

## **BAB III**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **3.1 Standar Pelayanan Minimum**

Beberapa kebijaksanaan pemerintah dalam rangka memberikan regulasi terkait standar pelayanan minimum diberbagai pelayanan publik, salah satunya transportasi. Seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan khususnya di bidang perkeretaapian PM NO 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Standar Pelayanan Minimum disusun dengan maksud untuk mengurangi kesalahan yang dapat ditimbulkan karena adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga negara yang melaksanakan pelayanan publik khususnya di sektor transportasi, guna meningkatkan efisiensi pelayanan dan memudahkan petugas dalam melakukan pelayanan. Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang diatur dalam PM 63 Tahun 2019 meliputi beberapa aspek utama yang menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan diantaranya:

- a) Keselamatan, dimana pada aspek ini dibagi lagi atas beberapa jenis pelayanan dalam SPM, yakni:
  - Informasi dan Fasilitas Keselamatan;
  - Informasi dan Fasilitas Kesehatanl;
  - Lampu Penerangan;
  - Peron;
  - Kanopi Peron Stasiun; dan
  - *Assembly Point* (Titik Kumpul)
- b) Keamanan, pada aspek ini beberapa jenis pelayanannya diantaranya:
  - Fasilitas Keamanan;
  - Petugas Keamanan;
  - Informasi Gangguan Keamanan; dan
  - Lampu Penerangan

- c) Keandalan, pada aspek ini beberapa jenis pelayanannya terkait SPM diantaranya:
- Layanan Penjualan Tiket;
  - Informasi jadwal operasi dan Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api; dan
  - Informasi Kedatangan Kereta dan Gangguan Perjalanan
- d) Kenyamanan, Jenis Pelayanan terkait SPM meliputi:
- Area/Ruang Tunggu;
  - Area *Boarding*;
  - Toilet;
  - Musholla;
  - Lampu Penerangan;
  - Fasilitas Pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup;
  - Kebersihan stasiun;
  - Tempat sampah; dan
  - Himbauan dilarang merokok
- e) Kemudahan, jenis pelayanan terkait SPM meliputi:
- Informasi Pelayanan;
  - Informasi gangguan perjalanan kereta api;
  - Informasi angkutan lanjutan/Integrasi antar transportasi lain;
  - Fasilitas layanan penumpang;
  - Tempat parkir;
  - Fasilitas khusus pejalan kaki/penumpang berkebutuhan khusus; dan
  - Penanda penunjuk arah
- f) Kesetaraan, jenis pelayanan terkait SPM meliputi:
- Fasilitas bagi penumpang dengan kebutuhan khusus;
  - Loket Penyandang disabilitas; dan
  - Ruang ibu menyusui

### **3.2 Integrasi Antar Moda**

Integrasi Antar Moda merupakan sebuah keterpaduan secara utuh dari beberapa angkutan yang digunakan untuk memindahkan orang dan/barang dari satu tempat (asal) ke suatu tujuan (Falyntina Eva, 2021). Konsep Integrasi Antar Moda diantaranya dengan menggunakan Moda Penghubung (*Connecting Modes*), Moda Utama (*Main Modes*), Fasilitas Peralihan Moda (*Transfer Point*), dan Fasilitas Peralihan Moda dengan Jaringan Berbeda (*Intermodal Transfer Point*).

### **3.3 Informasi di Era Digitalisasi**

Pada era digital yang memunculkan konsep jejaring informasi menjadi unsur utama yang melandasi kehidupan manusia, dalam hal ini diartikan bahwa manusia sebagai pengguna teknologi informasi terhubung satu sama lain sebagai pemahaman pertukaran informasi yang dimaksud dengan didukung dengan teknologi yang ada (Ilham, 2018). Sehingga informasi tercipta dari manusia yang diolah sehingga sampai kepada manusia lainnya. Kemudian informasi yang diolah tersebut disampaikan dalam bentuk yang berbeda-beda, baik dalam bentuk lisan, visual, maupun berbagai model bentuk penyampaian informasi lainnya di era digitalisasi ini.

Diketahui dari Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika terkait Penyediaan Layanan Aplikasi dan/atau Konten Melalui Internet (*Over The Top*). Tujuan dari surat edaran ini merupakan sebuah pemberian waktu yang memadai kepada penyedia layanan *over the top* terkait kebijakan penyediaan informasi melalui layanan aplikasi dan/ konten melalui internet. Diketahui bahwa edaran tersebut terbagi 2 makna layanan yang berbeda dalam penyediaan informasi.

Pertama merupakan Layanan aplikasi melalui internet adalah pemanfaatan sebuah jasa telekomunikasi berbasis protokol internet yang menciptakan layanan informasi baik dalam bentuk pesan singkat, panggilan video, panggilan suara, dan daring percakapan (*chatting*), transaksi finansial dan komersial, penyimpanan dan pengambilan data, permainan (*game*), media sosial, serta beberapa hal lainnya (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2016).

