

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peran utama transportasi adalah menunjang mobilitas baik barang atau manusia yang merupakan bagian dari kehidupan, semakin baik sistem transportasi semakin baik pula kehidupan penduduk (Young Jae-Lee 1998). Integrasi antarmoda memastikan kemudahan pengguna untuk berganti moda kendaraan sehingga menjamin pengguna untuk mendapatkan pelayanan yang tepat waktu dan biaya yang terjangkau (Fawwaz 2020)

Perpindahan moda merupakan pergerakan penumpang di suatu simpul dari moda utama ke moda lanjutan baik berupa kendaraan pribadi maupun angkutan umum dan sebaliknya. Jika perpindahan di antara moda transportasi tersebut dapat dibuat menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih nyaman, maka integrasi, fleksibilitas dan jaringan secara keseluruhan akan meningkat secara pesat.

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan transportasi terus menerus dituntut untuk mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dengan berpedoman pada aspek antara lain cepat, tertib, lancar, aman dan selamat, serta tarif yang terjangkau oleh masyarakat. Pelayanan transportasi secara berkelanjutan sangat dibutuhkan pengguna agar dapat menghemat biaya dan waktu.

Stasiun kereta api sangat berperan sebagai tempat untuk melakukan perpindahan moda sehingga diperlukannya keterpaduan jaringan prasarana, keterpaduan pelayanan serta keterpaduan fasilitas penunjang.

Kabupaten Subang merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Barat. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 2.051.76 km² atau sekitar 6,34 % dari luas Provinsi Jawa Barat dengan jumlah penduduk sebanyak 1.608.594 jiwa. Di dalam menjalankan kegiatan sehari-hari dan untuk memenuhi kebutuhan, masyarakat Kabupaten Subang menggunakan transportasi darat untuk mendukung kegiatan tersebut. Dengan semakin bertambahnya kebutuhan dan permintaan masyarakat akan transportasi menyebabkan tingginya tingkat mobilitas penduduk. Untuk mendukung mobilitas penduduk di Kabupaten Subang maka harus diimbangi dengan infrastruktur yang memadai.

Kabupaten Subang memiliki satu Terminal Tipe A, satu Pelabuhan Barang, enam stasiun operasi dan satu Stasiun kelas II yaitu Stasiun Pegaden Baru yang terletak di Kecamatan Pagaden. Stasiun Pegaden Baru termasuk dalam daerah operasi III Cirebon yang terletak pada KM 124+264. Stasiun Pegaden Baru merupakan satu satunya stasiun di Kabupaten Subang yang melayani naik dan turun penumpang, sehingga banyak aktivitas naik dan turun penumpang di stasiun tersebut.

Stasiun Pegaden Baru melayani rute kereta api jarak menengah dan jarak jauh dengan kelas ekonomi dan eksekutif. Untuk mendukung kinerja pelayanan stasiun yang maksimal, dapat terwujud jika dilengkapi dengan fasilitas yang memadai dari segi sarana dan prasarana yang memenuhi standar pelayanan minimum untuk menciptakan suatu keamanan dan kenyamanan bagi penumpang pengguna jasa kereta api.

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian Fasilitas penunjang kereta api adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api. Sedangkan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan penumpang kereta api diukur sesuai dengan standar pelayanan minimum berdasarkan PM 63 Tahun 2019

tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, yang dimana di dalam SPM terdapat enam aspek penyelenggaraan SPM angkutan orang dengan Kereta Api yaitu yang terdiri dari aspek keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan. Akan tetapi pada kondisi eksisting di Stasiun Pegaden Baru masih terdapat fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimum, seperti tidak tersedianya akses khusus pejalan kaki, tidak tersedianya kanopi peron, dan lainnya. Maka dari itu pelayanan penumpang di Stasiun Pegaden Baru belum sepenuhnya memenuhi aspek standar pelayanan minimum.

