

**OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI
STASIUN CIPETE RAYA**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DIAJUKAN OLEH:

MUTTAQIN AMRULLAH FATCHAN

NOTAR: 18.03.046

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA –
STTD
BEKASI
2021**

**OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI
STASIUN CIPETE RAYA**

KERTAS KERJA WAJIB

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



DIAJUKAN OLEH:

MUTTAQIN AMRULLAH FATCHAN

NOTAR: 18.03.046

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA –
STTD
BEKASI
2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Kertas Kerja Wajib (KKW) ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muttaqin Amrullah Fatchan

Notar : 18.03.046

Tanda Tangan :

Tanggal : 2021

**LEMBAR PERSETUJUAN
KERTAS KERJA WAJIB**

**OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI
STASIUN CIPETE RAYA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

MUTTAQIN AMRULLAH FATCHAN

Nomor Taruna: 18.03.046

Telah disetujui oleh:

PEMBIMBING



Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.Str

Tanggal:

PEMBIMBING



Abadi Sastrodijoto, MH

Tanggal:

KERTAS KERJA WAJIB

**OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI
STASIUN CIPETE RAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Kelulusan
Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Oleh:

MUTTAQIN AMRULLAH FATCHAN

Nomor Taruna: 18.03.046

**TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

Pembimbing



Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M.Str

Tanggal:

Pembimbing



Abadi Sastrodijoto, MH
NIP. 19550903 197703 1 001

Tanggal:

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI
PERKERETAAPIAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT – STTD
BEKASI, 2021

HALAMAN PENGESAHAN
KERTAS KERJA WAJIB
OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI
STASIUN CIPETE RAYA

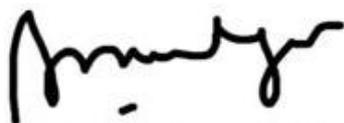
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

MUTTAQIN AMRULLAH FATCHAN

Nomor Taruna: 18.03.046

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN DEWAN PENGUJI
PADA TANGGAL
DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

DEWAN PENGUJI

<p>Penguji I</p>  <p><u>Drs. Mulyana, MM</u></p>	<p>Penguji II</p>  <p><u>Azhar Hermawan R, MT</u> NIP. 19881013 201012 1 003</p>
<p>Penguji III</p>  <p><u>Dra. Siti Umiyati, MM</u> NIP. 19590528 198103 2 001</p>	<p>Penguji IV</p>  <p><u>Drs. Totok Lukito, M.STr</u></p>

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI
MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Ir. Bambang Drajat, MM
NIP. 195812281989031002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan petunjuk dan limpahan rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja Wajib tepat pada waktunya, Kertas Kerja Wajib yang berjudul **“OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI STASIUN CIPETE RAYA”** ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mendapat gelar Ahli Madya Manajemen Transportasi Perkeretaapian (A.Md.MTP) pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD.

Penyelesaian KKW ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan semua pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia Bapak Hindro Surahmat, ATD., MSi.
2. Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian Bapak Ir. Bambang Drajat, MM.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, M. STr yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.
4. Dosen Pembimbing II Bapak Abadi Sastrodijoto, MH yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.
5. Kepada kedua orang tua serta adik – adik dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi, dorongan moral, material, mental, dan spiritual.
6. Kepala Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta Bapak Dr. Syafrin Liputo, ATD, MT.
7. Kepala Bidang Perkeretaapian Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta Bapak Ismanto, S.T, M.Si dan jajarannya.
8. Direktur PT MRT Jakarta beserta Manajer dan Staffnya yang mengizinkan untuk pengambilan data – data tentang penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

9. Kakak – kakak alumni PTDI – STTD yang bekerja di Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
10. Kakak – kakak alumni PTDI – STTD yang bekerja di BPTJ.
11. Keluarga Besar DPP Ikatan Alumni Akademi Lalu Lintas (IKAALL) DKI Jakarta.
12. Segenap Civitas Akademika Politeknik Transportasi Darat Indonesia.
13. Rekan – rekan Tim Praktek Kerja Lapangan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
14. Kepada rekan – rekan kelas MTP 1 dan seluruh rekan – rekan angkatan 40 serta kakak, rekan, dan adik corps Sukabumi.
15. Kepada rekan saya Aliyyuna Asari Putri Wulandari yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu dalam penyusunan penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.
16. Semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa materil maupun non materil secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan panulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan dari kritik dan saran yang membangun demi perbaikan Kertas Kerja Wajib ini. Semoga kertas Kerja Wajib ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Bekasi, Agustus 2021

Penulis

MUTTAQIN AMRULLAH FATCHAN
NOTAR: 18.03.046

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muttaqin Amrullah Fatchan

Notar : 18.03.046

Program Studi : Diploma III Manajemen Transportasi Perkeretaapian

Jenis karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk
memberikan kepada Politeknik Transportasi Darat Indonesia - STTD.

**Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non- exclusive Royalty-Free
Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI STASIUN
CIPETE RAYA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas
Royalti Noneksklusif ini Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD
berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam
bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan
Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai
penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan
ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: Agustus 2021

Yang menyatakan

(Muttaqin Amrullah Fatchan)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II GAMBARAN UMUM.....	7
2.1 Kondisi Geografis PT MRT Jakarta	7
2.2 Kondisi Demografis	9
2.3 Kondisi Transportasi MRT Jakarta.....	10
2.4 Kondisi Wilayah Kajian	10
BAB III KAJIAN PUSTAKA	19
3.1 Aspek Legalitas	19
3.2 Aspek Teoritis	23
3.3 Aspek Teknis.....	25
BAB IV METODE PENELITIAN.....	31
4.1 Alur Pikir Penelitian.....	31
4.2 Bagan Alir Penelitian	33
4.3 Teknik Analisis Data.....	35
4.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36
BAB V ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH	37
5.1 Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Stasiun Cipete Raya.....	37

5.2	Analisis Kondisi Fasilitas Stasiun Cipete Raya Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.....	62
5.3	Analisis Tingkat Kepuasan Fasilitas Pelayanan	70
5.4	Pemecahan Masalah	86
BAB VI	KESIMPULAN.....	92
6.1	Kesimpulan	92
6.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Jumlah penduduk dan luas per Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan	9
Tabel II.2 Jumlah penduduk dan luas per Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat.....	10
Tabel II.3 Klasifikasi Stasiun Cipete Raya	17
Tabel II.4 Jumlah Penumpang Stasiun Cipete Raya.....	18
Tabel III.1 Skala Penelitian	27
Tabel V.1 Survei Inventarisasi Fasilitas Pelayanan penumpang di Stasiun MRT Cipete Raya.....	63
Tabel V.2 Inventarisasi Fasilitas Stasiun Cipete Raya	66
Tabel V.3 Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan.....	79
Tabel V.4 Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan	80
Tabel V.5 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel V.6 Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang	82
Tabel V.7 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Peta Lintas Kereta Api MRT Jakarta.....	8
Gambar II.2	Peta Lokasi Stasiun Cipete Raya.....	11
Gambar II.3	Layout Concourse Stasiun Cipete Raya.....	12
Gambar II.4	Layout Platform Stasiun Cipete Raya.....	12
Gambar III. 1	Diagram kartesius "Importance-Performance Analysis"	29
Gambar IV.1	Bagan Alir Penelitian.....	34
Gambar V.1	Fasilitas Keluar Masuk Stasiun	38
Gambar V.2	Fasilitas Pemadam Kebakaran	38
Gambar V.3	Titik Kumpul Evakuasi	39
Gambar V.4	Kanopi Peron	40
Gambar V.5	Platform Screen Door (PSD).....	41
Gambar V.6	Emergency Push Button.....	42
Gambar V.7	Ruang Fasilitas Kesehatan.....	42
Gambar V.8	Handsanitizer Pada Stasiun	43
Gambar V.9	Fire Detector	44
Gambar V.10	CCTV.....	45
Gambar V.11	Petugas Keamanan Stasiun	46
Gambar V.12	Lampu Penerangan	47
Gambar V.13	Metal Detector	48
Gambar V.14	Loket dan Vending Machine.....	49
Gambar V.15	Pengeras Suara.....	50
Gambar V.16	Papan Informasi Rute Stasiun	50
Gambar V.17	Papan Informasi Kedatangan Kereta.....	51
Gambar V.18	Passanger Gate.....	51
Gambar V.19	Papan Petunjuk Arah	52
Gambar V.20	Tempat Duduk Tunggu.....	53
Gambar V.21	Tangga Menuju Stasiun.....	54
Gambar V.22	Escalator	55
Gambar V.23	Lift Prioritas	56
Gambar V.24	Tempat Sampah	56
Gambar V.25	Pertokoan.....	57
Gambar V.26	Toilet di Stasiun	58
Gambar V.27	Mushola Pada Stasiun.....	58
Gambar V.28	Nursery Room	59
Gambar V.29	ATM Center.....	60
Gambar V.30	Kipas Angin.....	60
Gambar V.31	Peron di Stasiun.....	61
Gambar V.32	Jalur Khusus Disabilitas	62
Gambar V.33	Diagram Jenis Kelamin Responden.....	72
Gambar V.34	Diagram Usia Responden	72
Gambar V.35	Diagram Pekerjaan Responden	73
Gambar V.36	Diagram Pendapatan Responden.....	74

Gambar V.37	Diagram Pedidikan Responden.....	74
Gambar V.38	Diagram Maksud Perjalanan Responden	75
Gambar V.39	Diagram Frekuensi Menggunakan Kereta Api.....	76
Gambar V.40	Diagram Alasan Menggunakan Kereta Api MRT	76
Gambar V.41	Diagram Kendaraan Yang Digunakan Menuju Stasiun	77
Gambar V.42	Diagram Moda Angkutan Lanjutan Dari Stasiun Tujuan	78
Gambar V.43	Diagram Cartesius	84
Gambar V.44	Proyeksi Pengembangan Loket	90
Gambar V.45	Proyeksi Pengembangan Fasilitas Informasi Kedatangan Kereta	90
Gambar V.46	Proyeksi Letak Rambu Menuju Stasiun	91
Gambar V.47	Proyeksi Rambu Menuju Stasiun.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Kuesioner Survei Wawancara Stasiun
Lampiran II : Hasil Survei Wawancara Stasiun
Lampiran III : Input Penilaian Kepentingan dan Kepuasan
Lampiran IV : Dokumentasi Survei

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu pilar penunjang perekonomian masyarakat di suatu daerah. Fungsi transportasi sendiri yaitu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan pariwisata serta membuka daerah yang terbelakang dan terisolasi. Berdasarkan fungsinya transportasi memiliki peranan yang sangat penting guna meningkatkan mobilitas orang maupun barang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Mobilitas orang dan barang akan berjalan lancar apabila sistem manajemen operasional tertata dengan baik yang meliputi kegiatan pengaturan dan pengendalian operasi yang didukung oleh kondisi sarana dan prasarana yang handal.

Perkeretaapian merupakan sistem transportasi masal untuk memperlancar perpindahan orang atau barang, menunjang pemerataan pertumbuhan dan stabilitas, serta sebagai pendorong dan penggerak pembangunan nasional. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka diperlukan suatu sistem operasi kereta api yang baik, aman dan selamat.

Prasarana transportasi kereta api menurut Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian terdiri dari jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan. Stasiun kereta api merupakan fasilitas operasi kereta api atau tempat kereta api berhenti secara teratur untuk menaikturunkan penumpang atau membongkar – muat barang. Umumnya paling tidak memiliki satu peron di sisi jalur rel dan bangunan utama yang menyediakan layanan tambahan seperti penjualan tiket dan ruang tunggu.

Menurut Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Moda Raya Terpadu

/ *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit* Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pada MRT Jakarta ditetapkan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di stasiun yang terdiri dari:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Keandalan
4. Kenyamanan
5. Kemudahan
6. Kesenjajaran

Stasiun kereta api yang menjadi cakupan wilayah tanggung jawab Departemen *Station and Building Facilities Maintenance* MRT Jakarta adalah Stasiun Lebak Bulus – Bundaran HI.

Mass Rapid Transit Jakarta (MRT Jakarta) merupakan sarana perkeretaapian dengan sistem transit cepat menggunakan kereta rel listrik di Jakarta. Di era saat ini, moda transportasi tersebut menjadi primadona di kalangan rakyat karena selain dari segi harganya yang terjangkau juga karena tingkat keamanan dan kenyamanan yang terjamin. Adapun MRT Jakarta sendiri memiliki fungsi yang sama seperti transportasi yaitu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan pariwisata.

Jumlah stasiun MRT Jakarta Fase 1 dari Stasiun Lebak Bulus hingga Stasiun Bundaran HI berjumlah 13 stasiun. Dari ke 13 stasiun MRT tersebut, stasiun MRT Cipete Raya, merupakan salah satu stasiun yang banyak jumlah fasilitas stasiunnya yang belum memenuhi Peraturan Gubernur DKI nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu / *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit*. Kekurangan di stasiun MRT Jakarta yang berkaitan dengan fasilitas adalah fasilitas stasiun MRT Jakarta yang belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun

2019 khususnya di Stasiun Cipete Raya yang terletak di Jl. RS Fatmawati Raya No. 1 Jakarta Selatan. Pada Stasiun Cipete Raya masih banyak ditemukan ketidak tercapaian fasilitas stasiun menurut SPM yaitu fasilitas layanan penjualan tiket pada stasiun MRT Cipete Raya masih kurang dalam melayani penumpang, fasilitas rambu menuju stasiun masih belum tersedia pada stasiun MRT Cipete Raya, dan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas masih belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum. Keberagaman karakteristik penumpang MRT di stasiun Cipete Raya berbeda – beda, padahal pada dasarnya PT MRT Jakarta harus memberikan kepuasan secara menyeluruh kepada penumpang. Stasiun MRT Cipete Raya memiliki jumlah penumpang dari sejak awal operasi pada tahun 2019 berjumlah 840.424 penumpang untuk total entry dan 989.106 untuk total exit. Sedangkan pada tahun 2020 dengan terjadinya pandemi, jumlah penumpang menjadi menurun dengan jumlah 403.499 penumpang untuk total entry dan 458.332 penumpang untuk total exit.

Oleh karena itu, penulis mencoba menganalisis tingkat kepuasan dan kepentingan penumpang MRT Jakarta terhadap fasilitas stasiun dengan menuangkannya dalam bentuk karya tulis penelitian yang berjudul **“OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN MRT JAKARTA DI STASIUN CIPETE RAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Fasilitas di Stasiun Cipete Raya masih belum sepenuhnya memenuhi Peraturan Gubernur DKI nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu / *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit*.
2. Keberagaman karakteristik penumpang MRT pada penilaian kepuasan pelayanan stasiun MRT, padahal pada dasarnya PT. MRT Jakarta harus mampu menciptakan kepuasan secara menyeluruh bagi penumpang.
3. Fasilitas layanan penjualan tiket di Stasiun MRT Cipete Raya masih kurang dalam melayani penumpang MRT.

4. Fasilitas rambu menuju stasiun MRT Jakarta Cipete Raya masih belum tersedia.
5. Fasilitas bagi penumpang disabilitas di Stasiun MRT Cipeta Raya belum sepenuhnya terpenuhi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi eksisting fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa di stasiun MRT Cipete Raya?
2. Apakah kondisi fasilitas stasiun MRT Cipete Raya sudah memenuhi Peraturan Gubernur DKI Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu / *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit*?
3. Bagaimana mengoptimalkan fasilitas yang ada di Stasiun MRT Cipete Raya sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu / *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit*, guna meningkatkan pelayanan terhadap penumpang MRT?

1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan ini adalah untuk melakukan penelitian tentang fasilitas dan pelayanan di Stasiun Cipete Raya agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum.

Tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui kondisi eksisting fasilitas pelayanan pengguna jasa di stasiun MRT Cipete Raya.
2. Untuk mengetahui capaian SPM fasilitas stasiun di Stasiun MRT Cipete Raya berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu / *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit*.
3. Untuk mengoptimalkan fasilitas Stasiun Cipete Raya untuk kepuasan penumpang.

1.5 Batasan Masalah

Dalam hal ini penulis hanya membatasi masalah pada peningkatan fasilitas di Stasiun Cipete Raya tanpa menghitung biaya yang dibutuhkan pada peningkatan fasilitas tersebut.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengembangan perkeretaapian di PT MRT Jakarta serta Bidang Perkeretaapian Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.
2. Sebagai masukan untuk upaya mengatasi permasalahan – permasalahan perawatan fasilitas stasiun PT MRT Jakarta.
3. Sebagai acuan agar dapat mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, ruang lingkup, perumusan masalah, maksud dan tujuan, manfaat yang bisa diambil, batasan pengertian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Serta dasar pemikiran yang disusun sebagai dasar justifikasi usulan pemecahan masalah.

BAB III: GAMBARAN UMUM

Berisi tentang kondisi fisik secara umum wilayah dan gambaran umum perkeretaapian PT MRT Jakarta khususnya pada stasiun Cipete Raya serta mengenai kondisi fasilitas stasiun Cipete Raya. Dengan demikian pembaca diharapkan lebih memahami

karakteristik wilayah studi terutama untuk menjelaskan pengidentifikasian masalah yang ada.

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan berkaitan dengan metode – metode pengumpulan data, jalannya penelitian mulai dari desain penelitian, kajian pustaka, landasan teori yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data dan rekomendasi yang diusulkan.