Kemudian terkait layanan konten melalui internet merupakan penyediaan semua bentuk informasi digital yang dapat ditampilkan dalam bentuk tulisan, suara, gambar, animasi, musik, video, film, permainan atau kombinasi dari sebagian hal tersebut. Termasuk juga dengan bentuk *streaming* atau biasa kita sebut dengan siaran langsung dan juga dalam bentuk unduhan (*download*) dengan tetap memanfaatkan jasa telekomunikasi melalui jaringan internet (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2016).

### **3.4 Digitalisasi**

Menurut (Verihubs, 2022) Digitalisasi merupakan sebuah proses perubahan pada teknologi, dari yang sebelumnya bersifat analog menjadi teknologi yang bersifat digital. Digitalisasi terjadi karena perlunya peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja. Proses digitalisasi ini merupakan suatu proses peralihan untuk memudahkan semua urusan yang diperlukan pengguna (*user*) suatu layanan atau produk. Dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, diharapkan loyalitas *user* meningkat.

### **3.5 Analisis Kebutuhan**

Analisis kebutuhan menurut (Herru Hardiyansah, 2017) merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi, mode, atau spesifikasi tentang perangkat *hardware* maupun *software* yang akan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan mengetahui kebutuhan pengguna, perangkat nantinya dapat berhasil untuk dapat mengatasi permasalahan dan dapat bermanfaat. Analisis kebutuhan perlu dilakukan dalam setiap penelitian yang bersifat kebermanfaatan bagi pengguna atau *user*.

### **3.6 Deskriptif Persentase**

Setelah dilakukan survei analisis kebutuhan, data survei yang didapatkan kemudian diolah menggunakan berbagai macam metode. Salah satu metode yang dapat digunakan yakni deskriptif persentase, yakni dengan cara mentransformasikan persentase ke dalam kalimat yang bersifat kualitatif. Hasil perhitungan dimasukkan pada tabel persentase sesuai dengan kriteria yang akan diterapkan pada penelitian. Cara menentukan kriteria

penelitian yakni dengan cara menentukan persentase tertinggi dan terendah terlebih dahulu menggunakan rumus Sudjana (Sahara et al., 2012). Kemudian di-*input* pada tabel persentase sesuai dengan kriteria yang akan diterapkan pada penelitian.

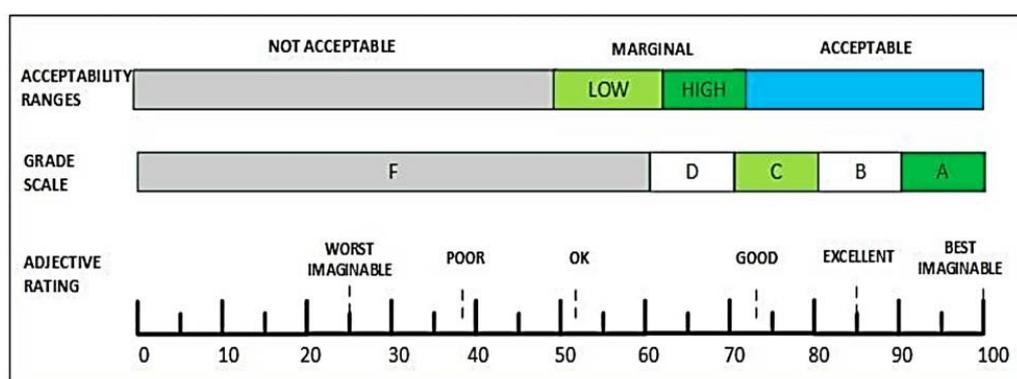
### 3.7 System Usability Scale

System Usability Scale merupakan suatu alat pengujian yang diperkenalkan oleh John Brooke pada Tahun 1986. System Usability Scale (SUS) ini digunakan untuk mengevaluasi suatu produk dan terdiri dari 10 pertanyaan (Saputra, n.d.). Pertanyaan tadi akan dijawab oleh responden dengan jawaban "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju".

Tahap perhitungan yang digunakan dari data respons akan dihitung rata-rata nilai setiap pertanyaan. Berikut cara perhitungan hasil pengujian SUS.

1. Jawaban pertanyaan bernomor ganjil dikurangi 1 dengan rumus  $(x-1)$
2. Pertanyaan bernomor genap akan dihitung dengan rumus 5 dikurangi jawaban  $(5-x)$
3. Jumlahkan nilai seluruh jawaban, kemudian dikalikan 2,5.
4. Hitung nilai rata-rata jawaban masing-masing pernyataan untuk semua responden.

Terdapat tiga sudut pandang dalam penelitian perhitungan skor SUS, yaitu *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*. *Acceptability* sebagai ukuran penerimaan pengguna terhadap sistem. *Grade scale* digunakan sebagai ukuran tingkatan suatu sistem. *Adjective rating* digunakan untuk melihat rating nilai suatu sistem.



**GAMBAR III. 1** Pengelompokan Skor SUS

Sumber: [www.edisusilo.com](http://www.edisusilo.com), 2019