

**PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
STASIUN CIBINONG GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA ANGKUTAN KERETA API**

KERTAS KERJA WAJIB

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



Diajukan oleh:

YUSUF NUGRAHA

NOTAR: 21.03.095

POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD

PROGRAM STUDI DIPLOMA III

MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

BEKASI

2024

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
STASIUN CIBINONG GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA ANGKUTAN KERETA API

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

YUSUF NUGRAHA

NOTAR : 21.03.095

Telah di Setujui Oleh :

PEMBIMBING I

Gadang Endrayanto, S.E., M.AP.

NIP. 19880406 201012 1 003

Tanggal :

PEMBIMBING II

Theresia Fajar Purbosari, S.T., M.T., IPP

NIP. 19851128 200812 2 001

Tanggal :

**HALAMAN PENGESAHAN SIDANG
KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
STASIUN CIBINONG GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA ANGKUTAN KERETA API**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan

Program Diploma III

Oleh:

YUSUF NUGRAHA

NOTAR : 21.03.095

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 17 JULI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

PEMBIMBING I

**Gadang Endrayanto, S.E., M.AP.
NIP. 19880406 201012 1 003**

Tanggal : 17 JULI 2024

PEMBIMBING II

**Theresia Fajar Purbosari, S.T., M.T., IPP
NIP. 19851128 200812 2 001**

Tanggal : 17 JULI 2024

JURUSAN MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
BEKASI, 2024

KERTAS KERJA WAJIB
PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG
STASIUN CIBINONG GUNA MENINGKATKAN
PELAYANAN JASA ANGKUTAN KERETA API

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

YUSUF NUGRAHA
NOTAR : 21.03.095
TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL 17 JULI 2024
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

DEWAN PENGUJI

PENGUJI I

PENGUJI II

GADANG ENDRAYANTO, S.E., M.AP.
NIP. 19880406 201012 1 003

THERESIA FAJAR P, ST., MT., IPP
NIP. 19851128 200812 2 001

PENGUJI III

PENGUJI IV

MADE HAPPY MARTIN, S.E., M.BA.
NIP. 19750319 200604 2 001

ANNAS RIFAI, S.T., M.T.
NIP. 19810726 200604 1 001

PENGUJI V

PENGUJI VI

Ir. M. POPIK MONTANANSYAH, M.Sc
NIP. 19630910 199203 1 003

Drs. TOTOK LUKITO, M.S.Tr

Mengetahui
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

URIANSAH PRATAMA, M.M.
NIP. 19860814 200912 1 002

ABSTRAK

Stasiun Cibinong merupakan stasiun kelas kecil di wilayah Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta pada jalur Citayam – Nambo. Dilihat dari fasilitas pelayanan penumpang yang tersedia di Stasiun Cibinong, terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong perlu ditingkatkan guna memberikan pelayanan penumpang yang nyaman dan aman bagi pengguna jasa angkutan kereta api.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Analisis membandingkan ketentuan yang ada dengan Standar Pelayanan Minimal; Analisis *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*; Analisis peramalan jumlah penumpang. Berdasarkan hasil analisa dapat disimpulkan nilai CSI dari penelitian ini dengan nilai 0,79 menunjukkan secara keseluruhan pelayanan di Stasiun Cibinong kategori puas dan terdapat 3 atribut yang menjadi prioritas utama untuk segera ditingkatkan kinerjanya yaitu; fasilitas naik/turun penumpang(peron), fasilitas ketersediaan toilet, dan fasilitas ruang ibu menyusui.

Kata Kunci: Stasiun Cibinong, Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan fasilitas pelayanan

ABSTRACT

Cibinong Station is a small class station in the area of the Jakarta Class I Railway Engineering Center on the Citayam - Nambo route. Judging from the passenger service facilities available at Cibinong Station, there are several facilities that do not meet the standards according to the Minister of Transportation Regulation Number 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for Transportation of People by Train. Therefore, passenger service facilities at Cibinong Station need to be improved in order to provide comfortable and safe passenger services for rail transportation service users.

The analysis used in this research is: Analysis comparing existing provisions with Minimum Service Standards; Analysis of Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index; Analysis of forecasting the number of passengers. Based on the results of the analysis, it can be concluded that the CSI value of this study with a value of 0.79 indicates that overall service at Cibinong Station is in the satisfied category and there are 3 attributes that are the top priority to immediately improve performance, namely; passenger boarding/alighting facilities (platforms), toilet availability facilities, and nursing mother room facilities.

Keywords: Cibinong Station, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and service facilities.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat, dan Rahmat- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu pada penyusunan kertas kerja wajib (KKW) berjudul **"PENINGKATAN FASILITAS PELAYANAN PENUMPANG STASIUN CIBINONG GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA ANGKUTAN KERETA API"** penulisan Kertas Kerja Wajib ini merupakan hasil dari penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD dan sekaligus realisasi pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta . Penulisan Kertas Kerja Wajib ini disusun sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang membantu menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini, yang tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. ucapan terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Avi Mukti Amin, S.Si.T., M.T., selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
2. Bapak Uriansah Pratama, S.ST. M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian;
3. Bapak Gadang Endrayanto, S.E., M.AP., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan langsung pada penulisan Kertas Kerja Wajib;

4. Ibu Theresia Fajar Purbosari, S.T., M.T., IPP., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan langsung pada penulisan Kertas Kerja Wajib;
5. Senior Alumni di Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta, yang selalu memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan Kertas Kerja Wajib ini;
6. Bapak Harno Suryatna dan Ibu Nani Rustini yang selalu memberikan kasih sayang dan pengorbanannya yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun spiritual, semangat, motivasi, serta doa;
7. Keluarga dan teteh, kaka yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dalam proses penyelesaian Kertas Kerja Wajib;
8. Rekan-rekan Taruna/I angkatan XLIII Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;

Dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini telah dilakukan sebaik mungkin, namun mengingat keterbatasan penulis dalam penulisan, bahasa, maupun pembahasan masih jauh dari kata sempurna, penulis berharap adanya kritik dan saran yang dapat membangun sehingga menjadi masukan Kertas Kerja Wajib ini menjadi lebih baik. Selain itu penulis berharap semoga Kertas Kerja Wajib ini dapat memberikan manfaat kepada pihak – pihak lain.

Bekasi, 17 JULI 2024
Penulis

YUSUF NUGRAHA
NOTAR : 21.03.095