

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat serta karunia-Nya yang telah diberikan kepada kita semua, sehingga dapat terselesaikannya skripsi yang berjudul **"PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KA DI STASIUN PEGADEN BARU KABUPATEN SUBANG"**. Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ahmad Yani, ATD. MT. Selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia–STTD;
2. Ibu Dessy Angga Afriyanti, S.SiT, M.Sc, M.T. Selaku Kepala Program Studi Sarjana Terapan Transportasi Darat;
3. Bapak Ir. Bambang Drajat, M.M dan Bapak Asrizal, ATD,MT . Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing serta meluangkan waktu, perhatian, dan pemikiran dalam mengarahkan penyusunan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen beserta Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
5. Kedua orang tua dan keluarga atas doa, dukungan, yang selalu diberikan. Skripsi ini merupakan persembahan kecil saya untuk kedua orang tua dan keluarga saya;
6. Seluruh rekan Taruna/i Tim Praktik Kerja Lapangan Kabupaten Subang Tahun 2022, serta rekan taruna/i Politeknik Transportasi Darat Indonesia–STTD angkatan XLI, yang telah memberikan do'a serta dukungannya;

Rasa hormat dan terima kasih yang mendalam bagi semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala dukungan dan do'anya, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu, besar harapan penulis untuk pembaca agar bersedia memberikan kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Bekasi, Agustus 2023
Penulis

Wan Ratu Hanifa Yara

Notar : 19.01.409

ABSTRAK

Stasiun Pegaden Baru merupakan stasiun kelas sedang yang terletak di Kabupaten Subang, stasiun ini melayani kereta jarak jauh dan jarak menengah. Berdasarkan kondisi saat ini fasilitas di Stasiun Pegaden Baru masih belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Hasil *Modal Interaction Matrix* diperoleh nilai -180 termasuk kategori Buruk (Horowitz, Alan J 1994). Untuk mengukur tingkat pelayanan dan upaya peningkatan di Stasiun Pegaden Baru menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan hasil 56% dikategori Cukup Puas. Setelah dilakukan upaya peningkatan/desain fasilitas perpindahan moda berdasarkan hasil analisis IPA pada kuadran I, yaitu berupa penataan parkir khusus kendaraan roda dua dan roda empat, Fasilitas pejalan kaki, Area Drop zone, Peron yang dilengkapi dengan kanopi/atap. Selain itu juga perubahan pola sirkulasi kendaraan dan penumpang di Stasiun Pegaden Baru. Maka setelah dilakukan upaya peningkatan diperoleh hasil analisis *Modal Interaction Matrix* dengan nilai -140 dengan kategori cukup.

Kata Kunci : *Modal Interaction Matrix, Trip Segment Analysis, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Perpindahan Moda, Peningkatan.*

ABSTRACT

Pegaden Baru Station is a medium class station located in Subang Regency, this station serves long and medium distance trains. Based on the current conditions, the facilities at Pegaden Baru Station are still not in accordance with the Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning SPM for the Transport of People by Train. The results of the Modal Interaction Matrix obtained a value of -180 including the Bad category (Horowitz, Alan J 1994). To measure the level of service and improvement efforts at Pegaden Baru Station, Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) were used with results of 56% in the Fairly Satisfied category. After efforts to improve/design modal shift facilities based on the results of IPA analysis in quadrant I, namely in the form of special parking arrangements for two-wheeled and four-wheeled vehicles, pedestrian facilities, drop zone areas, platforms equipped with canopies/roofs. In addition, there are also changes in the pattern of vehicle and passenger circulation at Pegaden Baru Station. So after efforts to increase it obtained the results of the Modal Interaction Matrix analysis with a value of -140 in the sufficient category.

Keywords : *Modal Interaction Matrix, Trip Segment Analysis, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Mode Switching, Enhancement.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Maksud dan Tujuan.....	4
1.5. Ruang Lingkup	5
BAB II GAMBARAN UMUM	6
2.1. Kondisi Geografis	6
2.2. Kondisi Administratif	6
2.3. Kondisi Demografi.....	9
2.4. Kondisi Transportasi.....	10
2.5. Karakteristik Wilayah Kajian	11
BAB III KAJIAN PUSTAKA.....	35
3.1. ASPEK TEORI	35
3.2. ASPEK LEGALITAS	50
BAB IV METODELOGI PENELITIAN.....	52
4.1. Alur Pikir Penelitian	52