Rata-rata jumlah penumpang naik dan turun di Stasiun Pegaden Baru perhari yaitu 200-250 penumpang, hal tersebut dikarenakan Stasiun Pegaden Baru menjadi satu-satunya pilihan bagi masyarakat Kabupaten Subang untuk menggunakan jasa Kereta Api dalam memilih moda untuk bepergian seperti ke Jakarta, Surabaya, Malang, Tegal dan lainnya. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada hari weekend (minggu) jumlah sepeda motor yang masuk dan keluar stasiun per hari berjumlah 101 kendaraan dan mobil sebanyak 49 kendaraan. Akan tetapi pada Stasiun Pegaden Baru belum tersedianya parkir khusus roda dua dan roda empat, serta arus kendaraan dan orang yang keluar masuk masih bersamaan/satu pintu, sehingga menyebabkan terjadinya crossing antara kendaraan dan orang. Hal tersebut juga berpengaruh pada efektivitas dan kelancaran penumpang dalam melakukan perpindahan moda. Berdasarkan hasil analisis Modal Interaction Matrix (MIM) yang dilakukan pada saat PKL, Stasiun Pegaden Baru mendapatkan nilai sebesar -160 yang dikategorikan buruk.

Sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang kereta api di Stasiun Pegaden Baru, diperlukan adanya fasilitas yang dapat menunjang penumpang dalam melakukan perpindahan dari moda utama ke moda selanjutnya, baik berupa angkutan umum maupun kendaraan pribadi.

Maka dari itu untuk mewujudkan peran stasiun yang baik diperlukan peningkatan fasilitas penunjang dan pengukuran kinerja integrasi antar fasilitas untuk memudahkan aksesibilitas dan pergerakan penumpang di Stasiun Pegaden Baru. Untuk itu penulis akan meneliti kinerja fasilitas

perpindahan moda untuk meningkatkan kualitas layanan fasilitas perpindahan moda dengan mengutamakan kenyamanan dan kemudahan penumpang. Maka dari itu penulis mengangkat penelitian dengan judul **“PENINGKATAN KINERJA FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG KA DI STASIUN PEGADEN BARU KABUPATEN SUBANG”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan di Stasiun Pegaden Baru dengan kondisi eksisting yang ada, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada sebagai berikut :

1. Belum optimalnya pelayanan penumpang saat melakukan perpindahan moda terkait fasilitas yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
2. Pola perjalanan penumpang dan kendaraan masuk maupun keluar Stasiun yang masih menggunakan satu pintu, sehingga sering terjadi crossing antara penumpang dan kendaraan yang masuk dan juga keluar.
3. Tidak tersedia fasilitas perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru yang tertata baik.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang saat perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru saat ini ?
2. Bagaimana fasilitas perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru yang belum tertata baik?
3. Bagaimana upaya meningkatkan pelayanan penumpang saat perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru ?
4. Bagaimana kinerja pelayanan penumpang saat perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru setelah dilakukannya peningkatan ?

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang sesuai dengan PM 63 Tahun 2019 guna

mempermudah akses bagi pengguna jasa kereta api dalam melakukan perpindahan moda,serta desain fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Pegaden Baru. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kinerja pelayanan penumpang saat perpindahan moda pada kondisi saat ini di Stasiun Pegaden Baru.
2. Mengidentifikasi upaya peningkatan pelayanan perpindahan moda pada Stasiun Pegaden Baru.
3. Mengetahui hasil kinerja pelayanan penumpang saat perpindahan moda sesudah dilakukannya peningkatan.
4. Merencanakan desain fasilitas perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru.

1.5. Ruang Lingkup

Berdasarkan penelitian yang akan dikaji memiliki ruang lingkup sebagai berikut :

1. Penelitian membahas kinerja pelayanan penumpang saat perpindahan moda di Stasiun Pegaden Baru.
2. Pengukuran pelayanan penumpang saat perpindahan moda pada Stasiun Pegaden Baru berdasarkan analisis *Modal Interaction Matrix (MIM)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
3. Penelitian membahas mengenai pelayanan penumpang dan calon penumpang di Stasiun Pegaden Baru.
4. Penelitian ini tidak termasuk tentang biaya yang akan dikeluarkan dari desain fasilitas penumpang yang akan dibuat.