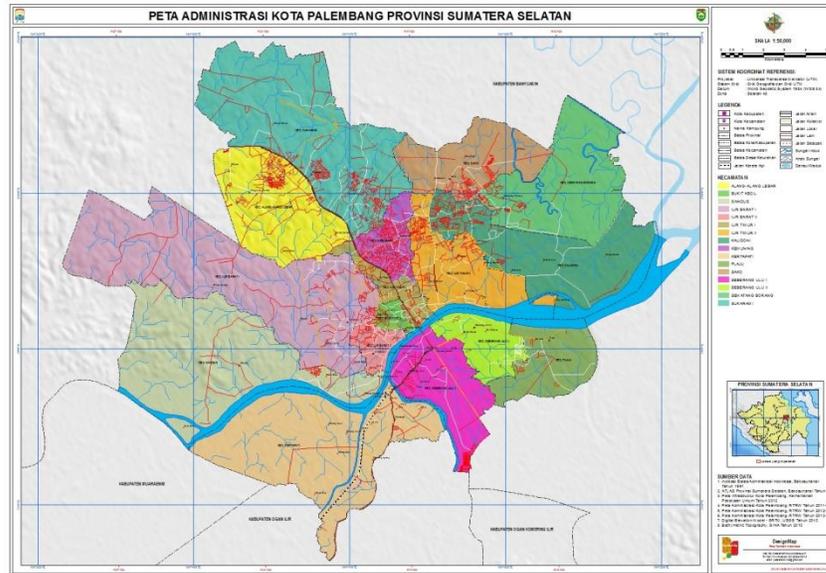
GAMBARAN UMUM

II.1 Gambaran Umum Daerah

II.1.1 Kondisi Wilayah Administratif Daerah Palembang

Kota Palembang merupakan Ibukota Provinsi Sumatera Selatan, letak Kota Palembang cukup strategis karena dilalui oleh lintas Sumatera yang menghubungkan antar daerah di Pulau Sumatera.

Kota Palembang mendapatkan julukan sebagai kota Venesia dari Timur. Kota Palembang yang khas karena dibelah dan dikelilingi oleh Sungai Musi dan anak – anak sungainya, Julukan ini disematkan oleh Dunia Barat. Hal ini tidak lain dan tidak bukan karena sungai musu yang mengalir mengelilingi kota, pemandangan atau keadaan ini seperti Kota Venesia – Italia.



Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Palembang

Gambar II. 1 Peta Administrasi Kota Palembang

II.1.2 Kondisi Geografis Kota Palembang

Secara Geografisnya Kota Palembang terletak antara $2^{\circ} 52'$ Lintang Selatan sampai $3^{\circ} 5'$ Lintang Selatan dan $104^{\circ} 37'$ Bujur Timur sampai $104^{\circ} 52'$ Bujur Timur. Kota Palembang memiliki lapang wilayah yaitu $400,61 \text{ Km}^2$ dengan ketinggian dari permukaan laut sebesar 8 meter. Menurut Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1998 Kota Palembang memiliki 16 kecamatan dan terbagi menjadi 107 kelurahan.

Secara administrasi Kota Palembang berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Banyuasin
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Banyuasin
- c. Sebelah Barat : Kabupaten Banyuasin
- d. Sebelah Selatan : Kabupaten Ogan Ilir dan Muara Enim

II.1.3 Kondisi Demografi Kota Palembang

Pada Tahun 2020, jumlah penduduk kota Palembang sebanyak 1,67 juta jiwa. Dari jumlah penduduk tersebut sebanyak 837,03 ribu jiwa (50,16%) penduduk berjenis kelamin laki – laki dan 831,82 ribu jiwa (49,84%) berjenis kelamin perempuan. Stasiun Asrama Haji terletak di kecamatan Sukarami tercatat dengan penduduk terbanyak yakni mencapai 183,68 ribu jiwa. Sedangkan kecamatan Bukit kecil penduduknya sangat sedikit yakni hanya 38,59 ribu jiwa.

Tabel II. 1 Jumlah Penduduk Kota Palembang

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK
Iilir Barat Dua	67,654
Gandus	75,450
Seberang Ulu Satu	91,697
Kertapati	92,407
Jakabaring	90,942
Seberang Ulu Dua	100,555
Plaju	94,207
Iilir Barat Satu	141,949
Bukit Kecil	38,439
Iilir Timur Satu	65,918
Kemuning	80,380
Iilir Timur Dua	85,222
Kalidoni	124,336
Iilir Timur Tiga	72,879
Sako	112,633
Sematang Borang	56,914
Sukarami	187,775

Alang – Alang Lebar	106,716
Kota Palembang	1,686,073

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2021

II.1.4 Kondisi Transportasi Perkeretaapian Kota Palembang

Dalam Rencana Strategis Ditjen Perkeretaapian Tahun 2019/2023 diwujudkan rencana pengembangan transportasi perkeretaapian di kota Palembang yaitu Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan. Sasaran penyelenggaraan perkeretaapian di kota Palembang dalam 5 tahun kedepan tidak terlepas dari konteks regulasi, tantangan dan permasalahan nasional maupun global yang akan dihadapi. Sasara Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan sebagai berikut:

1. Menyediakan angkutan perkeretaapian yang terintegrasi dengan terminal dan angkutan umum lainnya.
2. Meningkatnya profesionalisme dan kompetensi SDM baik dari segi kualitas dan kuantitas.
3. Meningkatnya kinerja keuangan yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Indeks kepuasan pelanggan terpenuhi.
5. Share moda kereta api meningkat yaitu presentase penggunaan moda transportasi.

II.2 Gambaran Umum Wilayah Kerja Operasional

Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan atau biasa disingkat BPKAR Sumsel. Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan terbentuk sejak tanggal 9 Januari 2019 berdasarkan keputusan menteri perhubungan nomor 11 tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata kerja bpkar terdiri dari struktur organisasi dan memiliki tugas untuk

mengelola seluruh aset sarana dan prasarana milik negara serta menjamin operasional dan keberlangsungan operasi Irt sumsel.

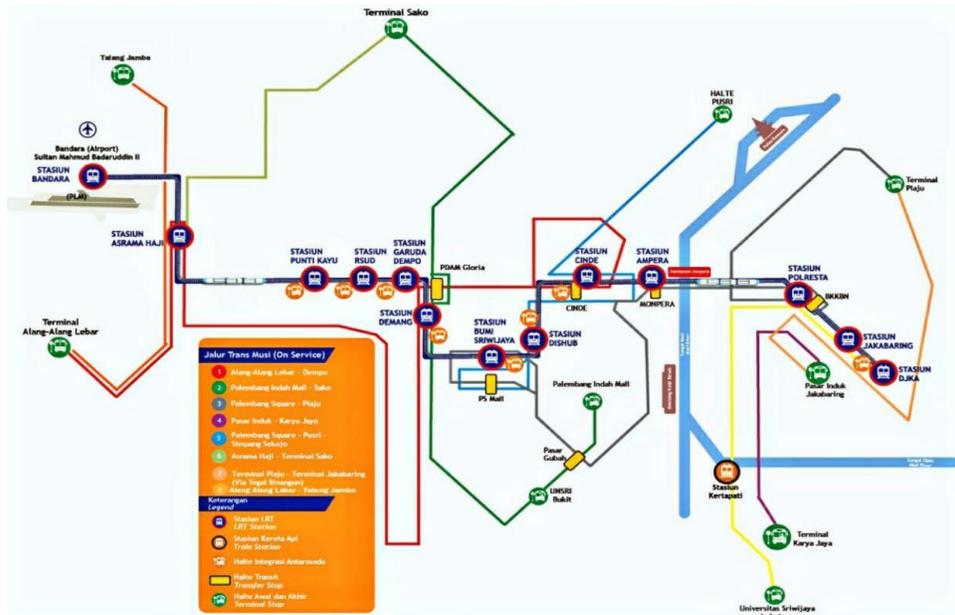


Sumber: Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan

Gambar II. 2 Gedung Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan

II.2.1 Kondisi Wilayah Kajian

Bahwa Prasarana perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus meliputi Stasiun kereta api yang berfungsi sebagai tempat kereta api untuk berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang dan keperluan operasi kereta api, Fasilitas operasi yang merupakan peralatan untuk mengoperasikan perjalanan kereta api dan Jalur kereta api yang diperuntukan bagi pengoperasian kereta api. Berikut merupakan peta lintas yang dilewati oleh LRT Sumatera Selatan yaitu:



Sumber: BPKAR Sumatera Selatan

Gambar: II.3 Peta Lintas LRT Sumatera Selatan

1. Stasiun LRT Sumatera Selatan

Stasiun merupakan tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turunnya penumpang dan atau bongkar muat barang dan atau untuk keperluan operasional kereta api. Stasiun yang berada dibawah pengawasan Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan hanya melayani penumpang dengan PT KAI sebagai operator. Stasiun LRT Sumatera Selatan terdapat 13 Stasiun, adapun 12 stasiun yang sama (typical) dari aspek bangunan dan 1 stasiun berbeda yaitu stasiun Bandara karena design mengikuti bentuk dari bandara tersebut. Berikut ini merupakan data nama stasiun LRT Sumatera Selatan:

Tabel II. 2 Daftar Stasiun LRT Sumatera Selatan

NO	Nama Stasiun	Singkatan Stasiun	Letak KM
----	--------------	-------------------	----------

1	BANDARA	BDR	0 + 105
2	ASRAMA HAJI	ASH	5 + 548
3	PUNTI KAYU	PUK	8 + 393
4	RSUD	RSU	9 + 654
5	GARUDA DEMPO	GPO	10 + 673
6	DEMANG	DMG	11 + 654
7	BUMI SRIWIJAYA	BUS	13 + 883
8	DISHUB	DIS	14 + 483
9	CINDE	CIN	15 + 539
10	AMPERA	AMP	16 + 687
11	POLRESTA	POL	18 + 809
12	JAKABARING	JKB	21 + 249
13	DJKA	DJKA	22 + 365

Sumber: BPKAR Sumatera Selatan, 2022

Stasiun Asrama Haji merupakan stasiun LRT Sumatera Selatan yang terletak di Jl. Letjen Harun Sohar, Kebun Bunga, Kecamatan Sukrami, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Operator yang berada di Stasiun Asrama Haji yaitu Divre III Palembang. Stasiun Asrama Haji memiliki jumlah 2 peron dan 2 jalur dengan 1 jalur merupakan sepur lurus arah stasiun Bandara dan jalur 2 merupakan sepur lurus arah stasiun DJKA.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 3 Stasiun Asrama Haji

Stasiun Asrama Haji merupakan tempat pemberhentian terakhir sebelum memasuki wilayah Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan terhubung dengan asrama haji sehingga sangat ramai naik turunnya penumpang yang karakteristik penumpangnya lebih beragam dibandingkan dengan stasiun lain. Berikut ini merupakan klasifikasi Stasiun Asrama Haji:

