

OPTIMALISASI PENINGKATAN FASILITAS PENUMPANG DI STASIUN BOGOR PALEDANG

KERTAS KERJA WAJIB

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



Diajukan Oleh:

FARAH QURROTUL 'AINI

NOTAR : 19.03.033

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA - STTD

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

BEKASI

2022

OPTIMALISASI PENINGKATAN FASILITAS PENUMPANG DI STASIUN BOGOR PALEDANG

KERTAS KERJA WAJIB

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



Diajukan Oleh:

FARAH QURROTUL 'AINI

NOTAR : 19.03.064

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Farah qurrotul `aini

Notar : 19.03.033

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

KERTAS KERJA WAJIB

**OPTIMALISASI PENINGKATAN FASILITAS PENUMPANG
DI STASIUN BOGOR PALEDANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

FARAH QURROTUL 'AINI

Nomor Taruna : 19.03.033

Telah di Setujui Oleh :

PEMBIMBING UTAMA

Ir.YUNANDA R.,ST.,MT.,IPM.

Tanggal : 28 Juli 2022

PEMBIMBING PENDAMPING

Ir. TOTOK LUKITO, MM

Tanggal : 28 Juni 2022

KERTAS KERJA WAJIB
OPTIMALISASI PENINGKATAN FASILITAS PENUMPANG
DI STASIUN BOGOR PALEDANG

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan

Program Studi Diploma III

Oleh:

FARAH QURROTUL 'AINI

Nomor Taruna : 19.03.033

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 3 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

PEMBIMBING UTAMA

Ir.YUNANDA R.,ST.,MT.,IPM.
NIP. 19810626200604 1001

Tanggal 3 Agustus 2022

PEMBIMBING PENDAMPING

Ir. TOTOK LUKITO, MM

Tanggal 3 Agustus 2022

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

KERTAS KERJA WAJIB
OPTIMALISASI PENINGKATAN FASILITAS PENUMPANG
DI STASIUN BOGOR PALEDANG

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Diploma III
oleh:

FARAH QURROTUL 'AINI
NOTAR : 19.03.033

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 3 AGUSTUS 2022
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT
DEWAN PENGUJI

Penguji

Penguji

Utut widyanto, M.Sc.
NIP: 19840408 200604 1 002

Drs. Aan Sunandar, MM
19611009 198203 1 003

Penguji

Penguji

Ir. Yunanda R.,ST.,MT.,IPM
NIP. 19810626200604 1 001

Ir. Eli Jumaeli, M. TI
NIP: 19660722 199303 2 001

Penguji

Ir Totok Lukito, MM

MENGETAHUI
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

Ir. Bambang Drajat, M.M.
NIP.19581228 198903 1 002

ABSTRAK

Stasiun Bogor Paledang merupakan Stasiun kecil di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian kelas I Jawa Barat dimana Stasiun Bogor Paledang sebagai stasiun awal dan juga stasiun akhir dari perjalanan akhir KA Pangrango dengan lintas pelayanan Sukabumi – Bogor Paledang maka sangat perlu adanya perhatian terkait dengan keteredean fasilitas pelayanan penumpang. Stasiun Bogor Paledang termasuk stasiun yang baru beroperasi kembali setelah dua tahun berhenti beroperasi dikarenakan adanya *Covid 19* dan pembangunan proyek *double track* lintas pelayanan Bogor–Sukabumi.

Ditinjau dari fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Bogor Paledang ditemukan fasilitas pelayanan yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor PM 63 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Dengan jumlah penumpang yang meningkat dalam beberapa bulan beroperasinya KA Pangrango, fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang perlu ditenahi agar memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi pengguna jasa angkutan Kereta api, Untuk itu di sarankan kepada Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jawa Bagian Barat untuk dapat mengusulkan kepada Menteri Perhubungan terkait usulan peningkatan prasarana yang ada di Stasiun Bogor Paledang.

ABSTRACT

Bogor Paledang Station is a small station in the working area of the West Java Class I Railway Engineering Center where Bogor Paledang Station is the starting station and also the final station of the Pangrango train's final journey with the Sukabumi - Bogor Paledang service line, so it is very necessary to pay attention to the availability of passenger service facilities. Bogor Paledang Station is one of the stations that has just resumed operation after two years of stopping operations due to Covid 19 and the construction of the Bogor–Sukabumi cross-service double track project.

Judging from the passenger service facilities at the Bogor Paledang Station, service facilities were identified that were not in accordance with the Regulation of the Minister of Transportation (Permenhub) Number PM 63 of 2019, concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train.

With the increasing number of passengers in the several months of operation of the Pangrango train, the passenger service facilities at Bogor Paledang Station need to be improved in order to provide safe and comfortable services for users of rail transportation services. may propose to the Minister of Transportation regarding the proposed improvement of existing infrastructure at Bogor Paledang Station

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena dengan petunjuk serta limpahan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Kertas Kerja Wajib ini (KKW) yang berjudul **"Optimalisasi Peningkatan Fasilitas Penumpang di Stasiun Bogor Paledang"** tepat pada waktunya.

Penulisan kertas kerja wajib (KKW) ini merupakan salah satu tugas akhir dari program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Angkatan XLI tahun 2021-2022 guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Transportasi Perkeretaapian.

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bimbingan, arahan, serta dukungan pemikiran yang telah diberikan selama ini kepada yang terhormat:

1. Bapak Ahmad Yani, A.TD, M.SI selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM selaku Ketua jurusan Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
3. Bapak Ir. Yunanda R.,ST.,MT.,IPM. Selaku Dosen Pembimbing utama;
4. Bapak Ir. Totok Lukito, MM selaku Dosen Pembimbing pendamping;
5. Kedua orang tua tercinta Bapak M.Rozie dan Ibu Rohmah yang saya cintai dan banyak memberikan dukungan serta Do'a dalam menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Transportasi Darat – STTD;
6. Ibu Erni Basri, S.T, M.Eng selaku Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Jawa Barat beserta Kepala Seksi dan staffnya;
7. Kakak – kakak alumni PTDI–STTD yang bekerja di Balai Teknik Perkeretaapian Jawa Barat;
8. Segenap civitas akademika Politeknik Transportasi darat – STTD;
9. Rekan Taruna/i TIM PKL Balai Teknik Perkeretaapian Jawa Barat yang sangat saya sayangi;
10. Rekan – rekan Taruna/i Manajemen Transportasi Perkeretaapian Angkatan XLI;
11. Adik – adik dan teman – teman korps Angkatan XLI;

12. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga Kertas Kerja Wajib ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Kertas Kerja Wajib Ini masih banyak terdapat Kekurangan. Karena berbagai keterbatasan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Kertas Kerja Wajib ini. Semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bekasi, Agustus 2022

FARAH QURROTUL 'AINI
1903033

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Farah Qurrotul 'Aini
Notar : 19.03.033
Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Jenis Karya : Tugas Akhir

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

**OPTIMALISASI PENINGKATAN FASILITAS PENUMPANG DI STASIUN
BOGOR PALEDANG.**

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 mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yang Menyatakan:

(FARAH QURROTUL 'AINI)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Maksud dan Tujuan.....	3
E. Batasan Masalah	3
BAB II GAMBARAN UMUM.....	4
A. Kondisi Transportasi	4
B. Kondisi Wilayah Kajian	5
BAB III KAJIAN PUSTAKA	16
A. Perkeretaapian.....	16
B. Penyelenggara Perkeretaapian	17
C. Stasiun Kereta api	18
D. Standar Keselamatan Perkeretaapian	20
E. Standar Pelayanan Minimum.....	20
F. Pelayanan	21
G. Metode Perhitungan Kapasitas Pelayanan Penumpang	22
H. <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
I. <i>Metode Customer Satisfaction index (CSI)</i>	24
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Alur Pikir	27
B. Bagan Alir Penelitian.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Metode Pengambilan Sampel	30
E. Teknik Analisa Data	31
F. Lokasi dan Jadwal penelitian.....	32

BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	33
A. Analisis Perbandingan Pelayanan Penumpang di Stasiun Bogor Paledang Sesuai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.	33
B. Analisis Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	37
C. Analisis Rancangan Peningkatan Pelayanan di Stasiun Bogor Paledang.....	50
BAB VI PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Jadwal perjalanan KA di Stasiun Bogor Paledang – Sukabumi	6
Tabel II. 2 Jadwal perjalanan KA di Stasiun Sukabumi-Bogor Paledang...	6
Tabel II. 3 Jumlah Penumpang di Stasiun Bogor Paledang.....	15
Tabel II. 4 Jumlah Penumpang di Stasiun Bogor Paledang Bulan April-juni 2022	15
Tabel III. 1 Skala Penilaian	23
Tabel V. 1 Perbandingan Kondisi pelayanan di stasiun Bogor Paledang dengan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.	35
Tabel V. 2 Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	44
Tabel V. 3 Table Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan penumpang.....	45
Tabel V. 4 Hasil Perhitungan MIS dan MSS	48
Tabel V. 5 Hasil Perhitungan Nilai WS dan nilai WS.....	49
Tabel V. 6 Lebar Peron Minimal PM NO 29 Tahun 2011	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Stasiun Bogor Paledang	5
Gambar II. 2 APAR di Stasiun Bogor Paledang	7
Gambar II. 3 Tandu di Stasiun Bogor Paledang	7
Gambar II. 4 Petugas Keamanan di Stasiun Bogor Paledang.....	8
Gambar II. 5 Locket di Stasiun Bogor Paledang.....	9
Gambar II. 6 Area Boarding Pass di Stasiun Bogor Paledang.	9
Gambar II. 7 Kondisi Ruang tunggu penumpang di Stasiun Bogor Paledang.....	10
Gambar II. 8 Toilet di Stasiun Bogor Paledang.....	11
Gambar II. 9 Ruang Mushola di Stasiun Bogor Paledang	11
Gambar II. 10 Tempat sampah di Stasiun Bogor Paledang	12
Gambar II. 11 Himbauan dilarang merokok di Stasiun Bogor Paledang	12
Gambar II. 12 informasi lanjutan di Stasiun Bogor Paledang	13
Gambar II. 13 kondisi peron di Stasiun Bogor Paledang	13
Gambar II. 14 Parkir Kendaraan di Stasiun Bogor Paledang.....	14
Gambar III. 1 Diagram kartesius " <i>importance-Performance Analysis</i> "...	23
Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian.....	29
Gambar V. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden KA Pangrango.....	38
Gambar V. 2 Diagram Usia Responden KA Pangrango	38
Gambar V. 3 Diagram Pekerjaan Responden KA Pangrango.....	39
Gambar V. 4 Diagram Pendapatan Responden KA Pangrango.....	39
Gambar V. 5 Diagram Maksud perjalanan Responden KA Pangrango ...	40
Gambar V. 6 Diagram alasan menggunakan kereta api	40
Gambar V. 7 Diagram kendaraan menuju stasiun.....	41
Gambar V. 8 Diagram kendaraan menuju stasiun.....	41
Gambar V. 9 Diagram <i>Cartesius</i>	46
Gambar V. 10 Kondisi Peron di Stasiun Bogor Paledang.....	51

Gambar V. 11 Rencana Perpanjangan peron di Stasiun Bogor Paledang	52
Gambar V. 12 Rencana peron permanen di Stasiun Bogor Paledang	52
Gambar V. 13 Ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang.....	54
Gambar V. 14 Rencana perpanjangan ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang.....	54
Gambar V. 15 Rencana ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang	55
Gambar V. 16 kondisi toilet eksisting	55
Gambar V. 17 Rencana peningkatan Toilet Difabel di Stasiun Bogor Paledang.	56
Gambar V. 18 rencana peningkatan toilet difabel	56
Gambar V. 19 kondisi parkir eksisting di Stasiun Bogor Paledang.....	57
Gambar V. 20 Desain rencana parkir di Stasiun Bogor Paledang.	57
Gambar V. 21 Rencana ruang ibu menyusui di Stasiun Bogor paledang	58
Gambar V. 22 Rencana ruang ibu menyusui di Stasiun Bogor paledang	59
Gambar V. 23 Denah Stasiun Bogor Paledang.....	60
Gambar V. 24 Rencana Desain Stasiun Bogor Paledang	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kereta api merupakan suatu sarana transportasi yang memiliki karakteristik dan keunggulan yang khusus terutama dalam kemampuan untuk mengangkut penumpang secara massal, hemat energi, hemat dalam penggunaan ruang dan tingkat pencemaran yang rendah dibandingkan dengan sarana transportasi yang lain seperti kapal laut, pesawat terbang, dan bus. kereta api juga menjadi solusi beberapa permasalahan transportasi seperti kemacetan, kenaikan BBM, dan lain-lain.

Kenyamanan dan keamanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menyelenggarakan suatu sistem transportasi. Kereta api merupakan moda transportasi yang memiliki tingkat keamanan tinggi dibandingkan moda transportasi lainnya dikarenakan kereta api memiliki jalur tersendiri dalam pengoperasiannya. Faktor kelaikan prasarana perkeretaapian sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan angkutan kereta api yang aman dan cepat oleh karena itu perlunya diberikan perhatian khusus terhadap prasarana maupun sarana.

Stasiun Bogor Paledang merupakan Stasiun kecil di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian kelas I Jawa Barat dan berada di Wilayah Daop I PT. Keretaapian Indonesia (Persero), dimana Stasiun Bogor Paledang (BOP) lokasinya berdekatan dengan Stasiun Bogor (Boo) yang merupakan stasiun akhir perjalanan dari KRL Jabodetabek. Stasiun Bogor Paledang (BOP) merupakan stasiun akhir dari perjalanan akhir KA Pangrango dengan lintas pelayanan Sukabumi – Bogor Paledang, yang kira-kira berjarak sekitar 100 m dengan Stasiun Bogor dan dipisahkan oleh jalan raya Taman Topi. Penumpang KRL apabila akan bengganti moda naik KA Pangrango harus berjalan dahulu melewati jembatan penyeberangan dari Stasiun Bogor menuju Stasiun Bogor Paledang. Stasiun Bogor Paledang termasuk stasiun yang baru beroperasi kembali setelah dua tahun berhenti beroperasi dikarenakan adanya *Covid 19* dan pembangunan proyek *double track* lintas pelayanan Bogor–Sukabumi. Dengan beroperasinya kembali KA Pangrango ini membuat minat penumpang dari Bogor untuk pergi ke Sukabumi (sebaliknya) melonjak tinggi.

Stasiun Bogor Paledang sebagai Stasiun awal dan juga Stasiun akhir pemberhentian sangat perlu adanya perhatian terkait dengan ketersediaan fasilitas pelayanan penumpang.

Ditinjau dari fasilitas pelayanan penumpang yang ada di Stasiun Bogor Paledang ditemukan fasilitas pelayanan yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan (Permenhub) Nomor PM 63 Tahun 2019, Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Beberapa hal yang belum sesuai dengan Permenhub yang tersebut antara lain: seperti ruang tunggu yang belum sesuai dengan SPM; ruang ibu menyusui; toilet untuk penyandang disabilitas; dan lahan parkir.

Dengan jumlah penumpang yang meningkat dalam beberapa bulan beroperasinya KA Pangrango, fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang perlu dibenahi agar memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi pengguna jasa angkutan Kereta api. Berdasarkan realitas sebagaimana tersebut di atas perlu dilakukan kajian untuk mengetahui seperti apa fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang untuk beberapa tahun ke depan. Berdasarkan hal tersebut diatas maka dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini diambil judul **"Optimalisasi Peningkatan Fasilitas Pelayanan penumpang Di Stasiun Bogor Paledang "**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas didapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang saat ini ada yang belum sesuai dengan Standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api;
2. Tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan terhadap pelayanan yang masih kurang maksimal;
3. Terdapat fasilitas pelayanan penumpang yang perlu di tingkatkan guna meningkatkan kepuasan penumpang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas ,maka hal yang harus dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi saat ini pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang dengan Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api?
2. Bagaimana meningkatkan kepuasan penumpang dan kinerja terhadap pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang?
3. Bagaimana usulan desain yang akan dibuat agar meningkatkan fasilitas pelayanan di Stasiun Bogor Paledang?

D. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan kertas kerja wajib ini adalah untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Bogor Paledang.