BAB V : ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Berisi proses pengolahan data sampai dengan pemecahan masalah dengan menggunakan metode pendekatan yang tercantum pada metode penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan dari permasalahan, hasil analisis dan pembahasan dengan lebih singkat serta saran yang diusulkan sehubungan dengan permasalahan dan hasil penelitian untuk lebih menyempurnakan tujuan yang ingin dicapai.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Geografis PT MRT Jakarta

Moda kereta api MRT Jakarta beroperasi di Provinsi DKI Jakarta yang merupakan ibu kota negara Indonesia. Wilayah DKI Jakarta secara geografis berada di bagian barta laut Pulau Jawa. Posisinya terletak antara 5°19' 12" – 6°23' 54" Lintang Selatan (LS) dan 106°22` 42" – 106°58' 18" Bujur Timur (BT). Di antara provinsi-provinsi lain di Indonesia, DKI Jakarta merupakan provinsi yang wilayahnya paling sempit. Luas daratannya lebih kurang 661,52 km persegi dan luas lautnya lebih kurang 6.977,5 km persegi. DKI Jakarta terdiri dari 4 Kota Administrasi, dan Kabupaten Administrasi antara lain:

1. Kota Administrasi Jakarta Barat
2. Kota Administrasi Jakarta Pusat
3. Kota Administrasi Jakarta Selatan
4. Kota Administrasi Jakarta Timur
5. Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu

PT Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta koridor utara-selatan Kereta api Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta saat ini mempunyai panjang total jalur KA 15,7 km. Wilayah PT MRT Jakarta berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara : Laut Jawa
2. Sebelah Timur : Daerah Operasi 1 Jakarta
3. Sebelah Selatan : Daerah Operasi 1 Jakarta
4. Sebelah Barat : Daerah Operasi 1 Jakarta

Wilayah PT *Mass Rapid Transit* (MRT) Jakarta memiliki 13 Stasiun yang telah beroperasi. Untuk fase 1 saat ini yang telah beroperasi hanya melintasi Kota Administrasi Jakarta Pusat yang memiliki 8 Kecamatan dan Kota Administrasi Jakarta Selatan yang memiliki 6 Kecamatan. Wilayah stasiun MRT Jakarta meliputi:

1. Jakarta Selatan
 - a. Stasiun Lebak Bulus
 - b. Stasiun Fatmawati
 - c. Stasiun Cipete Raya
 - d. Stasiun Haji Naw
 - e. Stasiun Blok A
 - f. Stasiun Blok M
 - g. Stasiun Asean
 - h. Stasiun Senayan
2. Jakarta Pusat
 - a. Stasiun Istora Mandiri
 - b. Stasiun Bendungan Hilir
 - c. Stasiun Setiabudi Astra
 - d. Stasiun Dukuh Atas BNI
 - e. Stasiun Bunderan Hotel Indonesia



Sumber: Divisi Railway Operation MRT Jakarta, 2021

Gambar II.1 Peta Lintas Kereta Api MRT Jakarta

2.2 Kondisi Demografis

Kondisi demografi merupakan salah satu yang penting dalam sebuah pembangunan suatu wilayah. Menurut Badan Pusat Statistik jumlah penduduk di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 10.576.100 jiwa. PT MRT Jakarta berada Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Kota Administrasi Jakarta Pusat. Kota Administrasi Jakarta Selatan memiliki 10 Kecamatan dan 65 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 2.294.779 jiwa. Kota Administrasi Jakarta Pusat memiliki 8 Kecamatan dan 44 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 924.686 jiwa. Berikut daftar jumlah penduduk dan luas per Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Tabel II.1 Jumlah penduduk dan luas per Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas (km ²)
1.	Jagakarsa	383.390	24,87
2.	Pasar Minggu	304.271	21,69
3.	Cilandak	201.588	18,16
4.	Pesanggrahan	246.878	12,76
5.	Kebayoran Lama	308.542	16,72
6.	Kebayoran Baru	139.562	12,93
7.	Mampang Prapatan	145.359	7,73
8.	Pancoran	168.583	8,63
9.	Tebet	221.216	9,03
10.	Setia Budi	107.423	8,85
Total		1.876.812	141,37

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Selatan, 2021

Tabel II.2 Jumlah penduduk dan luas per Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Pusat

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas (km ²)
1.	Tanah Abang	175.150	9,31
2.	Menteng	80.319	6,53
3.	Senen	118.879	4,23
4.	Johar Baru	133.713	2,38
5.	Cempaka Putih	94.031	4,69
6.	Kemayoran	240.631	1,53
7.	Sawah Besar	122.500	6,22
8.	Gambir	91.673	18,57
Total		1.056.896	53,46

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Administrasi Jakarta Pusat, 2021

2.3 Kondisi Transportasi MRT Jakarta

Ibu Kota Jakarta merupakan kota yang memiliki kepadatan lalu lintas yang tinggi dengan jumlah penduduk yang banyak. Oleh karena itu, kehadiran *Mass Rapid Transit* (MRT) yakni transportasi yang saling berintegritas dipercaya mampu mengatasi serta menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di Ibu Kota. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum dan mengurangi dalam penggunaan transportasi pribadi.

2.4 Kondisi Wilayah Kajian

2.4.1 Kondisi Jalur Rel Stasiun Cipete Raya

Kondisi jalur rel pada stasiun layang atau *elevated* memiliki panjang lintas 9,8 km. Stasiun Cipete Raya memiliki struktur *trackwork* yang menggunakan *direct fixation track* atau *ballastless track with anti = vibration*.

2.4.2 Kondisi Stasiun MRT Cipete Raya

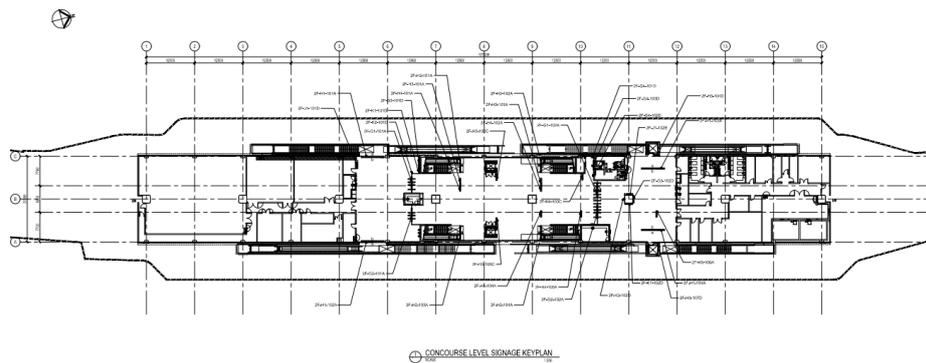
Stasiun Cipete Raya MRT Jakarta memiliki dimensi panjang 175 meter, lebar 22,3 meter, dan area peron berada di ketinggian 16,3 meter dari permukaan jalan sedangkan atap stasiun terletak 24,79 meter dari permukaan jalan. Stasiun ini memiliki empat unit tangga, dua unit lift, dan

dua unit eskalator yang menghubungkan permukaan jalan dan area *concourse* dari kedua sisi stasiun. Dari area *concourse*, penumpang dapat menggunakan empat unit tangga, dua unit eskalator, dan dua unit lift. Toilet juga tersedia untuk penumpang, termasuk penyandang disabilitas. *Platform screen doors* menggunakan tipe *half – height*. Atap stasiun menggunakan jenis *zinc alumunium*. Demi kenyamanan pengguna, akan disediakan sejumlah bangku di area peron. Berikut merupakan peta lokasi serta *layout* stasiun Cipete Raya.



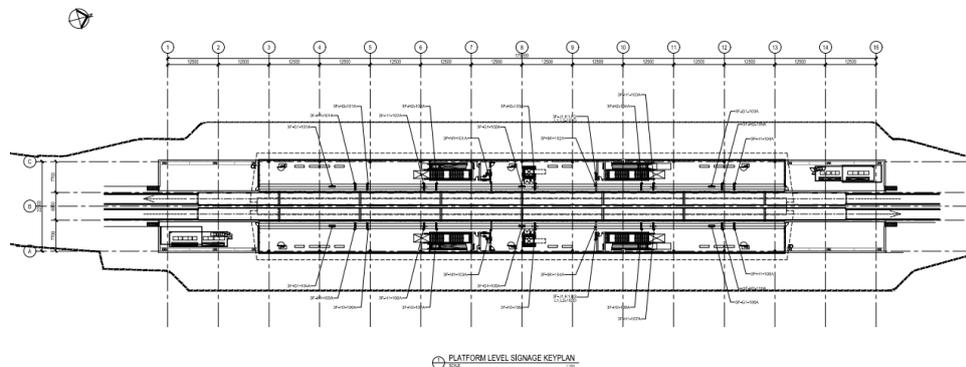
Sumber: PT MRT Jakarta, 2021

Gambar II.2 Peta Lokasi Stasiun Cipete Raya



Sumber: PT MRT Jakarta, 2021

Gambar II.3 Layout Concourse Stasiun Cipete Raya



Sumber: PT MRT Jakarta, 2021

Gambar II.4 Layout Platform Stasiun Cipete Raya

Stasiun memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan perkeretaapian, sehingga pihak pengelola sebuah stasiun harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pengguna jasa. Menurut Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum (SPM) stasiun MRT Cipete Raya harus dilengkapi dengan fasilitas – fasilitas yang meliputi:

1. Keselamatan

Keselamatan merupakan tujuan utama pengguna jasa transportasi memilih moda yang digunakan. Keselamatan operasi dan keselamatan pengguna jasa merupakan hal yang wajib diperhatikan. Sehingga stasiun harus memberi batas yang jelas untuk tempat lalu lintas kereta api dengan tempat yang digunakan untuk pengguna jasa. Menurut PERGUB No. 95 Tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan

Minimum Penumpang Dengan Kereta Api, fasilitas keselamatan di stasiun antara lain:

- a. Petunjuk evakuasi darurat dengan rambu – rambu yang disediakan sebagai petunjuk jalur evakuasi darurat apabila terjadi situasi darurat.
- b. Tersedianya fasilitas yang disediakan untuk evakuasi dan penanganan darurat (kecelakaan, kerusakan utilitas, ancaman keamanan, kebakaran, bencana alam).
- c. Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan keadaan darurat. Sehingga dalam melakukan perolongan dengan menggunakan perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) dapat dilakukan dengan mudah.
- d. Lampu penerangan dengan fungsi sebagai sumber cahaya di seluruh area stasiun MRT untuk memberikan penerangan kepada pengguna MRT Jakarta.
- e. Fasilitas layanan naik turun penumpang di ruang tunggu kereta (peron) berfungsi memberikan kemudahan bagi penumpang untuk berpindah dari kereta dengan lebar jalur tertentu di peron.
- f. Kanopi peron atau *over – capping* stasiun merupakan atap stasiun yang melindungi penumpang dari hujan dan panas.
- g. Ruang petugas pengendali operasi kereta api dan ruang kerja kepala stasiun merupakan ruangan khusus yang berfungsi sebagai ruang control sekaligus ruang kerja kepala stasiun.

2. Keamanan

Faktor keamanan sangat diperlukan pada pemilihan moda transportasi. Keamanan pada stasiun dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna jasa. Fasilitas keamanan di stasiun yaitu:

- a. Tersedianya *Restricted area* (ruang terpisah) yang merupakan wilayah atau ruangan yang hanya boleh diakses oleh petugas yang diberi kewenangan dengan alasan keamanan dan keselamatan.
- b. Tersedianya pembatas area antara berbayar dan tidak berbayar pada stasiun.
- c. Tersedianya sistem kamera pengawas (CCTV) sebagai peralatan pencegah tindak kriminal.

- d. Lampu penerangan yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk menjamin keselamatan penumpang di stasiun MRT.
- e. Terdapat petugas keamanan yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun MRT serta membantu penumpang disabilitas.
- f. Pintu tepi peron (*Platform Screen DOOR / PSD*) yang merupakan pintu pembatas yang memisahkan antara area peron dengan jalur kereta.
- g. Informasi gangguan keamanan berupa stiker yang mudah terlihat dan jelas terbaca dengan penyebaran menyesuaikan luas stasiun, yang berisi informasi tentang nomor telepon atau sms pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat.

3. Kehandalan/Keteraturan

Fasilitas yang digunakan untuk meningkatkan daya guna stasiun diantaranya sebagai berikut:

- a. Layanan penjualan tiket dalam hal ini tersedia perjalanan tunggal dan tiket perjalanan ganda yang dapat digunakan untuk menaiki kereta MRT. Layanan ini juga dapat diakses menggunakan kartu elektronik dari bank – bank yang bekerjasama dengan MRT. Kecepatan waktu transaksi di loket manual maksimal 150 detik per transaksi.
- b. Gerbang pembayaran tiket/kartu tersedia sekurang – kurangnya empat pintu per stasiun MRT dengan maksimum antrian enam meter per pintu pembayaran.
- c. Cadangan daya listrik dan sistem komunikasi dalam keadaan darurat yang berfungsi sebagai pendukung apabila terjadi keadaan darurat
- d. Informasi jadwal operasi dan peta jaringan pelayanan kereta api yang mudah terbaca dan terpasang di area tidak bertiket dan area bertiket.
- e. Informasi kedatangan kereta dan gangguan perjalanan dengan adanya informasi dengan *display* atau *running text*, yang berisi informasi kedatangan kereta api berikutnya dalam hitungan menit

dan detik serta informasi dengan pengeras suara di peron stasiun serta gangguan perjalanan yang terjadi.

4. Kenyamanan

Khususnya pada stasiun penumpang kereta api MRT memiliki tingkat kenyamanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa. PT MRT Jakarta telah memenuhi aspek kenyamanan yang setingkat dengan stasiun metro di kota-kota besar dunia. Fasilitas kenyamanan dapat berupa:

- a. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup dengan menggunakan *Air Conditioner* (AC) untuk stasiun *underground* dan kipas angin untuk stasiun *elevated* atau ventilasi udara.
- b. Fasilitas kemudahan naik dan turun menuju ruang tunggu (peron) stasiun MRT (tangga, eskalator, elevator).
- c. Musholla untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu dan disediakan tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
- d. Ruang tunggu untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan check in. Berupa tempat duduk yang berada di peron.
- e. Toilet yang bersih dan dibagi menjadi toilet wanita, pria dan disabilitas. Dengan kondisi yang bersih, terawat, dan sirkulasi udara yang baik.
- f. Area janitor untuk menyimpan alat perlengkapan kebersihan.
- g. Fasilitas penunjuk waktu yang besar untuk menunjukkan waktu dengan tepat.
- h. Petugas kebersihan yang selalu menjaga kebersihan stasiun selama jam operasi dan diatur dengan shift.
- i. Ruang Laktasi yang disediakan khusus ibu menyusui dan bayi.
- j. Tempat sampah yang digunakan untuk pembuangan sampah yang disediakan di area stasiun untuk memberi kemudahan penumpang saat buang sampah dengan pembagian (organik dan anorganik).
- k. Pintu akses masuk dan keluar yang merupakan pintu akses masuk dan keluar agar sirkulasi berjalan lancar.
- l. Lampu penerangan sebagai sumber cahaya di stasiun untuk memberikan rasa nyaman bagi pengguna jasa.

5. Kemudahan

Tiap stasiun seharusnya memberikan kemudahan bagi tiap pengguna jasa dalam menggunakan layanan yang tersedia, antara lain:

- a. Informasi pelayanan (*wayfinding*) berupa papan informasi visual dan audio yang informasi yang disampaikan di stasiun kepada calon pengguna jasa, yang bias terbaca dengan baik dengan diletakkan di tempat yang strategis dan terdengar jelas dengan intensitas suara lebih keras daripada kebisingan yang ada.
- b. Tersedianya logo MRT yang diletakkan di setiap akses menuju stasiun MRT.
- c. Tersedianya rambu – rambu pindah peron di stasiun MRT.
- d. Fasilitas layanan penumpang yang disediakan untuk memberikan kemudahan bagi penumpang (ATM dan kegiatan usaha penunjang di stasiun).
- e. Informasi gangguan perjalanan diberikan maksimal 30 menit setelah terjadi gangguan.
- f. Informasi angkutan lanjutan/integrasi transportasi lain diberikan di dalam stasiun kepada seluruh pengguna jasa kereta api yang terbaca dengan memuat lokasi dan petunjuk angkutan lanjutan.

6. Kesetaraan

Kesetaraan dalam perjalanan harus dipenuhi pada saat pengguna jasa sedang berada di dalam kereta MRT Jakarta, ketersediaan yang dimaksud terdiri atas:

- a. Jalur khusus untuk memudahkan penumpang berkebutuhan khusus.
- b. *Text telephone* untuk menghubungi petugas yang dilengkapi monitor.
- c. Kursi prioritas.
- d. Penggunaan huruf braille pada tombol lift.
- e. Pintu khusus berupa pintu flap/*swing*.

Tabel II.3 Klasifikasi Stasiun Cipete Raya

No	Klasifikasi	Keterangan
1.	Nama Stasiun	Cipete Raya
2.	Singkatan Nama Stasiun	CPR
3.	Kelas Stasiun	Stasiun <i>Non – Turnout</i> atau tidak memiliki wesel
4.	Operator	PT MRT Jakarta
5.	Letak di km	Km. 4 + 159 lintas Lebak Bulus – Bundaran HI
6.	Ketinggian dari jalan	24,79m
7.	Terletak di Jalan	Gandaria Selatan
8.	Termasuk di Daerah	Kecamatan Cilandak
		Kota Jakarta Selatan
		Provinsi DKI Jakarta

Sumber: PT MRT Jakarta, 2021

2.4.3 Fasilitas Operasi Kereta di Stasiun Cipete Raya

PT MRT Jakarta menggunakan sistem persinyalan *Communication Based Train Control* (CBTC) yang merupakan sistem persinyalan kereta api menggunakan *Radio Frequency* (RF) sebagai komunikasi data antara berbagai *sub – system* yang terintegrasi. Oleh karena itu, Stasiun MRT Cipete Raya menggunakan system persinyalan CBTC.

2.4.4 Jumlah Penumpang Stasiun Cipete Raya Sejak Awal Beroperasi

Stasiun Cipete Raya MRT Jakarta merupakan stasiun dengan jumlah penumpang terbanyak keempat pada stasiun layang/*elevated*.

