

.....

**EVALUASI FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG DI
STASIUN KIARACONDONG**
Evaluation Of Passenger Service Facilities At Kiaracandong Station

Nur Fauziah Rahman, Nomin, S.Ag., Risky Hariwahyudi, M.Sc.
Manajemen Transportasi Perkeretaapian
Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD
Jalam Raya Setu KM 3,5, Desa Cibuntu, Kecamatan Cibitung, Kabupaten Bekasi
Email : nurfauziah0601@gmail.com

Abstract

Kiaracandong Station is a large class train station in the city of Bandung. And it is included in the working area of the Bandung Class I Railway Engineering Center. Because this station is a large station, making this station a destination station and of course there are also many passengers, therefore it is necessary to provide comfortable and safe services, so that passengers can still use train transportation comfortably. However, there are still service facilities that are not yet adequate. minimum service standards, therefore it is necessary to optimize facilities that are not suitable and in poor condition. It is necessary to evaluate and improve these service facilities based on Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transporting People by Train. Kiaracandong Station still has problems related to service facilities, namely inadequate parking, namely only available parking for 2-wheeled vehicles, so improvements need to be made so that parking is available for 4-wheeled vehicles and must also be regulated regarding the flow of vehicles entering and leaving when parking and then seating, in the boarding waiting room area because there are no seats in the waiting room which makes passengers uncomfortable and the use of a low platform makes passengers not free when on the platform and for supporting facilities such as the length of the platform canopy which does not match the length of the platform which is only 150 meters while the platform length is 200 meters. Therefore, it is necessary to plan a layout design related to passenger service facilities that are not yet available and not suitable.

Keywords: Stasiun Kiaracandong, Service facilities, Passengers comfort

Abstrak

Stasiun Kiaracandong merupakan stasiun kereta api kelas besar yang ada di kota Bandung. Dan termasuk dalam wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung. Karena stasiun ini merupakan stasiun yang besar, menjadikan stasiun ini sebagai stasiun tujuan dan tentunya penumpangnya juga banyak, oleh karena itu perlu adanya penyediaan pelayanan yang nyaman dan aman, agar penumpang tetap dapat menggunakan transportasi kereta api dengan nyaman Namun masih terdapat fasilitas pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan minimum, oleh karena itu perlu dilakukan optimalisasi fasilitas yang kurang sesuai dan kondisinya kurang baik. Perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap fasilitas pelayanan tersebut

berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Stasiun Kiaracondong masih mempunyai permasalahan terkait fasilitas pelayanan yaitu tempat parkir yang kurang memadai yaitu hanya tersedia tempat parkir untuk kendaraan roda 2 sehingga perlu dilakukan perbaikan agar tersedia tempat parkir untuk kendaraan roda 4 dan juga harus diatur mengenai arus kendaraan yang masuk dan keluar saat parkir dan kemudian tempat duduk, di area ruang tunggu boarding karena tidak adanya tempat duduk di ruang tunggu yang membuat penumpang tidak nyaman dan penggunaan peron yang rendah membuat penumpang tidak leluasa saat berada di peron dan untuk fasilitas pendukung seperti panjang kanopi peron yang tidak sesuai dengan panjang peron yang hanya 150 meter sedangkan panjang peron 200 meter. Oleh karena itu, perlu direncanakan desain layout terkait fasilitas pelayanan penumpang yang belum tersedia dan kurang sesuai.

Kata kunci: Stasiun Kiaracondong, Fasilitas Pelayanan, Kenyamanan Penumpang

PENDAHULUAN

Perkeretaapian merupakan suatu kesatuan system yang terdiri dari prasarana, sarana, sumber daya manusia, norma kriteria, persyaratan dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api. Kereta api juga merupakan salah satu dari banyaknya pilihan moda transportasi yang berfungsi sebagai fasilitas untuk Masyarakat berpindah dari satu tempat ke tempat ke tempat lain. Perlunya dilakukan pengembangan, karena kereta api ini memiliki potensi yang sangat besar untuk dapat dikembangkan karena seiring dengan penambahan penduduk pada wilayah tertentu sehingga dapat meningkatkan mobilitas.