Adapun tujuan dari penulisan kertas kerja wajib ini adalah sebagai berikut:

1. Menginventarisasikan fasilitas penumpang yang ada di stasiun Bogor Paledang;
2. Menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang atas pelayanan di Stasiun Bogor Plaedang;
3. Mengusulkan desain terkait peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Bagor Paledang.

E. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan dalam pengkajian penelitian ini serta keterbatasan waktu yang ada, maka penelitian ini dibatasi, yaitu mencakup:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Stasiun Bogor Paledang;
2. Pada penelitian ini mengidentifikasi fasilitas pelayanan penumpang di stasiun berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Angkuatan Orang Dengan Kereta Api;
3. Pada penelitian lebih terfokus mengusulkan rencana desain peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang tanpa memperhitungkan waktu,tenaga dan biaya serta pada penelitian ini tidak dilakukan peramalan penumpang KA Pangrango Lintas Pelayanan Bogor Paledang-sukabumi.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Kondisi Transportasi

Kondisi jalan di Kota Bogor pada tahun 2021 adalah 858,971 km. jika dirinci menurut jenis permukaan jalan maka sepanjang 769,631 km atau sebesar 89,59 persen sudah beraspal, sisa sepanjang 89,358 km sisanya tidak beraspal. Dari seluruh jalan yang ada di Kota Bogor, 343.739 km (40,01 Persen) dalam kondisi baik, sepanjang 413,915 km (48,18 persen) dalam kondisi sedang, sepanjang 18,441 km (2,14 persen) dalam kondisi rusak.

Di dalam kota Bogor terdapat dua Stasiun kereta api yaitu stasiun Bogor dan Stasiun Bogor Paledang. Stasiun Bogor Paledang berjarak sekitar 100 meter dari Stasiun Bogor. Stasiun Bogor Paledang melayani perjalanan kereta lokal, yaitu relasi Bogor Paledang – Sukabumi.

Selain angkutan kerta api terdapat juga angkutan umum perkotaan dengan moda bus. Daftar trayek angkutan umum perkotaan dengan bus di Kota Bogor sebagai berikut:

1. Bus metromini : Kp.Rambutan-Bogor
2. Bus metromini : Depok Bogor
3. Angkot 01 : Terminal Cipinang Gading – Perum Yasmin
4. Angkot 02 : Terminal Warung Nangka – Lawang Sakateng/Bogor trade mall
5. Angkot 03 : Terminal Cimahpar – Bogor trade mall
6. Angkot 04 : Terminal Cimahpar – Warung Jambu
7. Angkot 05 : Terminal Ciheleut – Pasar Baru Bogor
8. Angkot 06 : Terminal Ciheleut – Ramayana
9. Angkot 07 : Terminal Babulak – Merdeka- Cparigi

Masyarakat kota Bogor menjalani berbagai aktifitas sehari-hari menggunakan moda transportasi motor, mobil, angkutan umum dan sebagainya. Selain kendaraan bermotor alat transportasi lain yang ada di Kota Bogor adalah Kereta Api yang banyak diminati masyarakat untuk melakukan berbagai macam aktifitas perjalanan seperti bekerja, rekreasi, Pendidikan, mudik dan lain-lain.

B. Kondisi Wilayah Kajian

1. Kondisi Stasiun Bogor Paledang

Kondisi Stasiun Bogor Paledang (BOP) merupakan Stasiun kecil kelas I yang terletak di Kota Bogor. Stasiun Bogor Paledang (BOP) termasuk kedalam Daerah Operasi I Jakarta pada ketinggian +246 meter. Stasiun ini sempat berhenti beroperasi karena pengembangan prasarana kereta api berupa pembangunan jalur ganda. Stasiun Bogor Paledang letaknya tak jauh dari Stasiun Bogor. Saat ini Stasiun Bogor Paledang sebagai stasiun awal dan stasiun akhir yang melayani naik turun penumpang lintas Bogor - Sukabumi. Stasiun Bogor Paledang sendiri memiliki 3 jalur kereta api dengan jumlah peron 1.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 1 Stasiun Bogor Paledang

2. Jadwal Keberangkatan Kereta Api di Stasiun Bogor Paledang

Stasiun Bogor Paledang berada di lintas Bogor – Sukabumi. Pada lintas pelayanan ini terdapat 11 stasiun aktif, 10 stasiun kelas kecil dan satu stasiun kelas besar.

Tabel II. 1 Jadwal perjalanan KA di Stasiun Bogor Paledang – Sukabumi

NO	STASIUN	NOMOR KERETA		
		216B	218B	214B
1	Bogor Paledang	08:30	14:30	20:00
2	Batutulis	08:40	14:40	20:10
3	Maseng	09:00	15:00	20:30
4	Cigombong	09:11	15:11	20:41
5	Cicurug	09:26	15:26	20:55
6	Parungkuda	09:42	15:42	21:11
7	Cibadak	09:55	15:55	21:24
8	Karangtengah	10:04	16:05	21:35
9	Cisaat	10:20	16:20	21:50
10	Sukabumi	10:30	16:30	22:00

Sumber : Stasiun Bogor Paledang, 2022

Tabel II. 2 Jadwal perjalanan KA di Stasiun Sukabumi-Bogor Paledang

NO	STASIUN	NOMOR KERETA		
		216B	218B	214B
1	Sukabumi	05:30	11:25	17:25
2	Cisaat	05:41	11:16	17:36
3	Karangtengah	05:56	11:50	17:50
4	Cibadak	06:06	12:01	18:01
5	Parungkuda	06:19	12:14	18:14
6	Cicurug	06:35	12:30	18:30
7	Cigombong	06:49	12:44	18:44
8	Maseng	07:01	12:56	18:56
9	Batutulis	07:21	13:16	19:16
10	Bogor Paledang	07:31	13:26	19:26

Sumber : Stasiun Bogor Paledang, 2022

3. Kondisi Pelayanan Penumpang di Stasiun Bogor Paledang

Berikut adalah pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan PM Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api antara lain:

a. Keselamatan

Keselamatan merupakan hal yang terpenting dalam bertransportasi baik itu untuk perjalanan kereta api maupun untuk calon penumpang yang di stasiun. Berdasarkan Peraturan Menteri Tahun 2019, yang termasuk fasilitas keselamatan pada stasiun yaitu ketersediaan informasi dan penyelamatan darurat dalam bahaya misalnya kebakaran, kecelakaan ataupun bencana alam. Apabila terjadi hal-hal seperti itu, stasiun harus menyediakan peralatan-peralatan untuk mengatasi bahaya tersebut.

Stasiun Bogor Paledang sudah menyediakan APAR ukran 3 kg, petunjuk jalur dan stiker nomor telpon darurat, selain itu di Stasiun Bogor Paledang juga dilengkapi fasilitas Kesehatan untuk penanganan keadaan darurat seperti kursi roda dan fasilitas obat-obatan, di stasiun Bogor Paledang sudah dilengkapi tandu dan tabung oksigen tetapi disimpan dan hanya dikeluarkan saat dibutuhkan.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 2 APAR di Stasiun Bogor Paledang



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 3 Tandu di Stasiun Bogor Paledang

b. Keamanan

Faktor keamanan juga sangat diperlukan pada transportasi, selain keamanan pada saat perjalanan kereta api, keamanan juga diperlukan pada saat di stasiun. Keamanan di stasiun dapat membuat para pengguna jasa akan lebih nyaman dan tenang berada di stasiun. Fasilitas keamanan di stasiun yaitu adanya fasilitas keamanan CCTV untuk mencegah Tindakan kriminal yang terjadi di stasiun dan Terdapat juga petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran pengguna jasa di stasiun serta dapat membantu penumpang yang berkebutuhan khusus, petugas keamanan berseragam mudah terlihat dan siap siaga 24 jam.

Di Stasiun Bogor Paledang dilengkapi petugas keamanan yang bertugas untuk menjaga keamanan perjalanan kereta api dan faktor eksternal, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa kereta api.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 4 Petugas Keamanan di Stasiun Bogor Paledang

c. Kehandalan

Fasilitas loket yaitu fasilitas yang melayani penjualan tiket. Di Stasiun Bogor paledang terdapat 3 loket yang beroperasi untuk melayani pembelian tiket KA Pangrango. Di Stasiun Bogor Paledang ini melayani pembelian tiket secara langsung ataupun melalui online dengan KAI Acces.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 5 Loker di Stasiun Bogor Paledang



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 6 Area Boarding Pass di Stasiun Bogor Paledang.

d. Kenyamanan

Sebuah stasiun khususnya stasiun penumpang harus memiliki fasilitas kenyamanan untuk penumpang. Pemberian fasilitas pelayanan kepada pengguna jasa kereta api seperti ruang tunggu penumpang, tempat ibadah, toilet, tempat sampah dimaksudkan agar pengguna jasa nyaman saat berada di stasiun, baik setelah turun dari kereta api maupun sedang menunggu kedatangan kereta api.

1) Ruang Tunggu

Ruang yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *boarding*, untuk satu orang minimum 0,6 m² dengan area bersih, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun. Untuk ruang tunggu juga harus dilengkapi kursi yang diprioritaskan bagi penumpang yang

berkebutuhan khusus.

Ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang berada di dalam area stasiun namun ruang tunggu ini masih belum memadai terutama di jam–jam sibuk dan di hari libur. Hal ini mengakibatkan penumpang menunggu di sembarang tempat dan dapat membahayakan penumpang kereta api.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 7 Kondisi Ruang tunggu penumpang di Stasiun Bogor Paledang

2) Toilet

Tersedianya toilet dengan area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi dengan baik. Minimum terdapat 1 WC, 1 wastafel untuk pria dan 1 WC, 1 wastafel untuk Wanita dan 1 toilet untuk penumpang untuk disabilitas.

Kondisi toilet di Stasiun Bogor Paledang saat ini sudah memiliki Toilet Wanita dan toilet pria serta urinoir namun belum adanya toilet untuk penyandang disabilitas.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 8 Toilet di Stasiun Bogor Paledang

3) Tempat Ibadah

Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu dengan area bersih, minimum dapat menampung 3 orang laki-laki dan 3 orang perempuan. Kondisi mushola di Stasiun Bogor Paledang sudah terbilang baik dengan kondisi didalamnya muat untuk banyak orang, dan terdapat pembeda tempat wudhu antara pria dan Wanita.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 9 Ruang Mushola di Stasiun Bogor Paledang

4) Tempat sampah

Tempat pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan saat buang sampah. Minimum tersedia tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik). Di Stasiun Bogor Paledang belum disediakan tempat sampah 2 bagian (organik dan anorganik).



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 10 Tempat sampah di Stasiun Bogor Paledang

5) Himbauan larangan merokok

Adanya himbauan larangan merokok di ruangan publik stasiun agar udara bersih dari nikotin. Di Stasiun Bogor Paledang sudah tersedia himbauan larangan merokok yang terletak di ruang tunggu



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 11 Himbauan dilarang merokok di Stasiun Bogor Paledang

e. Kemudahan

Untuk memberikan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan layanan kereta api, maka di stasiun kereta api terdapat fasilitas pelayanan dalam rangka memberikan kemudahan bagi pengguna jasa antara lain:

- 1) Informasi pelayanan yang disediakan di stasiun kepada pengguna jasa yang terbaca dan terdengar. Informasi dalam bentuk visual di letakan di tempat strategis, informasi dalam

bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 db lebih besar dari kebisingan yang ada di sekitar stasiun.

- 2) Informasi angkutan lanjutan di sampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa kereta api yang terbaca memuat lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan. Di Stasiun Bogor Paledang sudah dilengkapi petunjuk angkutan lanjutan yang letaknya di depan ruang tunggu dan di samping peron namun kurang terlihat oleh penumpang yang akan berpergian ke lokasi tujuan.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 12 informasi lanjutan di Stasiun Bogor Paledang

- 3) Fasilitas naik turun penumpang haruslah memberikan kemudahan penumpang berupa peron. Di Stasiun Bogor Paledang terdapat satu peron 123 m serta terdapat fasilitas bancik untuk naik turun penumpang. Fasilitas naik turun penumpang di Stasiun Bogor Paledang sudah menggunakan peron tinggi namun masih tergolong peron sementara.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 13 kondisi peron di Stasiun Bogor Paledang

- 4) Tempat parkir untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua) dengan luas parkir di sesuaikan dengan lahan yang tersedia. Sirkulasi kendaraan keluar masuk dan parkir lancar. Parkirnya sudah luas hanya saja belum ada loket keluar masuk, kanopi untuk kendaraan roda 2 dan garis pembatas untuk kendaraan beroda 4 maupun beroda 2.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Jabar, 2022

Gambar II. 14 Parkir Kendaraan di Stasiun Bogor Paledang

f. Kesetaraan

Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Pada Stasiun Bogor Paledang belum memenuhi fasilitas seperti tempat duduk untuk penumpang berkebutuhan khusus, *ramp* dengan kemiringan maks 10 derajat, ketinggian *hand rail* 60-80 cm bertekstur kasar. Tersedianya jalur pedestrian dengan *guiding block* untuk penumpang dengan kebutuhan khusus. Loket difabel dan ruang ibu menyusui. Di Stasiun Bogor Paledang masih kurangnya fasilitas untuk disabilitas.

4. Volume Penumpang di Stasiun Bogor Paledang

Volume penumpang di Stasiun Bogor Paledang selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya. Berikut adalah data volume penumpang di Stasiun Bogor Paledang dimulai tahun 2015. Namun di tahun 2020-2021 Volume penumpang KA Pangrango mengalami penurunan dan berhenti beroperasi pada tahun 2021 dikarenakan pandemi *covid 19* dan pembangunan *double track*, Kemudian beroperasi Kembali pada tanggal 10 April tahun 2022.

Tabel II. 3 Jumlah Penumpang di Stasiun Bogor Paledang

TAHUN	VOLUME PENUMPANG/TAHUN	VOLUME PENUMPANG/HARI
2015	860277	2357
2016	1075783	2939
2017	1250346	3426
2018	1227944	3364
2019	1388319	3804
2020	282636	772
2021	0	0

Sumber : Loket Stasiun Bogor Paledang 2022

Tabel II. 4 Jumlah Penumpang di Stasiun Bogor Paledang Bulan April-juni 2022

BULAN	VOLUME PENUMPANG/BULAN
APRIL	14704
MEI	27638
JUNI	28031

Sumber : Loket Stasiun Bogor Paledang 2022

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

A. Perkeretaapian

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007, Perkeretaapian Adalah satu kesatuan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Dalam pasal 3 menjelaskan Perkertaapian diselenggarakan dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara masal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efesien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007, prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat di operasikan. Jadi, perkeretaapian adalah suatu sistem transportasi yang berfungsi untuk memindahkan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain denga naman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas pendorong pergerakan pembangunan nasional. Adapun sarana perkeretaapian adalah kendaraan yang dapat bergerak di jalan rel.

Sarana perkeretaapian menurut jenisnya terdiri dari:

1. Lokomotif;
2. Kereta;
3. Gerbong; dan
4. Peralatan khusus

Stasiun untuk keperluan naik turun penumpang sekurang- kuarngnya dilengkapi fasilitas;

1. Keselamatan;
2. Keamanan;
3. Kenyamanan;
4. Naik turun penumpang;
5. Penyandang cacat;
6. Kesehatan;

7. Fasilitas umum

Di stasiun kereta api dapat dilakukan usaha penunjang angkutan kereta api dengan syarat tidak boleh mengganggu fungsi stasiun. Stasiun kereta api dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu: Stasiun Kelas besar; Stasiun kelas sedang; dan stasiun kelas kecil.

Pengelompokan kelas stasiun kereta api berdasarkan kriterianya yaitu;

1. Fasilitas operasi;
2. Frekuensi lalu lintas;
3. Jumlah penumpang;
4. Jumlah barang;
5. Jumlah jalur; dan
6. Fasilitas penunjang.