Tabel II.4 Jumlah Penumpang Stasiun Cipete Raya

Tahun	Total Entry	Total Exit
2019	840.424	989.106
2020	403.499	458.332
2021 (Jan – Feb)	36.348	39.091

Sumber: PT MRT Jakarta, 2021

BAB III

KAJIAN PUSTAKA

3.1 Aspek Legalitas

Aspek legalitas merupakan aspek yang menyajikan peraturan perundang – undangan dasar hukum dalam penyelenggaraan perkeretaapian. Dasar hukum yang berlaku antara lain:

1. Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 1 bahwa 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. Berdasarkan Pasal 5 dijelaskan bahwa Perkeretaapian menurut fungsinya terdiri dari:
 - a. Perkeretaapian umum; dan
 - b. Perkeretaapian khusus.
2. Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 1 bahwa Prasarana perkeretaapian adalah jalur kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar kereta api dapat dioperasikan. Dijelaskan dalam Pasal 35 bahwa Prasarana Perkeretaapian umum dan perkeretaapian khusus meliputi:
 - a. Jalur kereta api yang diperuntukan bagi pengoperasian kereta api.
 - b. Stasiun kereta api yang berfungsi sebagai tempat kereta api untuk berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang dan keperluan operasi kereta api.
 - c. Fasilitas operasi yang merupakan peralatan untuk mengoperasikan perjalanan kereta api.
3. Menurut Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 54 ayat (1) bahwa Stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang paling rendah dilengkapi dengan fasilitas:

- a. keselamatan;
- b. keamanan;
- c. kenyamanan;
- d. naik turun penumpang;
- e. penyandang cacat;
- f. kesehatan; dan
- g. fasilitas umum.

Dijelaskan dalam Pasal 55 bahwa Di stasiun kereta api dapat dilakukan kegiatan usaha penunjang angkutan kereta api dengan syarat tidak mengganggu fungsi stasiun.

Dijelaskan dalam Pasal 56 bahwa Stasiun kereta api dikelompokkan dalam:

- a. Kelas besar;
- b. Kelas sedang; dan
- c. Kelas kecil.

4. Menurut Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 1 bahwa Perkeretaapian umum adalah perkeretaapian yang digunakan untuk melayani angkutan orang dan/atau barang dengan dipungut bayaran. Sedangkan Perkeretaapian khusus adalah perkeretaapian yang hanya digunakan untuk menunjang kegiatan pokok badan usaha tertentu dan tidak digunakan untuk melayani masyarakat umum. Dijelaskan dalam Pasal 2 bahwa Perkeretaapian diselenggarakan untuk memperlancar perpindahan orang dan/ atau barang secara masal dengan selamat, aman, nyaman, cepat, tepat, tertib, teratur, dan efisien. Berdasarkan penjelasan tersebut, dalam Pasal 3 dijelaskan tentang Pengaturan perkeretaapian meliputi:
- a. Tatanan perkeretaapian umum;
 - b. Penyelenggaraan prasarana dan sarana perkeretaapian;
 - c. Sumber daya manusia perkeretaapian;
 - d. Perizinan;
 - e. Pembinaan; dan

- f. Lalu lintas dan angkutan kereta api.
5. Menurut Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 40 bahwa Penyelenggaraan prasarana perkeretaapian meliputi:
 - a. Pembangunan prasarana;
 - b. Pengoperasian prasarana;
 - c. Perawatan prasarana; dan
 - d. Pengusahaan prasarana.
 6. Menurut Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 85 bahwa Stasiun kereta api meliputi:
 - a. Jenis stasiun kereta api;
 - b. Kelas stasiun kereta api;
 - c. Kegiatan stasiun kereta api.Dijelaskan dalam Pasal 95 Kegiatan pokok di stasiun meliputi:
 - a. Melakukan pengaturan perjalanan kereta api;
 - b. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api;
 - c. Menjaga keamanan dan ketertiban; dan
 - d. Menjaga kebersihan lingkungan.
 7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 32 Tahun 2011 Tentang Standar dan Tata Cara Perawatan Prasarana Perkeretaapian dijelaskan dalam Pasal 4 bahwa Perawatan prasarana perkeretaapian harus dilakukan sesuai dengan pedoman perawatan yang disusun oleh penyelenggara prasarana perkeretaapian berdasarkan jenis prasarana perkeretaapian.
Dijelaskan dalam Pasal 6 bahwa Perawatan prasarana perkeretaapian harus dilakukan oleh tenaga perawatan yang telah memiliki sertifikat kompetensi dengan menggunakan peralatan perawatan sesuai dengan jenis prasarana perkeretaapian.
 8. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimu dengan Kereta Api dijelaskan dalam Pasal 2 bahwa:
 - a. Pelayanan penumpang kereta api harus memenuhi Standar Pelayanan Minimum.

- b. Standar Pelayanan Minimum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan acuan bagi penyelenggara prasarana perkeretaapian dan/atau penyelenggara sarana perkeretaapian dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa.

Dijelaskan dalam Pasal 5 bahwa Standar Pelayanan Minimum di stasiun kereta api paling sedikit mencakup:

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Keandalan;
- d. Kenyamanan;
- e. Kemudahan; dan
- f. Kestaraan

- 9. Menurut Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/ *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/ *Light Rail Transit* dijelaskan dalam Pasal 1 bahwa Standar Pelayanan Minimum yang selanjutnya disebut dengan SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dijelaskan dalam Pasal 2 bahwa:

- a. Dengan Peraturan Gubernur DKI ini, ditetapkan SPM angkutan orang dengan perkeretaapian MRT dan LRT.
- b. SPM MRT dan LRT meliputi:
 - 1) SPM di stasiun; dan
 - 2) SPM didalam perjalanan.

Dijelaskan dalam Pasal 3 bahwa SPM di stasiun sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) huruf a meliputi:

- a. Keselamatan;
- b. Keamanan;
- c. Keandalan;

- d. Kenyamanan;
- e. Kemudahan;
- f. Kesenjajaran.

3.2 Aspek Teoritis

1. Menurut Shanani, B dalam Astuti (2013), Stasiun adalah tempat dimana kereta api berhenti untuk memberi kesempatan penumpang naik dan turun, juga barang-barang yang akan dimuat atau dibongkar bersamaan pula dengan penghantaran surat. Stasiun adalah tempat perpindahan kereta api yang diatur dan diawasi.
2. Menurut Paul H. Wright & Norman J. Ashford (1989), Stasiun kereta api meliputi jalan stasiun, peron, hubungan gedung (untuk penumpang, tangga, dan lain-lain) dan bangunan terminal.
3. Pelayanan (*Service*) atau Jasa dan Kualitas Pelayanan
 - a. Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.
 - b. Menurut Stanton Purba (2013) *Service* adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen.
 - c. Menurut Philip Kotler dalam Laksana (2008) mengemukakan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.
 - d. Menurut Fandy Tjiptono, Kualitas Pelayanan (2005) Definisi kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/diperoleh

dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan.

- e. Menurut Panggabean (2014), menyatakan terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi yang merupakan penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reliability*)

Memiliki dua aspek utama yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). *Reliability* berkaitan dengan kemampuan suatu perusahaan memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

- 2) Keresponsifan (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- 3) Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan yang mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan tersebut dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani pertanyaan atau masalah pelanggan.

- 4) Empati (*Empathy*)

Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi keinginan pelanggan, serta memberikan

perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Berwujud (*Tangible*)

Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

4. Skala Likert

Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Pada saat menanggapi pertanyaan dalam Skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format sebagai berikut:

- a. Tidak puas
- b. Kurang puas
- c. Cukup puas
- d. Puas
- e. Sangat puas

Selain pilihan dengan lima skala, terkadang digunakan juga skala dengan tujuh atau sembilan tingkat. Suatu studi empiris menemukan bahwa beberapa karakteristik statistik hasil kuesioner dengan berbagai jumlah pilihan tersebut ternyata mirip.

Skala likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negative terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tidak tersedia.

3.3 Aspek Teknis

Aspek teknis merupakan rumus-rumus yang akan digunakan untuk melakukan kajian, berikut merupakan rumus-rumus yang digunakan dalam penelitian ini:

3.3.1 Penentuan Sampel

Dalam menentukan sampel metode yang digunakan ialah metode *Non Probability* Sampling dengan teknik *Convenience* Sampling. *Non Probability* sampling yaitu teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih menjadi sebuah sampel (Sugiyono, 2016). Sedangkan teknik dalam memilih sampel dimana peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja.

Pada penelitian ini penentuan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Sumber: Sugiyono, 2016

Keterangan:

N = Besarnya jumlah populasi

n = Jumlah Sampel yang dibutuhkan

e = Standar error, yaitu standar kesalahan dari kemampuan sampel dalam mewakili populasi (batas kesalahan ditentukan 10

3.3.1.1 Uji Validitas

Setelah menentukan sampel dilakukan survei terhadap penumpang di stasiun MRT Cipete Raya, kemudian dilakukan uji validitas untuk mengukur apakah kuesioner tersebut dinyatakan valid atau tidak. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r dihitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka indikator valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. Penentuan r tabel dengan ketentuan DF = n-2 dan Probabilitas = 5%.

3.3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka *Cronbach alpha* dengan minimal nilai 0,6, jika hasil yang didapatkan dari perhitungan menggunakan SPSS lebih besar dari nilai minimal tersebut, maka dapat disimpulkan kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Apabila

nilai *Cronbach alpha* lebih kecil dari nilai minimal maka sebaliknya yaitu dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas ini dapat dilakukan apabila kuesioner sudah dinyatakan valid dalam uji validitas.

3.3.2 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance and Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari kualitas pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan bagi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. skala penilaian 5 tingkat digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting. Kelima tingkat tersebut diberi skor sebagai berikut:

Tabel III.1 Skala Penelitian

No	Kategori		Bobot Nilai
	Kepuasan	Kepentingan	
1	Sangat Puas	Sangat Penting	5
2	Puas	Penting	4
3	Cukup Puas	Cukup Penting	3
4	Kurang Puas	Kurang Penting	2
5	Tidak Puas	Tidak Penting	1

Berdasarkan hasil penelitian tingkat pelayanan dan tingkat kepentingan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara pelayanan dan kepentingan pengguna jasa kereta api. Tingkat kesesuaian yang diperoleh adalah hasil perbandingan kualitas pelayanan berdasarkan skor kinerja dengan skor tingkat kepentingan pada masing – masing unsur kualitas pelayanan pada setiap item.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel X dan variabel y yang menunjukkan:

- a) Variabel x: merupakan kinerja pelayanan
- b) Variabel y: merupakan harapan/kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian >100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian =100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian <100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum memuaskan.

Persamaan untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Unsur Pelayanan

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Pengguna Terhadap Unsur Pelayanan

Setelah diketahui perolehan jumlah tingkat kesesuaian tersebut maka dapat dikategorikan menjadi sebagai berikut ini:

- a) 0-50% = termasuk kategori rendah
- b) 51-75% = termasuk kategori sedang
- c) 76-100% = termasuk kategori tinggi

Sedangkan untuk mengetahui skor rata-rata kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan dapat diukur dengan persamaan berikut ini:

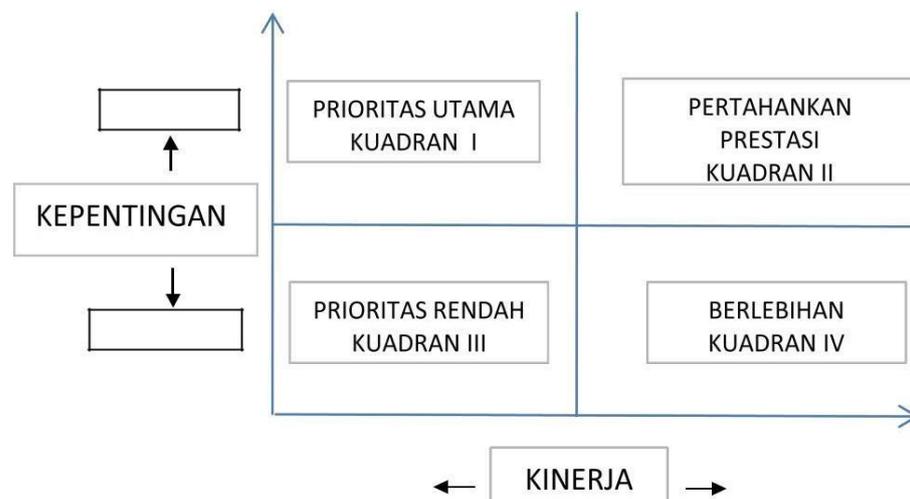
$$X = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kinerja}}{\text{jumlah responden}}$$

$$Y = \frac{\text{Jumlah skor penilaian kepentingan}}{\text{jumlah responden}}$$

Dengan nilai rata-rata tersebut dapat menunjukkan sikap responden terhadap pelayanan yang diberikan, dengan standar:

- a) $1,00 \leq \text{nilai indikator kinerja} \leq 2,50$ berarti pengguna jasa memiliki sikap yang negatif terhadap indikator yang bersangkutan.
- b) $2,51 \leq \text{nilai indikator kinerja} \leq 3,50$ berarti pengguna jasa memiliki sikap yang netral terhadap indikator tersebut.
- c) $3,51 \leq \text{nilai indikator kinerja} \leq 5,00$ berarti pengguna jasa memiliki sikap positif terhadap indikator tersebut.

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik – titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar III. 1 Diagram kartesius "Importance-Performance Analysis"

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut diletakkan dalam kuadran yang ada di dalam diagram kartesius tersebut, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas Tinggi/ Lebih Penting, Kurang Puas) Menunjukkan atribut – atribut pelayanan yang dianggap penting / sangat penting mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun pihak manajemen perusahaan belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengguna jasa. Sehingga pelanggan merasa kurang puas / tidak puas serta pihak manajemen atau penyedia jasa harus meningkatkan tingkat pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

2. Kuadran II (Pertahankan/ Lebih Penting, Lebih Puas) Menunjukkan tingkat kepuasan/ kinerja dari kualitas pelayanan yang telah berhasil dilaksanakan oleh perusahaan, oleh karena itu wajib dipertahankan atribut ini dianggap penting / sangat penting oleh pelanggan, dan dalam pelaksanaannya pelanggan telah merasa puas / sangat puas.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah / Kurang Penting, Kurang Puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan dilakukan biasa-biasa saja, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pelanggan dan kinerjanya pun dinilai kurang memuaskan / tidak memuaskan pelanggan.
4. Kuadran IV (Berlebihan/ Kurang Penting, Lebih Puas) Menunjukkan atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi dalam pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting/ tidak penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya memuaskan/ sangat memuaskan.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Alur Pikir Penelitian

Langkah awal dalam rencana penelitian ini adalah dengan melakukan pengumpulan data baik bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Data tersebut terdiri dari data sekunder dan data primer yang digunakan sebagai dasar dan pedoman untuk mengetahui kondisi keadaan dilapangan dan upaya apa yang dapat dilakukan guna menangani permasalahan tersebut.

Adapun tahapan – tahapan rencana penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.1.1 Persiapan

Pada tahap ini menentukan maksud dan tujuan dilakukannya Analisa serta menentukan batasan-batasan permasalahan dari penelitian yang dilakukan. Dalam tahap ini juga menyiapkan persiapan pelaksanaan survei dan pengumpulan data juga pengenalan wilayah studi yang akan dikaji.

Pada umumnya tahap ini berupa pengenalan wilayah studi atau lingkungan lokasi penelitian, mempersiapkan peralatan survei beserta pengurusan izin-izinnya.

4.1.2 Pengumpulan Data

Pada tahap ini melakukan pengumpulan data-data yang diperlukan serta mendukung penelitian yang dilakukan baik data sekunder maupun primer. Tahap ini juga berisi tentang Langkah-langkah untuk memperoleh data sekunder maupun data primer yang dibutuhkan untuk kegiatan penelitian ini. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dengan mendatangi instansi yang terkait untuk kebutuhan penelitian ini. Data primer merupakan data yang diperoleh dari pengamatan atau survei langsung yang dilakukan di lapangan. Data sekunder dan data primer ini dibutuhkan sebagai petunjuk dan pedoman pemecahan permasalahan agar

mendapatkan kesimpulan dan saran. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut:

4.1.2.1 Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dengan cara mendatangi instansi-instansi terkait:

1. Data Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan Dalam Angka 2021

Data kependudukan Jakarta Pusat dan Jakarta Selatan diperoleh dari instansi terkait, dalam hal ini diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta.

2. Data Jumlah Penumpang MRT Jakarta

Data jumlah penumpang MRT sejak awal beroperasi hingga saat ini guna mengetahui tingkat kenaikan jumlah penumpang, data ini diperoleh dari PT MRT Jakarta.

3. Data Standar Pelayanan Minimum di Stasiun

Data Standar Pelayanan Minimum Stasiun Cipete Raya ini berlandaskan pada Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*. Data ini diperoleh dari Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.

4. Data *Layout* Stasiun Cipete Raya

Data *layout* stasiun Cipete Raya diperoleh dari PT MRT Jakarta guna mengetahui letak ruangan pada stasiun Cipete Raya.

4.1.2.2 Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari pengamatan langsung dan survei langsung ke lapangan lokasi penelitian mengenai kondisi yang sebenarnya. Data primer tersebut, yaitu:

1. Pengamatan Lapangan Kondisi Stasiun Cipete Raya

Hal ini untuk mengetahui kondisi eksisting atau kondisi sebenarnya Stasiun Cipete Raya.

2. Survei Inventarisasi Stasiun

Survei ini dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata stasiun Cipete Raya. Kondisi yang diamati disini adalah kondisi fasilitas stasiun penumpang yang terdapat di Stasiun Cipete Raya.

3. Survei Wawancara dengan Penumpang MRT di Stasiun Cipete Raya
Survei wawancara dilaksanakan guna mendapatkan data berupa informasi dari penumpang atau pengguna jasa kereta api MRT di stasiun Cipete Raya yang berupa data tingkat kepentingan kinerja fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya berdasarkan pendapat penumpang yang di wawancarai. Data tersebut antara lain data tingkat kepentingan dan kinerja ketersediaan akses naik turun penumpang, toilet, mushola, loket dan ruang tunggu yang memadai.