Stasiun Kiaracondong merupakan stasiun kereta api kelas besar yang berada di Tengah Kota Bandung, dan akses untuk ke Stasiun Kiaracondong sangat mudah untuk dijangkau, maka dari itu memudahkan penumpang untuk ke Stasiun Kiaracondong. Dan saat ini Stasiun Kiaracondong sedang melakukan Pembangunan, dikarenakan stasiun ini ramai digunakan oleh pengguna jasa kereta api sehingga dalam memberikan pelayanannya pun harus bisa lebih maksimal, yaitu terkait fasilitas pelayanan yang diberikan. Adapun fasilitas yang perlu dilakukan peningkatan yaitu terkait fasilitas parkir yang belum memadai dan belum sesuai, pada ruang tunggu juga belum terpenuhi untuk tempat duduknya sebagai fasilitas penunjang agar bisa memberikan kenyamanan, dan pada fasilitas naik dan turun penumpang yang masih menggunakan peron rendah dan Panjang kanopinya juga belum sesuai dengan Panjang peron yang ada. Maka dari itu untuk menunjang kenyamanan dan keamanan penumpang maka harus dilakukan peningkatan terhadap fasilitas yang kurang dan belum sesuai.

Fasilitas pelayanan yang ada di Stasiun Kiaracondong ini mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Penilaian fasilitas pelayanan ini dibagi menjadi beberapa sub pelayanan yaitu Keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Dari sub pelayanan tersebut kemudian dibagi lagi menjadi beberapa bagian pelayanan dan dibagi lagi berdasarkan tolak ukur stasiun besar, sedang, dan kecil

Untuk karakteristik penumpang yang ada di Stasiun Kiaracandong ini dilakukan dengan survei pada sampel yang sudah ditentukan. Karakteristik penumpang ini menentukan terhadap fasilitas pelayanan yang harus dilakukan peningkatan, karena karakteristik penumpang ini menjadi pembandingan terkait dengan Standar Pelayanan Minimum dan karakter penumpang pada kondisi sebenarnya. Untuk di Stasiun Kiaracandong ini penumpang Sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta dan untuk rentang umurnya yaitu sekitar 31-40 tahun. Dan karakteristik dari penumpang moda yang digunakan yaitu transportasi online karena fasilitas parkir belum memenuhi, untuk ruang tunggu juga belum ada fasilitas tempat duduk sehingga penumpang duduk di lantai, kemudian untuk peron masih menggunakan peron rendah sehingga penumpang tidak leluasa bergerak di peron.

METODE

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Bandung pada lintas Bandung - Cicalengka bersamaan dengan Praktik Kerja Lapangan yang dimulai pada tanggal 6 Maret 2023 sampai dengan tanggal 2 Juni 2023. Dan untuk pelaksanaan magangnya dilaksanakan pada tanggal 5 Juni 2023 sampai dengan 31 Juni 2023.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini terdapat beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan. Seperti pada gambar

Pengolahan Data

Setelah mendapatkan data-data yang di perlukan maka selanjutnya akan dilakukan analisis terkait bagaimana karakteristik dari penumpang yang ada di Stasiun Kiaracandong, kemudian nantinya dihubungkan dengan fasilitas pelayanan yang sudah ada dan mengacu terhadap Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Kemudian dari hasil analisis tersebut didapatkan sebuah permasalahan dan solusinya.