Tabel II. 3 Klasifikasi Stasiun Asrama Haji

NO	KLASIFIKASI	KETERANGAN
----	-------------	------------

1	Nama Stasiun	Asrama Haji
2	Singkatan Nama Stasiun	ASH
3	Letak di km	5 + 548
4	Ketinggian dari Permukaan	8 – 10 Meter
5	Operator	Divre III Palembang
6	Jenis Persinyalan	Elektrik
7	Jumlah Jalur	2
8	Terletak di Jalan	Jl. Letjen Harun Sohar
9	Menghadap ke arah	
10	Akseibilitas	Baik (dapat dijangkau kendaraan pribadi dan angkutan umum lainnya)
11	Pelayanan	24 jam

Sumber: BPKAR Sumatera Selatan, 2022

LRT Sumatera Selatan memiliki jumlah 88 dalam satu hari perjalanan dan melewati semua stasiun, mulai dari kereta api siap beroperasi yaitu pukul 06.00 – 20.25 WIB. Berikut jadwal perjalanan LRT Sumatera Selatan di Stasiun Asrama Haji:

Tabel II. 4 Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan di Stasiun Asrama Haji

NO	TIBA	BERANGKAT
1	6:38	6:39
2	6:55	6:56
3	7:13	7:14
4	7:31	7:32

5	7:49	7:50
6	8:06	8:07
7	8:24	8:25
8	8:42	8:43
9	9:00	9:01
10	9:17	9:18
11	9:35	9:36
12	9:53	9:54
13	10:11	10:12
14	10:28	10:29
15	10:46	10:47
16	11:04	11:05
17	11:22	11:23
18	11:39	11:40
19	11:57	11:58
20	12:15	12:16
21	12:33	12:34
22	12:50	12:51
23	13:08	13:09
24	13:26	13:27
25	13:44	13:45
26	14:01	14:02
27	14:19	14:20
28	14:37	14:38
29	14:55	14:56
30	15:12	15:13
31	15:30	15:31
32	15:48	15:49
33	16:06	16:07

34	16:23	16:24
35	16:41	16:42
36	16:59	17:00
37	17:17	17:18
38	17:34	17:35
39	17:52	17:53
40	18:10	18:11
41	18:28	18:29
42	18:45	18:46
43	19:03	19:04
44	19:21	19:22

Sumber: BPKAR Sumatera Selatan, 2022

Dengan banyaknya perjalanan kereta api yang dilayani Stasiun Asrama Haji dan stasiun ini juga merupakan tempat pemberhentian terakhir sebelum memasuki wilayah Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II sehingga menjadikan Stasiun Asrama Haji ramai sebagai untuk naik turunnya penumpang. Berikut ini merupakan volume penumpang di Stasiun Asrama Haji:

Tabel II. 5 Volume Penumpang di Stasiun Asrama Haji

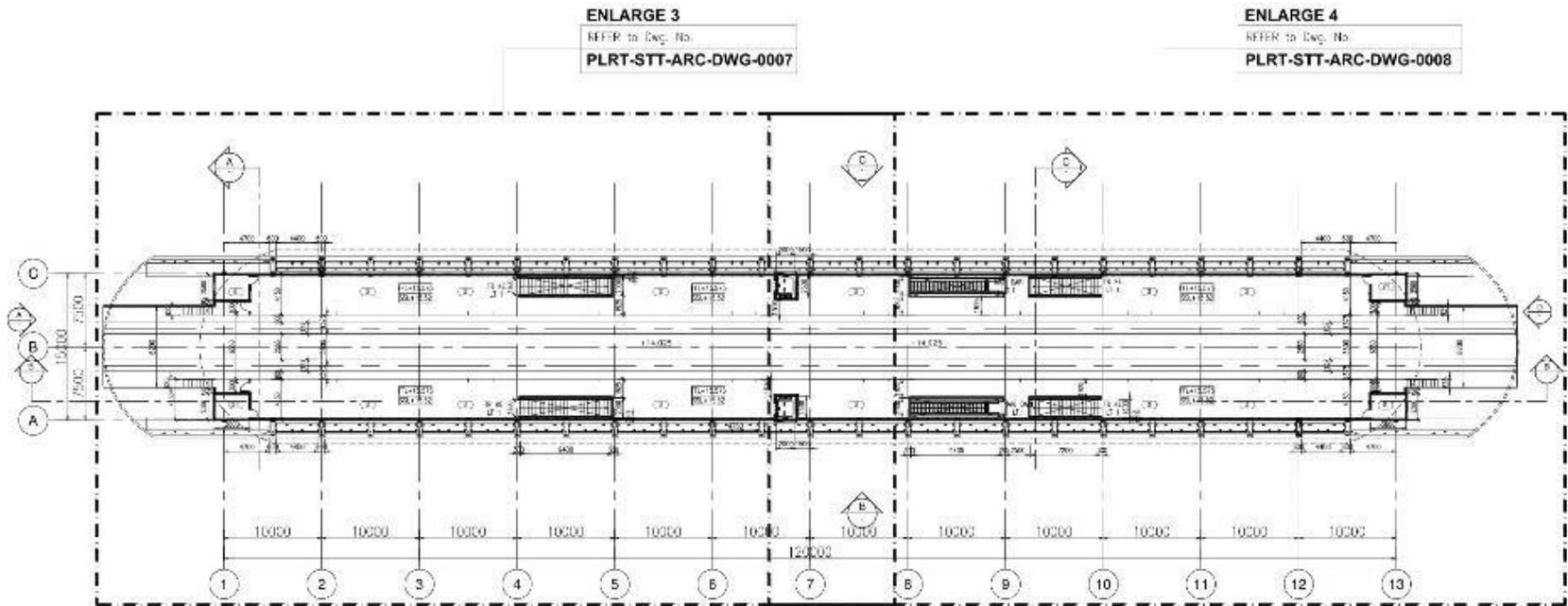
TAHUN	VOLUME PENUMPANG/TAHUN	VOLUME PENUMPANG/HARI
2018	176.860	485
2019	210.345	577
2020	139.400	382
2021	265.715	728

Sumber: BPKAR Sumatera Selatan, 2022

Dari tabel volume penumpang diatas dapat dilihat bahwasanya jumlah penumpang LRT Sumatera Selatan di Stasiun Asrama Haji

mengalami kenaikan dari mulai beroperasi pada tahun 2018 dan mengalami penurunan drastis pada tahun 2020 dikarenakan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) lalu mengalami kenaikan perlahan pada bulan Agustus 2020.

Dengan banyaknya perjalanan LRT Sumatera Selatan dan jumlah penumpang yang banyak, tentu berpengaruh terhadap fungsi sirkulasi yang ada di Stasiun Asrama Haji. Fungsi sirkulasi ini diperhitungkan untuk keselamatan dan keamanan penumpang di Stasiun Asrama Haji. Berikut ini adalah layout Stasiun Asrama Haji:



ENLARGE 3
REFER to Dwg. No.
PLRT-STT-ARC-DWG-0007

ENLARGE 4
REFER to Dwg. No.
PLRT-STT-ARC-DWG-0008

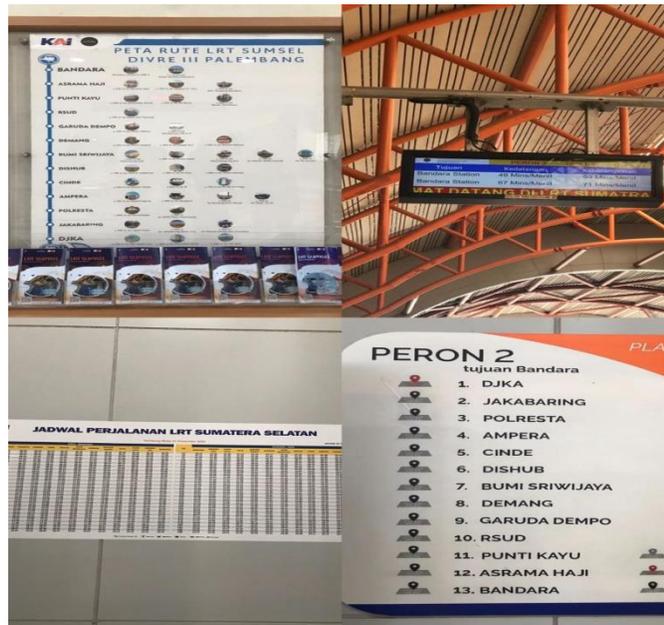
**DENAH PLATFORM
(ST TYPICAL)**
SKALA 1 : 500

Sumber: BPKAR SumateraSelatan, 2022
Gambar II. 4 Layout Stasiun Asrama Haji

Stasiun juga sebagai salah satu simpul transportasi yang memiliki peranan yang sangat penting di dalam penyelenggaraan perkeretaapian, sehingga fasilitas dan pelayanan yang diberikan pihak Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan kepada pengguna jasa LRT Sumatera Selatan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal agar penumpang LRT Sumatera Selatan merasa nyaman dan lebih puas dengan menggunakan moda tersebut sehingga meningkatkan jumlah penumpang setiap tahunnya. Sebagai Stasiun tempat pemberhentian terakhir sebelum memasuki wilayah Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, Stasiun Asrama Haji dilengkapi dengan beberapa fasilitas pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan Informasi

Informasi yang ada di Stasiun Asrama Haji ditujukan untuk para calon penumpang maupun pelanggan LRT Sumatera Selatan untuk mempermudah dalam mencari dan mengetahui informasi yang ada di Stasiun.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 5 Fasilitas pelayanan Informasi

2. Loket

Fasilitas loket yang ada di Stasiun Asrama Haji terdapat hanya 1 loket, untuk melayani penumpang yang bertujuan menuju ke Stasiun Bandara dan Stasiun DJKA. Di Stasiun Asrama Haji juga tidak ada tiket vending machine, sehingga penumpang harus mengantri untuk membeli tiket di loket karena hanya terdapat 1 loket saja.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 6 Layanan Penjualan Tiket di Stasiun Asrama Haji

3. Ruang Tunggu

Fasilitas ruang tunggu merupakan fasilitas yang telah disediakan oleh pihak Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan untuk memenuhi kebutuhan penumpang dalam hal mengenai fasilitas pelayanan penumpang yang sedang menunggu kedatangan kereta api atau sebelum melakukan boarding. Di stasiun Asrama Haji untuk satu orang minimum 0,6 m² dengan area bersih, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun. Stasiun ini memiliki 2 ruang tunggu, yang pertama di area loket dengan ukuran panjang 10 m dengan lebar 20 m dan yang kedua di area menunggu untuk kedatangan LRT Sumatera Selatan dengan ukuran panjang 15 m dengan lebar 50 m. Juga terdapat kursi di ruang tunggu tersebut.