Stasiun kereta api dapat menyediakan jasa pelayanan khusus namun ada beberapa pengguna jasa pelayanan dikenai tarif jasa pelayanan, jasa pelayanan khusus yaitu:

1. Ruang tunggu penumpang
2. Bongkar muat barang
3. Pergudangan
4. Parker kendaraan, dan/atau
5. Penitipan barang

B. Penyelenggara Perkeretaapian

Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 yang telah diperbarui di dalam peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017. tentang Penyelenggaraan perkeretaapian. Prasarana perkeretaapian meliputi:

1. Jalur kereta api;
2. Stasiun kereta api; dan
3. Fasilitas pengoperasian kereta api.

Stasiun kereta api meliputi

1. Jenis stasiun kereta api;
2. Kelas stasiun kereta api; dan
3. Kegiatan stasiun kereta api.

Kegiatan stasiun kereta api yaitu:

1. Kegiatan pokok;
2. Kegiatan usaha penumpang; dan
3. Kegiatan jasa pelayanan khusus

Kegiatan pokok di stasiun meliputi:

1. Melakukan pengaturan perjalanan kereta api;
2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api;
3. Menjaga keamanan dan ketertiban; dan
4. Menjaga kebersihan lingkungan.

kegiatan usaha penunjang stasiun dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan perkotaan yang mana dapat dilakukan oleh pihak lain dengan persetujuan penyelenggara sarana perkeretaapian yang berupa jasa pelayanan:

1. Ruang tunggu penumpang;
2. Bongkar muat barang;
3. Pergudangan;
4. Parkir kendaraan; dan/atau
5. Penitipan barang.

C. Stasiun Kereta api

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011. tentang Spesifikasi Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Stasiun kereta api merupakan sarana kereta api sebagaimana tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api.

Stasiun kereta api menurut jenisnya terdiri atas:

1. Stasiun penumpang;
2. Stasiun barang; dan/atau
3. Stasiun operasi

Emplasemen stasiun terdiri atas:

1. Jalan rel;
2. Fasilitas pengoperasian kereta api; dan
3. Drainase.

Bangunan stasiun terdiri atas:

1. Gedung;
2. Instalasi pendukung; dan

3. Peron

Peraturan Menteri Perhubungan nomor 33 Tahun 2011. tentang Jenis, kelas, dan kegiatan di stasiun kereta api stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagaimana tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Stasiun kereta api menurut jenisnya terdiri atas;

1. Stasiun penumpang;
2. Stasiun barang; dan/atau
3. Stasiun operasi

Stasiun penumpang sebagaimana dimaksud merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang.

Stasiun penumpang paling sedikit dilengkapi dengan fasilitas:

1. keselamatan;
2. keamanan;
3. kenyamanan;
4. naik turun penumpang;
5. penyandang cacat;
6. Kesehatan;
7. Fasilitas umum;
8. Fasilitas pembuangan sampah;
9. Fasilitas informasi.

Stasiun penumpang dikelompokkan dalam:

1. Kelas besar
2. Kelas sedang
3. Kelas kecil

Pengelompokkan kelas stasiun stasiun dihitung berdasarkan perkalian bobot setiap kriteria dan nilai komponen. Pengelompokkan kelas stasiun stasiun kereta api dilakukan berdasarkan kriteria:

1. Fasilitas operasi
2. Jumlah jalur
3. Fasilitas penumpang
4. Frekuensi lalu lintas
5. Jumlah penumpang
6. Jumlah barang

D. Standar Keselamatan Perkeretaapian

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2015. tentang Standar Keselamatan Perkeretaapian terdiri dari:

1. Ruang bebas dan ruang bangun
2. Permukaan lantai peron harus memiliki tahanan slip untuk kondisi basah dan kondisi kering dengan nilai pendulum slip tes lebih besar dari 30
3. Diberi garis batas aman sekurang-kurangnya 195 cm dari as jalan rel dengan warna garis yang terang
4. Khusus peron tinggi jarak antara (gap) tepi peron ke badan kereta maksimal 10 cm untuk lurus dan 15 cm untuk lengkung, dan
5. Konstruksi penghubung perkerasan aspal atau beton dengan lebar minimal 2 m.

E. Standar Pelayanan Minimum

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019. tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Pelayanan penumpang kereta api harus memenuhi standar pelayanan minimum yang merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dan/atau penyelenggara sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Standar pelayanan minimum pelayanan penumpang kereta api terdiri atas:

1. Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api; dan
2. Standar pelayanan minimum dalam perjalanan

Standar pelayanan minimum kereta api 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.

Standar pelayanan minimum kereta api paling sedikit mencakup:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan, dan

6. Kesetaraan

F. Pelayanan

1. Standar Pelayanan Minimum

Standar Pelayanan Minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyedia jasa kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. (Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019).

2. Pelayanan

- a. Menurut Rachmansyah (2013) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pelanggan.
- b. Menurut Oslen dan Wickoff dalam Yamit (2010) jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan.

3. Kepuasan Pelayanan

Menurut Setyobudi dan Daryanto (2014) kepuasan pelanggan merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

4. Kualitas pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono, Strategi pemasaran (2005) kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan bagi 5 dimensi merupakan penyederhana dari 10 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. keandalan (*Reliability*)
- b. koresponsifan (*Responsiveness*)

- c. jaminan (*Assurance*)
- d. Empati (*Empaty*)
- e. Berwujud (*Tangible*)

G. Metode Perhitungan Kapasitas Pelayanan Penumpang

Berikut ini merupakan metode perhitungan kapasitas pelayanan penumpang yang akan digunakan dalam penelitian ini:

1. Perhitungan kapasitas Ruang Tunggu

Perhitungan kapasitas 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%)

2. Perhitungan Kapasitas yang dibutuhkan untuk fasilitas Peron

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

(*Sumber: Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2011*)

Keterangan:

B = lebar peron

V = Jumlah rata-rata penumpang di jam sibuk

LF = *load factor* (80%)

L = Panjang peron sesuai dengan rangkaian kereta api penumpang yang beroperasi (meter).

H. Metode Importance Performance Analysis (IPA)

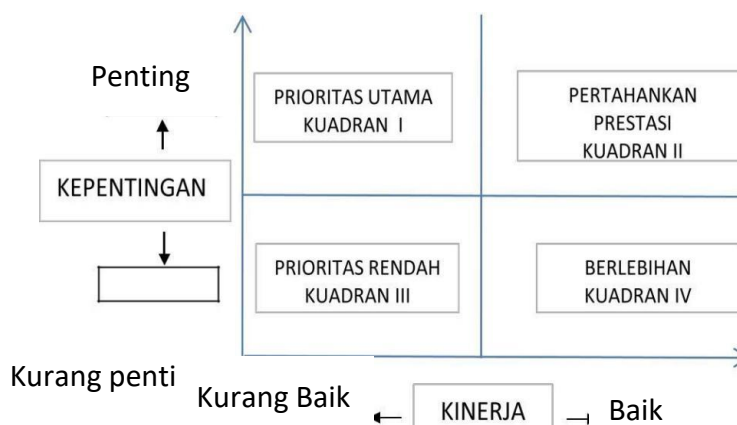
Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan fasilitas dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu perubahan pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan fasilitas. *Skala Likert* 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut:

Tabel III. 1 Skala Penilaian

No	Kategori		Bobot Nilai
	Kepentingan	kepuasan	
1	Tidak Penting	Tidak puas	1
2	Kurang Penting	Kurang Puas	2
3	Cukup Penting	Cukup Puas	3
4	Penting	Puas	4
5	Sangat Penting	Sangat Puas	5

Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual & SPSS, Siregar

Berdasarkan hasil penelitian ini maka akan didapatkan suatu perhitungan terkait dengan tingkat kesesuaian antara pelayanan dengan kepentingan dari pengguna jasa. Tingkat kesesuaian yang diperoleh merupakan hasil perbandingan antara kualitas pelayanan berdasarkan skor kepuasan dan kepentingan pada setiap unsur kualitas dari fasilitas yang tersedia. Hasil skor ini dijabarkan pada diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar III. 1 Diagram kartesius "importance-Performance Analysis"

1. Kuadran

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam kuadran yang ada di dalam diagram kartesius tersebut, yaitu:

- Kuadran I (Prioritas Utama/Lebih tinggi, kurang puas)**
Menunjukkan atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting/sangat penting mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pihak manajemen perusahaan belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Sehingga pengguna jasa merasa kurang puas/tidak puas serta pihak

manajemen atau penyedia jasa harus meningkatkan tingkat pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

- b. Kuadran II (Pertahankan/Lebih penting/lebih luas) Menunjukkan tingkat kepuasan/kinerja dari kualitas pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, oleh karena itu wajib dipertahankan. Atribut ini dianggap penting/sangat penting oleh pengguna jasa, dan dalam pelaksanaannya pengguna jasa telah merasa puas/sangat puas).
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah/Kurang penting, Kurang puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh perusahaan dilakukan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pengguna jasa dan kinerjanya pun dinilai kurang memuaskan/ tidak memuaskan pengguna jasa.
- d. Kuadran IV (Berlebihan/ Kurang penting, lebih puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pengguna jasa tetapi kinerjanya memuaskan/ sangat memuaskan.

I. Metode Customer Satisfaction index (CSI)

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 kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan dari responden. Dalam metode ini, pengumpulan pendapat dari penumpang digunakan penilaian menggunakan skala *Likert* 5 tingkat.

Setelah diketahui jumlah penilaian tingkat kepentingan dan jumlah penilaian tingkat kinerja dari setiap atribut penilaian untuk seluruh responden, kemudian dihitung skor rata-rata untuk masing-masing atribut penilaian dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Hasil rata-rata masing-masing atribut penilaian kemudian dikalikan untuk diperoleh skor yang akan digunakan sebagai perhitungan CSI. Skor merupakan hasil perkalian antara rata-rata tingkat

kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya. Semakin besar nilainya maka akan semakin penting atribut penilaian tersebut. Dari paling kecil yaitu tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting, dan tertinggi adalah paling penting. penilaian skor tingkat kepentingan tersebut adalah sebagai berikut:

$$X^- = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad Y^- = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X^- : Skor rata-rata atribut penilaian pada tingkat kinerjanya

Y^- : Skor rata-rata atribut penilaian pada tingkat kepentingannya

$\sum Xi$: Total skor setiap atribut penilaian pada tingkat kinerja dari seluruh responden

$\sum Yi$: Total skor setiap atribut penilaian pada tingkat kepentingan dari seluruh responden

n : Total responden

Sumber : Bhote, K.R. (1996)

Hasil rata-rata masing-masing atribut penilaian kemudian dikalikan untuk diperoleh skor yang akan digunakan sebagai perhitungan CSI. Skor merupakan hasil perkalian antara rata-rata tingkat kepentingan suatu atribut dengan tingkat kinerjanya dan diperoleh nilai T.CSI diperoleh dari perhitungan dengan rumus:

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Nilai WS}}{\text{Skala Maksimum yang digunakan}}$$

Sumber : Bhote, K.R. (1996)

Keterangan :

CSI : Nilai *customers satisfaction index*

WS : *wight score* (skor tertimbang)

Skala yang digunakan : 5

Nilai maksimum CSI adalah 100% Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Kriteria lain yang digunakan untuk menghitung CSI adalah dengan

menggunakan range tertentu yang dapat mewakili nilai kepuasan, *Range* nilai tersebut adalah sebagai berikut;

0,81 – 1,00 Sangat puas

0,66 – 0,80 Puas

0,51 – 0,65 Cukup puas

0,35 – 0,50 Kurang puas

0,00 – 0,34 Tidak puas

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

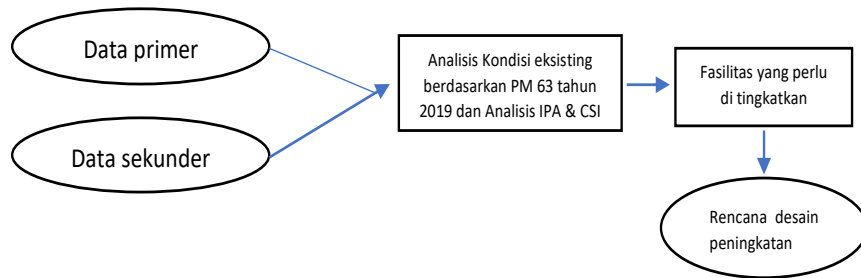
A. Alur Pikir

Alur pikir penelitian ini disusun dengan memperlihatkan jenis data yang diperlukan berkaitan dengan objek yang akan diteliti. Pengumpulan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil pengamatan di lapangan maupun instansi terkait, selanjutnya data-data tersebut diproses mulai dari *input* sampai didapat *output* nya melalui analisis. Adapun alur pikir untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Dilakukan persiapan pelaksanaan survei pada wilayah studi. Terdapat kajian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang ada di Stasiun Bogor Paledang untuk mengidentifikasi permasalahan dalam perencanaan peningkatan pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang;
2. Mengumpulkan data-data yang diperlukan serta mendukung penelitian yang akan dilakukan baik data primer dan maupun data sekunder. Metode pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mendatangi instansi – instansi yang terkait pada studi ini. pengumpulan data primer dilakukan dengan mengumpulkan data dari hasil observasi dan survei di wilayah studi;
3. Menganalisa terhadap kondisi eksisting di Stasiun Bogor Paledang, guna mengetahui kondisi pelayanan penumpang dikaitkan dengan standar pelayanan minimum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, serta analisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap peningkatan pelayanan di Stasiun Bogor Paledang;

4. Menetapkan kesimpulan dan saran sebagai rekomendasi peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang.

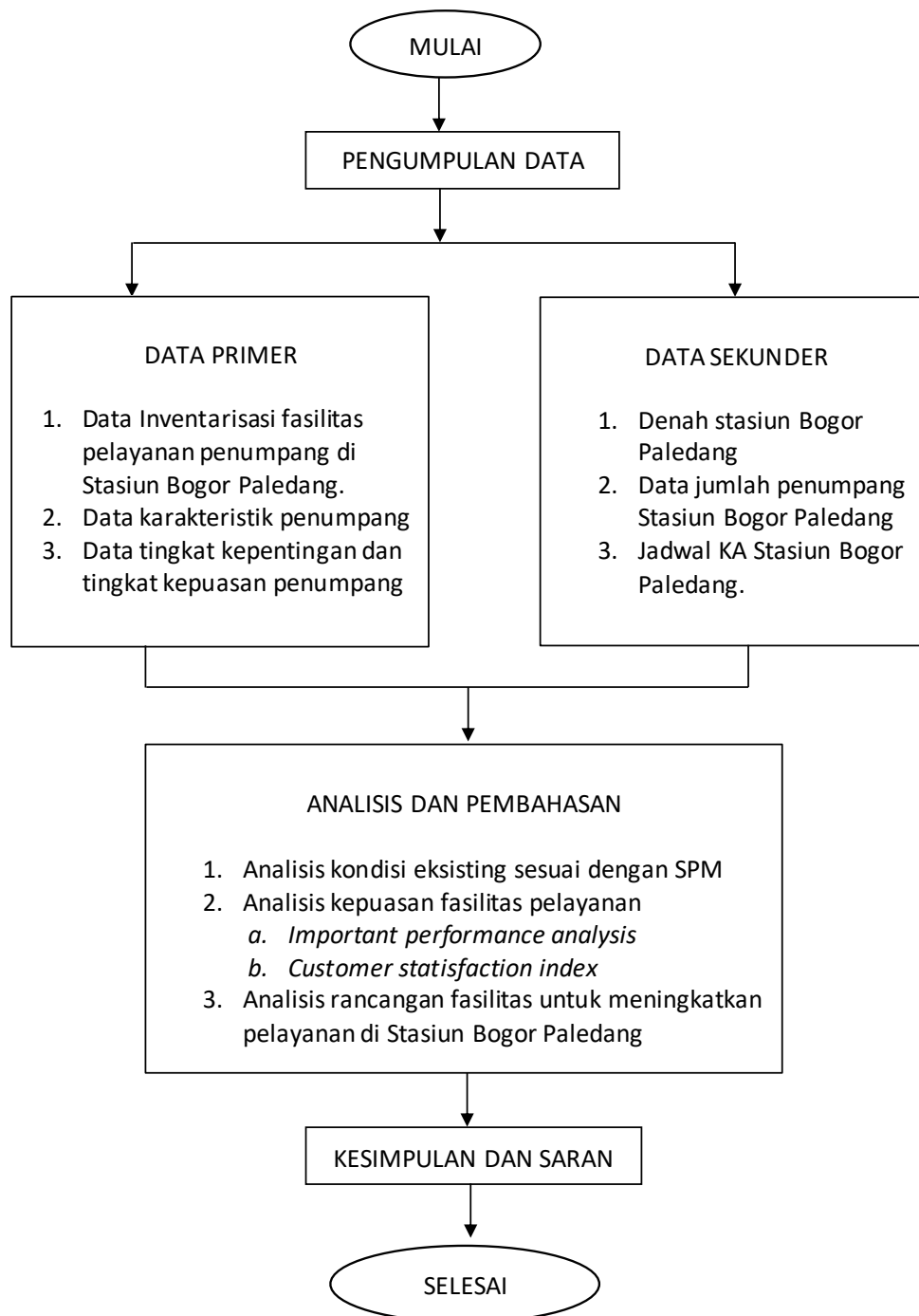
Berikut adalah skema pada alur pikir penelitian:



Pada skema alur pikir diatas, maka dapat dijelaskan proses – proses penelitian ini mulai dari input sampai dengan output-nya. Pada penelitian ini membutuhkan data – data pendukung seperti data primer dan data sekunder kemudian dari data – data tersebut peneliti dapat melihat fasilitas mana saja yang perlu di tingkatkan dan merencanakan desain terkait peningkatannya.

