

BAB II

TINJAUAN OBJEK

2.1. Tinjauan Umum Stasiun Kereta Api

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 dan 43 Tahun 2011, perkeretaapian terdiri dari sarana dan prasarana, sumber daya manusia, norma, kriteria, persyaratan dan prosedur. Yang dimaksud dengan sarana adalah kereta api itu sendiri, sedangkan yang dimaksud dengan prasarana adalah jalur kereta api, stasiun kereta api dan fasilitas operasi yang memungkinkan kereta api dapat dioperasikan.

Termasuk sebagai prasarana perkeretaapian, stasiun memiliki syarat dan ketentuan khusus yang diatur dalam peraturan perkeretaapian Indonesia.

2.1.2. Tinjauan Deskripsi, Tipologi dan Infrastruktur Stasiun Kereta Api

2.1.2.1. Deskripsi Stasiun Kereta Api

Menurut KBBI, definisi stasiun kereta api adalah stasiun tempat penumpang turun dari kereta api, menunggu dan naik kereta api.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011, Pasal 1 Ayat 5, Stasiun Kereta Api adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Keterpaduan antar jaringan jalur kereta api dengan jaringan jalur kereta api lain serta dengan mode transportasi lain dilakukan di stasiun.

Menurut Peraturan Pemerintah No.56 Tahun 2009, Pasal 69, Stasiun kereta api merupakan simpul yang memadukan antara:

- a. jaringan jalur kereta api dengan jaringan jalur kereta api lain;
- b. jaringan jalur kereta api dengan mode transportasi lain.

Berdasarkan deskripsi di atas, maka stasiun adalah sebuah tempat publik, dimana penumpang atau calon penumpang kereta api beraktivitas sesaat sebelum naik kereta api atau sesaat setelah turun dari kereta api, serta tempat dilakukannya kegiatan operasional untuk memperlancar jalannya perkeretaapian.

Kegiatan di stasiun kereta api dibagi menjadi 3 (tiga) golongan kegiatan, yaitu:

- a. Kegiatan pokok, dilakukan oleh pengelola perkeretaapian, meliputi:
 - a) melakukan pengaturan perjalanan kereta api
 - b) memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api
 - c) menjaga keamanan dan ketertiban
 - d) menjaga kebersihan lingkungan
- b. Kegiatan usaha penunjang, yang dilakukan oleh pihak lain yang disetujui oleh pengelola perkeretaapian, biasanya berupa *outlet* yang menjual barang kebutuhan penumpang kereta api,

c. Kegiatan jasa pelayanan khusus, yang dilakukan oleh pihak yang ditunjuk atau pihak lain dengan persetujuan pengelola perkeretaapian, meliputi:

- a) Jasa pelayanan ruang tunggu
- b) Jasa bongkar muat barang
- c) Jasa pergudangan
- d) Jasa parkir kendaraan
- e) Jasa penitipan barang

2.1.2.2. Tipologi Stasiun Kereta Api

Menurut jenisnya, stasiun kereta api dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu:

- a. Stasiun Penumpang, yang berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik dan turun penumpang.
- b. Stasiun Barang, yang berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani bongkar muat barang.
- c. Stasiun Operasi, yang berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani keperluan operasi kereta api.

Menurut kelasnya, stasiun kereta api dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu:

- a. Stasiun Besar
- b. Stasiun Sedang
- c. Stasiun Kecil

Pengelompokan kelas stasiun kereta api tersebut dilakukan berdasarkan beberapa kriteria, yang masing-masing memiliki bobot untuk kemudian diakumulasikan guna menentukan kelas stasiun. Beberapa kriteria tersebut antara lain:

- a. Fasilitas operasi
- b. Jumlah jalur
- c. Fasilitas penunjang
- d. Frekuensi lalu lintas
- e. Jumlah penumpang
- f. Jumlah barang

Penetapan kelas stasiun tersebut dilakukan oleh Menteri, Gubernur maupun Bupati/Walikota sesuai jaringan jalur letak stasiun tersebut.