4. Fasilitas Tempat Ibadah

Fasilitas tempat ibadah untuk penumpang di Stasiun Asrama Haji saat ini sudah tersedia dan memiliki fasilitas kursi untuk penyandang difabel tetapi kran air nya untuk berwudhu mengalami gangguan dan tidak selalu menyala.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 7 Fasilitas Ibadah di Stasiun Asrama Haji

5. Toilet

Tersedia toilet bersih, dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik. Stasiun Asrama Haji memiliki 3 toilet yaitu toilet pria, wanita, dan penumpang difabel, dimana masing – masing toilet terdapat wastafel, urinoir untuk pria, dan minimum 1 wc.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 8 Toilet di Stasiun Asrama Haji

6. Fasilitas Keselamatan

Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamat darurat dalam bahaya. Fasilitas keselamatan di stasiun dapat berupa ruang yang berfungsi untuk penanganan darurat terhadap penumpang dan memberikan pertolongan pertama kepada penumpang. Fasilitas keselamatan lainnya seperti peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya berupa Alat Pemadam Api (APAR) dengan berat 3kg dan 10kg. Namun, untuk fasilitas keselamatan pada peron masih belum optimal dikarenakan tidak ada pembatas antara peron dan jalur rel kereta api yang bertegangan sangat tinggi sehingga dapat membahayakan nyawa penumpang saat terjadi kecelakaan penumpang di peron.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 9 APAR di Stasiun Asrama Haji

7. Ruang Pos Kesehatan

Tersedianya pos kesehatan di Stasiun Asrama Haji untuk penanganan keadaan darurat, terdapat perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan), kursi roda, tabung oksigen, dan tandu. Tetapi, untuk perlengkapan P3K tidak lengkap dan banyak obat yang kosong.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 10 Fasilitas di Pos Kesehatan Stasiun Asrama Haji

8. Fasilitas keamanan

Keamanan di Stasiun dapat membuat penumpang LRT Sumatera Selatan akan lebih nyaman dan tenang saat berada di stasiun. Fasilitas keamanan di Stasiun Asrama Haji yaitu tersedianya CCTV (*Closed Circuit Television*) sebagai peralatan pencegahan tindak kejahatan yang berada di stasiun.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 11 CCTV di Stasiun Asrama Haji

Terdapat petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun, petugas keamanan berjaga saat mulai memasuki area masuk stasiun dan siaga 24 jam.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 12 Petugas Keamanan di Stasiun Asrama Haji

9. Fasilitas sirkulasi udara

Fasilitas sirkulasi udara dapat menggunakan AC (Air Conditioner), kipas angin dan/atau ventilasi.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 13 AC (*Air Conditioner*) di Stasiun Asrama Haji

10. Fasilitas kebersihan

Terdapat beberapa tempat sampah di beberapa sudut stasiun Asrama Haji. Tempat sampah tersebut dibedakan sesuai dengan jenisnya yaitu sampah organik, dan non organik.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 14 Tempat Sampah di Stasiun Asrama Haji

11. Fasilitas naik turun penumpang

Fasilitas naik turun penumpang di stasiun Asrama Haji menurut Peraturan Menteri No. 63 Tahun 2019, tinggi peron pada stasiun harus sama dengan tinggi lantai kereta.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 15 Peron Naik Turun Penumpang di Stasiun

12. Fasilitas Penyandang Cacat

Fasilitas lainnya untuk memudahkan penyandang disabilitas seperti jalur akses yang digunakan hanya khusus penyandang disabilitas. Namun, pada kondisi eksisting stasiun tidak ada loket bagi berkebutuhan khusus atau penyandang disabilitas dan kursi bagi berkebutuhan khusus yang berada di peron tidak mencapai 12 kursi.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2022

Gambar II. 16 Fasilitas penyandang disabilitas di Stasiun Asrama Haji

Berdasarkan fasilitas yang disebutkan diatas, Stasiun Asrama Haji memiliki fasilitas yang cukup memadai untuk naik turunnya penumpang, tidak ada fasilitas keselamatan penumpang saat berada di peron seperti *safety line*. *Safety line* digunakan untuk pembatas antara peron dan jalur listrik kereta api yang bertegangan sangat tinggi. Mengingat Stasiun Asrama Haji adalah tempat pemberhentian terakhir sebelum memasuki wilayah Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II dan terhubung dengan Asrama Haji menyebabkan sangat ramai naik turunnya penumpang sehingga dapat membahayakan nyawa penumpang jika terjatuh atau terpeleset masuk ke dalam jalur.

Untuk kondisi eksisting peron di Stasiun Asrama Haji memiliki 2 peron dengan peron 1 menuju ke arah Bandara dan peron 2 menuju arah DJKA. Berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 29 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis bangunan stasiun, Peron di Stasiun Asrama Haji memiliki panjang 120 meter dengan lebar

peron tinggi di tepi jalur (*side platform*) 0,64 meter. Tetapi dengan adanya kenaikan jumlah penumpang untuk 10 tahun mendatang dapat mempengaruhi pergerakan penumpang yang ada di concourse maupun peron di Stasiun Asrama Haji karena Stasiun Asrama Haji adalah stasiun yang sangat ramai penumpang dengan karakteristik usia penumpang yang menggunakan jasa LRT Sumatera Selatan sangat beragam, mulai dari anak sekolah sampai lanjut usia yang berada di Asrama Haji tepat disamping Stasiun Asrama Haji.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

III. 1 Perkeretaapian

III.1.1 Legalitas Perkeretaapian

1. Menurut Undang – Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.

2. Menurut Undang – Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, pada Pasal 3 dijelaskan tentang Perkeretaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional.

III. 2.1 Prasarana Perkeretaapian

III.2.1 Legalitas Prasarana Perkeretaapian

1. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Prasarana Perkeretaapian, pada Pasal 40 tentang meliputi:
 - a. Jalur Kereta Api
 - b. Stasiun Kereta Api
 - c. Fasilitas Pengoperasian Kereta Api

III. 3 Stasiun

III. 3. 1 Legalitas Stasiun

1. Menurut Undang – Undang No. 23 Tahun 2007 tentang perkeretaapian, pada Pasal 35 ayat 3 dijelaskan bahwasanya stasiun kereta api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani:
 - a. Naik turun penumpang
 - b. Bongkar muat barang, dan/atau
 - c. Keperluan operasi kereta api
2. Menurut Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, pada pasal 85 dijelaskan bahwa Stasiun kereta api meliputi:
 - a. Jenis stasiun kereta api
 - b. Kelas stasiun kereta api
 - c. Kegiatan stasiun kereta api
3. Menurut Undang – Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, pada Pasal 56 ayat 1 dijelaskan bahwa stasiun kereta api dikelompokkan dalam:

- a. Kelas besar
 - b. Kelas sedang
 - c. Kelas kecil
4. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Kereta Api, pada pasal 6 dijelaskan bahwa peron pada bangunan stasiun terdiri atas:
- a. Peron tinggi
 - b. Peron sedang
 - c. Peron rendah

III. 3. 2 Teoritis Stasiun

5. Menurut Paul H. Wright dan Norman J. Ashford dalam Astuti (2013), Stasiun kereta api meliputi jalan stasiun, peron, hubungan Gedung (untuk penumpang, tangga, dan lain – lainnya) dan bangunan terminal.

III.4 Pelayanan

III. 4. 1 Teoritis Pelayanan

1. Tingkat Pelayanan

Tingkat pelayanan adalah suatu ruas jalan perbandingan antara volume lalu lintas dan kapasitas jalan. Tingkat pelayanan terdiri dari beberapa golongan yaitu tingkat pelayanan A, B, C, D, E, dan F. keseluruhannya mencerminkan kondisi arus pelayanan tertentu atau kebutuhan tertentu. Berikut beberapa golongan tingkat pelayanan atau Level Of Service:

Tabel III. 1 Level Of Service (LOS)

Level Of Service	Space	Arus dan Kecepatan yang Diharapkan		
		Kecepatan	Arus	Vol/Cap
	M2/ pen	m/min	Pen/m/min	
A	$\geq 3,3$	79	0 – 23	0 – 0,3
B	2,3 – 3,3	76	23 – 33	0,3 – 0,4
C	1,4 – 2,3	73	33 – 49	0,4 – 0,6
D	0,9 – 1,4	69	49 – 66	0,6 – 0,8
E	0,5 – 0,9	46	66 – 82	0,8 – 1,0
F	$< 0,5$	< 46	Bervariasi	Bervariasi

Sumber: Transit Capacity And Quality Of Service Manual-2nd edition

Tabel III. 2 Tingkat Pelayanan Penumpang Berdasarkan LOS

Golongan Tingkat Pelayanan	Perbedaannya
LOS A	Berjalan dengan kecepatan yang dipilih secara bebas; konflik dengan pejalan kaki lainnya tidak mungkin.
LOS B	Berjalan dengan kecepatan yang dipilih secara bebas; pejalan kaki menanggapi orang lain.
LOS C	Berjalan kecepatan yang dipilih secara bebas; konflik kecil untuk mundur atau gerakan lintas.
LOS D	Kebebasan untuk memilih kecepatan berjalan

	dan lulus lain dibatasi; probabilitas tinggi dari konflik untuk gerakan terbalik atau lintas.
LOS E	Berjalan kecepatan dan melewati kemampuan terbatas untuk semua pejalan kaki.
LOS F	Berjalan kecepatan dan melewati kemampuan terbatas untuk semua pejalan kaki; volume mendekati batas kapasitas berjalan.

Sumber: Transit Capacity And Quality Of Service Manual-2nd Edition

III. 5 Peramalan Jumlah Penumpang

III. 5. 1 Teoritis & Teknis Peramalan Jumlah Penumpang

Untuk menghitung tingkat pertumbuhan jumlah penumpang pada Stasiun Asrama Haji dalam 10 tahun kedepan yaitu dengan menggunakan metode Aritmatik. Berikut rumus metode Aritmatik adalah:

$$Ka = \frac{Pn - Po}{Tn - To}$$

Sumber: *McGhee (1991)*

$$Pn = Po + Ka (Tn - To)$$

Sumber: *McGhee (1991)*

Keterangan:

Pn = Jumlah penumpang pada tahun ke-n

Po = Jumlah penumpang pada tahun dasar

Ka = Konstanta aritmatik

Tn = Tahun ke-n

To = Tahun Dasar

III. 6 Ruang Tunggu dan Peron

III. 6. 1 Teoritis & Teknis Ruang Tunggu dan Peron

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api, perhitungan Gedung kegiatan pokok seperti kebutuhan ruang tunggu dan peron dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

1. Menghitung Kebutuhan Ruang Tunggu (*Councourse*)

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

(Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011)

Keterangan:

L = luas bangunan (m^2)

V = jumlah rata – rata penumpang per jam sibuk dalam satu tahun (orang)

LF = Load Factor (80%)

2. Menghitung Kebutuhan Peron

Lebar peron dihitung berdasarkan jumlah penumpang dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$B = \frac{0,64 \frac{\text{m}^2}{\text{orang}} \times V \times LF}{l}$$

(Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011)

Keterangan:

b = lebar peron (m)

V = jumlah rata – rata penumpang per jam sibuk dalam satu tahun (orang)

LF = Load Factor (80%)

III. 7 Importance Performance Analysis (IPA)

III. 7.1 Teoritis & Teknis Importance Performance Analysis (IPA)

Skala likert 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting dengan bobot nilai 5, penting dengan bobot nilai 4, cukup penting dengan bobot nilai 3, kurang penting dengan bobot nilai 2, dan tidak penting dengan bobot nilai 1.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel x dan variabel y yang menunjukkan:

1. Variabel x : Tingkat kinerja pelayanan
2. Variabel y : tingkat kepentingan

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Sumber : Metode Penelitian Kuantitatif

