

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
DI STASIUN PAYAKABUNG**

KERTAS KERJA WAJIB



DIAJUKAN OLEH :

YEVANI YOGA PRIHATNIKA

NOTAR : 20.03.092

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2023**

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN
DI STASIUN PAYAKABUNG**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DIAJUKAN OLEH :

YEVANI YOGA PRIHATNIKA

NOTAR : 20.03.092

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
BEKASI
2023**

ABSTRAK

Stasiun Payakabung merupakan stasiun kecil yang berada di Desa Payakabung, Kecamatan Indralaya Utara, Kabupaten Ogan Ilir, Sumatra Selatan. Penelitian ini juga didasari Laporan Umum PKL Palembang Lintas Kertapati-Tanjung Enim Baru yang memiliki 4 stasiun penumpang yaitu Stasiun Kertapati, Stasiun Payakabung, Stasiun Prabumulih, dan Stasiun Muara Enim dimana Stasiun Payakabung merupakan stasiun yang memiliki fasilitas pelayanan penumpang paling rendah dibandingkan dengan stasiun penumpang lainnya dan melihat demand penumpang yang semakin meningkat setiap tahunnya.

Untuk mendukung peningkatan jumlah penumpang di stasiun maka harus diikuti dengan peningkatan fasilitas juga. Pada penelitian ini digunakan analisis inventarisasi stasiun, analisis peramalan penumpang, analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), dan analisis jam sibuk di stasiun.

Berdasarkan hasil analisis kondisi eksisting fasilitas pelayanan di Stasiun Payakabung disimpulkan bahwa terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang tidak tersedia ada dan ada juga yang belum memenuhi standar pelayanan minimum. Adapun fasilitas tersebut antara lain yaitu belum tersedianya fasilitas naik/turun penumpang seperti peron, belum tersedianya fasilitas penyandang disabilitas, terdapat fasilitas toilet yang belum sesuai, terdapat fasilitas ruang tunggu yang belum sesuai, terdapat lahan parkir yang tidak tertata, dan belum fasilitas ibadah. Berdasarkan hasil peramalan jumlah penumpang pada lintas Kertapati-Tanjung Enim Baru dimana Stasiun Payakabung merupakan salah satu stasiun penumpang pada lintas tersebut, jumlah penumpang 5 tahun kedepan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap fasilitas pelayanan di Stasiun Payakabung diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,32 dan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,73. Pada analisis ini dapat dilihat nilai kepentingan lebih besar daripada kepuasan sehingga dapat di artikan bahwa fasilitas pelayanan di Stasiun Payakabung belum memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Sehingga perlu adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas pelayanan di Stasiun Payakabung.

Kata Kunci : *Fasilitas Pelayanan, Jumlah Penumpang, Kepuasan Penumpang*

ABSTRACT

Payakabung Station is a small station located in Payakabung Village, North Indralaya District, Ogan Ilir Regency, South Sumatra. This research is also based on the General Report of PKL Palembang Lintas Kertapati-Tanjung Enim Baru which has 4 passenger stations, namely Kertapati Station, Payakabung Station, Prabumulih Station, and Muara Enim Station, where Payakabung Station is the station that has the lowest passenger service facilities compared to other passenger stations. and see the demand for passengers is increasing every year.

To support the increase in the number of passengers at the station, it must be followed by an increase in facilities as well. In this research, station inventory analysis, passenger forecasting analysis, IPA (Importance Performance Analysis) analysis and rush hour analysis at stations were used.

Based on the results of the analysis of the existing condition of service facilities at Payakabung Station, it was concluded that there were several service facilities that were not available and there were also those that did not meet the minimum service standards. These facilities include unavailability of passenger boarding/alighting facilities such as platforms, no facilities for disabled people, unsuitable toilet facilities, unsuitable waiting room facilities, unorganized parking lots, and no worship facilities. Based on the results of forecasting the number of passengers on the Kertapati-Tanjung Enim Baru route, where Payakabung Station is one of the passenger stations on this route, the number of passengers in the next 5 years will increase every year. Based on the results of the analysis of the level of satisfaction and importance of service facilities at Payakabung Station, the average value of importance was 4.32 and the average level of satisfaction was 3.73. In this analysis, it can be seen that the importance value is greater than satisfaction, so it can be interpreted that the service facilities at Payakabung Station have not met the satisfaction of service users. So it is necessary to increase and improve service facilities at Payakabung Station.

Keywords : Service Facilities, Number of Passengers, Passenger Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan Kertas Kerja Wajib dengan judul **“PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN DI STASIUN PAYAKABUNG”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan Kertas Kerja Wajib ini dibuat guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian. Kertas Wajib ini dibuat berdasarkan hasil survei dan analisis yang diperoleh dari hasil pengumpulan data sekunder dan data primer Ketika melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Palembang. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Ahmad Yani, ATD. MT, selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD;
2. Bapak Ir. Bambang Drajat, MM, selaku Ketua Jurusan Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian
3. Bapak Yofi Okatrisza selaku Kepala Balai Teknik Perkeretaapian Kelas II Palembang;
4. Bapak Yudi Karyanto, A.T.D, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan;
5. Bapak Prawoto, SH. MH. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan;
6. Kakak-Kakak alumni Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD yang berada di wilayah lingkungan kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Palembang;
7. Orang tua yang telah memberikan motivasi dan dukungan baik secara moral maupun spiritual;
8. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan baik materil maupun non-materil dalam penyelesaian penyusunan Kertas Kerja Wajib ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk dapat menjadi perbaikan. Semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 9 Agustus 2023

Penyusun

YEVANI YOGA PRIHATNIKA

Notar 20.03.092