2.1.2.3. Infrastruktur Stasiun

Secara umum, stasiun terdiri atas emplasemen stasiun dan bangunan stasiun. Emplasemen stasiun paling sedikit meliputi:

- a. jalan rel
- b. fasilitas pengoperasian kereta api, dan
- c. drainase

Bangunan stasiun paling sedikit meliputi:

- a. gedung
- b. instalasi pendukung, dan
- c. peron

2.2. Standar Pelayanan Minimum Kereta Api

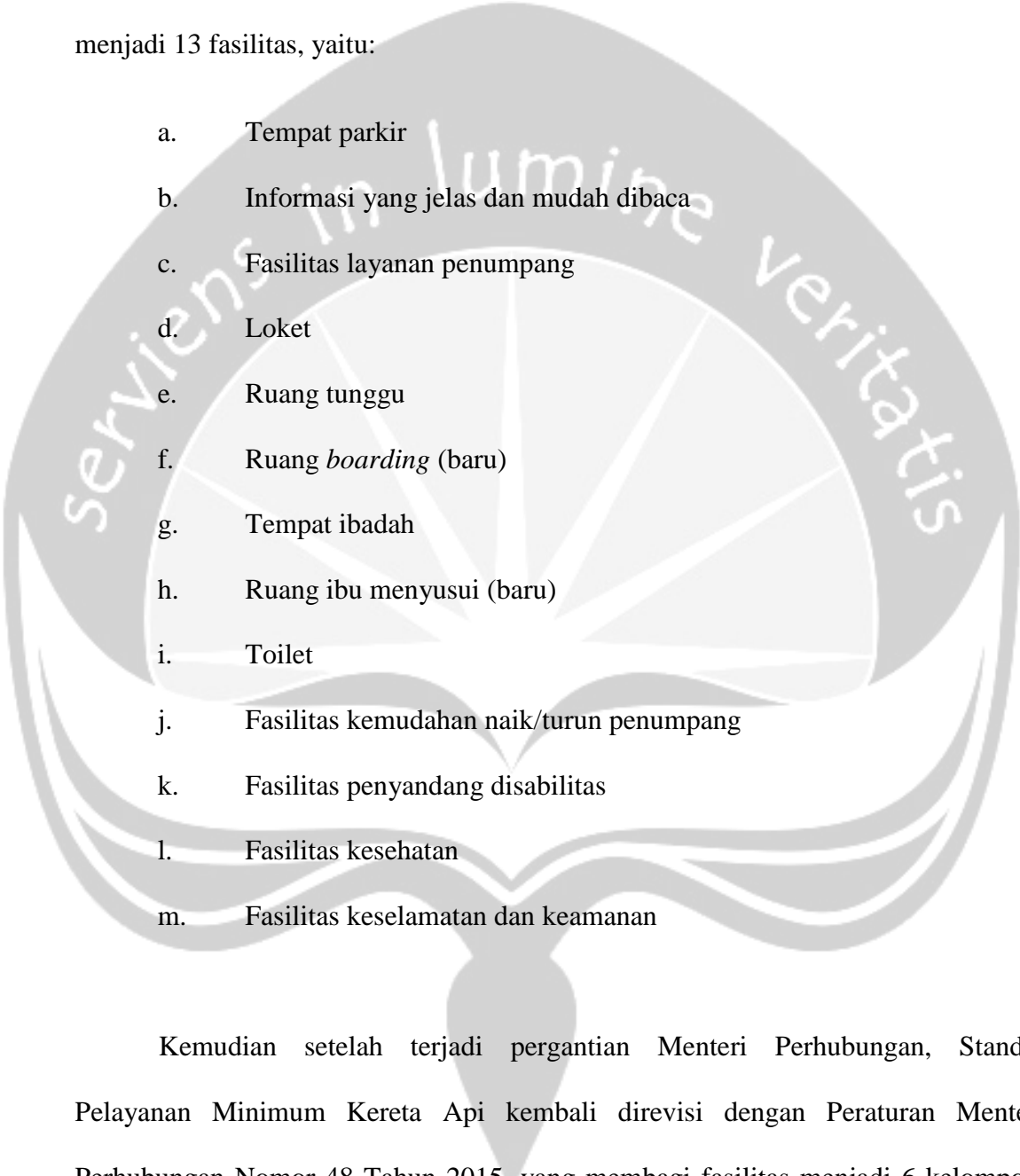
Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011, tentang Standar Pelayanan Minimum Kereta Api, setiap pengguna jasa layanan perkeretaapian berhak mendapatkan pelayanan sesuai standar minimum, baik pelayanan di stasiun kereta api maupun di dalam perjalanan. Dalam penelitian ini hanya akan dibahas untuk pelayanan minimal di stasiun kereta api.