Analisis Data

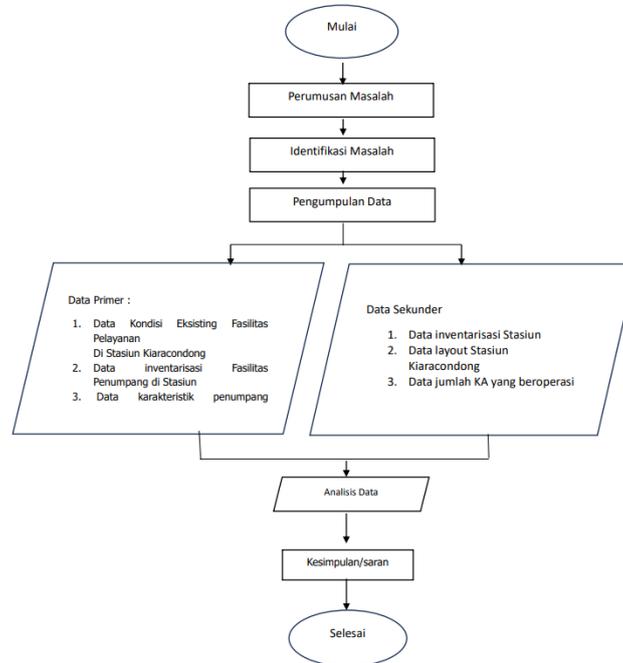
1. Teknik Analisis Data

Analisis data ini awalnya dilakukan dengan melakukan survei terkait karakteristik dari penumpang yang ada di Stasiun Kiaracandong, kemudian hasil dari survei tersebut disimpulkan dalam bentuk table yang sudah dikategorikan, kemudian melakukan inventarisasi fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Kiaracandong dengan membagi menjadi beberapa sub pelayanan dengan dilengkapi dengan keterangan terkait kesesuaian dan kondisinya. Setelah didapatkan permasalahannya apa maka harus disertai juga dengan solusinya. Adapun Teknik analisis data yang digunakan yaitu meliputi analisis kuantitatif dan kualitatif.

2. Bagan Alir Penelitian

Bagan alir merupakan bagian ilustrasi dari Langkah-langkah, urutan, hubungan, hingga proses yang terjadi dari suatu penelitian sampai pada tahap

menghasilkan suatu rekomendasi dan kesimpulan. Alur pikir yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu pada bagan alir sebagai berikut.



Gambar 1 Bagan Alir Penelitian

Hasil dan Pembahasan

A. Analisis Karakteristik Penumpang

Analisis ini diperlukan untuk mengetahui data terkait fasilitas yang menjadi keutamaan bagi pengguna jasa, sehingga dapat dilakukan peningkatan terhadap fasilitas tersebut agar tingkat kenyamanan penumpang terhadap moda transportasi khususnya fasilitas di Stasiun Kiaracondong menjadi tinggi. Untuk mendapatkan data tersebut maka dilakukan survei dan perlu adanya sampel sebagai perwakilan data dari sebuah populasi yang dimiliki. Penentuan sampel ini diambil dari jumlah rata-rata penumpang per hari yang di ambil pada tahun 2022. Berikut data jumlah penumpang rata-rata perhari

Tabel 1 Volume Penumpang Naik Tahun 2022

NO	STASIUN	VOLUME PENUMPANG NAIK TAHUN 2022 (PNP)	RATA-RATA HARIAN DIBAGI 365 HARI (PNP)
1	KIARACONDONG	987,833	2706.392

Tabel 2 Volume Penumpang Turun Tahun 2022

NO	STASIUN	VOLUME PENUMPANG TURUN TAHUN 2022 (PNP)	RATA-RATA HARIAN DIBAGI 365 HARI (PNP)
1	KIARACONDONG	825,715	2262,232

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan dilakukan maka perlu dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin. Yaitu sebagai berikut

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{2706.392}{1+2706.392(0,1)^2}$$
$$n = 96,42 \approx 96 \text{ sampel}$$

Keterangan:

N = Besarnya Jumlah Populasi

n = Besarnya Jumlah Sampel

e = Standart error, /standar kesalahan dari kemampuan sampel yang mewakili populasi (batas kesalahan pada penelitian ini ditentukan 10%)

Penumpang di Stasiun Kiaracandong di dominasi oleh penumpang laki-laki dengan presentase 53%, mayoritas usia dari penumpang yaitu dengan rentang usia 31-40 tahun dengan presentase 32%, dan mayoritas pekerjaannya yaitu sebagai wiraswasta dengan presentase 19% dan pendapatan antara 1-3 juta dengan presentase 32%.

