

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan hal penting untuk menilai kemajuan suatu sistem transportasi. Semakin baik pelayanan yang disediakan, semakin banyak pengguna akan tertarik untuk terus menggunakan moda transportasi tertentu, terutama angkutan umum. Seiring dengan perkembangan moda transportasi dan pesatnya kemajuan teknologi, diperlukan pelayanan yang baik dari penyelenggara transportasi.

Kereta api menjadi pilihan utama transportasi, terutama di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pelayanan oleh penyelenggara kereta api untuk mengimbangi permintaan pengguna. Pelayanan yang baik akan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan kereta api.

Stasiun adalah tempat di mana pengguna kereta api berkumpul untuk berangkat dan turun dari kereta api, serta untuk bongkar muat barang logistik. Pengguna kereta api tentunya mengharapkan pelayanan yang baik di stasiun karena tempat tersebut merupakan pusat operasi kereta api.

Menurut Railway Group Standart (2002) yang terdapat pada (Khamdevi, 2015). Salah satu fasilitas yang dibutuhkan dalam stasiun kereta api adalah peron. Peron adalah bagian dari stasiun yang menyediakan akses ke atau dari kereta api. Keberadaan peron menjadi sangat penting karena memudahkan pengguna KA turun dan naik kereta api. Menurut (Nurdiansyah dan Sudarwati, 2020), peron adalah tempat yang digunakan untuk naik turun penumpang. Peron harus memenuhi persyaratan teknis dan persyaratan operasi. Persyaratan tersebut meliputi fungsi peron yang digunakan hanya untuk naik turunnya penumpang serta adanya batas aman peron untuk menjamin keselamatan penumpang. Hal ini penting untuk menghindari kecelakaan dan memastikan proses naik turun penumpang berjalan dengan aman dan efisien.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 tahun 2007 tentang Perkeretaapian serta Peraturan Pemerintah Nomor 56 tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian, tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian menyatakan bahwa stasiun kereta api sebagai bagian dari prasarana kereta api

berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan keperluan operasi kereta api.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, "Perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api". Untuk meningkatkan peran angkutan perkeretaapian, diperlukan prasarana yang menunjang penyelenggaraan operasinya. Prasarana perkeretaapian meliputi jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 3). Prasarana ini sangat penting untuk memastikan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan dalam penyelenggaraan transportasi kereta api.

Standar pelayanan minimum adalah syarat minimum yang ditetapkan oleh pemerintah, khususnya Menteri Perhubungan, untuk memastikan bahwa stasiun kereta api beroperasi secara optimal dan memberikan pelayanan terbaik kepada semua pengguna. Informasi terkait Standar Pelayanan Minimum untuk fasilitas stasiun dapat ditemukan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Stasiun Cibinong adalah stasiun kecil yang berada di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Stasiun ini termasuk dalam wilayah kerja Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta dan berada di jalur Citayam – Nambo. Di sini, penumpang dapat naik dan turun Kereta Rel Listrik (KRL). Mengingat fungsi ini, fasilitas di Stasiun Cibinong harus memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Menurut data dari Balai Teknik Perkeretaapian Kelas I Jakarta, jumlah penumpang di Stasiun Cibinong meningkat dari 360.718 orang pada tahun 2021 menjadi 982.651 orang pada tahun 2023. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun ini untuk memastikan kenyamanan dan keamanan, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.

Saat ini, berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api, beberapa fasilitas di Stasiun Cibinong masih belum memadai. Misalnya, panjang peron 158 Meter belum sesuai dengan panjang rangkaian kereta KRL dengan SF 10 yaitu 200 Meter, toilet laki-laki 2 WC dan toilet wanita 1 WC, dan tidak ada toilet khusus untuk disabilitas. Selain itu, ruang ibu menyusui juga belum tersedia. Fasilitas yang kurang memadai ini dapat mempengaruhi penilaian penumpang terhadap stasiun dan juga berdampak pada keselamatan, keamanan, dan kenyamanan mereka. Oleh karena itu, diperlukan penambahan fasilitas sesuai Standar Pelayanan Minimum. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini diambil judul "**Peningkatan Fasilitas Pelayanan Penumpang Stasiun Cibinong Guna Meningkatkan Pelayanan Jasa Angkutan Kereta Api**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, didapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api;
2. Terdapat fasilitas pelayanan penumpang yang perlu di tingkatkan guna meningkatkan kepuasan penumpang;
3. Adanya peningkatan jumlah penumpang yang tidak sebanding dengan fasilitas pelayanan penumpang yang terdapat di Stasiun Cibinong.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang terdapat di dalam latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana kondisi eksisting pada fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang ada di Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api?
2. Bagaimana cara mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong?
3. Berapakah tingkat pertumbuhan jumlah penumpang di Stasiun Cibinong?

D. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah untuk melakukan peningkatan terhadap fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api;
2. Mengevaluasi tingkat fasilitas pelayanan di Stasiun Cibinong berdasarkan hasil survei kepuasan penumpang untuk dijadikan pertimbangan mengenai fasilitas apa saja yang perlu di perbaiki;
3. Memproyeksikan jumlah penumpang di Stasiun Cibinong di masa yang akan datang dan membuat usulan perancangan layout dan fasilitas lain dengan tujuan untuk meningkatkan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong yang memenuhi persyaratan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api;

E. Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang dilakukan dalam pengkajian ini, maka agar sesuai dengan tujuan penelitian, penelitian ini perlu dibatasi. Adapun pembatasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Stasiun Cibinong
2. Penelitian yang dilakukan terfokus pada peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api.
3. Penelitian ini tidak membahas tentang pembebasan lahan yang diperlukan untuk peningkatan fasilitas pelayanan penumpang di Stasiun Cibinong.
4. Penelitian ini tidak mencakup biaya, dampak setelah peningkatan serta tidak terikat dengan luas wilayah yang akan digunakan pada fasilitas pelayanan penumpang.

F. Manfaat Penelitian

Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini, diharapkan mampu memberikan manfaat dalam penyelenggaraan sistem angkutan kereta api, di antaranya sebagai berikut:

1. Sebagai pengkajian dan saran untuk pengembangan dan pembenahan Stasiun Cibinong pada bagian fasilitas pelayanan penumpang;
2. Sebagai upaya untuk melengkapi dan mengoptimalkan fasilitas pelayanan penumpang agar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api;
3. Sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan fasilitas pelayanan penumpang.