B. Bagan Alir Penelitian

Dalam pembuatan suatu penelitian dibutuhkan sebuah bagan alir untuk mengetahui lebih jelas seperti apa tahapan yang akan dilakukan saat membuat penelitian. Berikut adalah gambar dari bagan alir penelitian:



Gambar IV. 1 Bagan Alir Penelitian

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data terdiri data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara langsung di lapangan mengenai kondisi yang ada antara lain:

- a. Data inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang.
- b. Data karakteristik penumpang.
- c. Data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Stasiun Bogor Paledang dan Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jawa Bagian Barat antara lain:

- a. Data denah Stasiun Bogor Paledang
- b. Data jumlah penumpang di Stasiun Bogor Paledang
- c. Jadwal KA di Stasiun Bogor Paledang.

D. Metode Pengambilan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan data/ subjek penelitian sedangkan sampel adalah Sebagian dari subjek dalam populasi yang diteliti, yang mampu mewakili populasinya. Untuk mengambil sampel metode yang digunakan metode *Non probably sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ kesempatan yang sama kepada setiap atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan formula *Slovin* dengan rumus sebagai berikut:

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

(Sumber : Sugiyono, 2014)

Keterangan:

N = besar jumlah populasi

n = besar jumlah sampel

e = standar eror/ standar kesalahan dari kemampuan sampel mewakili populasi (10%)

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yakni suatu cara yang digunakan untuk mengolah data. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode teknik analisa data sebagai berikut:

1. Analisis kondisi eksisting

Analisis kondisi eksisting dilakukan guna mengetahui permasalahan kondisi saat ini yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan fasilitas, antara lain kondisi stasiun dan fasilitas lain yang terdapat di stasiun dan membandingkannya dengan peraturan yang berlaku seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

2. Analisis Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang.

Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden khususnya penumpang kereta api di Stasiun Bogor Paledang terhadap fasilitas pelayanan penumpang di stasiun, dalam melakukan analisis ini menggunakan metode:

a. *Importance performance Analysis (IPA)*

Metode ini digunakan dalam riset pelayanan di stasiun sehingga dapat di ketahui informasi tentang tingkat kepentingan pelanggan terhadap suatu fasilitas pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya. Dari survei yang dilakukan tersebut maka didapat faktor pelayanan apa yang harus di jadikan prioritas untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang kereta api di stasiun.

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)* dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa kereta api dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran dimasa yang akan datang dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan dari responden.

3. Analisis Rancangan Fasilitas untuk Meningkatkan Pelayanan di Stasiun Bogor Paledang

Analisis kondisi rencana bertujuan untuk mengetahui permasalahan eksisting saat ini yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas ruang tunggu, ruang ibu menyusui, fasilitas toilet serta fasilitas disabilitas yang terdapat di stasiun, guna merencanakan kebutuhan pelayanan yang ada di stasiun .

F. Lokasi dan Jadwal penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah lokasi daerah studi dimana penelitian ini dilakukan. Adapun tempat penelitian ini dilakukan di wilayah Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Wilayah Jawa Bagian Barat pada Lintas Wilayah Bogor – Sukabumi, tepatnya di Stasiun Bogor Paledang. Penelitian ini dilakukan pada studi kasus peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini adalah berapa lamanya dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian ini dilaksanakan selama menjalankan praktek kerja lapangan (PKL) dan magang yaitu dari tanggal 28 Februari 2022 sampai dengan tanggal 17 juni 2022.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

A. Analisis Perbandingan Pelayanan Penumpang di Stasiun Bogor Paledang Sesuai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Stasiun Bogor Paledang merupakan Stasiun Kelas kecil di Wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jawa Bagian Barat, Stasiun Bogor Paledang berada di wilayah Kota Bogor. Stasiun ini terletak di +246 KM lintas Bogor – Sukabumi. Ketersediaan pelayanan penumpang sangat diperlukan untuk kelancaran, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi saat ini di Stasiun Bogor Paledang maka dilakukan survei inventarisasi pelayanan penumpang yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Dari hasil survei inventarisasi pelayanan penumpang yang dilakukan di Stasiun Bogor Paledang saat ini maka dapat ditemukan 13 item yang belum sesuai Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Ke dua belas item fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dengan antara lain: belum adanya lampu penerangan untuk wasel; Panjang peron yang belum sesuai dengan rangkaian kereta api serta masih bersifat peron sementara; Panjang kanopi peron belum sesuai dengan Panjang rangkaian kereta api; informasi jadwal kereta api seperti peta jaringan KA belum tersedia; luas ruang tunggu penumpang KA belum sesuai; belum tersedianya toilet untuk penyandang disabilitas; tempat sampah yang tersedia belum sesuai dengan ketentuan yang mensyaratkan adanya tempat sampah organik dan tempat sampah anorganik; belum ada ruang *costumer service*; loket tiket untuk penumpang berkebutuhan khusus belum ada; kemiringan ramp untuk penumpang berkursi roda masih lebih

besar dari 10 derajat; fasilitas di tempat parkir yang perlu adanya penambahan keamanan; fasilitas yang ada di ruang ibu menyusui belum dilengkapi dengan meja, wastafel dan tempat sampah; belum ada jalan penumpang berkebutuhan khusus. Berikut hasil tabel survei inventarisasi di Stasiun Bogor Paledang yang berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan orang dengan kereta api.

Tabel V. 1 Perbandingan Kondisi pelayanan di stasiun Bogor Paledang dengan PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR	
				STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
1	KESELAMATAN				
	a. Informasi dan fasilitas keselamatan	Ketersediaan informasi dan peralatan penyelamat darurat (kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam)	1. Ketersediaan	1. APAR ukuran 3 kg	Sudah ada
			2. Jumlah	2. Stiker Titik kumpul evakuasi	
			3. Kondisi	3. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi	
				4. Stiker nomor-nomor telepon darurat (emergency call)	
	b. Informasi dan fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat	1. Ketersediaan	1. Fasilitas obat-obatan	Sudah ada dan terletak di bagian depan dekat loket .
			2. Jumlah	2. Minimal 1 (satu) unit Kursi Roda pakai	
				3. Minimal 1 (satu) unit Tandu layak pakai	
				4. Minimal 1 (satu) Tabung oksigen berat(isi) minimal 0,5 m3	

Tabel V.2 Lanjutan

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLOK UKUR	
				STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
	c. Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di	Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	belum ada lampu penerangan untuk wasel.
	d. Peron	Merupakan lantai stasiun yang sejajar dengan lantai kereta, berfungsi sebagai tempat tunggu dan aksesibilitas penumpang naik/turun.	1. Ketersediaan	1. Celah (gap) antara tepi peron badan kereta tidak membahayakan bawah umur dan berkusi roda.	Di Stasiun Bogor Paledang sudah menggunakan peron tinggi namun masih peron sementara, belum adanya guiding block,safety line dan belum sesuai panjang peron dengan kereta
			2. Kondisi	2. Selsih Ketinggian lantai peron stasiun 20 cm dengan lantai kereta	
				3. Lantai Peron stasiun	
				· Marka petunjuk	
				· Guiding block untuk penunjuk jalan penumpang tuna netra	
				· Tersedia Safety line atau PSD (platform screen door).	
			4. Lebar peron		
	e. Kanopi peron stasiun`	Merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.	1. Ketersediaan	Tersedia kanopi peron dengan panjang menyesuaikan panjang peron stasiun, yang bisa melindungi penumpang dari panas dan hujan, dengan kondisi terang pada siang dan malam hari	Di Stasiun Bogor Paledang sudah terdapat kanopi peron namun baru kanopi peron semetara
			2. Kondisi		
	f. Assembly point (titik berkumpul)	Area untuk penumpang dan lain - lain berkumpul apabila terjadi keadaan	1. Ketersediaan	Tersedia minimal 1 (satu) assembly point area di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/signage	Sudah ada
			2. Kondisi		

B. Analisis Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

1. Karakteristik penumpang

Dalam mengetahui tingkat pelayanan fasilitas kepada penumpang perlu dilakukan analisis terhadap karakteristik penumpang yang ada di Stasiun Bogor Paledang. Analisis tersebut guna mengetahui apa maksud dari tujuan perjalanan. Analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui maksud dan tujuan perjalanan, usia, pendapatan serta intensitas penumpang dalam menaiki moda transportasi kereta api dari dan menuju Stasiun Bogor Paledang. Dengan didapatnya data-data tersebut dapat diketahui apa saja fasilitas yang memerlukan perhatian khusus sehingga tepat sasaran kepada pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang untuk ditingkatkan.

2. Sample dan Populasi

Populasi merupakan sekumpulan data/ subjek penelitian sedangkan sample adalah Sebagian dari subjek dalam populasi yang diteliti, yang mampu mewakili populasinya. Untuk mengambil sample metode yang digunakan metode *Non Probability* sampling yaitu Teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang yang sama kepada setiap unsur ataupun anggota populasi untuk dipilih menjadi sample. Jumlah penumpang KA Pangrango pada jam sibuk selama 2 hari (hari libur 1433 orang dan hari kerja 1371 orang) yaitu 2804 orang.

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

(sumber: Sugiyono)

$$n = \frac{2804}{1 + (2804)^2}$$

$$n = 96,55$$

Untuk mempermudah pelaksanaan survei ini maka di bulatkan menjadi 97 sample.

3. Karakteristik Penumpang di Stasiun Bogor Paledang.

Karakteristik pengguna jasa kereta api dibagi menjadi dua kelompok yakni karakteristik demografi dan karakteristik pemakai jasa kereta. Dengan didapatnya data-data tersebut dapat diketahui apa saja fasilitas yang memerlukan perhatian khusus sehingga tepat sasaran kepada pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang untuk ditingkatkan.

a. Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seperti apa kriteria pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang.

1) Jenis Kelamin

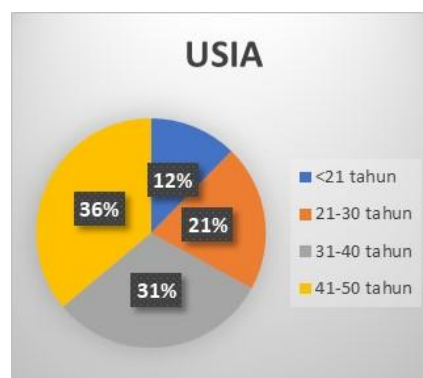


Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden KA Pangrango

Diagram lingkaran diatas menunjukkan bahwa penumpang KA Pangrango mayoritas kelamin laki-laki dengan persentase sebesar 48% dan perempuan sebesar 52%.

2) Usia



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 2 Diagram Usia Responden KA Pangrango

Diagram lingkaran diatas menunjukkan bahwa penumpang KA Pangrango di dominasi usia 41 – 50 tahun dengan persentase sebesar 36%. Selanjutnya diikuti dengan usia diatas 31-40 tahun dan usia 21-30 tahun.

3) Pekerjaan



Sumber: Hasil analisis,2022

Gambar V. 3 Diagram Perkerjaan Responden KA Pangrango

Diagram lingkaran diatas menunjukkan bahwa mayoritas penumpang KA Pangrango merupakan PNS dengan persentase sebesar 29% selanjutnya diikuti oleh wiraswasta sebesar 23%.

4) Pendapatan



Sumber: Hasil analisis,2022

Gambar V. 4 Diagram Pendapatan Responden KA Pangrango

Diagram lingkaran diatas menunjukkan bahwa mayoritas penumpang KA Pangrango memiliki pendapatan diatas 5 juta rupiah dengan persentase 36% dan pendapatan kurang dari 1 juta rupiah dengan persentase paling sedikit sebesar 5%.

b. Karakteristik Pengguna Jasa

1) Maksud Perjalanan

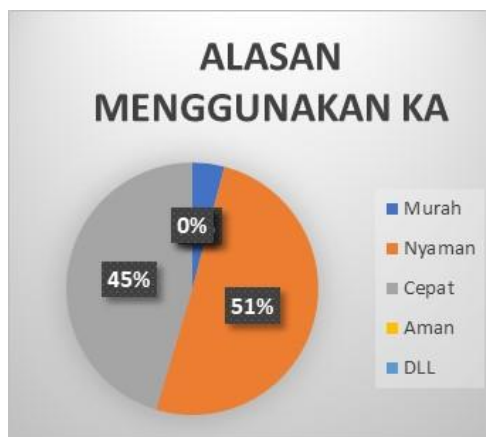


Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 5 Diagram Maksud perjalanan Responden KA Pangrango

Diagram diatas menunjukkan bahwa mayoritas penumpang KA Pangrango memiliki masud perjalanan untuk bekerja dengan persentase sebesar 29% dan bererkreasi sebesar 26%

2) Alasan menggunakan kereta api



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 6 Diagram alasan menggunakan kereta api

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan hasil survei terkait alasan menggunakan kereta api Pangrango. Dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden memilih naik kereta karena alasan nyaman 51% dan sebesar 45% dengan alasan cepat.

3) Kendaraan menuju stasiun



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 7 Diagram kendaraan menuju stasiun

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan kendaraan yang digunakan responden menuju stasiun, diketahui bahwa yang terbanyak menuju stasiun menggunakan kendaraan mobil 28%, angkutan umum sebesar 28% dan motor sebesar 26%.

4) Moda angkutan lanjutan



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 8 Diagram kendaraan menuju stasiun

Berdasarkan hasil survei, pada diagram di atas menunjukkan bahwa moda angkutan lanjutan yang digunakan penumpang setelah sampai di stasiun tujuan, dilihat bahwa paling banyak adalah angkutan umum sebesar 73% dan terendah yaitu dengan jalan kaki 10%.