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat pelayanan

Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan pengguna terhadap unsur pelayanan

Untuk mengetahui nilai rata – rata tingkat kinerja dan pelayanan dapat dihitung dengan rumus:

$$x = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kerja}}{\text{jumlah responden}}$$

$$y = \frac{\text{jumlah skor penilaian kepentingan}}{\text{jumlah responden}}$$

Sumber: Metode penelitian Kuantitatif

Setelah dilakukan perhitungan dikategorikan dalam beberapa kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I

wilayah yang memuat faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah.

b. Kuadran II

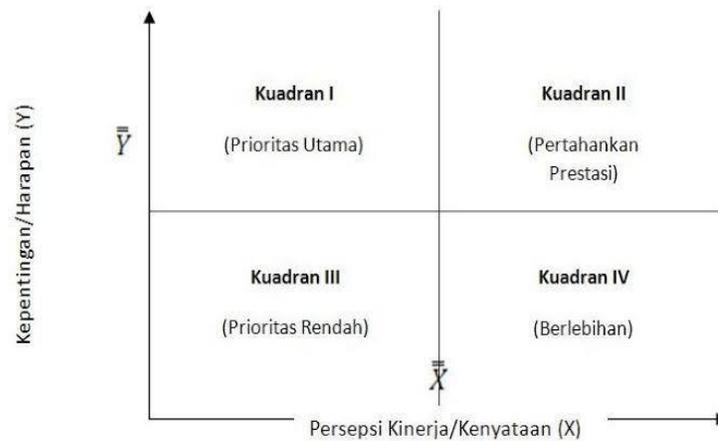
wilayah yang memuat faktor dianggap penting oleh pengguna jasa dan faktor yang dirasakan relatif tinggi

c. Kuadran III

Wilayah yang memuat faktor yang dianggap masih kurang penting oleh pengguna jasa dan kenyataan kinerjanya tidak maksimal. Karena yang dirasakan pengguna jasa sangat kecil atau hamper tidak terasa.

d. Kuadran IV

Wilayah yang memuat faktor dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan dirasa terlalu berlebihan.



Gambar 1

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, 2001

Gambar III. 1 Diagram Kartesius "Importance-Performance Analysis"

III. 7.2 Teoritis dan Teknis Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:125) Uji Validitas adalah menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji ini bertujuan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak. Berikut rumus uji validitas adalah:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Sumber: Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan (17-23) Vol. 7 No. 1 Januari-Juni 2018

Keterangan:

R_{xy} : koefisien korelasi *product moment*

x_i : Skor tiap pertanyaan (jawaban responden)

y_i : Skor total (jawaban responden)

n : jumlah responden

III. 7.3 Teoritis dan Teknis Uji Reliabilitas

Menurut Singarimbun (1989) Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Berikut rumus uji reliabilitas adalah:

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

Sumber: Uji Reliabilitas Instrument penelitian dengan Cronbach

Alpha: Manual Juliandi

Keterangan:

r : Koefisien reliabilitas instrument

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Total Varian Butir

σ_t^2 : Total Varian

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

IV.1 Alur Pikir Penelitian

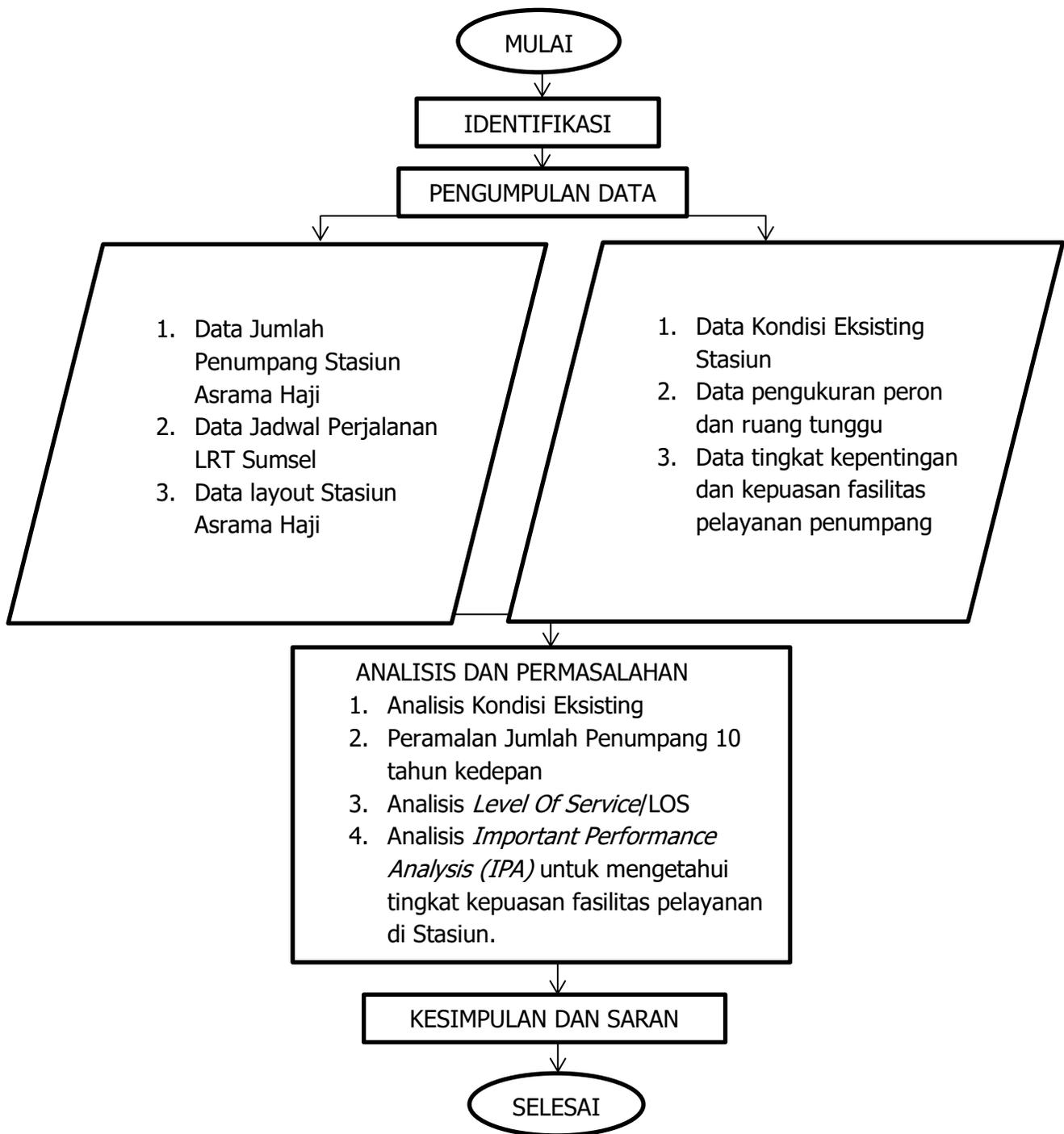
Alur penelitian merupakan mengemukakan alur pemikiran penelitian, yakni langkah – langkah yang akan digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan mengkaji permasalahan yang ada pada ruang lingkup studi. Alur penelitian dimulai dengan mengumpulkan data baik sekunder maupun data primer kemudian dilanjutkan dengan proses menganalisa terhadap data sekunder dan primer sebagai petunjuk, pedoman, dan pendukung dalam proses penelitian tersebut. adapun alur pikir penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan maksud, tujuan, dan ruang lingkup serta batasan masalah dari penelitian yang sudah dilakukan.
2. Mencari dan mengumpulkan data – data yang akan diperlukan untuk mendukung penelitian yang dilakukan, data – data tersebut berupa data sekunder yang didapat oleh Wilayah Kajian Studi maupun data primer yang telah dikumpulkan oleh penulis di lapangan.
3. Mengidentifikasi permasalahan yang ada di Stasiun Asrama Haji dan melakukan pengolahan data dengan membandingkan kondisi eksisting yang ada di Stasiun Asrama Haji.
4. Melakukan analisis terlebih dahulu sesuai dengan data yang sudah didapatkan.

5. Setelah melakukan analisa, lalu ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan pelayanan penumpang yang berada di Stasiun Asrama Haji.
6. Menentukan kesimpulan dan memberikan beberapa saran dari hasil analisa penelitian dan pemecahan masalah yang telah dilakukan.

IV. 2 Bagan Alir Penelitian

Untuk menyelesaikan proses penelitian dibutuhkan sebuah bagan alir penelitian agar lebih terarah tahapan – tahapan dan rencana yang akan dilakukan saat penelitian berlangsung. Berikut ini merupakan bagan alir penelitian:



Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian

IV. 3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penyusunan Kertas Kerja Wajib ini membutuhkan data – data baik sekunder maupun primer agar penyusunan Kertas Kerja Wajib dapat melakukan penelitian peningkatan yang terjadi di Stasiun Asrama Haji untuk beberapa tahun mendatang dan data – data tersebut dapat digunakan sebagai pendukung, pedoman, dan petunjuk bagi penulis dalam penelitian. Berikut ini data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Instansi Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan dalam peningkatan pelayanan penumpang di Stasiun Asrama Haji terhadap kepuasan penumpang. Data sekunder yang diambil dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Jumlah Penumpang di Stasiun Asrama Haji
- b. Data Jadwal Perjalanan LRT Sumatera Selatan di Stasiun Asrama Haji
- c. Data Layout Stasiun Asrama Haji

2. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari kondisi eksisting dengan melakukan pengamatan langsung oleh penulis atau survey yang dilakukan oleh penulis terhadap kondisi yang akan menjadi ruang lingkup penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data kondisi eksisting di Stasiun Asrama Haji
- b. Data pengukuran peron dan ruang tunggu di Stasiun Asrama Haji

- c. Data tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Asrama Haji

IV. 4 Teknik Analisis Data

Dalam tahapan ini penulis melakukan beberapa teknik analisis yang dibedakan sebagai berikut:

1. Analisis Fasilitas Pelayanan Minimum berdasarkan PM No. 63 Tahun 2019

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang yaitu, kondisi stasiun serta fasilitas pelayanan penumpang yang terdapat di Stasiun Asrama Haji.

2. Analisis Peramalan Penumpang Dalam 10 Tahun Kedepan

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pertumbuhan penumpang selama 10 tahun kedepan yaitu pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2032 dengan menggunakan metode Aritmatik. Data peramalan penumpang ini digunakan sebagai dasar analisis selanjutnya.

3. Analisis *Level Of Service*/LOS

Analisis ini digunakan untuk menghitung kebutuhan Ruang Tunggu dan peron di Stasiun Asrama Haji untuk 10 tahun yang akan datang sesuai dengan jumlah peramalan penumpang yang telah dihitung.

4. *Important Performance Analysis* (IPA)

Analisis ini untuk mengetahui kepuasan fasilitas pelayanan dengan metode mengukur tingkat kepentingan serta tingkatan kinerjanya.