Tabel 3 Karakteristik Penumpang

Keterangan	Jumlah	Presentasi
Moda dari rumah ke stasiun		
Motor	45	15%
Mobil	23	12%
Transportasi online	46	27%
MPU (angkot)	34	26%
Bus perkotaan	7	2%
Jalan kaki	37	18%
Tingkat pelayanan parkir		

Sangat puas	36	19%
Puas	29	15%
Cukup puas	33	17%
Kurang puas	62	32%
Tidak puas	32	17%
Tingkat pelayanan ruang tunggu		
Sangat puas	42	18%
Puas	39	17%
Cukup puas	49	21%
Kurang puas	71	30%
Tidak puas	33	14%
Tingkat pelayanan peron		
Sangat puas	28	15%
Puas	36	19%
Cukup puas	35	18%
Kurang puas	67	35%
Tidak puas	26	13%

Untuk hasil analisis pada karakteristik penumpang di dapatkan bahwa penggunaan moda dari rumah untuk ke Stasiun Kiaracandong yaitu menggunakan transportasi online, dan fasilitas layanan parkir, ruang tunggu, dan fasilitas naik turun penumpang yaitu peron yang belum memuaskan.

B. Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan Penumpang

Kondisi fasilitas pelayanan di Stasiun Kiaracandong ini semuanya dalam kondisi baik dan sesuai, tetapi terdapat permasalahan pada parkir, ruang tunggu, dan fasilitas naik turun penumpang yaitu peron.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada penumpang, mayoritas dari mereka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di Stasiun Kiaracandong, tetapi masih terdapat penumpang yang belum puas dengan pelayanan fasilitas parkir, ruang tunggu dan peron.

1. Fasilitas Parkir

Stasiun Kiaracandong memiliki 2 bagian tempat parkir, yaitu di bagian utara dan Selatan. Fasilitas parkir yang ada di Stasiun Kiaracandong memiliki luas parkir 250 m² yang digunakan sebagai parkir kendaraan roda 2 dan untuk parkir roda 4 belum tersedia di Stasiun Kiaracandong khususnya di bagian Selatan, dikarenakan tempatnya yang belum memungkinkan untuk dilakukan

peningkatan fasilitas parkir. Untuk melakukan peningkatan fasilitas parkir maka harus mengetahui jumlah pada jam sibuk.

Menurut jurnal “Metro Operations Planning” karya Piers Connor, *pphd* (*passengers per hour per direction*) terkait jumlah maksimal penumpang yang dapat diangkut pada saat *peak hour*, yaitu sekitar 10%-15% dari jumlah penumpang per hari. Maka dari itu untuk penumpang pada jam sibuk yaitu sebagai berikut:

$$\text{Jumlah pnp 1 tahun} / 365 \times 15\%$$

$$\begin{aligned} \text{Penumpang / jam sibuk} &= \text{jumlah penumpang 2022} / 365 \times 15\% \\ &= 745 \text{ penumpang} \end{aligned}$$

Setelah diketahui jumlah penumpang pada jam sibuknya dapat diperkirakan kebutuhan parkir yang di perlukan untuk melayani penumpang di Stasiun Kiaracandong.

Parkir sepeda Motor Stasiun Kiaracandong

$$\begin{aligned} \text{Kapasitas parkir} &= (\text{luas lahan} - \text{luas jalan efektif}): \text{dimensi SRP} \\ &= (250 \text{ m}^2 - 120\text{m}^2) : (0,75 \times 2,0) \\ &= 17 \text{ SRP} \end{aligned}$$

Table 4 Perkiraan Proporsi Penggunaan Moda 2022

Motor (23%)	Mobil (12%)	Transportasi online (24%)	MPU (18%)	Bus Perkotaan (4%)	Jalan kaki (19%)
171	89	179	134	30	142

Berdasarkan hasil analisis kapasitas parkir untuk motor di Stasiun Kiaracandong pada jam sibuk memiliki kapasitas yang belum mencukupi, dan di Stasiun Kiaracandong juga belum memiliki parkir kendaraan untuk roda 4, maka dari itu perlu dilakukannya peningkatan terkait fasilitas parkir, agar bisa menunjang kenyamanan dan sirkulasi keluar masuk dari kendaraan dapat dilakukan dengan lancar.