4. Tingkat Kepuasan penumpang KA terhadap Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Bogor Paledang

Analisis tingkat kepuasan penumpang KA terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Bogor Paledang digunakan untuk melakukan pendekatan terhadap tingkat pelayanan fasilitas yang sudah ada di Stasiun Bogor Paledang kepada penumpang. Sehingga dapat diketahui fasilitas mana yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan terendah, hal ini bertujuan untuk menentukan fasilitas yang perlu dapat perhatian khusus dan fasilitas yang kinerjanya harus di pertahankan. Dalam melakukan analisis ini dilakukan pengelompokan indikator pelayanan yang mana sesuai dengan 5 (lima) dimensi mutu pelayanan yang sudah dijelaskan di bab sebelumnya. Dari lima dimensi tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

5. Lima Pengukuran Atribut Tingkat Kepuasan Fasilitas

Berikut disampaikan pengukuran 15 atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas fasilitas pelayanan di Stasiun Bogor Paledang:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *Reability* berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan memberikan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Indikator-indikator dimensi keandalan yang teliti sebagai berikut:

- 1) Kemudahan akses keluar masuk stasiun
- 2) Ketersediaan informasi di stasiun
- 3) Kemudahan dalam membeli tiket

b. Keresponsifan (*Responsiveness*)

Keresponsifan berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat. Indikator-indikator dimensi keresponsifan yang diteliti sebagai berikut:

- 1) Kecepatan dan ketetapan dalam memberikan informasi
- c. Jaminan (*Assurance*)
- Jaminan atau assurance merupakan sesuatu untuk menimbulkan kepercayaan pengguna jasa dan dapat menciptakan rasa aman bagi para pengguna jasa. Indikator-indikator dimensi jaminan yang diteliti sebagai berikut:
- 1) Ketersediaan fasilitas keselamatan dan Kesehatan di stasiun
 - 2) Tersedia petugas keamanan
 - 3) Tersedia fasilitas CCTV
- d. Empati (*Emphaty*)
- Empati adalah bagaimana kemampuan pihak penyelenggara dalam memberikan perhatian atau kepedulian terhadap pengguna jasa. Indikator-indikator dimensi berwujud yang diteliti sebagai berikut:
- 1) Keramahan dan kesopanan petugas
- e. Berwujud (*Tangible*)
- Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Indikator-indikator dimensi berwujud yang diteliti sebagai berikut:
- 1) Ketersediaan fasilitas toilet
 - 2) Ketersediaan fasilitas ruang ibadah
 - 3) Ketersediaan fasilitas ruang tunggu
 - 4) Ketersediaan fasilitas ruang boarding
 - 5) Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang (peron)
 - 6) Ketersediaan fasilitas tempat parkir
 - 7) Ketersediaan fasilitas penyandang difabilitas

Mengenai uraian pengguna jasa dalam penelitian ini digunakan lima penilaian yang di urutkan berdasarkan tingkat kinerja yang telah dilaksanakan penyelenggara dan tingkat kepentingan dari pengguna jasa kereta api, yaitu:

- | | |
|---------------------------------|---------|
| 1. Tidak penting / tidak puas | nilai 1 |
| 2. Kurang penting / kurang puas | nilai 2 |
| 3. Cukup penting / cukup puas | nilai 3 |
| 4. Penting / puas | nilai 4 |

5. Sangat penting / sangat puas nilai 5

Berikut adalah 15 atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas fasilitas pelayanan di Stasiun Bogor Paledang:

Tabel V. 2 Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan

NO	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN
KEHANDALAN (<i>REALIBILITY</i>)	
1	Akses Keluar Masuk Stasiun
2	Pengatur sirkulasi udara
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket
KETANGGAPAN (<i>RESPONSIVENESS</i>)	
4	Kecepatan Dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi
JAMINAN (<i>ASSURANCE</i>)	
5	Tersedia Fasilitas Keselamatan Dan Kesehatan Di Stasiun
6	Tersedia Petugas Keamanan
7	Tersedia CCTV
EMPATI (<i>EMPATHY</i>)	
8	Keramahan Dan Kesopanan Petugas
BERWUJUD (<i>TANGIBLE</i>)	
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (Hall)
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir
15	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Difabilitas

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019

Untuk melakukan analisis fasilitas pelayanan di Stasiun Bogor Paledang dilakukan dengan analisis *importance performance analysis* (IPA) dan *Analisis satisfaction index* (CSI).

6. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di stasiun. Pengguna jasa KA tentunya mempunyai harapan terhadap kualitas fasilitas pelayanan

penumpang yang diberikan oleh stasiun, hal ini dimaksudkan guna memberikan rasa nyaman dan aman. Terpenuhinya kualitas fasilitas pelayanan sesuai dengan harapan penumpang akan menumbuhkan rasa kepercayaan dari pengguna jasa. Dalam tahapan analisis ini dilakukan dengan cara menghitung skor tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang di Stasiun Bogor Paledang. Selanjutnya dilakukan dengan menggambarkan ke dalam diagram *Cartesius*. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat di dalam table di bawah ini.

Tabel V. 3 Table Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan penumpang

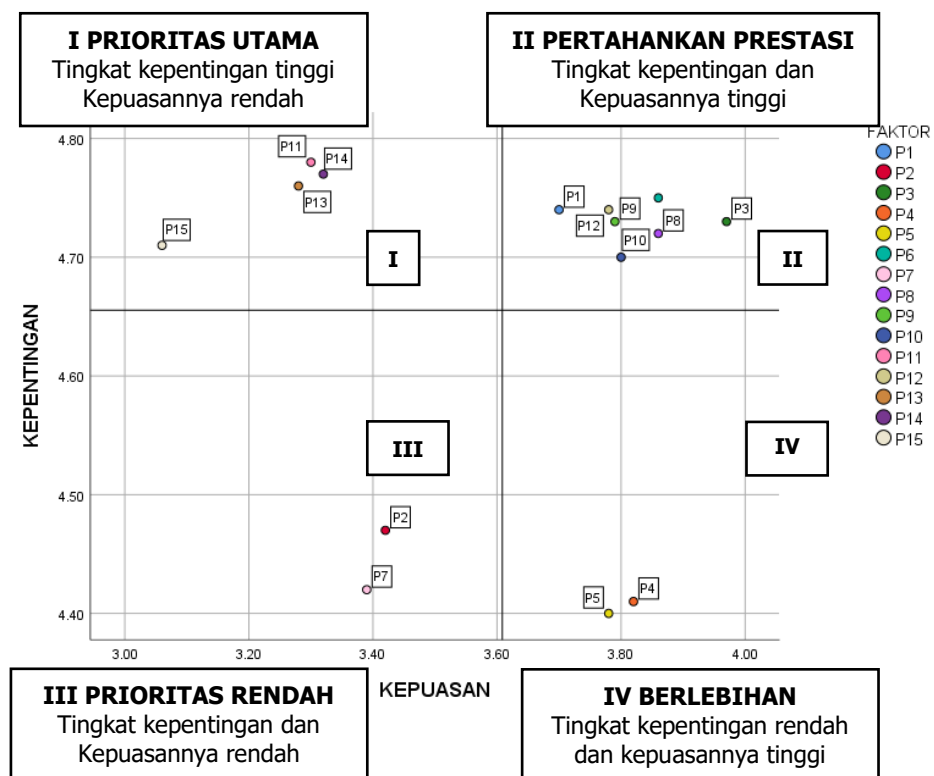
NO	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN	RATA-RATA	
		KEPENTINGAN (Y)	KEPUASAN (X)
KEHANDALAN (REABILITY)			
1	AKSES KELUAR MASUK STASIUN	4,74	3,7
2	PENGATUR SIRKULASI UDARA	4,47	3,42
3	KEMUDAHAN DALAM MEMBELI TIKET	4,73	3,97
KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)			
4	KECEPATAN DAN KETEPATAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI	4,41	3,82
JAMINAN (ASSURANCE)			
5	KETERSEDIAAN FASILITAS KESELAMATAN	4,40	3,78
6	KETERSEDIAAN PETUGAS KEAMANAN	4,75	3,86
7	KETERSEDIAAN FASILITAS CCTV	4,42	3,39
EMPATI (EMPATHY)			
8	KERAMAHAN DAN KESOPANAN PETUGAS	4,72	3,86
BERWUJUD (TANGIBLE)			
9	KETERSEDIAAN FASILITAS TOILET	4,73	3,79
10	KETERSEDIAAN FASILITAS RUANG IBADAH	4,70	3,8
11	KETERSEDIAAN FASILITAS RUANG TUNGGU	4,78	3,3
12	KETERSEDIAAN FASILITAS RUANG BOARDING	4,74	3,78
13	KETERSEDIAAN FASILITAS NAIK TURUN PENUMPANG	4,76	3,28
14	KETERSEDIAAN FASILITAS TEMPAT PARKIR	4,77	3,32
15	KETERSEDIAAN FASILITAS PENYANDANG DISABILITAS	4,71	3,06
JUMLAH		69,83	54,13

Sumber: Hasil analisis, 2022

Berdasarkan data didalam table di atas diketahui hasil perhitungan rata-rata penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang. Di dalam tabel tersebut dapat diketahui tingkat kepentingan pengguna jasa terhadap pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang yang memiliki skor tertinggi yaitu ketersediaan fasilitas ruang tunggu. Kondisi pelayanan berdasarkan tingkat

kepuasan yang memiliki skor nilai tertinggi adalah fasilitas kemudahan dalam membeli tiket.

Pengukuran IPA dijabarkan di dalam di diagram *Cartesius* yang tersaji di dalam gambar berikut ini. Dimana sumbu X merupakan nilai rata-rata tingkat kepuasan kinerja pelayanan dan sumbu Y merupakan rata-rata tingkat kepentingan kinerja pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang. Untuk mengetahui secara jelas penempatan 15 atribut kualitas pelayanan, maka 15 atribut tersebut dikelompokkan dalam 4 kuadran.



Sumber : Hasil Analisis, 2022

Gambar V. 9 Diagram *Cartesius*

Sesuai dengan perhitungan hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang, yang dijabarkan ke dalam diagram Cartesius yang tersaji pada gambar V.9 Sehingga dapat mempermudah dalam melakukan peningkatan fasilitas pelayanan dengan melihat prioritas yang ditunjukkan pada diagram tersebut.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus lebih diprioritaskan dan diperbaiki, sehingga tingkat kepuasan terhadap fasilitas pelayanan

menjadi lebih baik. Atribut-atribut ini memiliki nilai kepentingan yang tinggi akan tetapi memiliki kepuasan yang sangat rendah. Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah:

- 1) Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas (Atribut 15)
- 2) Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Atribut 13)
- 3) Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir (Atribut 14)
- 4) Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (Atribut 11)

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden dan mendapat tingkat kepuasan yang sangat baik, sehingga pengguna jasa merasa puas. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran dua adalah:

- 1) Akses Keluar Masuk Stasiun (Atribut 1)
- 2) Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding (Atribut 12)
- 3) Ketersediaan Petugas Keamanan (Atribut 6)
- 4) Kemudahan Dalam Membeli Tiket (Atribut 3)
- 5) Keramahan dan Kesopanan Petugas (Atribut 8)
- 6) Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah (Atribut 10)
- 7) Ketersediaan Fasilitas Toilet (Atribut 9)

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa dan kepuasan pada atribut ini kurang. Karena atribut pada kuadran ini kurang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran tiga adalah:

- 1) Ketersediaan Fasilitas CCTV (Atribut 7)
- 2) Pengatur sirkulasi udara (Atribut 2)

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut pada kuadran ini dirasa kurang penting oleh responden, akan tetapi kinerja dari atribut ini sangat baik. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) kecepatan dan ketepatan dalam memberi informasi (Atribut 4)
- 2) Ketersediaan Fasilitas Keselamatan (Atribut 5)

7. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pengukuran customer satisfaction index (CSI) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa di Stasiun Bogor Paledang dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran dimasa yang akan datang. Adapun tahapan-tahapan dalam melakukan analisis customer satisfaction index sebagai berikut:

- a. Menghitung *Mean Importance Score* dan menghitung *Mean satisfaction Score*

Mean Importance Score adalah nilai rata-rata skor atribut kepentingan yang berasal dari rata-rata harapan tiap responden. *Mean satisfaction score* merupakan nilai rata-rata skor suatu atribut kepuasan kinerja fasilitas di Stasiun Bogor Paledang yang di rasakan responden. Berikut nilai *Mean importance score* dan *Mean satisfaction score* yang didapatkan pada 97 respon dihitung menggunakan *Microsoft Excel*.

Tabel V. 4 Hasil Perhitungan MIS dan MSS

ATRIBUT	NILAI TINGKAT KEPENTINGAN	NILAI MIS	NILAI TINGKAT KEPUASAN	NILAI MSS
P1	460	4,74	359	3,7
P2	434	4,47	332	3,42
P3	459	4,73	385	3,97
P4	428	4,41	371	3,82
P5	427	4,40	367	3,78
P6	461	4,75	374	3,86
P7	429	4,42	329	3,39
P8	458	4,72	374	3,86
P9	459	4,73	368	3,79
P10	456	4,70	369	3,8
P11	464	4,78	332	3,3
P12	460	4,74	360	3,78
P13	462	4,76	318	3,28
P14	463	4,77	322	3,32
P15	457	4,71	297	3,06
TOTAL	6777	69,83	5257	54,13

Sumber : Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan nilai MIS dan MSS pada table di atas, selanjutnya digunakan untuk menghitung nilai *Weighty factors* dan *Weight Score*.

- b. Menghitung *Weight factors (WF)* dan *Weight Score (WS)*

Weight factors atau *factor* tertimbang merupakan presentase dari nilai MIS per atribut terhadap jumlah total nilai MIS seluruh atribut. Sedangkan *Weight Factor* dengan rata-rata tingkat kepuasan atau

Mean Importance Score (MIS). Berikut hasil perhitungan nilai *Weight Factor* dan nilai *Weight Score* yang dihitung menggunakan *Microsoft Excel*.

Tabel V. 5 Hasil Perhitungan Nilai WS dan nilai WS

ATRIBUT	RATA-RATA KEPENTINGAN (MIS)	WIGHTED FACTOR (WF)	RATA-RATA KEPUASAN(M SS)	WIGHTED SCORE (WS)
P1	4,74	0,07	3,7	0,25
P2	4,47	0,06	3,42	0,22
P3	4,73	0,07	3,97	0,27
P4	4,41	0,06	3,82	0,24
P5	4,40	0,06	3,78	0,24
P6	4,75	0,07	3,86	0,26
P7	4,42	0,06	3,39	0,21
P8	4,72	0,07	3,86	0,26
P9	4,73	0,07	3,79	0,26
P10	4,70	0,07	3,8	0,26
P11	4,78	0,07	3,3	0,23
P12	4,74	0,07	3,78	0,26
P13	4,76	0,07	3,28	0,22
P14	4,77	0,07	3,32	0,23
P15	4,71	0,07	3,06	0,21
RATA-RATA	4,66	0,07	3,61	0,24
JUMLAH	69,83	1,00	54,13	
WEIGHTED TOTAL (WT)				3,61
Customer Satisfaction Index (CSI)				0,72

Sumber : Hasil Analisis, 2022

c. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* dihitung dengan membagi jumlah skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan.

Rumus untuk menghitung CSI adalah sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\text{Jumlah Nilai WS}}{\text{skala maksimum yang digunakan}}$$

$$CSI = \frac{3,61}{5}$$

$$CSI = 0,72$$

Kategori Kepuasan CSI

Nilai Kategori

0,00 - 0,34 Tidak puas

0,35 - 0,05 Kurang Puas

0,51 – 0,65 Cukup puas

0,66 – 0,80 Puas

0,81 – 1,00 Sangat puas

Dari perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan nilai atau tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Bogor Paledang sebesar 0,72 yang mana nilai tersebut termasuk dalam kategori "Puas". Pada perolehan hasil perhitungan ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Stasiun Bogor Paledang masih pada tahap cukup dimana ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan.

C. Analisis Rancangan Peningkatan Pelayanan di Stasiun Bogor Paledang

Kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang pada Stasiun Bogor Paledang yang telah diukur berdasarkan standar pelayanan minimum yang ada di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019, diketahui bahwa terdapat fasilitas yang belum memenuhi persyaratan. Dengan adanya peningkatan pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang dan kondisi fasilitas yang belum memenuhi standar pelayanan minimum, maka perlu dilakukannya peningkatan fasilitas pelayanan guna memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang. Berikut adalah beberapa fasilitas yang akan direncanakan untuk dilakukannya peningkatan berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan kepuasan oleh pengguna jasa di Stasiun Bogor Paledang.

1. Fasilitas Naik Turun Penumpang (Peron)

Fasilitas naik turun penumpang (peron) adalah salah satu fasilitas pendukung akan kemudahan serta kelancaran dalam arus pergerakan didalam stasiun. Di Stasiun Bogor Paledang terdapat 1 peron tinggi sementara dengan Panjang 123 meter dan lebar peron 1,97 meter. Dengan didasari kondisi Panjang peron yang belum sesuai dengan Panjang rangkaian kereta api maka akan mengakibatkan penurunan tingkat keselamatan pengguna jasa.