IV. 5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat daerah studi dimana penelitian ini dilakukan. Adapun tempat penelitian adalah di wilayah kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan, tepatnya di Stasiun Asrama Haji.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian adalah suatu masa, tempo, atau lamanya dalam melakukan sebuah penelitian. Adapun penelitian ini dilakukan pada saat pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama kurang lebih 3 bulanan di wilayah kerja Balai Pengelola Kereta Api Ringan Sumatera Selatan tepatnya di Stasiun Asrama Haji.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

V.1 Analisis Kondisi Eksisting Stasiun Asrama Haji

Stasiun Asrama Haji merupakan Stasiun LRT Sumatera Selatan kelas sedang, dalam stasiun memiliki pelayanan penumpang yang baik sangat diharapkan oleh pengguna jasa dan wajib diperhatikan oleh pihak jasa demi keamanan, kelancaran, kenyamanan, kepuasan, serta keselamatan bagi pengguna jasa di Stasiun Asrama Haji. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api di stasiun maupun sarana digunakan sebagai bahan pedoman agar stasiun dapat meningkatkan dan memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri tersebut.

Berikut merupakan perbandingan kondisi eksisting yang ada di stasiun Asrama Haji dengan Standar Pelayanan Minimum berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api:

Tabel V.1 Analisis SPM sesuai dengan PM No.63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan KA

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR STASIUN SEDANG	KONDISI EKSISTING	KETERANGAN
1	KESELAMATAN					
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran,kecelakaan, atau bencana alam)	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Alat Pemadam Kebakaran • Petunjuk jalur evakuasi • Nomor telepon darurat • Tombol alarm untuk kondisi darurat 	Terpenuhi	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Pos Kesehatan • Kursi Roda • Tandu • Tabung Oksigen 	Terpenuhi	Tetapi banyak obat pada P3K tidak tersedia
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di wesel untuk	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas Cahaya 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia lampu penerangan dengan 	Terpenuhi	

Tabel V.1 Lanjutan

		mencegah potensi tindakan kriminal		intensitas cahaya minimal 200 lux		
	d. Peron	Lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Celah gap tidak membahayakan anak dibawah umur • Selisih ketinggian peron dengan lantai kereta 20cm • Lantai peron bebas dari kegiatan komersial • Marka pembatas antrian naik/turun penumpang • Marka petunjuk jalan bagi penumpang tuna netra • Tersedia safety line dari tepi peron 	terpenuhi	Tetapi di Stasiun Asrama Haji belum memiliki PSD (<i>Platform Screen Door</i>).

Tabel V.1 Lanjutan

	e. Kanopi peron stasiun	Atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia kanopi dengan panjang menyesuaikan panjang peron Stasiun 	Terpenuhi	
	f. Titik berkumpul	Area untuk penumpang dan lain-lain berkumpul apabila terjadi keadaan darurat	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia area titik kumpul yang ditunjukkan dengan penanda 	Terpenuhi	
2.	KEAMANAN					
	a. Fasilitas keamanan	Peralatan untuk mencegah tindakan kriminal	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia CCTV 	Terpenuhi	
	b. Petugas keamanan	Orang yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa serta membantu penumpang kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia petugas berseragam dan mudah terlihat • Minimal enam orang dan penempatan sesuai kondisi 	Terpenuhi	

Tabel V. 1 Lanjutan

	c. Informasi gangguan kemanan	Informasi yang disampaikan kepada penumpang apabila mendapat gangguan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan bersifat informatif 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia informasi No Telp/HP darurat 	Terpenuhi	
	d. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa aman bagi pengguna jasa	<ul style="list-style-type: none"> • Intensitas cahaya • Luas ruangan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux 	Terpenuhi	
3.	KEHANDALAN/KETERATURAN					
	a. Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Jumlah • Kecepatan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket tiket manual dan/atau vending machine • Layanan penjualan tiket manual maksimum 180 detik per transaksi • Tersedia informasi adanya tempat 	Terpenuhi	

Tabel V.1 Lanjutan

				duduk untuk seluruh kelas KA		
	b. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	Papan jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kondisi • Akurasi informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia peta jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api 	Terpenuhi	
	c. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan	Informasi tentang waktu kedatangan kereta api berikutnya Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Terbaca dan terdengar jelas • Akurasi informasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron 	Terpenuhi	
4.	KENYAMANAN					
	a. Area/Ruang tunggu	Adalah yang disediakan untuk penumpang sebelum melakukan check in	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Kepadatan penumpang 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia area ruang tunggu pada area bertiket 	Terpenuhi	

Tabel V.1 Lanjutan

				<ul style="list-style-type: none"> • Kepadatan penumpang 0,6m² per orang 		
	b. Area Boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk satu orang minimum 0,6m² dilengkapi tempat duduk • Area bersih 100% Terawat 	Terpenuhi	
	c. Toilet	Tersedia toilet	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia toilet untuk pria (2 urinoir, 2 WC, 1 westafel) • Tersedia toilet untuk wanita (4 WC, 1 westafel) 	Terpenuhi	

Tabel V. 1 Lanjutan

				<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia 1 toilet untuk penumpang Difabel 		
	d. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Pria 7 orang • Wanita 5 orang 	Terpenuhi	
	e. Lampu penerangan	Sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Intensitas cahaya 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux 	Terpenuhi	
	f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas dapat berupa AC (Air Conditioner), kipas angin, dan/atau ventilasi udara	<ul style="list-style-type: none"> • Suhu 	<ul style="list-style-type: none"> • Suhu dalam ruangan maksimal 27°C 	Terpenuhi	
	g. Kebersihan stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama operasi KA 	Terpenuhi	

Tabel V. 1 Lanjutan

	h. Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik) 	Terpenuhi	
	i. Himbauan larangan merokok	Adanya himbauan larangan merokok di ruang publik stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penanda informasi dilarang merokok di seluruh ruang publik Stasiun 	Terpenuhi	
5.	KEMUDAHAN					
	a. Informasi pelayanan	Informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Jenis media • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Denah/layout stasiun • Nama Stasiun • Jadwal Operasi KA • Tarif KA • Arah/jalur evakuasi 	Terpenuhi	
	b. Informasi gangguan perjalanan kereta api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan 	Terpenuhi	

Tabel V. 1 Lanjutan

c. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan bisa terbaca dengan mudah	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat • Ketersediaan • Kondisi 	<ul style="list-style-type: none"> • Papan petunjuk angkutan lanjutan • Bersifat informatif, komunikatif dan Edukatif 	Terpenuhi	
d. Fasilitas layanan penumpang	Memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai tempat dan 1 meja kerja • Tersedia 1 petugas 	Terpenuhi	
e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan roda 4 dan roda 2	<ul style="list-style-type: none"> • Luas • Sirkulasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia • Sirkulasi kendaraan Lancar 	Terpenuhi	
f. Akses khusus pejalan kaki	Ruang jalan khusus di lingkungan stasiun	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya aksesibilitas yang cukup menampung pejalan kaki di stasiun 	Terpenuhi	
g. Penanda penunjuk arah	Fasilitas papan informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk informasi arah atau tujuan 	Terpenuhi	

Tabel V. 1 Lanjutan

				penumpang, proporsi ukuran huruf lebih besar dari informasi lain		
6	KESETARAAN					
	a. Fasilitas bagi penumpang kebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> • Aksesibilitas • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia tempat duduk untuk penumpang kebutuhan khusus • Tersedia ramp kemiringan 10° • Tersedia jalur dengan guiding block • Tersedia jalur khusus pengguna kursi roda 	Terpenuhi	
	b. Loket Penyandang disabilitas	Loket pembelian tiket bagi penumpang kebutuhan khusus	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan • Keterjangkauan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia loket penumpang kebutuhan khusus 	Belum Terpenuhi	Belum tersedia loket bagi

Tabel V. 1 Lanjutan

				<ul style="list-style-type: none"> • Desain loket disesuaikan tinggi kursi roda 		penyangang disabilitas
	c. Ruang ibu menyusui	Tempat yang disediakan khusus ibu menyusui dan Bayi	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedia ruang khusus ibu menyusui 	Terpenuhi	

Berdasarkan hasil observasi terhadap fasilitas pelayanan penumpang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 pada stasiun Asrama Haji terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan minimum.

Pada aspek keselamatan seperti fasilitas perlengkapan P3K belum terpenuhinya ketersediaan kelengkapan obat – obatan seperti kassa, obat merah, dan lainnya. Tidak adanya pembatas antara peron dan jalur kereta yang bertegangan sangat tinggi sehingga dapat menyebabkan penumpang jatuh ke dalam jalur, kejadian tersebut dapat membahayakan nyawa penumpang yang berada di peron. Pada aspek kesetaraan belum adanya loket bagi penumpang berkebutuhan khusus yaitu penyandang disabilitas.

V.2 Analisis Peramalan Jumlah Penumpang

Peramalan jumlah penumpang angkutan LRT Sumatera Selatan di Stasiun Asrama Haji dilakukan untuk mengetahui peningkatan penumpang tahun 2022 sampai dengan tahun 2032, dalam melakukan analisis peramalan jumlah penumpang dengan menggunakan data jumlah penumpang dari mulai beroperasi pada tahun 2018 sampai tahun 2021. Untuk meramalkan peningkatan jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji, yaitu dengan menggunakan rumus tingkat pertumbuhan metode Aritmatik.

Tabel V.2 Volume Penumpang LRT Sumsel di Stasiun Asrama Haji Tahun 2018 – 2021

TAHUN	VOLUME PENUMPANG /TAHUN	VOLUME PENUMPANG /HARI
2018	176.860	485
2019	210.345	577

2020	139.400	382
2021	265.715	728

Sumber: BPKAR Sumatera Selatan, 2022

Berikut salah satu contoh perhitungan dengan metode Aritmatik untuk menghitung peramalan jumlah penumpang pada tahun 2022:

$$\begin{aligned}
 Ka &= \frac{Pn - Po}{Tn - To} \\
 &= \frac{(265.715 - 176.860)}{(2021 - 2018)} \\
 &= \frac{(88.855)}{(3)} \\
 &= 29.618,3 \\
 P_{2022} &= 265.715 + 29.618,3(2022 - 2021) \\
 &= 295.333,3
 \end{aligned}$$

Berikut merupakan hasil analisis peningkatan peramalan jumlah penumpang pada tahun 2022 sampai dengan tahun 2032:

Tabel V.3 Hasil Analisis Peramalan Jumlah Penumpang Tahun 2022 – 2032

TAHUN	JMLH PNP /TAHUN	JMLH PNP/HARI
2022	295.333	810
2023	324.951	890
2024	354.569	972
2025	384.188	1.053
2026	413.806	1.134
2027	443.424	1.215
2028	473.043	1.296
2029	502.661	1.378
2030	532.279	1.459
2031	561.898	1.540
2032	591.516	1.621

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil analisis perhitungan peramalan jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji mengalami peningkatan untuk 10 tahun kedepan, diprediksi akan berjumlah 591.516 penumpang/tahun dan 1.621 penumpang/hari, hal ini tentu akan mempengaruhi Level Of Service yang ada di Stasiun Asrama Haji untuk masa yang akan datang.