4.1.3 Analisis

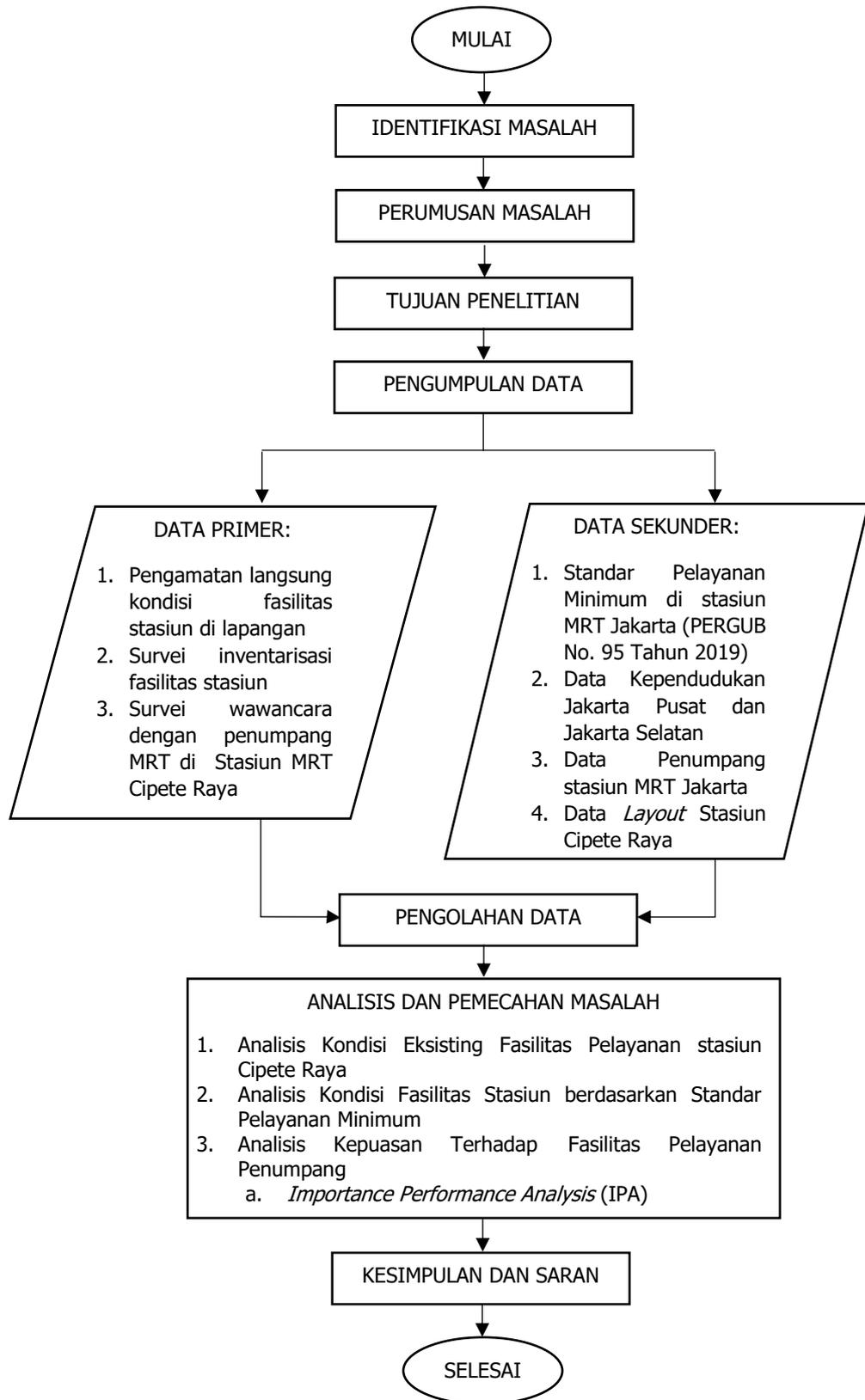
Pada tahap ini melakukan analisa terhadap kondisi eksisting di stasiun Cipete Raya, untuk mengetahui kondisi fasilitas pelayanan di stasiun dan disesuaikan dengan Standar Pelayanan Minimum di stasiun yang sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019, tahap ini juga menganalisa tentang tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya. Analisa-analisa tersebut dilakukan berdasarkan pengidentifikasian permasalahan yang ada dari data sekunder maupun data primer yang didapatkan.

4.1.4 Akhir Penulisan

Tahap akhir penulisan merupakan melakukan evaluasi dari hasil pemecahan masalah berdasarkan hasil Analisa yang telah dilakukan, kemudian menentukan kesimpulan dari hasil analisis dan pemecahan masalah yang dilakukan serta merekomendasikan saran atau usulan berdasarkan hasil analisa.

4.2 Bagan Alir Penelitian

Alir penelitian Kertas Kerja Wajib ini digambarkan dalam bagan alir sebagaimana berikut:



Gambar IV.1 Bagan Alir Penelitian

4.3 Teknik Analisis Data

Pada tahap ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu Teknik analisis yang akan digunakan dalam penulisan Kertas Kerja Wajib ini.

4.3.1 Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Pelayanan stasiun Cipete Raya

Analisis kondisi eksisting dilaksanakan untuk mengetahui kondisi nyata fasilitas pelayanan penumpang pada stasiun Cipete Raya, analisis ini berupa survei inventarisasi stasiun dengan melihat dan mendokumentasi kondisi fasilitas pelayanan pada stasiun serta mengamati permasalahan yang ada pada stasiun apakah sudah memenuhi standar yang ada atau belum. Hal ini berkaitan dengan peningkatan fasilitas pelayanan guna keamanan, kenyamanan, keselamatan dan kepuasan penumpang pada stasiun Cipete Raya.

4.3.2 Analisis Kondisi Fasilitas Stasiun berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Analisis kondisi fasilitas stasiun dilakukan guna mengetahui permasalahan yang ada pada stasiun juga kondisi stasiun Cipete Raya yang menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan fasilitas stasiun, peron serta kondisi fasilitas lainnya yang terdapat pada stasiun dan membandingkan dengan peraturan yang berlaku seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun dan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*.

4.3.2 Analisis Kepuasan Terhadap Fasilitas Pelayanan Penumpang

Analisis kepuasan penumpang ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di MRT Jakarta khususnya di stasiun Cipete Raya. Untuk melaksanakan analisis ini digunakan metode:

1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode analisis ini digunakan dalam riset pelayanan di stasiun untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepentingan pelanggan terhadap suatu fasilitas pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepuasan dan kepentingannya. Hasil survei tersebut akan didapat faktor pelayanan apa saja yang harus menjadi prioritas untuk

meningkatkan fasilitas stasiun di stasiun Cipete Raya. Sebelum melakukan analisis IPA, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah hasil survei tersebut dinyatakan valid dan reliabel atau tidak.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Uji ini digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana kuesioner penelitian yang digunakan dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari nilai minimalnya yaitu 0,6, apabila nilai *Cronbach alpha* lebih kecil dari minimalnya maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas ini dilakukan setelah kuesioner dinyatakan valid dalam uji validitas.

4.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Tempat penelitian merupakan lokasi atau daerah dimana penelitian dilaksanakan. Jadwal penelitian adalah tempo atau lamanya dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Adapun lokasi dan jadwal penelitian tersebut, yaitu:

4.4.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian penulisan Kertas Kerja Wajib ini dilakukan di Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dan di PT MRT Jakarta yang tepatnya di Stasiun Cipete Raya. Penelitian ini dilakukan pada studi kasus peningkatan fasilitas pelayanan penumpang kereta api MRT di stasiun.

4.4.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) dan Praktek Magang selama kurang lebih 4 bulan di Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang terhitung dari tanggal 1 Maret 2021 sampai dengan tanggal 18 Juni 2021.

BAB V

ANALISIS DAN PEMECAHAN MASALAH

5.1 Analisis Kondisi Eksisting Fasilitas Stasiun Cipete Raya

Pada saat ini kereta api perkotaan khususnya MRT Jakarta sedang berkembang pesat, peningkatan pengguna jasa kereta api MRT juga mengalami peningkatan setiap bulannya walaupun sempat menurun dikarenakan *Covid-19*. Kondisi fasilitas pelayanan stasiun Cipete Raya yang masih baru juga menjadi perhatian apakah sudah memenuhi kepuasan serta kenyamanan pengguna jasa kereta api MRT. Seiring meningkatnya jumlah pengguna jasa di stasiun Cipete Raya saat ini belum memberikan fasilitas yang sesuai bagi penumpang, hal ini mengakibatkan nilai keamanan, keselamatan, kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa kereta api MRT kurang maksimal.

Untuk mengetahui bagaimana kondisi eksisting atau kondisi nyata fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya maka dilaksanakan survei inventarisasi fasilitas stasiun. Survei inventarisasi fasilitas stasiun dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*. Untuk meningkatkan standar pelayanan minimum diperlukan pengadaan serta peningkatan fasilitas – fasilitas yang dirasa kurang maksimal ataupun yang belum tersedia di stasiun Cipete Raya. Berikut merupakan kondisi eksisting pada stasiun Cipete Raya:

1. Fasilitas keluar masuk stasiun

Fasilitas keluar masuk stasiun merupakan tempat pengguna jasa masuk dan keluar stasiun. Fasilitas ini dinilai sudah cukup baik karena ada petugas keamanan yang menjaga dan sudah dilengkapi jalur khusus disabilitas beserta elevator untuk prioritas.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021
Gambar V.1 Fasilitas Keluar Masuk Stasiun

2. Fasilitas Pemadam Kebakaran

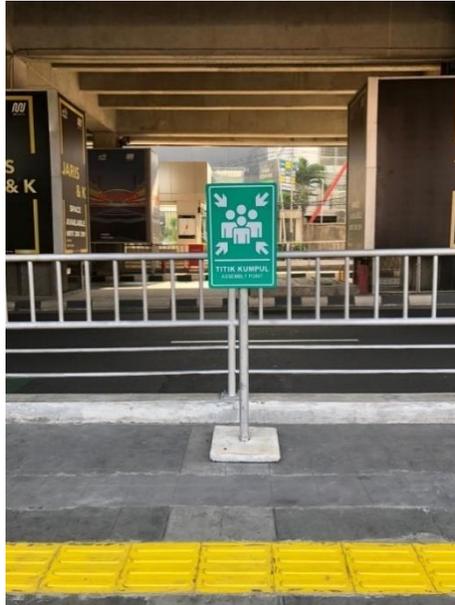
Fasilitas pemadam kebakaran ini yaitu Alat Pemadam Api Ringan (APAR) dan *Hydrant* yang berguna untuk melakukan pemadaman api apabila terjadi kebakaran pada stasiun. Fasilitas ini termasuk fasilitas keselamatan bagi pengguna jasa MRT Jakarta.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021
Gambar V.2 Fasilitas Pemadam Kebakaran

3. Titik Kumpul Evakuasi

Titik kumpul evakuasi atau *assembly point* merupakan tempat yang digunakan bagi pengguna jasa atau karyawan MRT Jakarta pada stasiun Cipete Raya berkumpul setelah proses evakuasi apabila terjadi sesuatu yang darurat.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.3 Titik Kumpul Evakuasi

4. Kanopi Peron

Kanopi peron atau *Over-capping* stasiun merupakan atap stasiun khususnya di peron yang berguna untuk melindungi penumpang dari hujan dan panas. Kondisi kanopi ini harus lebih panjang dari peron stasiun dan di desain untuk jalur kereta api tetap terang pada siang hari tanpa lampu penerangan.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.4 Kanopi Peron

5. *Platform Screen Door*

Platform Screen Door (PSD) merupakan fasilitas pembatas yang memisahkan antara area peron dengan jalur kereta, fasilitas ini harus tertutup pada saat kereta berjalan. PSD ini dilengkapi dengan sistem pendeteksi halangan yang dapat membuka dan menutup secara otomatis tanpa membahayakan penumpang. PSD dibagi menjadi tiga yaitu *Automatic Sliding Door* yang berguna untuk sebagai akses masuk dan keluar penumpang dari kereta, *Emergency Door* yang berguna sebagai pintu darurat yang digunakan apabila terjadi hal yang darurat dan *driver Swing Door* sebagai pintu keluar masuk masinis. Pada stasiun Cipete Raya PSD yang digunakan merupakan PSD tipe *Half Height* dengan tinggi 1,5 meter. Kondisi PSD di stasiun Cipete Raya sudah memenuhi Standar pelayanan Minimum.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.5 Platform Screen Door (PSD)

6. *Emergency Push Button*

Emergency Push Button (EPB) merupakan fasilitas keselamatan pada MRT Jakarta untuk pengguna jasa apabila terjadi keadaan darurat. Untuk penggunaanya dilakukan dengan cara menekan tombol merah yang berada pada peron penumpang, maka dengan otomatis akan memberikan sinyal kepada ruang kontrol pada stasiun tersebut kemudian kereta api akan berhenti secara darurat. Untuk kondisi EPB pada stasiun Cipete Raya sudah memenuhi SPM.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.6 Emergency Push Button

7. Ruang Fasilitas Kesehatan

Untuk fasilitas ruang kesehatan pada stasiun Cipete Raya tersedia pos kesehatan yang menyediakan kotak P3K dan dijaga oleh tenaga medis yang tersertifikasi. Untuk fasilitas kesehatan pada stasiun Cipete Raya sudah memenuhi SPM.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.7 Ruang Fasilitas Kesehatan

8. *Handsanitizer*

Handsanitizer merupakan fasilitas pada stasiun Cipete Raya yang baru guna meningkatkan kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa MRT Jakarta dimasa pandemi *covid-19* ini.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.8 *Handsanitizer* Pada Stasiun

9. *Fire Detector*

Fire Detector merupakan fasilitas keselamatan pada MRT Jakarta yang berfungsi mendeteksi secara dini kebakaran agar kebakaran yang terjadi tidak berkembang lebih besar. Dengan terdeteksinya kebakaran, maka upaya untuk mematikan api dapat segera dilakukan, sehingga dapat meminimalisasi kerugian sejak awal.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.9 *Fire Detector*

10. CCTV

CCTV merupakan fasilitas keamanan yang ada di MRT Jakarta yang berguna untuk memonitor segala sesuatu yang terjadi di stasiun dan juga sebagai peralatan pencegah tindak criminal. CCTV ini dimonitor oleh petugas yang berada di stasiun pada ruang monitoring yang berada di stasiun.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.10 CCTV

11. Petugas Keamanan Stasiun

Petugas Keamanan pada stasiun merupakan orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun Cipete Raya serta membantu penumpang berkebutuhan khusus. Petugas keamanan ini terdapat pada area pengawasan di pintu masuk dan keluar, proses naik turun penumpang (peron), area orang tidak membayar dan membayar, dan pada ruang monitor di stasiun.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.11 Petugas Keamanan Stasiun

12. Lampu Penerangan

Lampu penerangan merupakan lampu jenis LED yang berfungsi sebagai sumber cahaya untuk menjamin keselamatan penumpang di stasiun Cipete Raya. Menurut SPM MRT Jakarta lampu penerangan ini minimal memiliki intensitas cahaya 200 - 250 lux dan terpasang pada beberapa lokasi di stasiun MRT dengan tingkat pencahayaan tertentu. Untuk kondisi eksisting yang berada di stasiun Cipete Raya memiliki lampu penerangan dengan intensitas pada tangga 367 lux, *escalator* 383 lux, *elevator* 337 lux, pada peron 29702 lux, area *concourse* 512 lux, area *gate* 380 lux, pos kesehatan 1008 lux, ruang laktasi 1140 lux, musola 388 lux dan toilet 505 lux sehingga lampu penerangan ini sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.12 Lampu Penerangan

13. *Metal Detector*

Metal Detector merupakan fasilitas pada stasiun MRT yang berfungsi untuk mendeteksi penumpang apabila membawa barang – barang yang berbahaya demi kenyamanan dan keselamatan penumpang, pada saat pengecekan menggunakan *metal detector* dilakukan juga pengecekan suhu penumpang dikala pandemic saat ini untuk kesehatan penumpang.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.13 *Metal Detector*

14. Loket dan *Vending Machine*

Loket dan *vending machine* merupakan fasilitas kehandalan penumpang pada stasiun yang berguna untuk penumpang membeli tiket masuk ke MRT. Pada fasilitas ini menurut SPM MRT harus tersedia pembelian tiket perjalanan tunggal dan ganda, pengisian saldo perjalanan tunggal dan ganda dan menunjukkan informasi atau status tiket.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.14 Loket dan *Vending Machine*

15. Pengeras Suara

Fasilitas pengeras suara merupakan fasilitas kemudahan pada MRT Jakarta yang berfungsi untuk memberikan informasi untuk memudahkan penumpang, baik penumpang umum maupun penumpang berkebutuhan khusus. Informasi yang diberikan yaitu berupa informasi pelayanan pada stasiun dan informasi kedatangan kereta selanjutnya beserta posisi sementara kereta. Berdasarkan SPM MRT fasilitas pengeras suara harus memiliki audio yang jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada dan pada peron 65 dB, untuk kondisi eksisting yang beradai di stasiun Cipete Raya memiliki fasilitas pengeras suara dengan intensitas suara pada area *Concourse* sebelum *announcer* 63,1 dB dan saat *announcer* 85,7 dB, dan pada peron sebelum *announcer* 63,4 dB dan saat *announcer* 86,1 dB.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.15 Pengeras Suara

16. Papan Informasi Rute Stasiun

Fasilitas papan informasi rute stasiun merupakan fasilitas yang ada di stasiun Cipete Raya yang berguna untuk memudahkan pengguna jasa mengetahui informasi rute arah kereta api MRT melaju agar penumpang mengetahui kereta mana yang akan dinaiki.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.16 Papan Informasi Rute Stasiun

17. Papan Informasi Kedatangan Kereta

Fasilitas papan informasi kedatangan kereta atau PID merupakan fasilitas kehandalan pada stasiun MRT yang berguna untuk memberikan informasi tentang kedatangan kereta MRT berikutnya yang terletak di

bagian atas peron stasiun Cipete Raya. Berdasarkan SPM MRT Jakarta fasilitas tersebut harus tersedia teks berjalan yang memuat informasi kedatangan kereta api MRT berikutnya dalam hitungan menit dan detik. Untuk keadaan eksisting fasilitas tersebut pada stasiun Cipete Raya pada bagian *running text* tidak terdapat hitungan detik.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.17 Papan Informasi Kedatangan Kereta