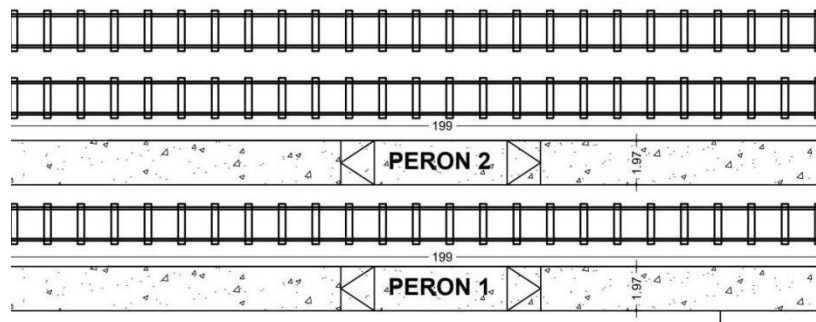
Sumber: Peron di Stasiun Bogor Paledang, 2022

Gambar V. 10 Kondisi Peron di Stasiun Bogor Paledang

Berdasarkan kondisi tersebut peningkatan peron diperlukan guna kenyamanan dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api di Stasiun Bogor Paledang. Untuk mengetahui kebutuhan Panjang dan lebar peron dapat diketahui dengan perhitungan kebutuhan peron dibawah ini:

a. Panjang Peron

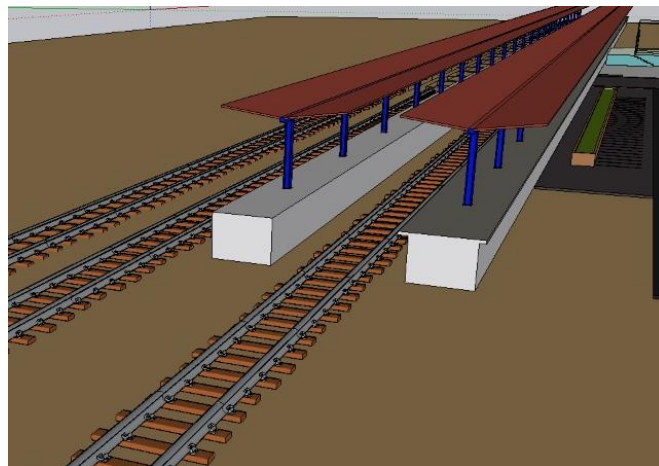
Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 29 tahun 2011, Panjang peron harus sesuai dengan panjang rangkaian kereta api yang beroperasi di stasiun tersebut. Pada Stasiun Bogor Paledang kereta api yang melintas yaitu kereta api Pangrango dengan stanformasi 1 rangkaian terdiri dari 5 kereta KA 3+2 kereta KA 1+ 1 KA makan+ 1 pembangkit+ 1 lokomotif. Dengan demikian Panjang keseluruhan rangkaian kereta Pangrango adalah 198,459 meter sedangkan Panjang peron Stasiun Bogor Paledang 123 meter. Dengan demikian Panjang peron Stasiun Bogor Paledang belum sesuai dengan persyaratan teknis bangunan stasiun dan perlu adanya peningkatan peron dari 123 meter menjadi 199 meter guna meningkatkan kenyamanan dan keselamatan penumpang.



Sumber: Hasil desain autocad, 2022

Gambar V. 11 Rencana Perpanjangan peron di Stasiun Bogor Paledang

Selain perencanaan perpanjangan peron, akan dilakukan peningkatan untuk pembangunan peron sementara menjadi peron permanen, agar lebih meningkatkan kenyamanan dan keselamatan penumpang.



Sumber: Hasil desain sketchup, 2022

Gambar V. 12 Rencana peron permanen di Stasiun Bogor Paledang

b. Lebar Peron

Berdasarkan kondisi eksisting lebar peron di Stasiun Bogor Paledang sekarang memiliki lebar peron 1,97 meter dengan penumpang pada jam sibuk sebanyak 475 orang (di hari minggu). Dengan rencana perpanjangan peron 199 m maka kebutuhan lebar peron yaitu:

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

$$b = \frac{0,64 \times 475 \times 0,8}{199}$$

$$b = \frac{243,2}{199}$$

$$b = 1,23 \text{ meter}$$

Berdasarkan perhitungan diatas kebutuhan lebar peron yang sekarang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 29 Tahun 2011, akan tetapi untuk meningkatkan kenyamanan dan keselamatan penumpang maka perlu di tingkatkannya peron sementara menjadi peron permanen.

Tabel V. 6 Lebar Peron Minimal PM NO 29 Tahun 2011

NO	JENIS PERON	DI ANTARA DUA JALUR (ISLAND PLATFORM)	DI TEPI JALUR (SIDE PLATFORM)
1	TINGGI	2 meter	1,65 meter
2	SEDANG	2,5 meter	1,9 meter
3	RENDAH	2.8 meter	2.05 meter

Sumber: PM NO 29 Tahun 2011

2. Fasilitas Ruang Tunggu Penumpang (Hall)

Kondisi ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang belum dapat menampung jumlah penumpang terutama penumpang di jam sibuk 200 (pada hari kerja), dikarenakan kondisi ruang tunggu yang hanya memiliki luas dengan fasilitas tempat duduk berjumlah 17 kursi. Dimana daya tampung untuk kondisi saat ini hanya mampu menampung 68 orang hal ini mengakibatkan penumpang menunggu di sembarangan tempat yang dapat membahayakan keselamatan.

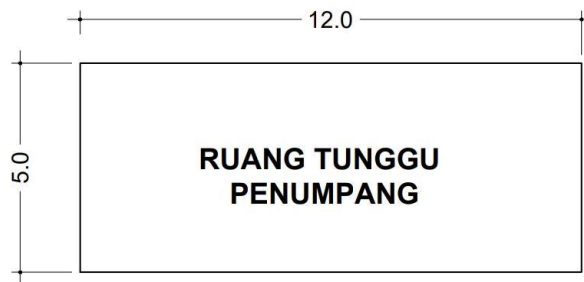
$$L = 0,64 \text{ m}^2/\text{orang} \times V \times LF$$

Sumber: PM no 29 tahun 2011

$$L = 0,64 \times 200 \times 0,8$$

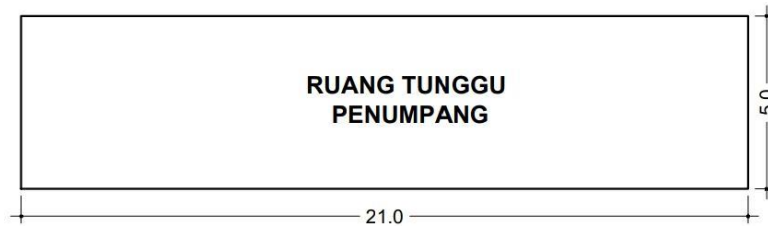
$$L = 102,4 \text{ m}^2$$

Berdasarkan perhitungan kebutuhan ruang tunggu, diketahui ruang tunggu perlu dilakukannya perluasan sebesar $102,4 \text{ m}^2$. Perluasan ruang tunggu diperlukan demi memberikan kenyamanan dan keselamatan kepada pengguna jasa.



Sumber: Stasiun Bogor Paledang, 2022

Gambar V. 13 Ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 14 Rencana perpanjangan ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang

Dengan adanya perpanjangan ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang maka untuk meningkatkan kenyamanan penumpang saat menunggu perlu adanya penambahan fasilitas kanopi untuk ruang tunggu.



Sumber: Hasil desain sketchup, 2022

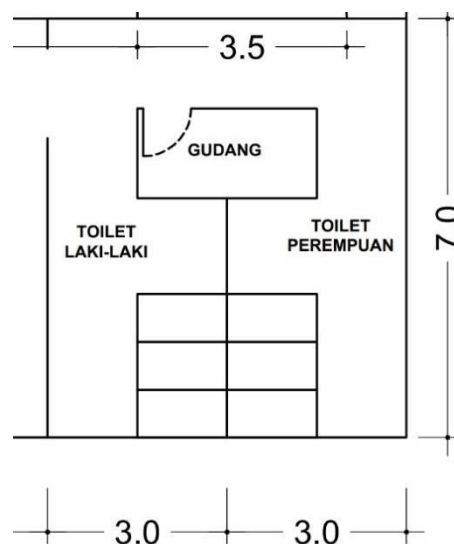
Gambar V. 15 Rencana ruang tunggu di Stasiun Bogor Paledang

3. Fasilitas penyanggah disabilitas

Fasilitas penyanggah disabilitas merupakan fasilitas untuk penumpang dengan kebutuhan khusus yakni penumpang yang memiliki keterbatasan fisik, mental dan intelektual. Keterbatasan tersebut membuat penyanggah disabilitas membutuhkan bantuan fasilitas pelayanan dalam beraktifitas.

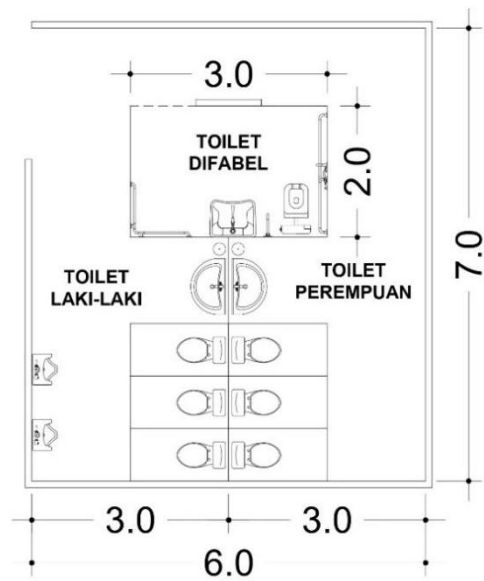
a. Toilet Difabel

Berdasarkan PM 63 Tahun 2019, Toilet difabel harus mempunyai fasilitas umum dengan kapasitas toilet pria (1 WC, 1 Wastafel) dan 1 wanita (1 WC, 1 Wastafel) dan 1 toilet untuk penyanggah disabilitas. Sedangkan untuk kondisi saat ini yang ada di Stasiun Bogor Paledang sudah tersedia namun belum adanya toilet untuk penyanggah disabilitas. Dengan adanya satu ruang kosong yang tersedia di dalam toilet tersebut dimungkinkan untuk meningkatkan fasilitas toilet bagi penyanggah disabilitas dengan memanfaatkan ruang tersebut dan membuat pintu geser untuk toiletnya.



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 16 kondisi toilet eksisting



Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 17 Rencana peningkatan Toilet Difabel di Stasiun Bogor Paledang.

Berdasarkan ukuran toilet ideal dari Asosiasi Toilet Indonesia (ATI) ukuran minimal pintu disabilitas 80 cm untuk satu kursi roda, dan menuvernya membutuhkan minimal sekitar 3 m x 2 m , untuk mempermudah pada saat mamaju mundurkan kursi rodanya maka di buatlah pintu geser. Untuk toilet umum lebar minimal 90 cm – 120 cm dan Panjang minimal 150 cm – 200 cm.



Sumber: Hasil ,desain sketchup, 2022

Gambar V. 18 rencana peningkatan toilet difabel

4. Lahan Parkir kendaraan

Tempat parkir yang harus disediakan menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, luasnya harus menyesuaikan dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi kendaraan yang keluar masuk serta parkir yang lancar baik kendaraan roda 2 maupun kendaraan roda 4. Di Stasiun Bogor Paledang sudah adanya pemisah antara roda 2 dan roda 4, namun belum adanya pintu akses keluar dan masuk ke lahan parkir.



Sumber: Parkir di Stasiun Bogor Paledang, 2022

Gambar V. 19 kondisi parkir eksisting di Stasiun Bogor Paledang



Sumber: Hasil desain sketchup, 2022

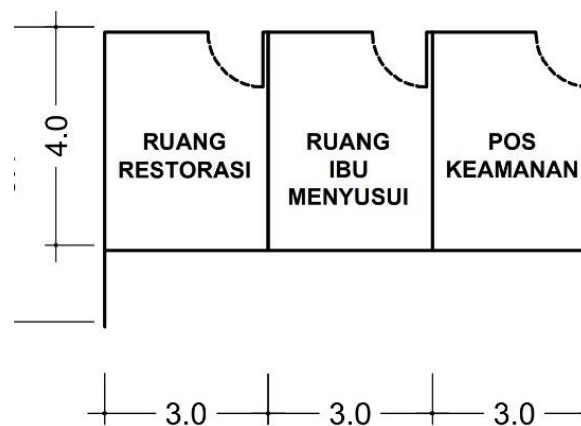
Gambar V. 20 Desain rencana parkir di Stasiun Bogor Paledang.

Dilihat dari desain diatas diketahui bahwa akan adanya peningkatan fasilitas lahan parkir, yaitu penambahan pintu akses keluar dan masuk menuju lahan parkir. Kemudian pemisah antara roda 2 dan roda 4 yang

lebih tertata lagi untuk meningkatkan kerapihan lahan parkir. Peningkatan lahan parkir ini diharapkan dapat menjadi daya tarik untuk calon penumpang dan meningkatkan tingkat kepuasan penumpang Ketika akan naik dari Stasiun Bogor Paledang.

5. Ruang ibu menyusui

Di stasiun Bogor Paledang sudah mempunyai ruang ibu menyusui namun fasilitas di dalamnya belum sesuai dan letak ruangan ini terletak di bagian depan dekat ruang ppka. Berdasarkan standar pelayanan minimum PM No 63 Tahun 2019, Stasiun dengan penumpang <10.000/hari harus mempunyai fasilitas untuk ibu menyusui. Maka dibuatlah dengan ukuran ruang = 3 x 4 m dan memanfaatkan ruang kosong yang berada di sebelah ruang restoran kemudian menambahkan fasilitas seperti kursi, tempat sampah, meja dan wastafel.



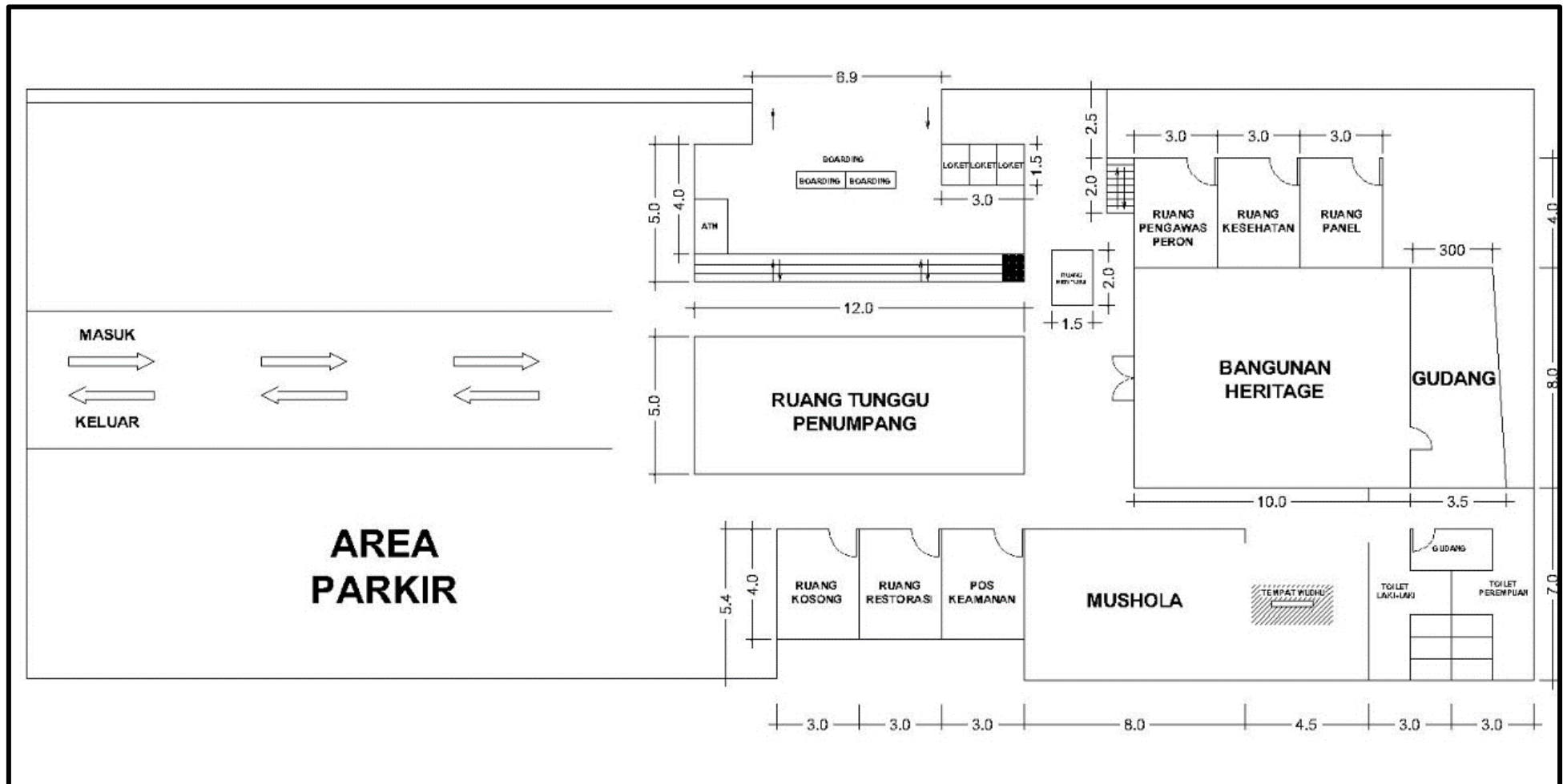
Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 21 Rencana ruang ibu menyusui di Stasiun Bogor paledang