V. 3 Level Of Service/LOS

V.3.1 Jumlah Penumpang pada Jam Sibuk

Analisis menghitung jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji pada jam sibuk dalam sehari, menurut data dari stasiun Asrama Haji didapat penumpang tersibuk pada hari kamis. Analisis jumlah penumpang pada jam sibuk dilakukan LRT Sumatera Selatan mulai beroperasi pada jam 06.00-2025 WIB.

Tabel V.4 Jumlah Penumpang Pada Jam Sibuk

NO	TIBA	BERANGKAT	JUMLAH PENUMPANG
1	6:38	6:39	3
2	6:55	6:56	7
3	7:13	7:14	11
4	7:31	7:32	21
5	7:49	7:50	19
6	8:06	8:07	25
7	8:24	8:25	17
8	8:42	8:43	19
9	9:00	9:01	11
10	9:17	9:18	24
11	9:35	9:36	21

12	9:53	9:54	18
13	10:11	10:12	9
14	10:28	10:29	6
15	10:46	10:47	15
16	11:04	11:05	18
17	11:22	11:23	12
18	11:39	11:40	36
19	11:57	11:58	45
20	12:15	12:16	39
21	12:33	12:34	41
22	12:50	12:51	59
23	13:08	13:09	36
24	13:26	13:27	21
25	13:44	13:45	19
26	14:01	14:02	11
27	14:19	14:20	7
28	14:37	14:38	13
29	14:55	14:56	9
30	15:12	15:13	5
31	15:30	15:31	9
32	15:48	15:49	11
33	16:06	16:07	16
34	16:23	16:24	10
35	16:41	16:42	14
36	16:59	17:00	9
37	17:17	17:18	9
38	17:34	17:35	4
39	17:52	17:53	3
40	18:10	18:11	5

41	18:28	18:29	6
42	18:45	18:46	2
43	19:03	19:04	8
44	19:21	19:22	5

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil analisis jumlah penumpang pada jam tersibuk yaitu 11:40-13.09 dengan total 256 penumpang dan peramalan jumlah penumpang dalam 10 tahun kedepan dengan jumlah penumpang 1.621/hari, maka diperlukan perhitungan ruang tunggu dan peron agar keselamatan dan kenyamanan penumpang tetap terpenuhi. Berikut merupakan gambaran stasiun Asrama Haji menggunakan aplikasi Sketchup:



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 1 Stasiun Asrama Haji



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 2 Loket Stasiun Asrama Haji



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 3 Lantai 2 Stasiun Asrama Haji



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 4 Peron Stasiun Asrama Haji

V.3.2 Kebutuhan Ruang Tunggu

1. Kondisi Eksisting

Terdapat dua ruang tunggu di Stasiun Asrama Haji yaitu berada disekitar loket dan berada di area menuju peron.

- a. Ruang Tunggu di Stasiun Asrama Haji

$$\begin{aligned}
 &= (\text{panjang1} \times \text{lebar1}) + (\text{panjang2} \times \text{lebar2}) \\
 &= (10 \times 20) + (15 \times 30) \\
 &= 200 + 450 \\
 &= 650 \text{ m}^2
 \end{aligned}$$
- b. Perhitungan Level Of Service (LOS)

$$= \frac{\text{Luas Ruang Tunggu}}{\text{jumlah penumpang jam sibuk}}$$

$$= \frac{650 \text{ m}^2}{256}$$
$$= 2,53 \text{ m}^2/\text{penumpang (LOS B)}$$

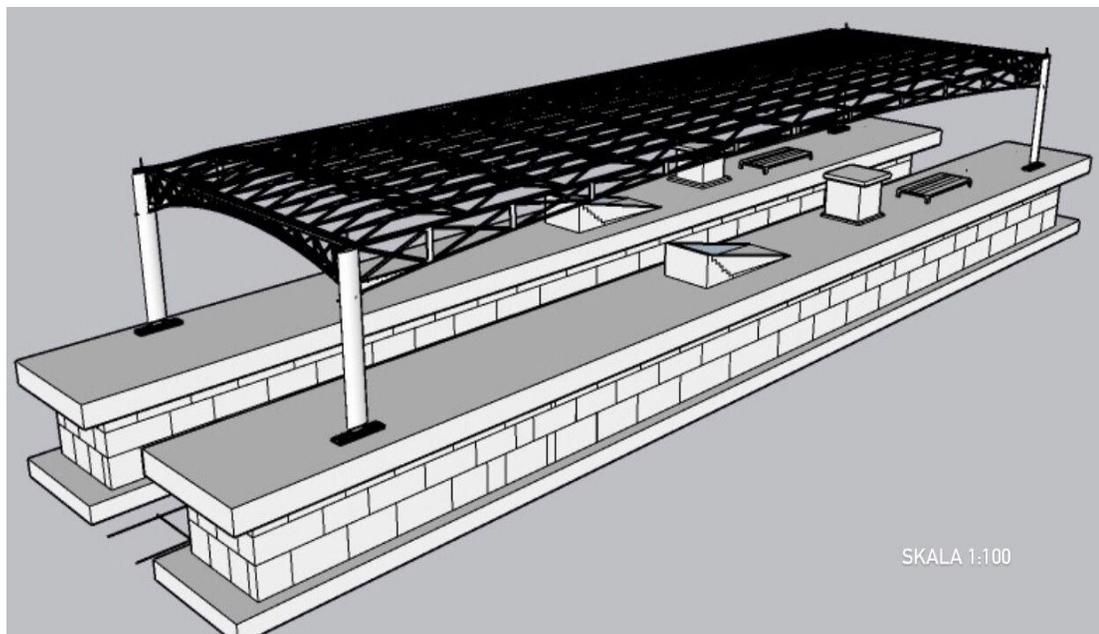
Berdasarkan hasil perhitungan kondisi eksisting ruang tunggu stasiun Asrama Haji untuk 10 tahun kedepan dengan hasil $2,53 \text{ m}^2/\text{penumpang}$ maka termasuk kategori LOS B, dimana pergerakan penumpang di stasiun berjalan dengan kecepatan bebas dan konflik antar penumpang lainnya kecil.

V.3.3 Kebutuhan Peron

1. Kondisi Eksisting

a. luas = panjang x lebar

$$= 120 \times 0,64 = 76,8 \text{ m}^2$$



Sumber: Kondisi Eksisting, 2022

Gambar V. 5 Kondisi Eksisting Peron di Stasiun Asrama Haji

b. Perhitungan Level Of Service (LOS)

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{luas peron eksisting}}{\text{jumlah penumpang jam sibuk}} \\ &= \frac{76,8 \text{ m}^2}{256} \\ &= 0,3 \text{ m}^2/\text{penumpang (LOS F)} \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel pada Bab III. 4.1.1 Level Of Service (LOS) dengan hasil $0,3 \text{ m}^2/\text{penumpang}$ termasuk kedalam kategori LOS F, dimana pergerakan penumpang di peron sangat terbatas.

Demi kenyamanan dan keselamatan penumpang yang berada di peron maka perlu adanya penambahan perluasan peron agar terjadi peningkatan terhadap LOS dapat terpenuhi menjadi LOS D yaitu $0,9 - 1,4 \text{ m}^2/\text{penumpang}$ dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

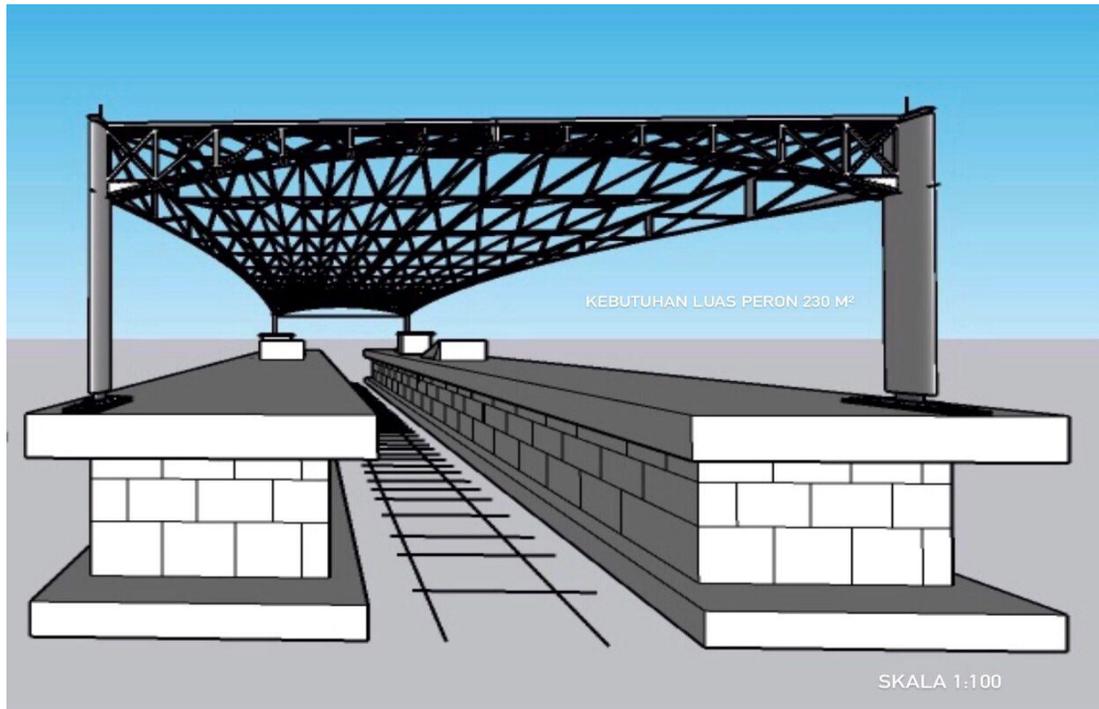
2. Perhitungan kebutuhan peron

$$\text{Ruang (m}^2/\text{penumpang)} = \frac{\text{kebutuhan luas peron}}{\text{jumlah penumpang pada jam sibuk}}$$

$$0,9 \text{ m}^2/\text{penumpang} = \frac{\text{kebutuhan luas peron}}{256}$$

$$\begin{aligned} \text{Kebutuhan luas peron} &= 256 \times 0,9 \text{ m}^2/\text{penumpang} \\ &= 230 \text{ m}^2 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan kebutuhan luas peron dengan hasil 230 m^2 , maka didapatkan kategori LOS D untuk meningkatkan pelayanan penumpang terhadap kenyamanan sehingga pergerakan penumpang tidak terbatas serta meningkatkan keselamatan penumpang yang berada di peron.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 6 Rencana penambahan luas peron di Stasiun

V. 4 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

V.4.1 Penentuan Sampel

Teknik yang digunakan untuk penentuan sampel menggunakan persamaan slovin:

$$n = \frac{265.715}{1 + 265.715 (0,1)^2}$$

$$n = 99,96$$

berdasarkan perhitungan yang diperoleh dengan menggunakan persamaan slovin didapatkan hasil 99,96 maka dibulatkan menjadi 100,

sehingga dibutuhkan 100 sampel untuk mewakili populasi yang ada di stasiun Asrama Haji.