18. *Passanger Gate*

Passanger gate merupakan fasilitas pada stasiun MRT Jakarta yang berfungsi sebagai pemisah antara area tidak berbayar dan area berbayar. Untuk melewati fasilitas tersebut pengguna jasa harus melakukan *tap-in* atau *tap-out* menggunakan kartu atau tiket yang sudah dibeli di loket.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.18 *Passanger Gate*

19. Papan Petunjuk Arah

Pada stasiun cipete raya dilengkapi dengan fasilitas papan petunjuk arah yang berguna untuk informasi berupa visual sebagai petunjuk arah ketika memasuki stasiun hingga area peron untuk menaiki kereta api MRT dan ketika turun dari kereta hingga keluar stasiun, fasilitas ini mudah terlihat pada bagian atap stasiun sehingga memudahkan pengguna jasa menggunakannya.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.19 Papan Petunjuk Arah

20. Tempat Duduk Tunggu

Fasilitas tempat duduk tunggu merupakan fasilitas kemudahan pada MRT Jakarta yang berfungsi untuk menunggu kereta datang pada peron juga terdapat tempat duduk prioritas. Pada keadaan pandemi seperti ini tempat duduk menjadi dibatasi dan diberi jarak demi kenyamanan dan keselamatan pengguna jasa kereta api MRT.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.20 Tempat Duduk Tunggu

21. Tangga Menuju Stasiun dan peron

Fasilitas tangga merupakan fasilitas kemudahan yang ada di MRT Jakarta yang berfungsi memudahkan penumpang untuk naik atau turun dari stasiun Cipete Raya dan juga saat naik turun dari area peron. Berdasarkan SPM untuk tangga pada area peron minimal memiliki 12 anak tangga, untuk ukuran bordes minimal 180cm, untuk tangga menerus atau minimal Panjang menyamping anak tangga ditambah 60cm, untuk tangga bentuk "U" untuk memberi ruang berhenti sejenak, lebar anak tangga minimal 30 cm, tinggi anak tangga harus seragam atau satu lintasan dengan ukuran $2 H \text{ (tinggi)} + L \text{ (lebar)} = 60 - 64$ cm, tangan harus dilengkapi dengan *handrail* dengan tinggi 65 – 80 cm pada kedua sisi serta tangga harus memiliki pemisahan arus sesuai arah lalu lintas penumpang, sekurang – kurangnya terdapat dua arus berbeda yang diinformasikan melalui stiker. Untuk kondisi eksisting tangga pada stasiun Cipete Raya memiliki interval 15 anak tangga, ukuran bordes 169 cm dan *handrail* 89 cm sehingga sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.21 Tangga Menuju Stasiun

22. Escalator

Escalator merupakan fasilitas kemudahan yang ada di MRT Jakarta yang berfungsi memudahkan penumpang untuk naik atau turun dari stasiun Cipete Raya dan juga saat naik turun dari area peron. Berdasarkan SPM MRT *escalator* pada peron harus memiliki pemisah arus sesuai arah lalu lintas penumpang, sekurang – kurangnya terdapat dua arah berbeda yakni arul penumpang turun dan naik dari peron.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.22 *Escalator*

23. Lift Prioritas

Fasilitas lift merupakan fasilitas yang berada pada stasiun Cipete Raya yang berfungsi untuk naik dan turun menumpang ketika masuk stasiun dan keluar stasiun serta ketika naik turun di area peron. Berdasarkan SPM MRT stasiun MRT Jakarta harus memiliki lift bagi penyandang disabilitas, ukuran lift paling sedikit 120 cm x 230 cm dengan lebar pintu lift paling sedikit 110 cm dan memiliki kapasitas maksimal 11 orang. Untuk keadaan eksisting pada stasiun Cipete Raya ukuran lift sebesar 1 meter juga pada lift tersebut terdapat huruf *braille* yang berfungsi untuk penumpang tuna netra sehingga sudah memenuhi Standar pelayanan Minimum.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.23 Lift Prioritas

24. Tempat Sampah

Fasilitas tempat sampah merupakan fasilitas yang berada pada stasiun Cipete Raya yang berfungsi untuk membuang sampah organik dan *non organic*



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.24 Tempat Sampah

25. Pertokoan

Fasilitas pertokoan merupakan fasilitas kemudahan bagi penumpang yang berada di stasiun Cipete Raya yang berfungsi untuk tempat beristirahat sejenak sembari membeli sesuatu pada toko tersebut. Kegiatan usaha penunjang ini tidak mengganggu fungsi stasiun dan tetap memperhatikan indikator – indikator pada SPM.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.25 Pertokoan

26. Toilet

Toilet merupakan fasilitas kemudahan yang ada di stasiun Cipete Raya yang berfungsi sebagai tempat buang air dan tidak dipungut biaya. Toilet ini beroperasi sesuai ketentuan jam operasional stasiun Cipete Raya. Terdapat tiga jenis toilet pada stasiun yaitu toilet khusus pria, toilet khusus wanita dan toilet *unisex* untuk penumpang disabilitas yang dilengkapi dengan pintu geser dan pegangan pintu yang kuat. Pada toilet ini memiliki kondisi interior ruangan tidak licin dan dalam keadaan kering, terdapat symbol untuk pria dan wanita serta penumpang disabilitas, kondisi area bersih serta terawat dan tidak berbau juga sirkulasi udara berjalan dengan baik, terdapat lampu penerangan, terdapat *exhaust fan*, terdapat mesin pencuci tangan, terdapat kaca cermin, terdapat tempat sampah *hygiene* di dalam wc wanita dan terdapat petugas jaga kebersihan.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.26 Toilet di Stasiun

27. Musholla

Mushola merupakan fasilitas kemudahan bagi penumpang yang ada di stasiun Cipete Raya yang berfungsi sebagai tempat ibadah bagi muslim. Kondisi mushola terawatt dan tidak berbau dan menurut SPM MRT memiliki ukuran yang minimal 0,6 m² untuk satu orang, pada stasiun Cipete Raya sudah memenuhi SPM.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.27 Mushola Pada Stasiun

28. *Nursery Room*

Nursery room atau ruang laktasi merupakan tempat atau ruangan yang disediakan untuk khusus ibu menyusui dan bayi. Untuk kondisi ruang laktasi pada stasiun Cipete Raya sudah memenuhi SPM dengan didalamnya terdapat kursi dan meja, wastafel dan sabun cuci tangan.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.28 *Nursery Room*

29. *ATM Center*

ATM merupakan fasilitas yang ada di stasiun Cipete Raya yang berfungsi untuk penumpang apabila ingin menarik tunai atau transaksi lainnya. Keadaan ATM pada stasiun Cipete Raya sudah baik dan berfungsi dengan bagus sehingga memudahkan pengguna jasa MRT Jakarta.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.29 ATM Center

30. Kipas Angin

Pada stasiun layang atau *elevated* MRT dilengkapi dengan kipas angin yang berfungsi untuk menjaga suhu atau sirkulasi udara agar penumpang nyaman. Pada stasiun Cipete Raya kondisi kipas angin sudah berfungsi baik dan terawat.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.30 Kipas Angin

31. Fasilitas Naik turun Penumpang

Fasilitas naik turun penumpang atau peron merupakan fasilitas kemudahan yang ada di stasiun Cipete Raya yang berfungsi untuk tempat penumpang naik dan turun dari kereta serta tempat menunggu kereta MRT tiba. Untuk kondisi pada peron MRT sudah baik karena keadaan peron sudah sejajar dengan sarana MRT sehingga memudahkan penumpang naik dan turun dari kereta. Area peron juga terawat dan terjaga bersih dan diawasi oleh petugas keamanan juga terdapat tempat duduk tunggu penumpang.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.31 Peron di Stasiun

32. Jalur Khusus Disabilitas

Jalur khusus disabilitas merupakan jalur yang terdapat pada stasiun MRT Jakarta yang berfungsi untuk memudahkan pengguna jasa tuna netra dan dibantu oleh petugas yang berjaga pada stasiun demi kenyamanan dan kemudahan pengguna jasa disabilitas.



Sumber: Dokumentasi Tim PKL Dishub Provinsi DKI Jakarta, 2021

Gambar V.32 Jalur Khusus Disabilitas

5.2 Analisis Kondisi Fasilitas Stasiun Cipete Raya Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Stasiun Cipete Raya merupakan stasiun *non turn out* atau stasiun yang tidak memiliki wesel di PT MRT Jakarta, Stasiun Cipete raya berada di Provinsi DKI Jakarta. Stasiun Cipete Raya terletak di 4km + 159 lintas Lebak Bulus – Bundaran HI. Ketersediaan fasilitas stasiun sangat dibutuhkan untuk kelancaran, keselamatan, kenyamanan, kepuasan dan keamanan untuk pengguna jasa kereta api MRT Jakarta di stasiun.

Survei inventarisasi fasilitas stasiun ini dilaksanakan setiap bulan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dan pihak konsultan PT Tambora serta pihak PT MRT Jakarta. Berdasarkan hasil survei inventarisasi stasiun pada bulan April 2021 diketahui kondisi eksisting fasilitas stasiun di stasiun Cipete Raya masih belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang tertera pada Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019. Kondisi fasilitas stasiun yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum akan mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang MRT Jakarta. Berikut hasil survei inventarisasi fasilitas stasiun di stasiun Cipete Raya pada bulan April 2021 dan bulan Juni 2021 yang berdasarkan pada Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019.

Tabel V.1 Survei Inventarisasi Fasilitas Pelayanan penumpang di Stasiun MRT Cipte Raya

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Parameter	Keterangan
1.	Keselamatan	Lampu Penerangan	Intensitas Cahaya	Seluruh aspek tercapai
2.	Keamanan	Lampu Penerangan	Dilengkapi sistem penerangan dengan minimal intensitas pencahayaan tertentu, termasuk penerangan pada area: 1) Tangga 2) Eskalator 3) Elevator 4) Ruang Tunggu (Peron) MRT	Seluruh aspek tercapai
3.	Kehandalan	Layanan Penjualan Tiket	a. Layanan Penjualan tiket perjalanan tunggal dan tiket perjalanan ganda melalui loket	Tidak Tercapai
			b. Tersedianya fasilitas Mesin Penjual Tiket Otomatis yang melayani fungsi berikut 1) Pembelian tiket untuk perjalanan tunggal; 2) Pembelian tiket untuk perjalanan ganda; 3) Pengisian saldo untuk perjalanan tunggal; 4) Pengisian saldo untuk perjalanan ganda; 5) Menunjukkan informasi atau status tiket.	Tidak Tercapai

Tabel V.1 Lanjutan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Parameter	Keterangan
3.	Kehandalan	Layanan Penjualan Tiket	c. Kecepatan waktu transaksi di loket manual maksimal dalam batas waktu tertentu	Tidak tercapai
		Informasi kedatangan kereta berikutnya	Tersedia pengeras suara di peron stasiun untuk informasi kedatangan kereta berikutnya serta posisi sementara kereta dimaksud	Seluruh aspek tercapai
			Tersedia teks berjalan yang memuat informasi kedatangan Kereta MRT berikutnya dalam hitungan menit dan detik.	Tidak tercapai
4.	Kenyamanan	Fasilitas pengatur sirkulasi udara di stasiun	Dilengkapi dengan sistem pendingin udara yang menjaga suhu ruang maksimal dengan ketentuan tertentu dan tersedia AC/pendingin ruangan di lokasi-lokasi tertentu di Stasiun Cipete Raya	Seluruh aspek tercapai
		Lampu Penerangan	Tersedia lampu penerangan jenis LED di beberapa lokasi di Stasiun MRT dengan tingkat pencahayaan tertentu	Seluruh aspek tercapai
5.	Kemudahan	Informasi akurat dan mudah terlihat oleh penumpang	Dilengkapi dengan papan informasi visual untuk petunjuk arah, jarak, dan kebutuhan keadaan darurat, termasuk pada area tangga, escalator, dan elevator.	Seluruh aspek tercapai

Tabel V.1 Lanjutan

No.	Jenis Pelayanan	Uraian	Parameter	Keterangan
5.	Kemudahan	Informasi akurat dan mudah terlihat oleh penumpang	Audio jelas terdengar dengan intensitas suara 20dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Seluruh aspek tercapai
		Tersedianya logo MRT yang diletakkan di setiap akses menuju Stasiun MRT	Tersedia rambu yang memuat sekurang-kurangnya logo MRT dan jarak menuju Stasiun MRT. Terletak di setiap radius 250 m menuju pintu akses masuk Stasiun MRT	Tidak tercapai
6.	Kesetaraan	Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus	<i>Text telephone</i> untuk menghubungi petugas yang dilengkapi monitor dan keyboard di area yang tidak berada pada jangkauan petugas secara langsung (kemudahan bagi tuna rungu dan penumpang lainnya secara umum)	Tidak tercapai

Sumber: Bidang Perkeretaapian Dishub DKI Jakarta, 2021

Dari hasil survei inventarisasi fasilitas stasiun penumpang di stasiun Cipete Raya berdasarkan dengan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019, dapat dilihat bahwasannya terdapat fasilitas yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum dan ada yang belum tersedia. Hal ini berakibat pada pelayanan penumpang yang kurang maksimal di stasiun tersebut.

Berdasarkan hasil survei didapat informasi bahwa fasilitas yang paling banyak belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum adalah fasilitas kehandalan yaitu tidak melayani layanan penjualan tiket perjalanan tunggal dan tiket perjalanan ganda melalui loket dan mesin tiket otomatis atau *Ticket Vending Machine* dikarenakan sedang pandemi *covid-19* serta belum tersedia hitungan detik pada teks berjalan yang berada di papan informasi kedatangan kereta pada peron stasiun untuk informasi

kedatangan kereta berikutnya serta posisi sementara kereta dimaksud, hal ini mengakibatkan penumpang kurang nyaman. Selain itu fasilitas yang belum terpenuhi yaitu fasilitas rambu menuju stasiun Cipete Raya yang memuat logo MRT Jakarta dengan minimal radius 250m dari pintu masuk stasiun, hal ini dapat menurunkan tingkat kemudahan penumpang yang akan menuju stasiun Cipete Raya. Kemudian pada stasiun Cipete Raya belum terdapat *Text telephone* untuk menghubungi petugas yang dilengkapi monitor dan keyboard di area yang tidak berada pada jangkauan petugas secara langsung, hal ini diperlukan untuk kemudahan bagi tuna rungu dan penumpang lainnya secara umum. Dengan situasi seperti ini dapat mengakibatkan turunnya tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna jasa kereta api MRT.

Untuk mengetahui kondisi eksisting di Stasiun Cipete Raya berdasarkan Standar Pelayanan Minimum menurut Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel V.2 Inventarisasi Fasilitas Stasiun Cipete Raya

No	Fasilitas yang tersedia	Ketentuan dalam Standar Pelayanan Minimum	Hasil Pengamatan
1.	Keselamatan	a. Fasilitas untuk evakuasi dan penanganan darurat: 1) Alarm kebakaran otomatis	✓
		2) Tombol tekan darurat	✓
		3) Pengumuman dan petugas untuk mengevakuasi penumpang (minimal 2 petugas)	✓
		4) Titik kumpul (<i>Assembly Point</i>)	✓

Tabel V.2 Lanjutan

No.	Fasilitas Yang Tersedia	Ketentuan Dalam Standar Pelayanan Minimum	Hasil Pengamatan
1.	Keselamatan	b. Fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat: 1) Pos kesehatan	✓
		2) Tenaga medis	✓
		3) Kotak P3K dan tabung oksigen	✓
		4) Kursi roda	✓
		5) Tandu	✓
		c. Lampu penerangan	✓
		d. Fasilitas layanan naik turun penumpang (peron)	✓
		e. Kanopi peron/ <i>Over – Capping</i> stasiun	✓
		f. Ruang petugas pengendali operasi kereta api dan ruang kerja kepala stasiun	✓
		g. Petunjuk evakuasi darurat	✓
2.	Keamanan	a. <i>Restricted Area</i> (ruang terpisah)	✓
		b. Pembatas antara area berbayar dan tidak berbayar	✓
		c. Sistem kamera pengawas (CCTV)	✓
		d. Lampu penerangan	✓
		e. Petugas keamanan	✓
		f. Pintu tepi peron (<i>Platform Screen Door / PSD</i>)	✓

Tabel V.2 Lanjutan

No.	Fasilitas Yang Tersedia	Ketentuan Dalam Standar Pelayanan Minimum	Hasil Pengamatan
3.	Kehandalan	a. Layanan penjualan tiket 1) Melalui loket	✓
		2) Melalui mesin penjualan tiket otomatis	✓
		3) Mesin isi ulang	✓
		b. Gerbang pembayaran tiket/ kartu	✓
		c. Cadangan daya listrik dan sistem komunikasi dalam keadaan darurat	✓
		d. Informasi jadwal operasi kereta api	✓
		e. Informasi kedatangan kereta berikutnya	✓
4.	Kenyamanan	a. Fasilitas pengatur sirkulasi udara (kipas angin)	✓
		b. Kemudahan naik turun menuju ruang tunggu/ peron:	✓
		1) Tangga	
		2) Eskalator	✓
		3) Elevator	✓
		c. Musholla	✓
		d. Ruang Tunggu (peron)	✓
		e. Toilet	✓
		f. Area janitor	✓
		g. Fasilitas penunjuk waktu	✓
h. Petugas kebersihan	✓		

Tabel V.2 Lanjutan

No.	Fasilitas Yang Tersedia	Ketentuan Dalam Standar Pelayanan Minimum	Hasil Pengamatan
4.	Kenyamanan	i. Ruang laktasi	✓
		j. Tempat sampah	✓
		k. Akses naik/turun menuju stasiun	✓
		l. Pintu akses keluar masuk stasiun	✓
		m. Lampu penerangan	✓
5.	Kemudahan	a. Tersedianya sistem informasi (<i>wayfinding</i>): 1) Papan informasi visual	✓
		2) Audio (pengeras suara)	✓
		b. Logo MRT di setiap akses menuju stasiun	x
		c. Rambu – rambu pindah peron di stasiun	✓
		d. Informasi angkutan lanjutan	✓
		e. Fasilitas layanan penumpang: 1) ATM	✓
		2) Kegiatan usaha penunjang usaha di stasiun	✓
		3) Pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta	✓
6.	Kesetaraan	a. Jalur khusus pejalan kaki penumpang berkebutuhan khusus	✓

Tabel V.2 Lanjutan

No.	Fasilitas Yang Tersedia	Ketentuan Dalam Standar Pelayanan Minimum	Hasil Pengamatan
6.	Kesetaraan	b. <i>Text telephone</i>	x
		c. Kursi prioritas	✓
		d. Penggunaan huruf braille pada tombol lift	✓
		e. Pintu khusus berupa pintu/ <i>swing</i>	✓

Sumber: Hasil Analisis, 2021

5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Fasilitas Pelayanan

5.3.1 Karakteristik Penumpang

Untuk mengetahui tingkat pelayanan fasilitas kepada penumpang perlu dilaksanakan analisis terhadap karakteristik penumpang yang ada di stasiun Cipete Raya. Analisis ini digunakan untuk mengetahui maksud dari tujuan perjalanan, usia, kondisi ekonomi serta intensitas dalam menaiki moda transportasi kereta api dari dan menuju stasiun Cipete Raya. Dengan didapat data-data tersebut maka diketahui apa saja fasilitas yang perlu perhatian khusus sehingga tepat sasaran kepada jasa kereta api MRT di stasiun Cipete Raya.