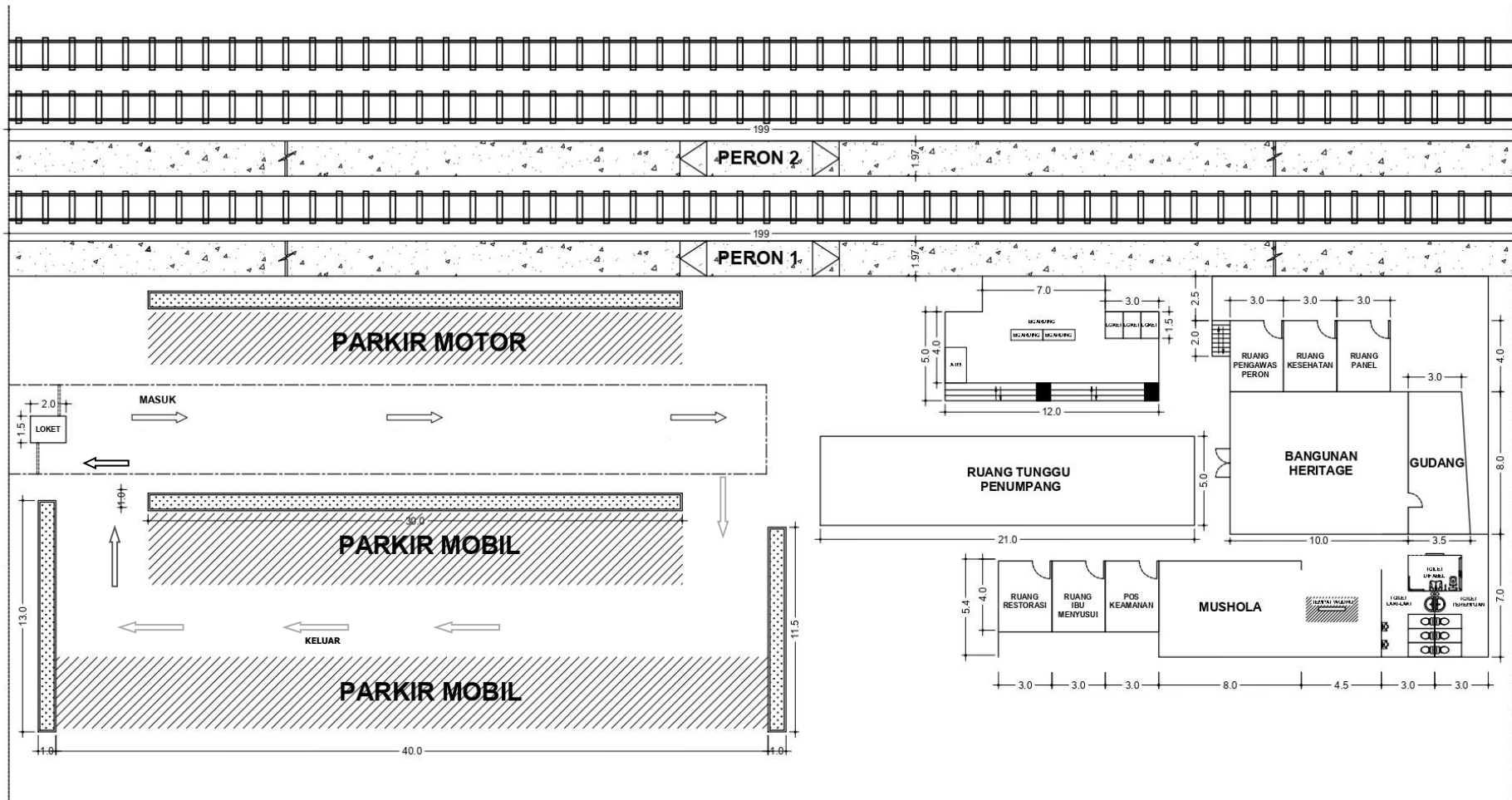


Sumber: Hasil desain, 2022

Gambar V. 22 Rencana ruang ibu menyusui di Stasiun Bogor paledang



Sumber: Stasiun Bogor Paledang, 2022
Gambar V. 23 Denah Stasiun Bogor Paledang.



DENAH STASIUN (RENCANA)

Sumber: Hasil analisis, 2022

Gambar V. 24 Rencana Desain Stasiun Bogor Paledang

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis perbandingan pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: terdapat fasilitas yang belum tersedia dan belum memenuhi persyaratan yang tertera pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api, maka Fasilitas yang belum memenuhi kesesuaian yaitu:
 - a. Fasilitas Peron di Stasiun Bogor Paledang masih menggunakan peron sementara dan kurangnya Panjang peron dengan rangkaian kereta api.
 - b. Fasilitas ruang tunggu yang masih sempit dengan ukuran $40,8\text{ m}^2$
 - c. Fasilitas bagi penumpang disabilitas yakni toilet disabilitas yang belum tersedia.
 - d. Ruang ibu menyusui di Stasiun Bogor Paledang yang belum ada.
 - e. Fasilitas di lahan parkir perlu di tingkatkan.
2. Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang:
 - a. Dengan metode *Importance performance Analysis* (IPA)
Menghasilkan bahwa atribut pelayanan yang perlu dievaluasi karena merupakan atribut yang mempunyai tingkat prioritas yang tinggi (kuadran I) tetapi kepuasannya rendah yaitu:
 - 1) Ketersediaan Fasilitas Penyangga Disabilitas (Atribut 15)
 - 2) Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (Atribut 13)
 - 3) Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir (Atribut 14)

- 4) Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (Atribut 11)
- b. Dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Didapat beberapa pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja (kepuasan) yang rendah serta didapat nilai 0,72 yang mana nilai tersebut termasuk dalam interval 0,66 – 0,80 yang berarti penumpang "Puas" pada kinerja pelayanan yang dilakukan penyedia jasa kereta api, dimana ada beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan.
3. Usulan untuk peningkatan pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang
 - a. Fasilitas naik turun penumpang (peron)

Meningkatkan Panjang peron sepanjang 199 m sesuai dengan Panjang rangkaian kereta api sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 tahun 2011 dan ditambah dengan garis aman (*Safety line*) dan memperpanjang kanopi peron disepanjang peron untuk membuat nyaman penumpang pada saat hujan panas.
 - b. Ruang tunggu

Memperluas ruang tunggu menjadi 102,4 m² sesuai dengan banyaknya penumpang di jam sibuk, agar penumpang bisa menunggu di ruang tunggu dengan nyaman dan tidak di sembarangan tempat.
 - c. Lahan parkir

Penataan terkait fasilitas di lahan parkir dengan menambahkan fasilitas seperti loket pintu keluar masuk parkir, kanopi untuk parkir motor serta pembatas antar kendaraan agar diharapkan dapat tertatanya lahan parkir dan untuk meningkatkan kepuasan penumpang saat menitipkan kendaraanya di Stasiun Bogor Paledang.
 - d. Fasilitas penyandang disabilitas

Memanfaatkan ruangan kosong 3 x 2 m yang berada di dalam toilet untuk di jadikan sebagai toilet disabilitas.

e. Ruang ibu menyusui

Sebaiknya ruang ibu menyusui yang saat ini ada di sarankan untuk di pindah lokasinya di samping ruang restorasi dimana terdapat ruang kosong.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran – saran yang dapat membantu untuk meningkatkan pelayanan penumpang di Stasiun Bogor Paledang adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki fasilitas yang ada dan belum memenuhi standar pelayanan minimum berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019, guna memberikan pelayanan yang optimal bagi penumpang di Stasiun Bogor Paledang.
2. Untuk peningkatan fasilitas peron (peron sementara mejadi peron permanen) merupakan tanggung jawab pemerintah, Untuk itu di sarankan kepada Balai Teknik Perkeretaapian Kelas 1 Wilayah Jawa Bagian Barat untuk dapat mengusulkan kepada Menteri Perhubungan usulan peningkatan terkait prasarana (peningkatan peron; Ruang tunggu; fasilitas penyandang disabilitas; dan ruang ibu menyusui) yang ada di Stasiun Bogor Paledang.
3. Untuk meningkatkan fasilitas keamanan terkait kendaraan roda 4 maupun roda 2 yang ada di lahan parkir stasiun maka di sarankan kepada PT KAI DAOP 1 untuk membangun ruang kerja petugas parkir besarta petugas resminya.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, (2007). Undang - Undang Nomor PM 23 Tahun 2007. tentang Perkeretaapian.
- _____, (2009). Peraturan Pemerintah Nomor PM 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggara Perkeretaapian sebagaimana telah diperbarui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2017.
- _____, (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 29. tahun 2011 Spesifikasi teknis Bangunan Stasiun.
- _____, (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2011. tentang jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun.
- _____, (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019. tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
- _____, (2015). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2015. tentang Standar Keselamatan Perkeretaapian.
- _____, (2016). Pedoman Ejaan Umum Bahasa Indonesia. Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan.
- _____, (2022). Pedoman Penulisan Kerta Kerja Wajib Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD. Bekasi
- Devani, Rizko R. A. 2016 *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Potential Gain In Customer Value (PGCV)*, Yogyakarta.
- Nursabrina, Annisa. 2021. *Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Kereta Api di Stasiun Sepanjang DAOP 8 Surabaya*, Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.
- Rizky F. M., Muhardjito, dan I Made S. 2020. *Pengembangan Fasilitas Stasiun Bumiayu Guna Meningkatkan Pelayanan Terhadap Penumpang*. Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.
- Tim PKL BTP Jawa Barat. 2021. *Laporan Umum Tim PKL BTP Jawa Barat*, Politeknik Transportasi Darat Indonesia. Bekasi.
- Zulian, Yami. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung.
- Wibowo, Joko Tri. 2018. *Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan pada minimarket SK*, Universitas Serang Raya. Banten.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung.

Niken Nanincova. 2019. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan noach cafe and bistro*. Universitas Kristen petra. Surabaya.

Shandy Widjoyoo putro dan Prof. Dr. Hatane semuel, MS. 2014. *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya*. Universitas Kristen petra. Surabaya.

Farah Diza dan silcyljeova Moniharapon. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen*, Universitas Sam Ratulangi. Manado.

	KUESIONER WAWANCARAN STASIUN	Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA -STTD BEKASI - 2022	
---	---------------------------------	---	---	---

Yth. Bapak/ Ibu/ Saudara/i

Dalam rangka penelitian untuk kepentingan akademik terhadap peningkatan pelayanan di Stasiun Bogor Paledang, kami mohon kepada Bapak/ Ibu/ Saudara/I agar berkenan menjawab pertanyaan yang telah kami sediakan. Kami ucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara/i

A. Isilah dengan mengklik pada kotak yang tersedia untuk jawaban yang anda pilih.

1. Jenis kelamin :Laki-laki ☐ Perempuan ☐

2. Usia:
 <21 tahun ☐ 31 – 40 tahun ☐ > 50 tahun ☐
 21 – 30 tahun ☐ 41 – 50 tahun ☐

3. Pekerjaan
 wirausaha ☐ Pedangang ☐
 PNS ☐ Pelajar/mahasiswa ☐
 Pegawai BUMN ☐ Lain - lain ☐

4. Pendapatan
 <1 jt ☐ >5 jt ☐
 1- 3 jt ☐
 3 -5 jt ☐

5. Maksud Perjalanan
 Bekerja ☐ Belanja ☐
 Rekreasi ☐ Lain - lain ☐

6. Alasan menggunakan KA

Murah	
Nyaman	
Cepat	
Dll	

7. Transportasi menuju stasiun

mobil	
Motor	
Angkutan umum	
KRL	

8. Moda angkutan

mobil	
Motor	
Jalan kaki	
Angkutan umum	

B. Petunjuk pengisian: pilihlah salah satu nomor kolom di bawah ini:

Untuk penilaian kepentingan

1. Tidak penting
2. Kurang penting
3. Cukup penting
4. Penting
5. Sangat penting

untuk penilaian kepuasan

1. Tidak puas
2. Kurang puas
3. Cukup puas
4. puas
5. Sangat puas

NO	PERNYATAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Akses keluar masuk stasiun										
2	Fasilitas pengatur sirkulasi udara										
3	Kemudahan dalam membeli tiket										
4	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi										
5	Tersedia fasilitas keselamatan dan kesehatan di stasiun										
6	Tersedia petugas keamanan										
7	Tersedia CCTV										
8	Keramahan dan kesopanan petugas										
9	Ketersediaan fasilitas toilet										
10	Ketersediaan fasilitas ruang ibadah										
11	Ketersediaan fasilitas ruang tunggu										
12	Ketersediaan fasilitas kanopi peron										
13	Ketersediaan fasilitas naik turun penumpang										
14	Ketersediaan fasilitas tempat parkir										
15	Ketersediaan fasilitas penyangang disabilitas										

	ANALISIS KARAKTERISTIK PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR PALEDANG	Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD BEKASI - 2022	
---	---	--	---	---

NO	Gender	Usia	pekerjaan	Pendapatan	Maksud Perjalanan	Alasan Menggunakan Kereta	Kendaraan Menuju Stasiun	Moda Angkutan Lanjutan
1	Laki Laki	<21 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	Sosial	Cepat	Angkutan Umum	Angkutan Umum
2	Laki Laki	21-30 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	<1 jt	Sosial	Cepat	Angkutan Umum	Angkutan Umum
3	Perempuan	<21 tahun	PNS	>5 jt	DII	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
4	Perempuan	<21 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	Motor	Angkutan Umum
5	Laki Laki	<21 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	<1 jt	DII	Cepat	KRL	Angkutan Umum
6	Perempuan	21-30 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Sosial	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
7	Perempuan	<21 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	<1 jt	DII	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
8	Perempuan	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
9	Perempuan	31-40 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	DII	Nyaman	KRL	Motor
10	Perempuan	21-30 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Murah	KRL	Angkutan Umum
11	Perempuan	31-40 tahun	DII	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Jalan Kaki	Angkutan Umum
12	Perempuan	31-40 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	Angkutan Umum	Motor

		ANALISIS KARAKTERISTIK PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR PALEDANG		Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033		PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA -STTD BEKASI - 2022		
13	Perempuan	21-30 tahun	WIRAUSAHA	1-3 jt	Sosial	Nyaman	Jalan Kaki	Angkutan Umum
14	Perempuan	31-40 tahun	PNS	3-5 jt	Bekerja	Cepat	Mobil	Jalan Kaki
15	Perempuan	21-30 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	<1 jt	Sosial	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
16	Perempuan	31-40 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
17	Laki Laki	41-50 tahun	PNS	>5 jt	Sosial	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
18	Laki Laki	41-50 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Sosial	Cepat	Motor	Jalan Kaki
19	Laki Laki	41-50 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	Motor	Angkutan Umum
20	Perempuan	41-50 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
21	Perempuan	41-50 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	Sosial	Cepat	Angkutan Umum	Angkutan Umum
22	Perempuan	41-50 tahun	PNS	>5 jt	Rekreasi	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
23	Laki Laki	41-50 tahun	PNS	>5 jt	Rekreasi	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
24	Perempuan	21-30 tahun	BUMN	>5 jt	DII	Cepat	Motor	Angkutan Umum
25	Laki Laki	21-30 tahun	DII	1-3 jt	Sosial	Cepat	Angkutan Umum	Motor

	ANALISIS KARAKTERISTIK PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR PALEDANG	Disusun Oleh : FARA H QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA -STTD BEKASI - 2022	
---	---	---	--	---