V.4.2 Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui kevaliditasan atau kesesuaian kuisisioner yang digunakan dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari responden sampel. Uji validitas dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel pada signifikan 5%. Dikatakan tidak valid apabila r hitung $<$ r tabel pada signifikan 5%. Berikut hasil uji validitas pada penelitian ini:

Tabel V.4 Hasil Uji Validitas terkait Kepuasan terhadap pelayanan fasilitas pelayanan Stasiun Asrama Haji

NO. ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (100)	KETERANGAN
1	0,796	0,164	VALID
2	0,668	0,164	VALID
3	0,852	0,164	VALID
4	0,764	0,164	VALID
5	0,924	0,164	VALID
6	0,907	0,164	VALID
7	0,706	0,164	VALID
8	0,959	0,164	VALID
9	0,894	0,164	VALID
10	0,858	0,164	VALID
11	0,948	0,164	VALID
12	0,948	0,164	VALID
13	0,994	0,164	VALID
14	0,956	0,164	VALID

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Tabel V.5 Hasil Uji Validitas terkait Kepuasan terhadap kepentingan fasilitas pelayanan Stasiun Asrama Haji

NO. ITEM	r HITUNG	r TABEL 5% (100)	KETERANGAN
1	0,992	0,164	VALID
2	0,919	0,164	VALID
3	0,391	0,164	VALID
4	0,894	0,164	VALID
5	0,846	0,164	VALID
6	0,86	0,164	VALID
7	0,874	0,164	VALID
8	0,199	0,164	VALID
9	0,603	0,164	VALID
10	0,222	0,164	VALID
11	0,878	0,164	VALID
12	0,912	0,164	VALID
13	0,795	0,164	VALID
14	0,858	0,164	VALID

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan Uji Validitas diatas menjelaskan bahwa semua nilai r hitung > r tabel pada signifikan 5%, hal ini dapat dikatakan bahwa semua item dalam survei penelitian ini valid.

V.4.3 Uji Reliabilitas

Tujuan Uji Reliabilitas adalah untuk melihat apakah kuisioner yang akan digunakan memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

Tabel V.6 Hasil Uji Reliabilitas

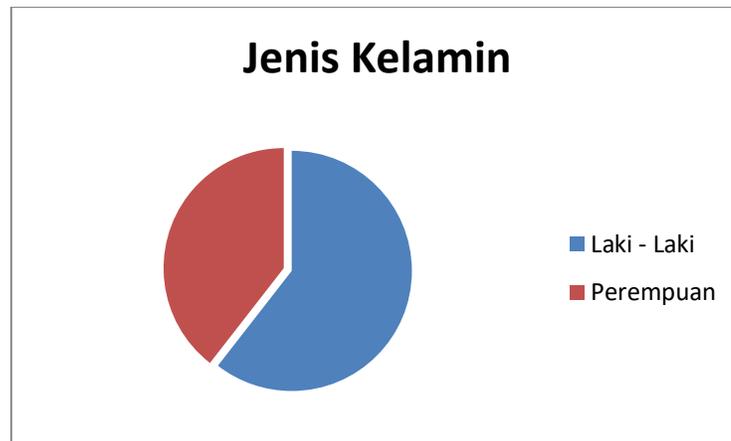
VARIABEL	R HITUNG	R TABEL 5% (100)	KETERANGAN
Pelayanan	0,751	0,164	RELIABEL
Kepentingan	0,771	0,164	RELIABEL

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien pelayanan sebesar 0,751 dan nilai koefisien kepentingan sebesar 0,771. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua atribut dalam pannelitian ini reliable atau konsisten.

V.4.4 Karakteristik Penumpang

1. Jenis Kelamin



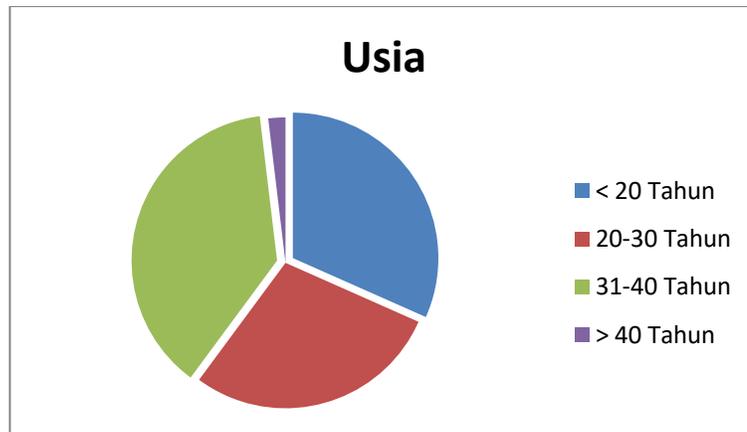
Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 7 Diagram Jenis Kelamin Hasil Survei

Berdasarkan hasil survey wawancara terhadap pengguna LRT Sumatera Selatan yang naik turun di Stasiun Asrama Haji , jenis kelamin penumpang dengan presentase laki – laki berjumlah 57% dan perempuan

dengan jumlah 43%. Hasil survei tersebut dapat diketahui bahwa karakteristik penumpang dominan adalah laki – laki.

2. Usia

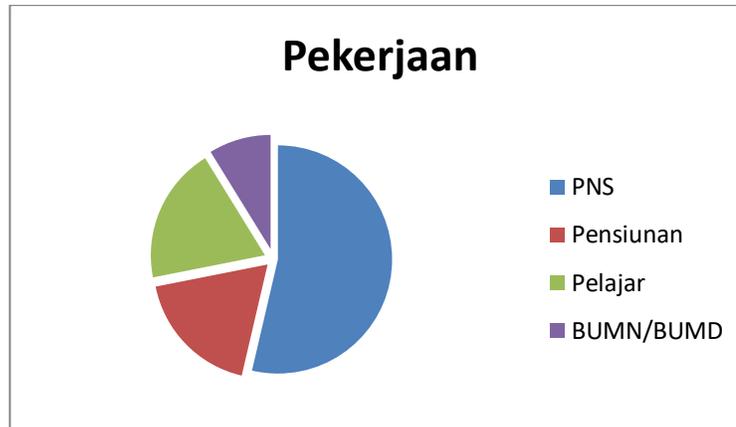


Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 8 Diagram Usia Hasil Survei

Usia dominan yang menggunakan jasa LRT Sumatera Selatan berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap penumpang yaitu usia <20 tahun dengan jumlah 30%, usia 20 – 30 tahun dengan jumlah 25%, usia 31 – 40 tahun dengan jumlah 36%, dan usia diatas 40 tahun dengan jumlah 9%. Kesimpulannya adalah dominan penumpang naik turun di stasiun Asrama Haji dengan usia 30 – 40 tahun.

3. Pekerjaan



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 9 Diagram Pekerjaan Hasil Survei

Pekerjaan penumpang yang berada di stasiun Asrama Haji dominan dengan pekerjaan PNS yaitu jumlah total 56%, Pelajar/Mahasiswa dengan jumlah 18%, Pensiunan/Tidak Bekerja dengan jumlah 17%, dan BUMN/BUMD dengan jumlah 9%.

4. Frekuensi Menggunakan LRT Sumatera Selatan dalam Seminggu



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 10 Diagram Frekuensi Menggunakan LRT Sumsel Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei kepada pengguna jasa LRT Sumatera Selatan yang naik turun di stasiun Asrama Haji, frekuensi menggunakan LRT Sumatera Selatan dalam seminggu hanya 1-2 kali dengan jumlah penumpang 61%, 3-4 kali dalam seminggu dengan jumlah penumpang 32%, lebih dari 4 kali dalam seminggu dengan jumlah penumpang 7%.

Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan dan kepuasan penumpang yang dirasakan terhadap pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Asrama Haji dengan mengambil responden sebanyak 100 penumpang berdasarkan rumus Persamaan Slovin. Berikut contoh perhitungan Fasilitas Alat Pemadam Kebakaran/APAR:

Tabel V.7 Skor Pelayanan dan Prioritas

TINGKAT PELAYANAN						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	8	13	79	
JUMLAH SKOR	0	0	24	52	395	471
TINGKAT KEPENTINGAN						
PENILAIAN	1	2	3	4	5	
JUMLAH JAWABAN	0	0	47	19	34	
JUMLAH SKOR	0	0	141	76	170	

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan tabel diatas, fasilitas APAR/alat pemadam api ringan untuk skor tingkat kepentingannya yaitu 387 dan skor tingkat pelayanannya yaitu 471.

a. Hasil rata – rata tingkat pelayanan = $\frac{471}{100} = 4,71$

b. Hasil rata – rata tingkat kepentingan = $\frac{387}{100} = 3,87$

Jika sudah menghitung hasil rata – rata tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan dari setiap atribut, maka hasil perhitungan menjadi bentuk matriks untuk mencari rata – rata akumulasi tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan dari atribut yang telah di survey.

Tabel V.8 Hasil rata – rata tingkat pelayanan dan kepentingan

NO	ATRIBUT	KEPENTINGAN	PELAYANAN
1	Failitas alat pemadam api ringan/APAR	3,87	4,71
2	Fasilitas tombol darurat	3,87	4,66
3	Fasilitas P3K	4,72	3,83
4	Fasilitas pintu kereta	3,78	4,40
5	Petugas keamanan	3,97	4,58
6	Fasilitas toilet	3,94	4,33
7	Ketetapan jadwal perjalanan KA	4,01	4,48
8	Fasilitas keselamatan pada peron	4,91	4,05
9	Fasilitas bagi kebutuhan khusus	4,50	3,84
10	Fasilitas lift/ekskalator	4,78	3,36
11	Kebersihan KA	4,14	4,52

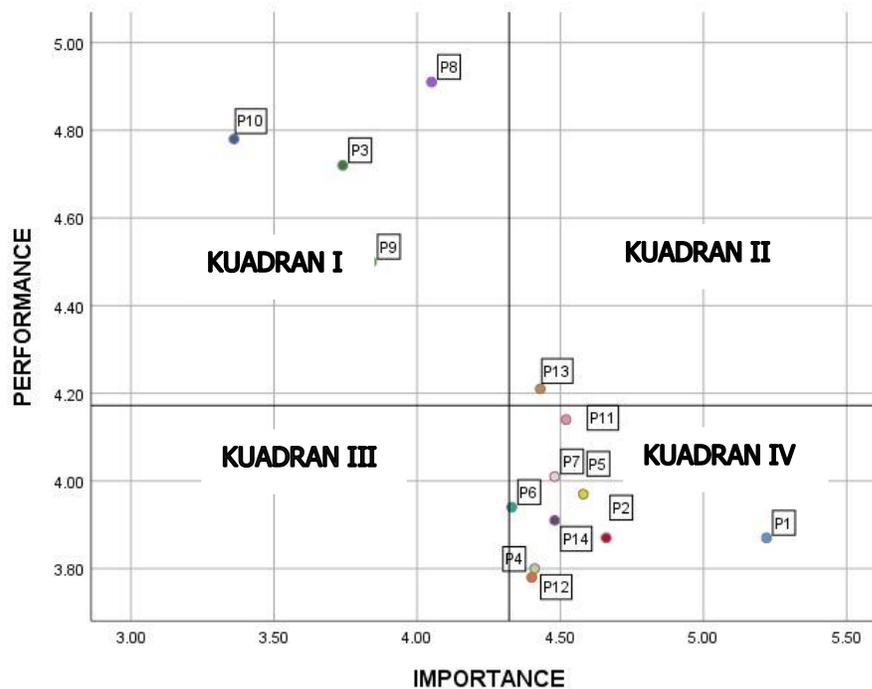
12	Fasilitas Informasi gangguan perjalanan KA	3,80	4,41
13	CCTV	4,21	4,43
14	Fasilitas Informasi pelayanan	3,91	4,48
Jumlah		58,41	60,5
Rata – rata		4,17	4,32

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan tabel diatas, data tersebut akan disajikan dalam bentuk diagram kartesius dan dibagi 4 kuadran dengan tingkat prioritas oleh masing – masing atribut fasilitas pelayanan di stasiun Asrama Haji.