5.3.1.1 Penentuan Sampel dan Populasi

Populasi adalah sekumpulan data atau subjek penelitian. Sedangkan sampel merupakan Sebagian dari subjek dalam populasi yang diteliti, yang mampu secara representative dapat mewakili populasinya. Berdasarkan jumlah volume penumpang di stasiun Cipete Raya pada tahun 2020, maka diambil populasi sebanyak 861.831 penumpang. Untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan dilakukan maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Besarnya jumlah populasi

n = Besarnya jumlah sampel

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

Maka berdasarkan perhitungan tersebut didapat sampel:

$$n = \frac{861.831}{1 + 861.831(0,1)^2}$$

$$n = 99,99$$

Dari perhitungan jumlah sampel menunjukkan 99,99, maka dari itu dibulatkan menjadi 100 responden. Dalam pelaksanaan survei wawancara di stasiun dilaksanakan pada *weekday* dan *weekend*. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang akurat. Survei dilaksanakan selama 2 hari yaitu pada hari sabtu dan hari selasa, dalam satu hari jumlah responden yang diwawancara sebanyak 100 responden dengan total responden 2 hari menjadi 200 responden.

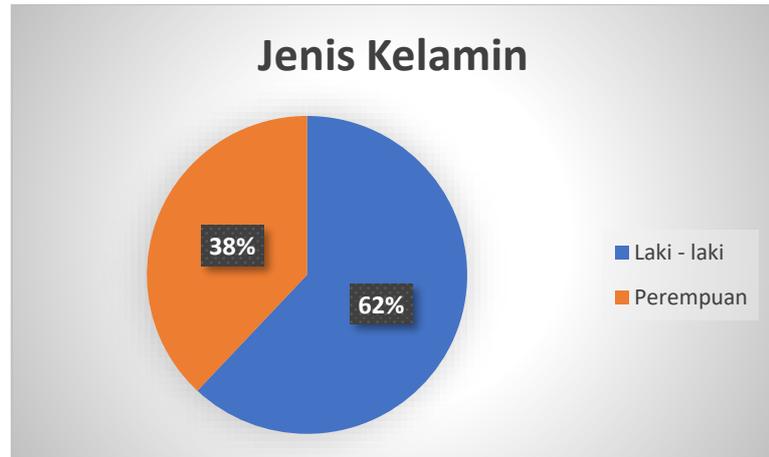
5.3.1.2 Karakteristik Penumpang di Stasiun Cipete Raya

Karakteristik penumpang jasa kereta api dibagi menjadi 2 kelompok yaitu karakteristik demografi dan karakteristik *usage* atau pemakai jasa kereta.

1. Karakteristik Demografi

Karakteristik demografi dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui seperti apa kriteria dari pengguna jasa kereta api di Stasiun Cipete Raya. Karakteristik demografi dibagi menjadi lima variable karakteristik, yaitu karakteristik jenis kelamin, karakteristik usia, karakteristik pekerjaan, karakteristik pendapatan dan karakteristik Pendidikan responden yang disurvei di stasiun Cipete Raya.

a. Jenis Kelamin

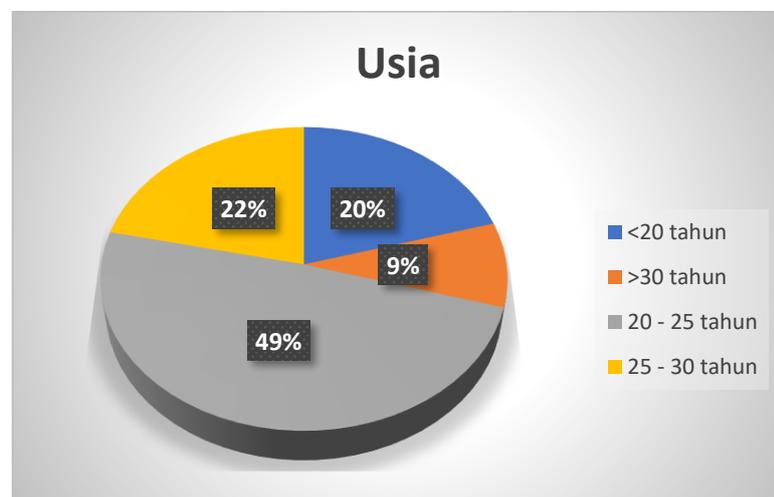


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.33 Diagram Jenis Kelamin Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa mayoritas penumpang di Stasiun Cipete Raya adalah penumpang dengan jenis kelamin Laki – laki dengan presentase 62%, sedangkan penumpang perempuan sebanyak 38%.

b. Usia



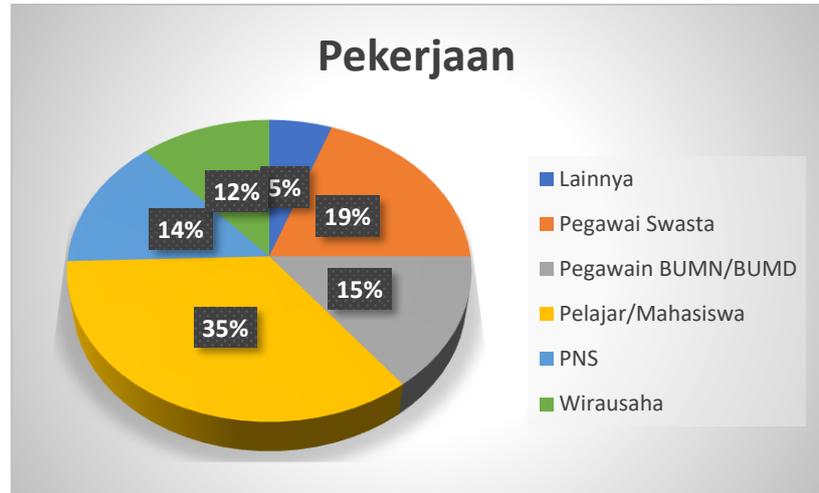
Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.34 Diagram Usia Responden

Pada diagram diatas menunjukkan hasil survei yang dilakukan berhubungan dengan rentan usia penumpang di stasiun Cipete Raya, didapat bahwa rentan usia terbanyak yakni dengan rentan

usia 20-25 tahun dengan presentase sebanyak 49% yang dimana rentan usia tersebut merupakan rentan usia yang produktif dalam bekerja maupun dalam meneruskan pendidikan. Selain itu presentase terendah pada rentan usia diatas 30 tahun yaitu 9%.

c. Pekerjaan

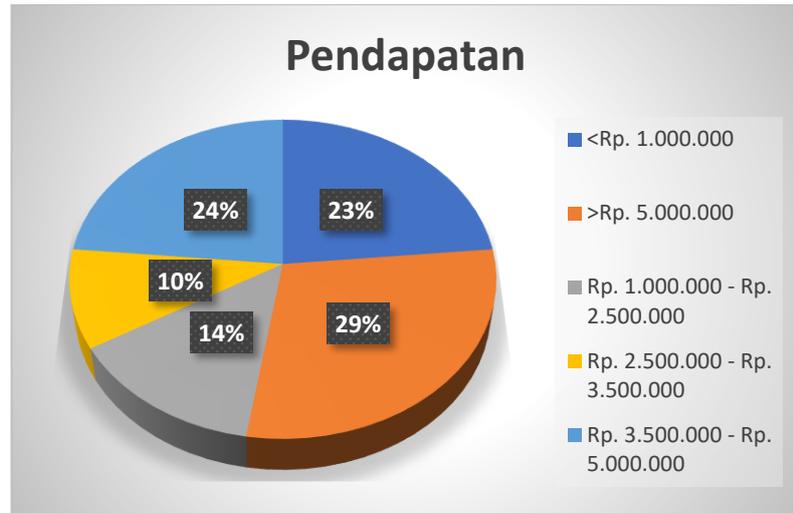


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.35 Diagram Pekerjaan Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan prosentase sebanyak 35%. Hal ini dikarenakan penumpang di stasiun Cipete Raya mayoritas pelajar dan pekerja. Prosentasi terendah yaitu lainnya sebanyak 5%, pada kolom lainnya rata-rata penumpang adalah sebagai ibu rumah tangga.

d. Pendapatan

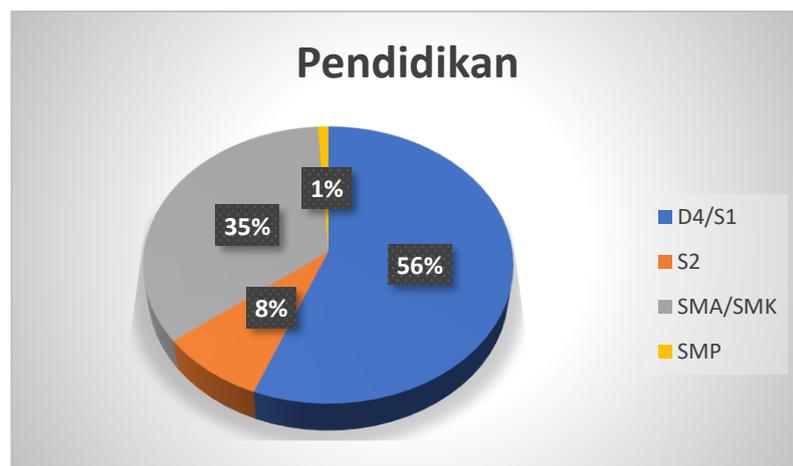


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.36 Diagram Pendapatan Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpenghasilan diatas Rp 5.000.000 perbulan dengan prosentase 29%. Pada diagram pendapatan ini, penumpang dengan status mahasiswa / pelajar tidak mengisi pertanyaan ini dikarenakan belum memiliki pendapatan tetap.

e. Pendidikan



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.37 Diagram Pendidikan Responden

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden berpendidikan terakhir D4/S1 dengan prosentase 56%. Serta terkecil responden berpendidikan terakhir SMP dengan prosentase 1%.

2. Karakteristik *Usage*/ Pengguna Jasa

Karakteristik *usage*/ pengguna jasa terdiri dari lima variabel, yaitu variabel maksud perjalanan, variabel frekuensi menggunakan kereta api, variabel alasan menggunakan kereta api, variabel kendaraan yang digunakan menuju stasiun dan variabel moda angkutan lanjutan yang digunakan di stasiun tujuan.

a. Maksud Perjalanan

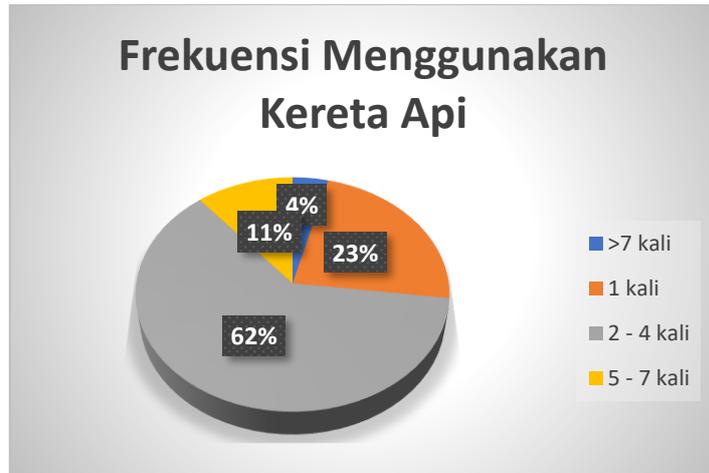


Gambar V.38 Diagram Maksud Perjalanan Responden

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Pada diagram diatas menunjukkan bahwa tujuan perjalanan paling banyak yaitu dengan tujuan bekerja dengan prosentase 55%, dan diikuti oleh dengan tujuan Pendidikan dengan prosentase 22%. Hal ini dikarenakan pengguna jasa MRT Jakarta lebih banyak pekerja dan pelajar/mahasiswa. Prosentase terendah yaitu untuk rekreasi dengan prosentase 11%.

b. Frekuensi Menggunakan Kereta Api MRT

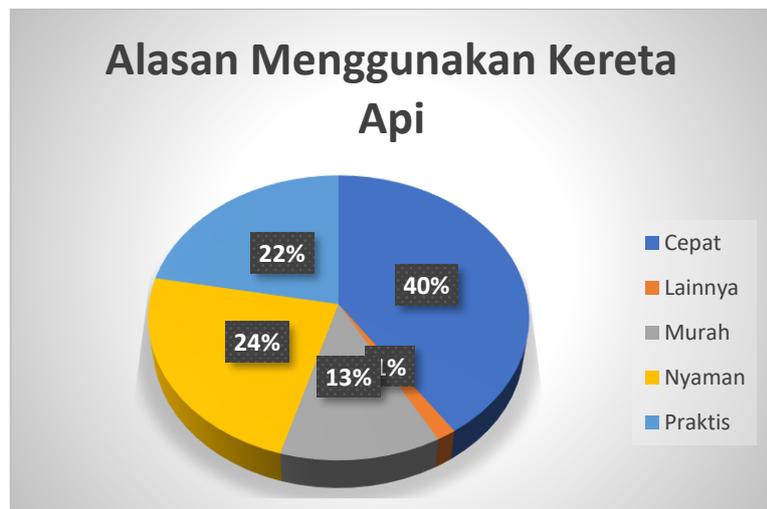


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.39 Diagram Frekuensi Menggunakan Kereta Api

Pada diagram diatas menunjukkan hasil survei frekuensi menggunakan kereta api MRT dalam seminggu, dapat dilihat bahwa Sebagian responden menggunakan MRT sebanyak 2-4 kali dengan prosentase sebesar 62%, hal ini dikarenakan pengguna jasa kereta api MRT adalah bertujuan bekerja dan pendidikan.

c. Alasan Menggunakan Kereta Api MRT

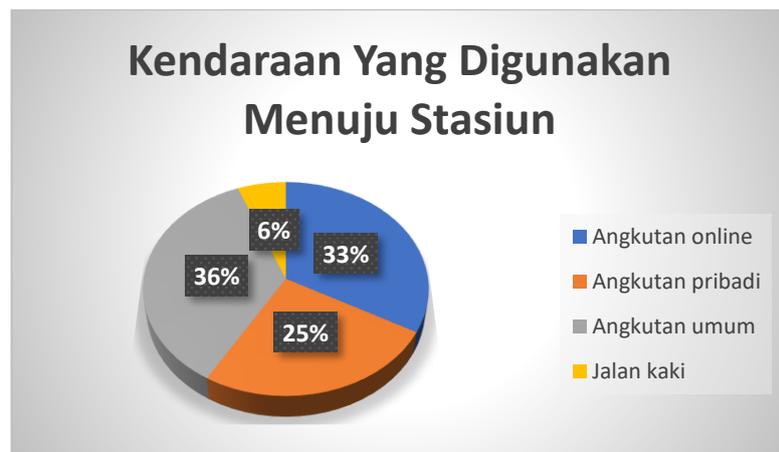


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.40 Diagram Alasan Menggunakan Kereta Api MRT

Pada diagram di atas menunjukkan hasil survei terkait dengan alasan responden menggunakan moda Kereta Api MRT, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memilih naik Kereta Api MRT karena alasan cepat dengan prosentase 40%, hal ini dikarenakan MRT Jakarta selalu tepat waktu dan memiliki *headway* yang cepat.

d. Kendaraan Menuju Stasiun

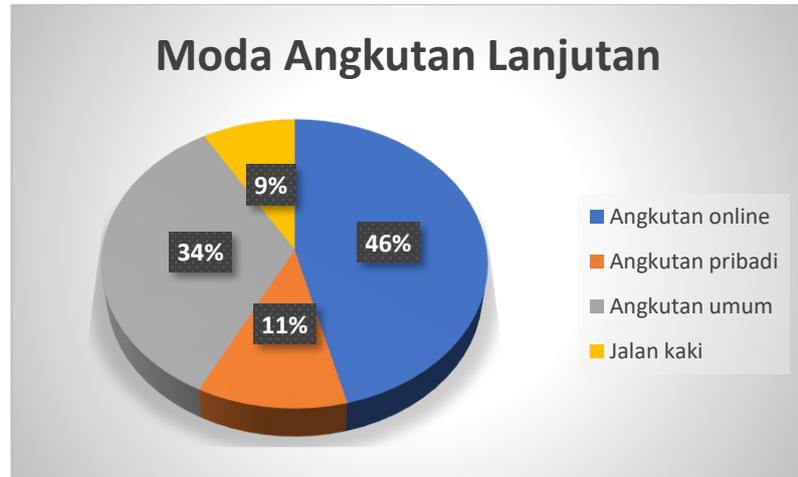


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.41 Diagram Kendaraan Yang Digunakan Menuju Stasiun

Pada diagram di atas menunjukkan bahwa hasil survei terkait dengan kendaraan yang digunakan menuju stasiun, diketahui bahwa jawaban terbanyak responden dalam menuju stasiun yaitu dengan angkutan umum dengan prosentase 36%, hal ini dikarenakan MRT Jakarta sudah berintegrasi dengan kendaraan umum lain seperti Transjakarta dan Kereta *Commuter* Indonesia (KCI).

e. Moda Angkutan Lanjutan



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.42 Diagram Moda Angkutan Lanjutan Dari Stasiun Tujuan

Pada diagram di atas menunjukkan bahwa moda angkutan lanjutan yang paling banyak digunakan penumpang yaitu Angkutan online dengan prosentase sebesar 46% dan dengan prosentase terkecil yaitu dengan jalan kaki sebesar 9%.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa pengguna jasa MRT Jakarta di stasiun Cipete Raya rata – rata adalah pria dengan prosentase 62%, rentan usia 20-25 tahun dengan presentase sebanyak 49%, berstatus sebagai pelajar/mahasiswa dengan prosentase sebanyak 35%, berpenghasilan diatas Rp 5.000.000 perbulan dengan prosentase 29% dan berpendidikan terakhir D4/S1 dengan prosentase 56%.