4.2.	Desain Penelitian	54
4.3.	Bagan Alir Penelitian	55
4.4.	Teknik Pengumpulan Data	57
4.5.	Teknik Analisis Data	58
4.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	67
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMECAHAN MASALAH		69
5.1.	Analisis Kondisi Eksisting Kinerja Pelayanan Penumpang dalam Melakukan Perpindahan Moda	70
5.2.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Pegaden Baru.....	73
5.3.	Upaya/Rekomendasi Pemecahan Masalah.....	80
5.4.	Hasil Pengukuran MIM Setelah Dilakukannya Peningkatan Pelayanan	101
BAB VI PENUTUP.....		103
6.1.	Kesimpulan	103
6.2.	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN		108

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Letak Geografis Kabupaten Subang	6
Tabel II. 2 Luas Wilayah Kabupaten Subang.....	7
Tabel II. 3 Penyebaran dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Subang	9
Tabel II. 4 Panjang Jalan Menurut Status Kabupaten Subang.....	10
Tabel II. 5 Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Kereta.....	17
Tabel II. 6 Data Kereta Yang Beroperasi Di Stasiun Pegaden Baru	17
Tabel II. 7 Jumlah Penumpang 5 Tahun Stasiun Pegaden Baru	18
Tabel II. 8 Perhitungan Sampel.....	23
Tabel II. 9 Inventarisasi Fasilitas Utama Stasiun Pegaden Baru	27
Tabel II. 10 Inventarisasi Fasilitas Tambahan Stasiun Pegaden Baru	31
Tabel II. 11 Inventarisasi Fasilitas Berdasarkan PM No.63 Tahun 2019	33
Tabel III. 1 Komponen Keterpaduan Antarmoda Transportasi	40
Tabel III. 2 Matriks Interaksi antar moda.....	41
Tabel III. 3 Perbandingan Matriks	42
Tabel III. 4 Skala Likert	43
Tabel III. 5 Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP)	47
Tabel III. 6 Keterangan Parkir Sudut 0 / Paralel	47
Tabel III. 7 Keterangan Parkir sudut 30°	48
Tabel III. 8 Keterangan Parkir sudut 45°	48
Tabel III. 9 Keterangan Parkir sudut 60°	49
Tabel III. 10 Keterangan Parkir Sudut 90° Paralel	49
Tabel IV. 1 Nilai Bobot Interval Jarak Berjalan Kaki	60
Tabel IV. 2 Daftar Nilai Normalized Score.....	61
Tabel IV. 4 Kriteria Tingkat Kepuasan	64
Tabel IV. 7 Jadwal Penelitian	68
Tabel V. 1 Matriks jarak eksisting antar fasilitas dan moda di Stasiun Pegaden Baru (meter)	70
Tabel V. 2 Interval jarak berjalan kaki	71
Tabel V. 3 Matriks eksisting berdasarkan interval jarak berjalan kaki	71
Tabel V. 4 Nilai Harapan interaksi antar moda antar fasilitas.....	71

Tabel V. 5 Modal Interaction Matrix Stasiun Pegaden Baru	72
Tabel V. 6 Daftar Nilai Normalized Score	73
Tabel V. 7 Atribut Kualitas Pelayanan Stasiun Pegaden Baru	74
Tabel V. 8 Perhitungan Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja Dan Harapan di Stasiun Pegaden Baru.....	75
Tabel V. 9 Kuadran Importance Performance.....	76
Tabel V. 10 Nilai Indeks Kepuasan Customer Satisfaction Index (CSI)	78
Tabel V. 11 Kriteria tingkat kepuasan CSI.....	80
Tabel V. 12 Jumlah Kendaraan Parkir di Stasiun Pegaden Baru.....	83
Tabel V. 13 Durasi Parkir Kendaraan di Stasiun Pegaden Baru.....	83
Tabel V. 14 Akumulasi Maksimal Parkir di Stasiun Pegaden Baru	84
Tabel V. 15 Matriks Perbandingan Jarak Antar Fasilitas.....	101
Tabel V. 16 Matriks Perbandingan Berdasarkan Interval Jarak Berjalan Kaki .	101
Tabel V. 17 Modal Interaction Matrix Stasiun Pegaden Baru Setelah Peningkatan.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Peta Administrasi Kabupaten Subang.....	8
Gambar II. 2	Persentase Panjang Jalan Menurut Status Kabupaten Subang ...	10
Gambar II. 3	Visualisasi Stasiun Pegaden Baru.....	12
Gambar II. 4	Peta Titik Simpul Kabupaten Subang	13
Gambar II. 5	Layout Stasiun Pegaden Baru	14
Gambar II. 6	Layout Stasiun Pegaden Baru	15
Gambar II. 7	Jaringan Jalan di Sekitar Stasiun Pegaden Baru	16
Gambar II. 8	OD Weekend Penumpang Naik	19
Gambar II. 9	OD Weekend Penumpang Turun	20
Gambar II. 10	OD Weekday Penumpang Naik.....	21
Gambar II. 11	OD Weekday Penumpang Turun	22
Gambar II. 12	Persentase Jenis Kelamin Penumpang Naik Weekend	23
Gambar II. 13	Klasifikasi Usia Penumpang Naik Weekend	23
Gambar II. 14	Klasifikasi Jenis Moda Yang digunakan Menuju Stasiun Penumpang Naik Weekend	24
Gambar II. 15	Fasilitas Parkir Di Stasiun Pegaden Baru.....	25
Gambar II. 16	Fasilitas Parkir Di Stasiun Pegaden Baru.....	25
Gambar II. 17	Fasilitas Parkir Di Stasiun Pegaden Baru.....	25
Gambar II. 18	Tiket Box dan Locket.....	26
Gambar II. 19	Ruang Tunggu Penumpang	26
Gambar III. 1	Bentuk Perjalanan Moda Akses.....	39
Gambar III. 2	Kebutuhan Ruang Gerak Minimum Pejalan Kaki Berkebutuhan Khusus	45
Gambar III. 3	Kebutuhan Ruang Gerak Minimum Pejalan Kaki	46
Gambar III. 4	Kebutuhan Ruang Per Orang Secara Individu, Membawa Barang, dan Kegiatan Berjalan Bersama	46
Gambar III. 5	Pola Sudut Parkir 0° Daerah Datar.....	48
Gambar III. 6	Pola Parkir sudut 30°	48
Gambar III. 7	Pola Parkir sudut 45°	49
Gambar III. 8	Pola Parkir sudut 60°	49