V.4.5 Penggambaran Diagram Kartesius

Masing – masing atribut pelayanan akan ditempatkan sesuai dengan nilai rata – rata pelayanan dan kepentingannya. Nilai rata – rata kepentingan terletak di koordinat sumbu Y, sedangkan nilai rata – rata pelayanan terletak di koordinat sumbu X. Berikut merupakan penggambaran diagram kartesius.



Sumber: Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 11 Diagram Kartesius *Importance Perforance Analysis* (IPA)

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I adalah atribut yang dianggap penting oleh pengguna jasa namun pelayanan pada fasilitas tersebut tidak memuaskan. Berdasarkan hasil analisis, fasilitas pelayanan yang termasuk kedalam kuadran I yaitu:

- 1) Fasilitas P3K (4,72;3,74)
- 2) Fasilitas Keselamatan pada Peron (4,91;4,05)
- 3) Fasilitas bagi Berkebutuhan Khusus (4,50;3,84)
- 4) Fasilitas Lift/Ekskalator (4,78;3,36)

b. Kuadran II (Prioritas Prestasi)

Kuadran II adalah atribut yang dianggap sangat penting oleh penumpang, dan pelayanan pada fasilitas tersebut dinilai sudah

memuaskan bagi penumpang. Atribut yang termasuk kedalam kuadran II yaitu:

- 1) CCTV (4,21;4,43)

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III adalah atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh pihak jasa dan pelayanannya juga kurang memuaskan, tetapi pelayanan terhadap fasilitas yang dianggap tidak terlalu penting tetap dilakukan dengan baik sehingga tidak terdapat atribut pada kuadran III.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV adalah atribut yang dianggap tidak terlalu penting oleh pengguna jasa, namun pelayanannya dirasa sudah berlebihan. Atribut yang termasuk kedalam Kuadran IV tersebut adalah:

- 1) Fasilitas Alat Pemadam Api Ringan/APAR (3,87;4,71)
- 2) Fasilitas Tombol Darurat (3,87;4,66)
- 3) Fasilitas Pintu Kereta (3,78;4,40)
- 4) Petugas Keamanan (3,97;4,58)
- 5) Fasilitas Toilet (3,94;4,33)
- 6) Ketetapan Jadwal Perjalanan KA (4,01;4,48)
- 7) Kebersihan KA (4,14;4,52)
- 8) Fasilitas Informasi Perjalanan KA (3,80;4,41)
- 9) Fasilitas Informasi Pelayanan (3,91;4,48)

Berdasarkan diagram kartesius diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Asrama Haji sudah sesuai dengan harapan penumpang, namun masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang berada di Kuadran I dimana fasilitas tersebut harus ditingkatkan pelayanannya agar penumpang merasa puas dan nyaman saat berada di stasiun.

Pada diagram kartesius diatas, pada kuadran I (Prioritas Utama) terdapat 4 (empat) atribut fasilitas pelayanan penumpang yang harus menjadi prioritas utama agar sesuai dengan tingkat kepentingannya, berikut rekomendasi untuk penyelenggara terkait penyempurnaan pada atribut fasilitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas P3K

Tidak membiarkan kotak P3K yang berada di ruang pos kesehatan kosong dengan cara menambah dan melengkapi ketersediaan peralatan fasilitas P3K selama 3 bulan sekali sesuai dengan standar pelayanan minimum yaitu paling sedikit obat merah, kain kassa, thermometer, alkohol, plester, gunting, dan obat antibiotic.

2. Fasilitas Keselamatan Pada Peron

Memberikan PSD (*Platform Screen Door*) di peron stasiun Asrama Haji yaitu pembatas antara peron dan jalur listrik yang bertegangan sangat tinggi. Mengingat peron yang berada di stasiun Asrama Haji tidak terlalu luas, sehingga meminimalisir terjadinya kecelakaan penumpang yang berada di peron seperti jatuh kedalam jalur rel bertegangan 750 Volt DC.

3. Fasilitas Bagi Berkebutuhan Khusus

Memberikan loket khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus sesuai dengan standar pelayanan minimum tahun 2019.

4. Fasilitas Lift/Ekskalator

Memperbaiki Lift/Ekskalator yang rusak dan/atau tidak bisa digunakan oleh penumpang, peningkatan perawatan terhadap fasilitas lift/ekskalator yang ada di stasiun, sehingga penumpang tidak harus naik turun tangga dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang.

BAB VI

PENUTUP

VI.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Masih terdapat adanya fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia yaitu, belum memiliki PSD (*Platform Screen Door*), ketersediaan P3K, dan belum memiliki loket bagi penyandang disabilitas.
2. Peramalan jumlah penumpang di Stasiun Asrama Haji mengalami peningkatan untuk 10 tahun kedepan, diprediksi akan berjumlah 531.516 penumpang/tahun dan 1.621 penumpang/hari.
3. Ruang Tunggu untuk 10 tahun kedepan dengan hasil 2,53 m^2 /penumpang maka termasuk kategori LOS B, dimana pergerakan

penumpang di stasiun berjalan dengan kecepatan bebas dan konflik antar penumpang lainnya kecil. Hasil analisis kebutuhan peron, kondisi eksisting luas peron yaitu $76,8 \text{ m}^2$ untuk Level Of Service/pelayanan penumpang termasuk kategori LOS F, dimana kondisi pelayanan masih sangat kurang karena pergerakan penumpang terbatas.

4. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), Terdapat 4 (empat) atribut fasilitas pelayanan penumpang yang harus menjadi prioritas utama yaitu:
 - a. Fasilitas P3K (4,72;3,74)
 - b. Fasilitas Keselamatan pada Peron (4,91;4,05)
 - c. Fasilitas bagi Berkebutuhan Khusus (4,50;3,84)
 - d. Fasilitas Lift/Ekskalator (4,78;3,36)

VI.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan masukan dan saran yang sekiranya dapat memberikan pandangan untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan terhadap fasilitas pelayanan penumpang yang berada di stasiun Asrama Haji, berikut saran yang diberikan yaitu:

1. Diperlukan adanya peningkatan fasilitas pelayanan penumpang yaitu loket bagi penyandang disabilitas, ketersediaan kotak P3K, dan memberikan PSD (*Platform Screen Door*).
2. Meningkatkan pelayanan penumpang dikarenakan terjadi peningkatan jumlah penumpang untuk 10 tahun kedepan di Stasiun Asrama Haji.
3. untuk 10 tahun mendatang, perlu kebutuhan perluasan peron sebesar 230 m^2 agar Level Of Service (LOS) pada peron menjadi

LOS D untuk meningkatkan pelayanan penumpang terhadap kenyamanan dan keselamatan penumpang yang berada di peron.

4. Meningkatkan pelayanan pada diagram kartesius kuadran I . Saran yang diberikan oleh penulis adalah:
 - a. Melengkapi ketersediaan peralatan fasilitas P3K.
 - b. Memberikan PSD (*Platform Screen Door*) di peron stasiun Asrama Haji.
 - c. Menambah loket bagi penyandang disabilitas.
 - d. Peningkatan perawatan terhadap fasilitas lift/ekskalator.

DAFTAR PUSTAKA

- _____. (1998). *Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1998 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Palembang, Dan Kabupaten Daerah Tingkat II Musi Banyuasin, Dan Kabupaten Daerah Tingkat II Ogan Komering Ilir.*
- _____. (2007). *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian.*
- _____. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.*
- _____. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.*
- _____. (2021). *Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perkeretaapian.*
- Anna Lusiana, P. Y. (2020). Penerapan Metode Peramalan (Forecasting) Pada Permintaan Atap d2020i PT X. *Jurnal Teknik Industri 10(1), 11-20,2020.*
- Goa, L. (2018). Pelayanan Pastoral Bagi Sesama Yang Membutuhkan. *Vol. 3 No. 1 (2018), 107-124.*
- Loina. (2001). Hubungan Masyarakat Mmehina Hubungan Baik Dengan Publik. *Jakarta: CV Lakolo.*
- Ratna, I. S. (2017). Pengaruh Pemberdayaan Pegawai Dan Pengalaman Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Jombang. *STIE PGRI Dewantara Jombang, 2017.*
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan 7(1), 2018.*

LAMPIRAN



PTDI-STTD
PUSAT TEKNIK DAN SISTEM KERETA API INDONESIA

KARTU ASISTENSI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2021/2022

NAMA : FARADILLA ANANDA
NOTAR : 19.03.032
DOSEN : 1. Dr. I MADE SURAHARTA, ST.S.Si.T, MT., CPEFF., IPM
2. Dr. dr. FEMMY SOFIE SCHOUTEN, M.M.
JUDUL KKW: PENINGKATAN PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN ASRAMA HAJI

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
1.	30/22 /06	Revisi ruang lingkup mengenai Judul yang diambil.		1.	01/22 /07	Revisi mengenai Judul kkw yang akan diambil	
2.	07/22 /07	Revisi memperluas batasan masalah, dan Revisi BAB III (tujuan studi kasusnya), Analisis IPA → keselamatan		2.	07/22 /07	Revisi BAB I (Ruang lingkup studi dan rumusan masalah yg akan dianalisa)	
3.	30/22 /07	+ Rencana Antisipasi keselamatan prp Pembahasan analisis Pada Bab V (Peramalan Jlh Penumpang, analisis IPA, kondisi eksisting, LOS stasiun)		3.	13/22 /07	Revisi BAB III (legalitas, teoritis, teknis) dan Revisi BAB IV	

NO	TGL	KETERANGAN	PARAF	NO	TGL	KETERANGAN	PARAF
4.	18/22 /07	Bab IV (Pembahasan pada bab III rumus Perhitungan Peron)	↳	4.	15/22 /07	Pembahasan Bab IV dan Bab V terkait Bagan alir dan analisis penelitian lanjut Bab V.	
5.	19/22 /07	- Konsultasi Pada Bab V	↳	5.	19/22 /07	Pembahasan Analisis dan Pemecahan Pada Bab V	
6.	21/22 /07	Revisi Pembahasan Pada Bab V dan Solusinya.	↳	6.	25/22 /07	Diskusi Bab V	
				7.	28/22 /07	Paparan Draft KKW	