26	Perempuan	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	DII	Cepat	KRL	Angkutan Umum
27	Perempuan	31-40 tahun	PNS	>5 jt	Rekreasi	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
28	Perempuan	31-40 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	< 1 jt	Sosial	Nyaman	KRL	Angkutan Umum
29	Laki Laki	<21 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Motor
30	Laki Laki	31-40 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Bekerja	Nyaman	Angkutan Umum	Motor
31	Perempuan	21-30 tahun	WIRAUSAHA	3-5 jt	Sosial	Nyaman	KRL	Angkutan Umum
32	Laki Laki	21-30 tahun	PNS	>5 jt	Bekerja	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
33	Perempuan	21-30 tahun	DII	>5 jt	Bekerja	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
34	Laki Laki	31-40 tahun	DII	1-3 jt	Bekerja	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
35	Perempuan	21-30 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
36	Laki Laki	31-40 tahun	WIRAUSAHA	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	KRL	Angkutan Umum
37	Laki Laki	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	KRL	Motor
38	Laki Laki	31-40 tahun	PNS	>5 jt	Rekreasi	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
39	Perempuan	21-30 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	Sosial	Cepat	Angkutan Umum	Jalan Kaki
40	Laki Laki	21-30 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	DII	Cepat	Motor	Jalan Kaki

	ANALISIS KARAKTERISTIK PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR PALEDANG		Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033		PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA -STTD BEKASI - 2022			
41	Perempuan	21-30 tahun	BUMN	>5 jt	DII	Cepat	KRL	Angkutan Umum
42	Perempuan	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Motor
43	Laki Laki	21-30 tahun	DII	1-3 jt	DII	Cepat	Motor	Jalan Kaki
44	Perempuan	<21 tahun	DII	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	KRL	Angkutan Umum
45	Perempuan	21-30 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
46	Laki Laki	31-40 tahun	BUMN	>5 jt	Bekerja	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
47	Laki Laki	<21 tahun	PNS	>5 jt	Bekerja	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
48	Perempuan	31-40 tahun	DII	>5 jt	Rekreasi	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
49	Laki Laki	31-40 tahun	WIRAUSAHA	>5 jt	DII	Cepat	KRL	Angkutan Umum
50	Laki Laki	41-50 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Motor
51	Perempuan	41-50 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	Rekreasi	Cepat	Angkutan Umum	Motor
52	Perempuan	31-40 tahun	DII	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
53	Perempuan	21-30 tahun	DII	>5 jt	Sosial	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
54	Laki Laki	<21 tahun	PNS	>5 jt	Sosial	Nyaman	Angkutan Umum	Motor
55	Perempuan	21-30 tahun	BUMN	>5 jt	Sosial	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum

	ANALISIS KARAKTERISTIK PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR PALEDANG	Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD BEKASI - 2022	
---	---	--	---	---

56	Laki Laki	21-30 tahun	BUMN	>5 jt	Sosial	Cepat	Motor	Angkutan Umum
57	Laki Laki	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	DII	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
58	Perempuan	21-30 tahun	DII	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Jalan Kaki
59	Perempuan	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	DII	Cepat	KRL	Angkutan Umum
60	Laki Laki	21-30 tahun	PNS	>5 jt	Sosial	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
61	Perempuan	21-30 tahun	WIRUSAHA	>5 jt	DII	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
62	Perempuan	21-30 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
63	Laki Laki	41-50 tahun	DII	1-3 jt	DII	Nyaman	Angkutan Umum	Jalan Kaki
64	Perempuan	41-50 tahun	DII	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	KRL	Angkutan Umum
65	Laki Laki	<21 tahun	PNS	>5 jt	Rekreasi	Murah	Mobil	Angkutan Umum
66	Perempuan	21-30 tahun	WIRUSAHA	>5 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
67	Laki Laki	21-30 tahun	WIRASWASTA	>5 jt	Sosial	Nyaman	KRL	Motor
68	Laki Laki	21-30 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Jalan Kaki



**ANALISIS KARAKTERISTIK
PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR
PALEDANG**

**Disusun Oleh :
FARA H QURROTUL 'AINI
19.03.033**

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



69	Laki Laki	41-50 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	Motor	Angkutan Umum
70	Perempuan	41-50 tahun	PNS	3-5 jt	Sosial	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
71	Perempuan	41-50 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
72	Laki Laki	21-30 tahun	DII	>5 jt	Rekreasi	Murah	Mobil	Angkutan Umum
73	Perempuan	31-40 tahun	WIRASWASTA	>5 jt	DII	Murah	Motor	Angkutan Umum
74	Laki Laki	21-30 tahun	WIRAUUSAHA	>5 jt	Sosial	Cepat	Motor	Jalan Kaki
75	Laki Laki	31-40 tahun	PNS	3-5 jt	DII	Nyaman	KRL	Angkutan Umum
76	Perempuan	21-30 tahun	DII	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	Angkutan Umum	Motor
77	Laki Laki	<21 tahun	BUMN	>5 jt	Sosial	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
78	Perempuan	21-30 tahun	BUMN	>5 jt	Rekreasi	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
79	Laki Laki	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	DII	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
80	Laki Laki	<21 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	Sosial	Cepat	Motor	Angkutan Umum
81	Perempuan	31-40 tahun	PNS	>5 jt	Bekerja	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
82	Perempuan	41-50 tahun	PNS	3-5 jt	DII	Nyaman	Angkutan Umum	Motor

	ANALISIS KARAKTERISTIK PENUMPANG DI SATSIUN BOGOR PALEDANG	Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD BEKASI - 2022	
---	---	--	---	---

83	Laki Laki	31-40 tahun	BUMN	>5 jt	Rekreasi	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
84	Laki Laki	41-50 tahun	WIRASWASTA	3-5 jt	DII	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
85	Laki Laki	21-30 tahun	WIRSAUSAHA	>5 jt	Bekerja	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
86	Perempuan	21-30 tahun	PNS	>5 jt	Bekerja	Cepat	Mobil	Angkutan Umum
87	Perempuan	21-30 tahun	BUMN	>5 jt	DII	Cepat	KRL	Motor
88	Laki Laki	21-30 tahun	DII	1-3 jt	Bekerja	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
89	Perempuan	21-30 tahun	PNS	3-5 jt	Rekreasi	Cepat	Motor	Angkutan Umum
90	Perempuan	31-40 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	1-3 jt	Rekreasi	Nyaman	Motor	Angkutan Umum
91	Laki Laki	21-30 tahun	PELAJAR/MAHASISWA	3-5 jt	Sosial	Cepat	Angkutan Umum	Motor
92	Laki Laki	21-30 tahun	WIRASWASTA	1-3 jt	DII	Cepat	Angkutan Umum	Jalan Kaki
93	Laki Laki	21-30 tahun	WIRSAUSAHA	>5 jt	Bekerja	Nyaman	Mobil	Angkutan Umum
94	Laki Laki	21-30 tahun	PNS	1-3 jt	Bekerja	Cepat	Motor	Angkutan Umum
95	Laki Laki	21-30 tahun	DII	3-5 jt	Bekerja	Cepat	Motor	Angkutan Umum
96	Perempuan	21-30 tahun	BUMN	1-3 jt	DII	Nyaman	Angkutan Umum	Angkutan Umum
97	Perempuan	31-40 tahun	BUMN	>5 jt	Bekerja	Cepat	Angkutan Umum	Motor



**INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN
TINGKAT KEPUASAN**

**Disusun Oleh :
FARAH QURROTUL 'AINI
19.03.033**

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



NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPUASAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3
2	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4
3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	4	3	3	3
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	2	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
6	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
10	4	3	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	3
11	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
12	1	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3
13	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4



**INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN
TINGKAT KEPUASAN**

**Disusun Oleh :
FARAH QURROTUL 'AINI
19.03.033**

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



24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	5	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4
26	3	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
28	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
29	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3
30	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
37	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3
38	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	3	3
39	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	2
40	4	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
43	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	2
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
50	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3



**INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN
TINGKAT KEPUASAN**

**Disusun Oleh :
FARAH QURROTUL 'AINI
19.03.033**

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



51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
60	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5
61	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
62		4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5
63	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
64	3	3	4	4	3	4	4	5	2	4	2	4	3	3	2
65	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2
66	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1	1	1
67	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	1	1	2
68	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2
69	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
70	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
71	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
72	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3
73	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	3	2	4	4	2
74	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	4	2	4	4	2
75	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2
76	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2



**INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN
TINGKAT KEPUASAN**

**Disusun Oleh :
FARAH QURROTUL 'AINI
19.03.033**

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



77	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
78	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
82	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3
83	4	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
85	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3
86	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	5	3
87	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4
89	3	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4
90	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
91	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
93	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
94	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3
95	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3
96	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4



**INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN
TINGKAT KEPENTINGAN**

**Disusun Oleh :
FARAH QURROTUL 'AINI
19.03.033**

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



NO	ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
8	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5
14	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
16	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
19	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
23	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
24	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
25	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4

	INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN	Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD BEKASI - 2022	
---	--	--	---	---

26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
27	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
29	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5
31	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5
36	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
41	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5
42	5	3	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5
43	5	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
44	5	3	3	4	5	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5
45	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN					Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033				PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD BEKASI - 2022						
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
61	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
62	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
64	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
65	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
66	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
67	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
70	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
71	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
72	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
73	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
74	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5

	INPUTAN ATRIBUT PELAYANAN TINGKAT KEPENTINGAN	Disusun Oleh : FARAH QURROTUL 'AINI 19.03.033	PROGRAM STUDI DIPLOMA III POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD BEKASI - 2022	
---	--	--	---	---

76	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
80	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
81	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
84	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
85	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3
88	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4
89	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
90	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	1	5	4	4	4
91	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
92	5	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4
93	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
94	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4
95	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
96	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5
97	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5

Tabel V.4 Lanjutan

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	
				STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
4	a. Layanan penjualan tiket	Penjualan dan penukaran tiket Kereta api	1. Ketersediaan 2. Jumlah 3. Kecepatan pelayanan	Tersedia loket tiket manual dan/atau fending machine serta papan informasi tata cara pembelian dan top up	Sudah ada loket dan pengisian ulang
	b. Informasi Jadwal Kereta Api	Papan Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	1. Ketersediaan	Tersedia Peta Jadwal Operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api, yang mudah terbaca	sudah ada jadwal KA yang oprasi di samping loket, manun belum ada peta jaringan ka pangarango di stasiun.
	Operasi dan Peta		2. Kondisi		
	Jaringan Pelayanan		3. Akurasi		
			Informasi		
	c. Informasi Kedatangan Kereta Kereta dan Gangguan Perjalanan Perjalanan	Informasi tentang waktu kedatangan	1. Ketersediaan 2. Terbaca	Tersedia informasi dengan pengeras suara di peron stasiun untuk informasi kedatangan Kereta api berikutnya serta gangguan perjalanan yang terjadi, dengan intensitas suara yang bisa didengar oleh Penumpang di stasiun.	Sudah ada
		Kereta api berikutnya	(visual) dan		
		Informasi tentang gangguan perjalanan yang terjadi	terdengar jelas (audio)		
			3. Akurasi Informasi		
	KENYAMANAN				
a. Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk penum pang dan calon penumpang sebelum melakukan check in (ruangan tertutup dan/atau	1. Luas	1. Untuk 1 orang minimum 0,6 m ₂	sudah ada namun belum sesuai dikarenakan ruang tunggu masih sempit. Luasnya 21,2 m ₂	
		2. Kondisi	2. Area bersih 100% , terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.		

Tabel V.5 Lanjutan

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	
				STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
4	b. Ruang Boarding	Ruang/tempat yang disediakan untuk orang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri	1. Luas	1. Untuk 1 orang minimum 0,6 m ² dan dilengkapi tempat duduk	Sudah sesuai
			2. Kondisi	2. Area bersih 100%, terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun	
				berbau yang berasal dari dalam area stasiun	
	c. Toilet	Tersedianya toilet	1. Jumlah	1. Pria (1 W C , 1 wastafel)	sudah sesuai namun belum adanya toilet untuk penumpang disabilitas.
			2. kondisi	2. Wanita (1 W C , 1 wastafel)	
				3. Tersedia 1 (satu) toilet untuk penumpang difable	
				4. Terdapat penandaan toilet untuk Pria, Wanita dan penumpang dengan kebutuhan khusus	
				5. Area bersih, terawat	
				6. Penerangan	
	d. Musholla	Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.	1. Kondisi	tidak berbau	Sudah sesuai

Tabel V.6 Lanjutan

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	
				STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
	e. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya untuk memberikan rasa nyaman bagi	1. Ketersediaan 2. Intensitas cahaya	Tersedia lampu penerangan dengan intensitas cahaya minimal 200 lux.	Sudah sesuai
	f. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam	Suhu	Suhu dalam ruangan maksimal 27°C	Sudah sesuai karena ruang tunggu berada di luar
	g. Kebersihan stasiun	Tersedianya stasiun yang selalu bersih	Kondisi	Kondisi stasiun selalu bersih dan terkontrol selama jam operasi Kereta api.	Sudah sesuai
	h. Tempat sampah	Tempat pembuangan sampah yang	Ketersediaan	Tersedianya tempat sampah dengan 2 pembagian (organik dan anorganik)	belum sesuai karena masih belum adanya kotak sampah
	i. Himbauan larangan merokok	Adanya himbauan Larangan merokok di ruang publik stasiun	Udara bersih dari nikotin	Penanda informasi dilarang merokok di setiap ruang publik stasiun	Sudah ada di area ruang tunggu
	KEMUDAHAN				
a. Informasi pelayanan	1. Denah layout	1. Tempat	1. Mempunyai sistem pemberitahuan	Sudah ada	
	2. Nama stasiun	3. Kondisi	2. Informasi dalam bentuk visual		
	3. Jadwal operasi				
	4. Tarif kereta api				
	5. Arah/jalur evakuasi				

Tabel V.7 Lanjutan

NO	JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	
				STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
	b. Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api	Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api	Waktu	Informasi diumumkan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan	Sudah ada
	c. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain	Informasi yang disampaikan di dalam stasiun, kepada pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan mudah.	1. Tempat	1. Papan Petunjuk Angkutan Lanjutan;	Sudah ada, terletak di depan stasiun tempat keluar masuknya penumpang
			2. Ketersediaan	2. Penempatan tanda sebelum pintu	
			3. Kondisi	3. Bersifat informatif, komunikatif dan	
	d. Fasilitas Layanan Penumpang	Fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan	Ketersediaan	1. Mempunyai tempat dan 1 (satu) meja kerja 2. Tersedia 1 (satu) orang petugas yang cakap berkomunikasi	belum ada
	e. Tempat parkir	Tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	1. Luas	1. Luas tempat parkir disesuaikan	Sudah sesuai dan sirkulasi keluar masuk kendaraan lancar namun perlu adanya penambahan keamanannya.
			2. Sirkulasi	2. Sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir lancar	
	f. Akses khusus pejalan kaki/ penumpang dengan kebutuhan khusus	Ruang jalan khusus (pedestrian/ramp/selasar) di lingkungan stasiun yang terpisah dengan kendaraan bermotor.	Ketersediaan		belum ada

Tabel V.8 Lanjutan

JENIS PELAYANAN	URAIAN	INDIKATOR	TOLAK UKUR	
			STASIUN DENGAN PNP <10.000/HARI	KONDISI FASILITAS STASIUN BOGOR PALEDANG
g. Penanda petunjuk arah	Fasilitas papan informasi dalam komunikasi visual yang	Ketersediaan	Untuk informasi arah atau tujuannya penumpang, proporsi ukuran huruf/teks penanda lebih besar dari informasi lain.	Sudah ada
KESETARAAN				
a. Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus	Fasilitas khusus yang disediakan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus	1. Aksesibilitas	1. Tersedia tempat duduk untuk penumpang berkebutuhan khusus	Belum ada
		2. Ketersediaan	2. Tersedia ramp dengan kemiringan 10°	
			3. Tersedia jalur pedestrian dengan guiding block	
			4. Tersedia lift	
b. Loker disabilitas	Loker pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus	1. Ketersediaan	1. Tersedia loket dan/atau <i>vending machine</i> khusus bagi penumpang kebutuhan khusus	Belum ada
		2. Keterjangkauan	2. Desain loket disesuaikan dengan tingginya kursi roda	
c. Ruang ibu menyusui	Ruang/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi.	Ketersediaan	Tersedia ruang khusus ibu menyusui, yang dilengkapi dengan fasilitas yang sesuai standar Kementerian Kesehatan RI.	sudah ada namun belum sesuai karena tidak adanya fasilitas seperti meja, wastafel dan kotak sampah

Sumber: Hasil analisis, 2022

	indikator tersedia
	kedua indikator belum tersedia
	hanya satu indikator yang tersedia