Untuk karakteristik pengguna jasa MRT Jakarta di stasiun Cipete Raya rata – rata dengan tujuan perjalanan paling banyak yaitu dengan tujuan bekerja dengan prosentase 55%, sebagian responden menggunakan MRT sebanyak 2-4 kali dengan prosentase sebesar 62%, sebagian besar responden memilih naik Kereta Api MRT karena alasan cepat dengan prosentase 40%, menuju stasiun yaitu dengan angkutan umum dengan prosentase 36% dan moda angkutan lanjutan yang paling banyak digunakan penumpang yaitu angkutan online dengan prosentase sebesar 46%.

5.3.2 Tingkat Kepuasan Fasilitas Pelayanan di Stasiun Cipete Raya

Analisis tingkat kepuasan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun digunakan untuk melakukan pendekatan terhadap tingkat pelayanan fasilitas yang sudah ada di stasiun Cipete Raya kepada penumpang. Hal ini dilakukan untuk dapat mengetahui fasilitas mana yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan yang rendah. Berikut merupakan 15 atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di stasiun Cipete Raya.

Tabel V.3 Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan

NO.	ATRIBUT KUALITAS FASILITAS PELAYANAN
<i>KEANDALAN (REABILITY)</i>	
1.	Akses Keluar Masuk Stasiun
2.	Ketersediaan Informasi Di Stasiun
3.	Kemudahan Dalam Membeli Tiket
<i>KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)</i>	
1.	Kecepatan dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi
<i>JAMINAN (ASSURANCE)</i>	
1.	Tersedia Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan di Stasiun
2.	Tersedia Petugas Keamanan
3.	Tersedia CCTV
<i>EMPATI (EMPATHY)</i>	
1.	Keramahan dan Kesopanan Petugas
<i>BERWUJUD (TANGIBLE)</i>	
1.	Ketersediaan Fasilitas Toilet
2.	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah
3.	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (<i>Hall</i>)
4.	Ketersediaan Fasilitas Ruang <i>Boarding</i>
5.	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (peron)
6.	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir
7.	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas

Dari 15 atribut tersebut untuk melakukan analisis fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya dilakukan uji validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan alat bantu *Microsoft Excel* tahun 2016 dan *SPSS*.

1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r dihitung dengan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka indikator valid dan sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. Penentuan r tabel dengan ketentuan $DF = n-2$ dan Probabilitas = 5%, maka didapat nilai untuk r tabel adalah r tabel = $200-2 = 198$ sehingga r tabel = 0,138. Uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam survei di stasiun Cipete Raya dinyatakan valid atau tidak.

Tabel V.4 Hasil Uji Validitas Atribut Kepentingan dan Kepuasan

NOMOR INDIKATOR	R HITUNG INDIKATOR KEPENTINGAN	R HITUNG INDIKATOR KEPUASAN	R TABEL	KETERANGAN
P1	0,692	0,621	0,138	VALID
P2	0,776	0,888	0,138	VALID
P3	0,650	0,383	0,138	VALID
P4	0,804	0,883	0,138	VALID
P5	0,760	0,747	0,138	VALID
P6	0,800	0,731	0,138	VALID
P7	0,783	0,813	0,138	VALID
P8	0,791	0,878	0,138	VALID
P9	0,795	0,753	0,138	VALID
P10	0,819	0,527	0,138	VALID
P11	0,810	0,785	0,138	VALID
P12	0,817	0,888	0,138	VALID
P13	0,797	0,517	0,138	VALID
P14	0,763	0,840	0,138	VALID
P15	0,728	0,899	0,138	VALID

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas sebagaimana tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua indikator tersebut valid sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka *Cronbach alpha* dengan minimal nilai 0,6, jika hasil yang didapatkan dari perhitungan menggunakan SPSS lebih besar dari nilai minimal tersebut, maka dapat disimpulkan kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Apabila nilai *Cronbach alpha* lebih kecil dari nilai minimal maka sebaliknya yaitu dinyatakan tidak reliabel.

Tabel V.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Minimal <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kepentingan	0,951	0,6	Reliabel
Kepuasan	0,955	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel kepentingan dan kepuasan lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

5.3.2.1 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis *Importance Performace Analysis* (IPA) ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang berada di stasiun Cipete Raya. Analisis ini dimaksudkan untuk memberikan rasa nyaman dan aman terhadap penumpang, karena apabila kualitas fasilitas stasiun sesuai dengan harapan dan kebutuhan penumpang maka akan menimbulkan rasa kenyamanan serta loyalitas penumpang. Pada analisis ini dilakukan dengan cara menghitung skor tingkat kepentingan serta kepuasan pengguna jasa di stasiun Cipete Raya, kemudian menggambarkannya kedalam bentuk diagram cartesius. Berikut hasil perhitungannya dalam bentuk tabel.

Tabel V.6 Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Fasilitas Pelayanan Penumpang

No.	Atribut Kualitas Fasilitas Pelayanan	Rata - Rata	
		Kepentingan	Kepuasan
Keandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Akses Keluar Masuk Stasiun	4,45	3,89
2	Ketersediaan Informasi di Stasiun	4,51	3,48
3	Kemudahan Dalam Membeli Tiket	4,52	3,48
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
4	Kecepatan dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi	4,47	3,49
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
5	Tersedia Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan di Stasiun	4,47	3,84
6	Tersedia Petugas Keamanan	4,53	3,88
7	Tersedia CCTV	4,55	3,71
Empati (<i>Empathy</i>)			
8	Keramahan dan Kesopanan Petugas	4,40	3,57
Berwujud (<i>Tangible</i>)			
9	Ketersediaan Fasilitas Toilet	4,53	3,82
10	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah	4,58	4,10
11	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (<i>Hall</i>)	4,48	3,77
12	Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding	4,39	3,55
13	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (peron)	4,50	3,95
14	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir	4,39	3,36
15	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas	4,56	3,51
Rata - Rata		4,49	3,69

Sumber: Hasil Analisis, 2021

Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil rata – rata penilaian tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang di stasiun Cipete Raya. Untuk rata – rata tingkat kepentingan adalah 4,49 dan tingkat kepuasan adalah 3,69. nilai rata - rata kepentingan dan kepuasan pada seluruh indikator tersebut apabila digambarkan dalam diagram kartesius yg diambil dari nilai tengah skala penilaian 1-5 yaitu 2,5 akan berada pada kuadran 2 yang artinya sebuah prestasi yang harus dipertahankan, namun apabila dilihat dari nilai rata - rata kepentingan dan kepuasan dari masing - masing indikator ada beberapa indikator yang berada pada kuadran 1 yang artinya menjadi prioritas utama yang harus dibenahi. Pada tabel di atas dapat diketahui tingkat kepentingan penumpang terhadap fasilitas stasiun yang paling besar adalah fasilitas ruang ibadah dengan rata – rata sebesar 4,58, sedangkan untuk rata – rata terendah yaitu fasilitas ruang *boarding* dan ketersediaan fasilitas tempat parkir sebesar 4,39. Untuk tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas stasiun yang paling besar adalah fasilitas ruang ibadah dengan skor rata – rata sebesar 4,10. Sedangkan untuk yang terendah adalah fasilitas tempat parkir dengan rata – rata sebesar 3,36.

Tabel V.7 Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No Antribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	Tki (%)
1.	778	890	87
2.	695	901	77
3.	695	904	77
4.	697	894	78
5.	768	894	86
6.	776	905	86
7.	741	909	82
8.	714	879	81
9.	763	906	84
10.	819	916	89
11.	754	896	84
12.	709	877	81
13.	790	899	88
14.	672	877	77
15.	694	911	76
	11065	13458	82

Sumber: Hasil Analisis, 2021

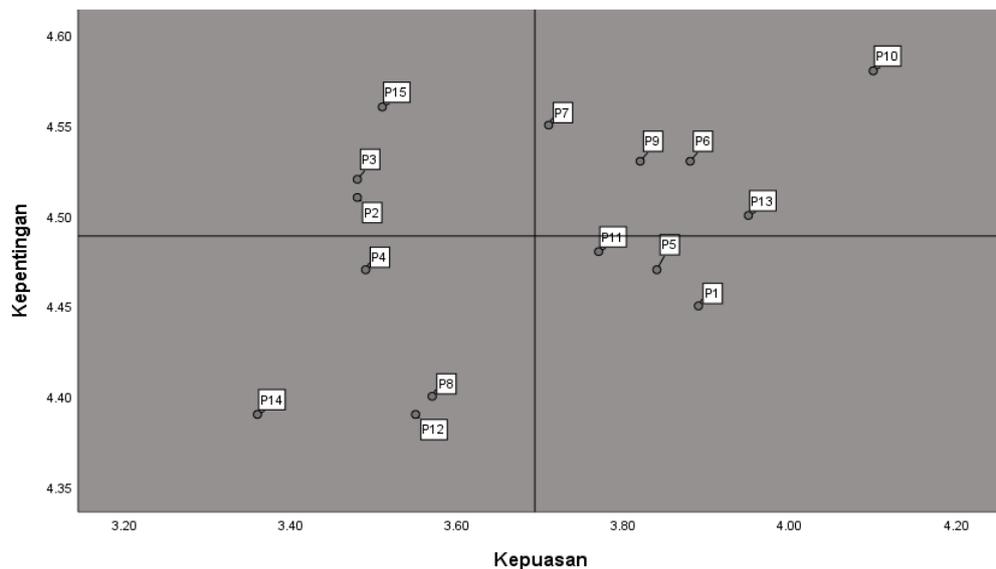
Dilihat dari tabel diatas secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori kurang puas karena tingkat kesesuaian

kurang dari 100%, dimana rata – rata skor tingkat kesesuaian sebesar 82%.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

1. Tingkat kesesuaian $> 100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan sangat memuaskan.
2. Tingkat kesesuaian $= 100\%$, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan telah memuaskan.
3. Tingkat kesesuaian $< 100\%$ berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelayanan belum memuaskan.

Untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya dilakukan dengan menggunakan diagram *cartesius* yang terdapat di bawah ini dimana merupakan hasil dari tingkat kepentingan dan kepuasan dari 15 atribut yang telah dianalisa, dari ke 15 atribut tersebut akan dibagi menjadi 4 kuadran.



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.43 Diagram *Cartesius*

Berdasarkan perhitungan hasil Analisa tingkat kepentingan kepuasan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cipete Raya, yang digambarkan ke bentuk diagram *cartesius* yang dapat dilihat pada gambar di atas. Hal ini dapat mempermudah dalam melakukan peningkatan fasilitas pelayanan di stasiun dengan melihat prioritas yang ditunjukkan pada diagram tersebut.

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Atribut – atribut yang berada pada kuadran ini merupakan prioritas yang harus diperbaiki segera. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kinerja yang diberikan masih kurang maksimal, atribut – atribut tersebut adalah:

- a. Ketersediaan Informasi di Stasiun
- b. Kemudahan Dalam Membeli Tiket
- c. Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas

2. Kuadran 2 (pertahankan Prestasi)

Atribut – atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang dinilai penting bagi pengguna jasa dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga penumpang merasa puas dengan fasilitas pelayanan ini. Atribut – atribut tersebut adalah:

- a. Tersedia Petugas Keamanan
- b. Tersedia CCTV
- c. Ketersediaan Fasilitas Toilet
- d. Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah
- e. Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (peron)

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Atribut – atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang serta memiliki tingkat kepuasan yang rendah, atribut ini dinilai kurang berpengaruh bagi penumpang. Atribut – atribut tersebut adalah:

- a. Kecepatan dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi
- b. Keramahan dan Kesopanan Petugas
- c. Ketersediaan Fasilitas Ruang Boarding
- d. Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Atribut – atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna jasa namun memiliki tingkat kinerja yang baik. Atribut – atribut yang berada pada kuadran ini adalah:

- a. Akses Keluar Masuk Stasiun
- b. Tersedia Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan di Stasiun
- c. Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (*Hall*)

5.4 Pemecahan Masalah

Keadaan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cipete Raya yang sudah diukur berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang berada di dalam Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019, dapat dilihat bahwa belum sepenuhnya fasilitas pada stasiun Cipete Raya memenuhi SPM. Sejak awal operasi pengguna jasa MRT selalu meningkat setiap bulannya walaupun sempat menurun dikarenakan *Covid-19*. Hal ini bisa dilihat dalam data penumpang di Stasiun Cipete Raya. Oleh karena itu perlu dilakukannya peningkatan fasilitas pelayanan pada Stasiun Cipete Raya untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan penumpang kereta api MRT agar meningkatkan mutu pelayanan. Untuk itu akan diusulkan 2 kategori mengenai peningkatan fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya, yang pertama berdasarkan prioritas utama pada fasilitas pelayanan dan yang kedua berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang berada di dalam Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019. Berikut adalah kedua kategori tersebut:

1. Prioritas Utama Fasilitas Pelayanan

Prioritas utama fasilitas pelayanan didapat berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang sudah dibahas, dalam analisis tersebut terdapat diagram *Cartesius* yang menunjukkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang kereta api MRT di stasiun Cipete Raya. Pada diagram tersebut terdapat atribut – atribut yang berada di dalam kuadran 1 yang berarti atribut tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan diperbaiki, dikarenakan atribut

tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi namun memiliki kinerja yang kurang maksimal. Atribut – atribut tersebut adalah:

a. Ketersediaan Informasi di Stasiun

Pada stasiun MRT Jakarta khususnya di stasiun Cipete Raya kondisi dalam penyampaian informasi sudah cukup baik dengan adanya papan informasi kedatangan kereta dan informasi posisi sementara kereta berada. Tetapi pada stasiun Cipete Raya ketersediaan informasi belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum karena pada SPM dijelaskan harus memiliki rambu arah menuju stasiun minimal radius 250m dari pintu masuk stasiun. Hal ini menjadi perhatian bagi pihak MRT untuk memenuhi Standar yang ada demi meningkatkan kepuasan penumpang MRT Jakarta di stasiun Cipete Raya.

b. Kemudahan Dalam Membeli Tiket

Pada stasiun Cipete Raya sudah dilengkapi dengan loket untuk pembelian tiket penumpang serta *vending machine* atau mesin tiket otomatis. Kedua fasilitas tersebut sudah cukup baik namun masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan penumpang karena belum bisa melayani pembelian tiket perjalanan tunggal dan ganda serta pengisian saldo untuk perjalanan tunggal dan ganda. Hal ini dikarenakan sedang pandemi pihak MRT Jakarta tidak melayani pelayanan tersebut dan hanya melayani menggunakan kartu elektronik bank. Karena itu pengguna jasa menjadi kurang puas dengan pelayanan pembelian tiket.

c. Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas

Pada stasiun Cipete Raya sudah dilengkapi dengan fasilitas penyandang disabilitas yang berguna untuk memudahkan pengguna jasa yang berkebutuhan khusus menaiki kereta api MRT Jakarta. Pada stasiun ini untuk fasilitas penyandang disabilitas terdapat jalur khusus untuk penumpang tuna netra, huruf *braille* pada elevator yang berguna untuk penyandang tuna netra dan toilet khusus penyandang disabilitas yang dilengkapi dengan toilet *unisex* dan memiliki pintu geser dan pegangan pintu yang kuat. Pada stasiun ini belum tersedia *Text Telephone* untuk menghubungi

petugas yang dilengkapi monitor dan *keyboard* di area yang tidak berada pada jangkauan petugas secara langsung yang memudahkan untuk penumpang tuna rungu dan penumpang lainnya secara umum. Oleh karena itu hal ini perlu ditingkatkan berdasarkan SPM yang ada demi kenyamanan pengguna jasa yang berkebutuhan khusus.

2. Peningkatan Fasilitas Pelayanan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum

Kondisi fasilitas pelayanan pada stasiun Cipete Raya masih belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang berada di dalam Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019, oleh karena itu penulis mengusulkan peningkatan fasilitas yang belum memenuhi SPM, berikut fasilitas tersebut:

a. Layanan Penjualan Tiket

Fasilitas Pembelian tiket di stasiun Cipete Raya hanya tersedia 3 loket di area lantai 2. Pada Standar Pelayanan Minimum Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 dijelaskan bahwa pelayanan pembelian tiket maksimum 150 detik per penumpang. Dari hasil analisis yang dilakukan pada loket di stasiun Cipete Raya, maka dapat dihitung kebutuhan loket menurut SPM (diambil sampel pada jam sibuk 08.00 – 09.00 WIB yaitu sebanyak 150 orang dalam satu jam).

$$\begin{aligned}\text{Penumpang/jam} &= \frac{3600 \text{ detik}}{150 \text{ detik}} \\ &= 24 \text{ orang}\end{aligned}$$

Dalam 1 jam dapat melayani penjualan tiket sebanyak 24 orang. Dalam hal ini kebutuhan loket di stasiun Cipete Raya sejumlah

$$\begin{aligned}\text{Kebutuhan loket} &= \frac{150}{24} \\ &= 6,25 \text{ (dibulatkan menjadi 6)}\end{aligned}$$

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa perlu adanya penambahan 3 loket guna tercapainya kelancaran dan ketepatan waktu dalam pelayanan pembelian tiket. Akan tetapi untuk efisiensi pemakaian jasa cukup ditambahkan 1 loket saja dan sisanya ditambahkan mesin penjualan tiket otomatis atau *Vending Machine*.

b. Informasi kedatangan kereta berikutnya

Pada peron stasiun Cipete Raya terdapat papan informasi kedatangan kereta dengan terdapat teks berjalan yang memuat informasi kedatangan kereta dalam menit sehingga tidak memenuhi Standar Pelayanan Minimum dikarenakan pada SPM MRT dijelaskan untuk *running text* harus dilengkapi dengan informasi kedatangan kereta dan MRT berikutnya dalam hitungan menit dan detik. Hal ini juga menjadi perhatian bagi pihak MRT Jakarta agar memenuhi Standar yang ada demi kenyamanan dan kepuasan penumpang.