- Ruang tunggu di Stasiun Kiaracandong khususnya pada area boarding sudah tersedia, namun masih belum sesuai dengan aturan yang ada dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, yaitu belum memiliki fasilitas penunjang seperti kursi dan harus menyesuaikan kondisi dari ruang tunggu agar tidak mengganggu alur dari pergerakan penumpang.
- Fasilitas naik turun penumpang
Jenis peron yang digunakan di Stasiun Kiaracandong masih menggunakan peron rendah sehingga harus dilakukan peningkatan untuk jenis peron ini menjadi peron tinggi. Dan pada kanopi peron masih belum sesuai dengan Panjang dari peron, Panjang kanopi peron yaitu 150 m dan Panjang peron 200 m sehingga harus disesuaikan agar kenyamanan penumpang bisa lebih baik.

KESIMPULAN

Dari hasil yang didapatkan pada penelitian, maka kesimpulannya sebagai berikut:

- a. Fasilitas naik dan turun penumpang yaitu peron ini masih menggunakan peron rendah sehingga harus dilakukan peningkatan menjadi peron tinggi dikarenakan untuk lebih meningkatkan kenyamanan dari penumpang agar lebih leluasa untuk melakukan pergerakan Ketika berada di area peron. Peningkatan ini dilakukan dengan mengubah jenis peron yang awalnya tingginya 150 mm menjadi 1000 mm.
- b. Ruang tunggu di Stasiun Kiaracandong ini belum sesuai yaitu belum tersedianya fasilitas penunjang berupa tempat duduk sehingga penumpang duduk di lantai dan nantinya bisa menghambat dari pergerakan penumpang yang hendak melakukan boarding. Maka dari itu harus dilakukan optimilisasi yang bertujuan untuk menambah kenyamanan dari penumpang yang hendak melakukan boarding.
- c. Fasilitas parkir yang ada di Stasiun Kiaracandong kondisinya masih belum sesuai yaitu belum tersedianya fasilitas parkir untuk roda 4, sehingga harus disediakan fasilitas parkir untuk roda 4 yang mengacu terhadap jumlah kereta api yang melintas. Penumpang mayoritas menggunakan transportasi online Ketika menuju stasiun karena fasilitas parkir yang belum tersedia. Maka dari itu harus dilakukan peningkatan terkait kebutuhan parkirnya sehingga untuk sirkulasi keluar masuk kendaraan bisa mudah.

SARAN

- a. Perlunya peningkatan pada peron dengan mengubah jenis peron dari peron rendah ke peron tinggi, dengan bertujuan memudahkan penumpang Ketika berada di area peron
- b. Perlu ditingkatkannya fasilitas ruang tunggu dengan menambahkan tempat duduk sehingga kenyamanan dari penumpang bisa terjamin dan tidak perlu duduk di lantai Ketika menunggu untuk melakukan boarding
- c. Pada fasilitas parkir perlu ditambahkan untuk fasilitas parkir roda 4 dan perlu dilakukannya penambahan untuk arah masuk dan keluar dari area parkir Stasiun Kiaracandong.

DAFTAR PUSTAKA

- (2007). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
- (2011). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api
- (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api
- Pondi, M., Fauzan, S., Arisanti Yulanda, N., Prodi Keperawatan, M., Kedokteran, F., Tanjungpura, U., Keperawatan, D., & Ji Hadari Nawawi, P. H. (n.d.). *GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN KELUARGA PASIEN DI ICU: LITERATURE REVIEW Description of Nursing Care Quality and Family Needs Attainment in Intensive Care Units: A literature review.*

-
- Farezi Mony, R. (2020). PENGEMBANGAN FASILITAS DAN UTILITAS STASIUN BUMIAYU GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PENUMPANG. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 4.
- Andadari, T. S., Indrosaptono, D., & Sari, S. R. (2019). *PENGARUH SETING INTERIOR RUANG TUNGGU TERHADAP ATRIBUT KENYAMANAN PENGGUNA (Studi Kasus: Ruang Tunggu BRI)*.
- Maelani, Siti. 2018. "Peningkatan Loyalitas Penumpang Melalui Standar Pelayanan Minimum Pada Kereta Api Pangrango Jalur Bogor-Sukabumi." *Jurnal Visionida* 4 (1): 38–53.
- Putra, Satyawan Dwi. "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember." (2013).
- Rismiana Sari, R. (n.d.). *Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum*.