Gambar III. 9	Pola Sudut Parkir 90°	50
Gambar IV. 1	Alur Pikir Penelitian	52
Gambar IV. 2	Bagan Alir Penelitian	56
Gambar IV. 3	Cara Mengisi Tabel MIM	59
Gambar IV. 4	Diagram Kartesius IPA.....	62
Gambar V. 1	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	76
Gambar V. 2	Desain Pintu Masuk Khusus Pejalan Kaki.....	81
Gambar V. 3	Desain Ruang Khusus Pejalan Kaki	82
Gambar V. 4	Desain Ruang Khusus Pejalan Kaki	82
Gambar V. 5	Desain Ruang Parkir Khusus Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.	84
Gambar V. 6	Desain Ruang Parkir Khusus Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.	85
Gambar V. 7	Desain Ruang Parkir Khusus Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat.	85
Gambar V. 8	Desain Ruang Parkir Khusus Kendaraan Roda Empat.....	86
Gambar V. 9	Desain Ruang Khusus Drop Zone	86
Gambar V. 10	Desain Ruang Khusus Drop Zone	87
Gambar V. 11	Kondisi Eksisting Peron di Stasiun Pegaden Baru	88
Gambar V. 12	Desain Peningkatan Peron di Stasiun Pegaden Baru.	89
Gambar V. 13	Desain Peningkatan Peron di Stasiun Pegaden Baru.	89
Gambar V. 14	Kondisi Eksisting Toilet di Stasiun Pegaden Baru	90
Gambar V. 15	Desain Peningkatan Toilet di Stasiun Pegaden Baru	91
Gambar V. 16	Desain Toilet Wanita.....	91
Gambar V. 17	Desain Toilet Pria	92
Gambar V. 18	Kondisi Eksisting Mushalla Stasiun Pegaden Baru	92
Gambar V. 19	Desain Peningkatan Mushalla Stasiun Pegaden Baru	93
Gambar V. 20	Desain Peningkatan Mushalla Stasiun Pegaden Baru	93
Gambar V. 21	Desain Peningkatan Tempat Wudhu Stasiun Pegaden Baru	93
Gambar V. 22	Pintu Keluar Penumpang	95
Gambar V. 23	Pintu Kedatangan Penumpang	95
Gambar V. 24	Sirkulasi Penumpang Setelah Peningkatan	96

Gambar V. 25 Pintu Keberangkatan Penumpang.....	97
Gambar V. 26 Locket di Stasiun Pegaden Baru.....	97
Gambar V. 27 Ruang Tunggu Stasiun Pegaden Baru	98
Gambar V. 28 Kondisi Eksisting Pintu Masuk dan Keluar Kendaraan di Stasiun Pegaden Baru	98
Gambar V. 29 Desain Pintu Masuk Kendaraan	99
Gambar V. 30 Desain Pintu Keluar Kendaraan	99
Gambar V. 31 Sirkulasi Kendaraan Setelah Penigkatan	100