3. Pengembangan Bangunan Stasiun Untuk Memenuhi Standar Pelayanan Minimum

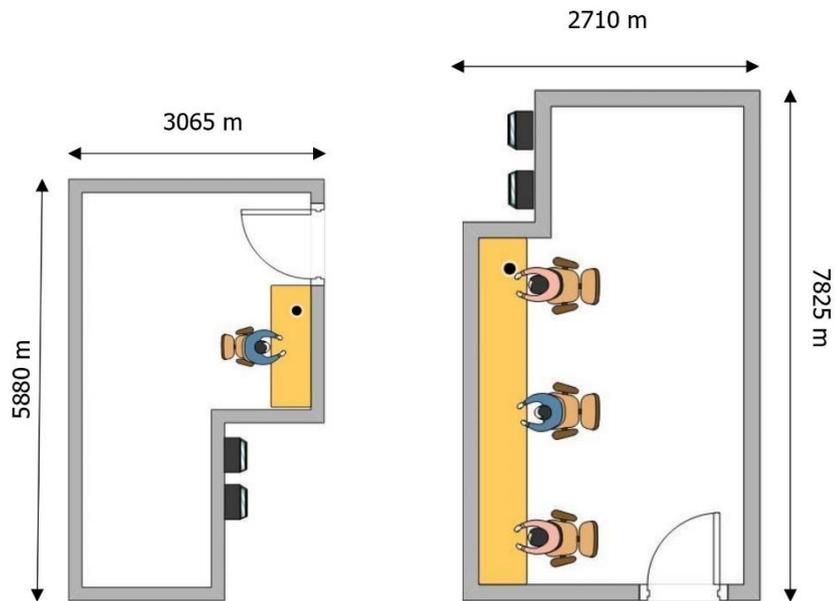
Pengembangan bangunan pada stasiun Cipete Raya dilaksanakan dikarenakan kondisi eksisting pada stasiun belum sepenuhnya memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang ada di dalam Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019. Untuk itu dilakukan pembangunan atau pengoptimalan fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya. Hal ini dilakukan untuk memenuhi aspek – aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan dan kepuasan pengguna jasa MRT Jakarta. Berikut adalah beberapa fasilitas yang perlu dilakukannya peningkatan berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kepuasan pengguna jasa kereta api MRT di stasiun Cipete Raya:

a. Loket dan *Vending Machine*

Berdasarkan perhitungan analisis menurut SPM didapatkan hasil bahwa membutuhkan peningkatan fasilitas penjualan tiket sebanyak 3 loket, diantaranya 1 loket manual dan 2 mesin tiket otomatis atau *Ticket Vending Machine*.

Ticket Sales Office 1

Ticket Sales Office 2

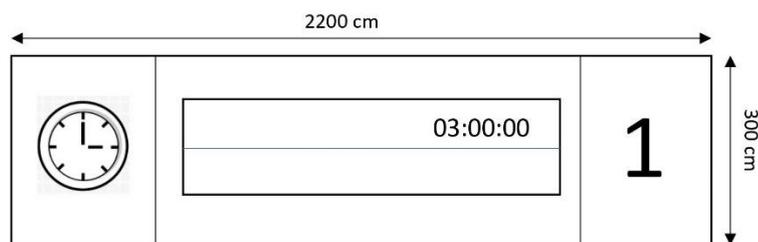


Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.44 Proyeksi Pengembangan Loket

b. Fasilitas Informasi Kedatangan Kereta

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum MRT fasilitas informasi kedatangan kereta harus disertai dengan *running text* dan hitungan menit serta detik.



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.45 Proyeksi Pengembangan Fasilitas Informasi Kedatangan Kereta

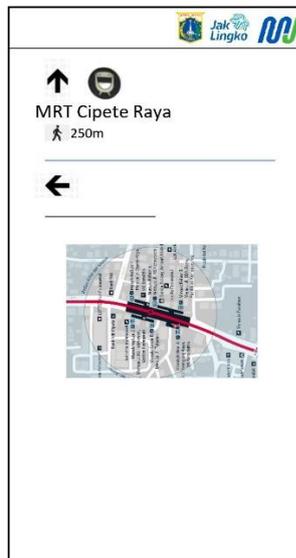
c. Fasilitas Rambu Menuju Stasiun

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum yang ada rambu menuju stasiun harus tersedia minimal radius 250m dari pintu masuk stasiun dan terdapat logo MRT.



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.46 Proyeksi Letak Rambu Menuju Stasiun



Sumber: Hasil Analisis, 2021

Gambar V.47 Proyeksi Rambu Menuju Stasiun

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang sudah dilaksanakan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi eksisting fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa di stasiun MRT Cipete Raya, dari hasil survei langsung ke Stasiun MRT Cipete Raya ditemukan bahwa banyak fasilitas stasiun MRT Cipete Raya yang belum sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Nomor 95 Tahun 2019.
2. Fasilitas pelayanan pada stasiun MRT Cipete Raya masih belum sepenuhnya sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu/*Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu/*Light Rail Transit*. Berikut merupakan fasilitas yang belum memenuhi SPM:
 - a. Fasilitas Layanan Penjualan Tiket
 - b. Fasilitas Kedatangan Kereta Berikutnya
 - c. Fasilitas Rambu Menuju Pintu Akses Masuk Stasiun Cipete Raya
 - d. Fasilitas Penyandang Disabilitas
3. Cara untuk mengoptimalkan fasilitas yang ada di Stasiun MRT Cipete Raya sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Moda Raya Terpadu / *Mass Rapid Transit* dan Lintas Raya Terpadu / *Light Rail Transit*, guna meningkatkan pelayanan terhadap penumpang MRT, yaitu dengan melakukan analisis tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang MRT terhadap fasilitas pelayanan di stasiun MRT Cipete Raya yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Pada metode tersebut terdapat Kuadran 1 yang merupakan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun memiliki tingkat kepuasan yang rendah menurut penumpang, berikut merupakan fasilitas yang ada pada Kuadran 1:

- a. Ketersediaan Informasi di Stasiun
- b. Kemudahan Dalam Membeli Tiket
- c. Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas didapat saran – saran yang dapat meningkatkan fasilitas pelayanan yang berada di stasiun Cipete Raya. Berikut merupakan saran – tersebut:

1. Perlu mengoptimalkan fasilitas pelayanan penumpang di stasiun Cipete Raya, karena berdasarkan pengamatan langsung di lapangan masih terdapat beberapa fasilitas yang belum memenuhi standar.
2. Perlu membenahi fasilitas – fasilitas pelayanan pada stasiun Cipete Raya yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 95 Tahun 2019 guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa MRT Jakarta.
3. Perlu peningkatan fasilitas stasiun berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna jasa serta SPM yang ada. Berikut merupakan fasilitas yang perlu ditingkatkan yaitu:
 - a. Fasilitas pelayanan penjualan tiket yang awalnya memiliki 3 loket menjadi 6 pelayanan penjualan tiket diantaranya 4 loket penjualan manual dan sisanya mesin tiket otomatis atau *Ticket Vending Machine*.
 - b. Fasilitas kedatangan kereta berikutnya pada *running text* hanya terdapat hitungan menit, demi kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa perlu ditambahkan hitungan detik untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimum.
 - c. Fasilitas rambu yang menunjukkan arah menuju Stasiun Cipete Raya yang terletak pada radius 250m menuju pintu masuk Stasiun Cipete Raya demi kemudahan pengguna jasa.
 - d. Fasilitas pengguna jasa disabilitas khususnya tuna rungu, perlu ditambahkan *Text Telephone* untuk menghubungi petugas yang dilengkapi monitor dan *keyboard* di area yang tidak berada pada jangkauan petugas secara langsung

DAFTAR PUSTAKA

- _____. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian*.
- _____. (2009). *Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian*.
- _____. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Spesifikasi Teknis Bangunan Stasiun*.
- _____. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 32 Tahun 2011 Tentang Standar dan Tata Cara Perawatan Prasarana Perkeretaapian*.
- _____. (2011). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun*.
- _____. (2019). *Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Moda Raya Terpadu/Mass Rapid Transit dan Lintas Raya Terpadu/Light Rail Transit*.
- _____. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*.
- _____. (2021). *Pedoman Penulisan Kertas Kerja Wajib Program Studi Diploma III Politeknik Transportasi Darat Indonesia-STTD*. Bekasi.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Juantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tijiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- TimPKL. (2021). *Laporan Umum Tim PKL Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta*. Bekasi: Sekolah Tinggi Transportasi Darat.
- Wright, P. H., & Ashford, N. J. (1989). *Transportation Engineering: Planning And Design*. New York: John Wiley & Sons.

	<p style="text-align: center;">POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2020/2021</p>	<p style="text-align: center;">LAMPIRAN I.1 KUESIONER SURVEI WAWANCARA STASIUN</p>	
---	--	--	---

**KUESIONER PENELITIAN
OPTIMALISASI FASILITAS STASIUN CIPETE RAYA**

Yth. Bapak / Ibu / Saudara/i

Survei ini bertujuan untuk memenuhi Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Transportas Perkeretaapian Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD. Untuk itu mohon bantuan dan ketersediaan responden untuk mengisi form yang tersedia.

A. Data Demografi

1. Jenis Kelamin:
 - a. Laki – laki
 - b. Perempuan
2. Usia:
 - a. <20 tahun
 - b. 20-25 tahun
 - c. 25-30 tahun
 - d. >40 tahun
3. Pekerjaan:
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. BUMN/BUMD
 - d. Pelajar/Mahasiswa
 - e. Wirausaha
 - f. Lainnya
4. Pendapatan:
 - a. <Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000
 - c. Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000
 - d. Rp. 3.500.000 – Rp. 5.000.000
 - e. >Rp. 5.000.000
5. Pendidikan:
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA/SMK
 - d. D4/S1
 - e. S2

B. Data Karakteristik Usage

1. Maksud Perjalanan:
 - a. Bekerja
 - b. Rekreasi
 - b. Pendidikan
 - c. Lainnya

2. Frekuensi Menggunakan Kereta Api:
 - a. 1 kali
 - b. 2 – 4 kali
 - c. 5 – 7 kali
 - d. >7 kali

3. Alasan Menggunakan Kereta Api:
 - a. Murah
 - b. Nyaman
 - c. Cepat
 - d. Praktis
 - e. Lainnya

4. Kendaraan yang digunakan menuju stasiun:
 - a. Angkutan pribadi
 - b. Angkutan umum
 - c. Angkutan online
 - d. Jalan kaki

5. Moda angkutan lanjutan:
 - a. Angkutan pribadi
 - b. Angkutan umum
 - c. Angkutan online
 - d. Jalan kaki

C. PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN

Pernyataan dibawah ini merupakan pilihan persepsi anda terhadap kepentingan beserta kepuasan terhadap fasilitas pelayanan di stasiun Cipete Raya MRT Jakarta.

Adapun skala dalam kepentingan dan kepuasan fasilitas pelayanan Stasiun Cipete Raya MRT Jakarta sebagai berikut:

Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Baik	= 1
Tidak Penting/Tidak Baik	= 2
Cukup Penting/Cukup Baik	= 3
Penting/Baik	= 4
Sangat Penting/Sangat Baik	= 5

NO	PERTANYAAN	KEPENTINGAN					KEPUASAN				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	Akses Keluar Masuk Stasiun										
2.	Ketersediaan Informasi di Stasiun										
3.	Kemudahan Dalam Membeli Tiket										
4.	Kecepatan dan Ketepatan Dalam Memberikan Informasi										
5.	Tersedia Fasilitas Keselamatan dan Kesehatan di Stasiun										
6.	Tersedia Petugas Keamanan										
7.	Tersedia CCTV										
8.	Keramahan Kesopanan Petugas										
9.	Ketersediaan Fasilitas Toilet										
10.	Ketersediaan Fasilitas Ruang Ibadah										
11.	Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu (<i>Hall</i>)										
12.	Ketersediaan Fasilitas Ruang <i>Boarding</i>										
13.	Ketersediaan Fasilitas Naik Turun Penumpang (peron)										
14.	Ketersediaan Fasilitas Tempat Parkir										
15.	Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas										

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2020/2021	LAMPIRAN II.1 HASIL SURVEI WAWANCARA STASIUN	
---	---	--	---

Jenis Kelamin	
	Jumlah
Laki – laki	124
Perempuan	76
Total	200

Usia	
	Jumlah
<20 tahun	41
20-25 tahun	98
25-30 tahun	43
>30 tahun	18
Total	200

Pekerjaan	
	Jumlah
Pegawai Swasta	39
Pegawai BUMN/BUMD	29
Pelajar/Mahasiswa	70
PNS	28
Wirausaha	23
Lainnya	11
Total	200

Pendapatan	
	Jumlah
<Rp. 1.000.000	47
Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000	28
Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000	20
Rp. 3.500.000 – Rp. 5.000.000	47
>Rp. 5.000.000	58
Total	200

Pendidikan	
	Jumlah
SMP	2
SMA/SMK	69
D4/S1	112
S2	17
Total	200

Maksud Perjalanan	
	Jumlah
Bekerja	110
Pendidikan	44
Rekreasi	22
Lainnya	24
Total	200

	POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2020/2021	LAMPIRAN II.2 HASIL SURVEI WAWANCARA STASIUN	
---	---	--	---

Frekuensi Menggunakan Kereta Api	
	Jumlah
1 kali	46
2 – 4 kali	124
5 – 7 kali	22
>7 kali	8
Total	200

Alasan Menggunakan MRT	
	Jumlah
Cepat	81
Murah	25
Nyaman	47
Praktis	44
Lainnya	3
Total	200

Kendaraan Yang Digunakan Menuju Stasiun	
	Jumlah
Angkutan Online	66
Angkutan Pribadi	51
Angkutan Umum	71
Jalan Kaki	12
Total	200

Moda Angkutan Lanjutan	
	Jumlah
Angkutan Online	92
Angkutan Pribadi	23
Angkutan Umum	68
Jalan Kaki	17
Total	200



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.1
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



no.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	2	3
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	3	4	5	3	3	5	4	2	3	4	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	2
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	5	5	2	2	4	2	2
8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	2	3	2	1	3	4	5	4	1	5	2	1
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2
11	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2
13	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	4	2	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	2	2
14	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	3	1	2	3	3	2	3	5	2	2	4	2	3
15	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4
16	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4
17	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4
18	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	2	4	2	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.2
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
21	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
22	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
23	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
24	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2		
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3		
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	5	2	3	4	3	3	4	2	3	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	
29	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
30	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	2	3	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	
31	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	5	3	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	3	2	3	4	3	4	3	1	3	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	4	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	2	2	5	3	2	2	3	3	2	
35	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	1	4	3	5	2	2	5	5	2	
36	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.4
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
37	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
38	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4
39	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
43	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4
49	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2
50	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
52	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.5
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
59	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	5	2	2	5	2	2	
62	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	
63	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	
65	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	
68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
70	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	
71	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.6
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
73	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4		
74	5	4	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4	2	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5	4	2	2	2	2	2	
76	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	3	2	5	2	2	
79	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3		
80	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2
82	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	5	3	5	3	5	3	4	
83	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
84	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	3	3	4	1	3	3	2	3	4	2	3	
86	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	3	4	1	1	5	4	5	1	5	1	1	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.7
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	1	1	1	4	5	1	1	5	3	4	1	5	1	1
92	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	3	5	1	1	5	5	3	1	4	1	1
94	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	4	2	5	3	4	2	5	3	3	5	3	2	3	5	4
95	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	3	3	4	3	5	3	4	2	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	2	4	3	4
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.8
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4
110	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4
116	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5
118	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	5	2	2
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	2
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	3	4	1	1	4	3	5	1	3	1	1
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.9
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1	4	5	1	1	4	3	5	2	4	1	1	
128	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	5	2	2	
129	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	2	3	
130	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
132	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
136	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	5	
139	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
140	5	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	5	4	3	2	3	3	3	4	3	1	3	
142	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	
143	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	1	4	
144	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	2	4	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.10
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
145	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2
146	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2
149	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
155	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5
156	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	5	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	
162	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.11
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	5	1	3	
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5		
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	
169	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	2	3
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
171	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	5	4	2	4	2	2
178	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.12
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
184	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
185	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	
186	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	4	4	5	4	3	3	3	4	3	1	2	
188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	
190	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	
191	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	1	2	
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	4	
193	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	3	3	3	2	2	5	3	2	3	2	2	
195	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
197	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	1	
198	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	



POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD
LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB
DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN
TAHUN AKADEMIK 2020/2021

LAMPIRAN III.13
INPUT PENILAIAN
KEPENTINGAN DAN KEPUASAN



No.	Atribut Pelayanan (Kepentingan)															Atribut Pelayanan (Kepuasan)														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3

	<p style="text-align: center;">POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT INDONESIA-STTD LAPORAN KERTAS KERJA WAJIB DIPLOMA III MANAJEMEN TRANSPORTASI PERKERETAAPIAN TAHUN AKADEMIK 2020/2021</p>	<p style="text-align: center;">LAMPIRAN III.1 DOKUMENTASI SURVEI</p>	
---	--	--	---



Gambar 1 *Barcode* Form Survei



Gambar 2 Dokumentasi Survei