Pelayanan minimal di stasiun kereta api, pengguna jasa kereta api, paling sedikit mendapatkan fasilitas sebagai berikut:

- a. Fasilitas Informasi
 - Nama dan nomor kereta api
 - Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api
 - Tarif kereta api
 - Stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian dan stasiun kereta api tujuan
 - Kelas pelayanan
 - Peta jaringan jalur kereta api
- b. Loket
- c. Ruang tunggu, tempat ibadah, toilet dan tempat parkir
- d. Kemudahan naik/turun penumpang
- e. Fasilitas penyandang cacat
- f. Fasilitas kesehatan
- g. Fasilitas keselamatan dan keamanan
- h. Fasilitas pembuangan sampah (tambahan)

Rincian Standar Minimum Pelayanan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011, tercantum dalam lampiran.

Peraturan Menteri Nomor 47 Tahun 2014 merinci Standar Pelayanan Minimum menjadi 13 fasilitas, yaitu:

- 
- a. Tempat parkir
 - b. Informasi yang jelas dan mudah dibaca
 - c. Fasilitas layanan penumpang
 - d. Loket
 - e. Ruang tunggu
 - f. Ruang *boarding* (baru)
 - g. Tempat ibadah
 - h. Ruang ibu menyusui (baru)
 - i. Toilet
 - j. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
 - k. Fasilitas penyandang disabilitas
 - l. Fasilitas kesehatan
 - m. Fasilitas keselamatan dan keamanan

Kemudian setelah terjadi pergantian Menteri Perhubungan, Standar Pelayanan Minimum Kereta Api kembali direvisi dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015, yang membagi fasilitas menjadi 6 kelompok, dan untuk stasiun kelas besar, sesuai objek penelitian Stasiun Besar Yogyakarta, prasyaratnya adalah sebagai berikut:

a. Keselamatan

Yang dimaksud fasilitas keselamatan adalah fasilitas yang mengantisipasi saat terjadinya keadaan darurat, seperti bencana, baik bencana alam maupun bencana non-alam. Dalam hal ini, stasiun besar diwajibkan memiliki informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:

- a) Alat pemadam kebakaran
- b) Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi
- c) Titik kumpul evakuasi
- d) Nomor-nomor telepon darurat

Selain itu stasiun besar juga wajib menyediakan informasi dan fasilitas kesehatan yang mudah terlihat dan terjangkau, antara lain:

- a) Perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan)
- b) Kursi roda
- c) Tandu

Dan secara teknis, prasyarat untuk mencapai kondisi ini stasiun diwajibkan memiliki pencahayaan dengan intensitas 200 – 250 lux.

b. Keamanan

Dalam bagian keamanan, stasiun diwajibkan memiliki sarana dan prasarana yang berfungsi untuk mencegah tindak kejahatan. Fasilitas yang dimaksud adalah:

- a) CCTV (*Closed Circuit Television*)
- b) Petugas keamanan yang berseragam dan mudah terlihat

- c) Informasi gangguan keamanan berupa papan atau stiker yang mudah terlihat, berisi nomor telepon dan/atau SMS yang dapat dihubungi jika terjadi gangguan keamanan.

Prasyarat untuk mencapai kondisi ini, stasiun diwajibkan memiliki pencahayaan berintensitas 200 – 250 lux.

c. Kehandalan

Yang dimaksud dengan fasilitas kehandalan adalah pelayanan dalam penjualan tiket. Loker diwajibkan dapat melayani penumpang dengan waktu maksimum 180 detik per nama penumpang.

Stasiun juga diwajibkan menampilkan informasi ada/tidaknya tempat duduk di seluruh kelas layanan kereta api.

Dalam hal ini, tidak disebutkan standar fisik, seperti dimensi, ukuran dan bentuk loket, dan seperti apa informasi harus ditampilkan.

d. Kenyamanan

Fasilitas kenyamanan yang dimaksud adalah:

a) Ruang tunggu

Adalah ruangan atau tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *check-in*, baik berupa ruangan tertutup maupun ruangan terbuka.

Ruang ini memiliki syarat:

- Memiliki luas minimum sebesar 0,6 m²/orang
- Area bersih 100% terawat dan tidak menimbulkan bau yang berasal dari dalam area stasiun

b) Ruang *boarding*

Adalah ruang/tempat yang disediakan untuk menunggu kereta api bagi orang yang telah melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.

Ruang ini memiliki syarat:

- Memiliki luas minimum sebesar 0,6 m²/orang dan dilengkapi tempat duduk
- Area bersih 100% terawat dan tidak menimbulkan bau yang berasal dari dalam area stasiun

c) Toilet

Stasiun besar diwajibkan memiliki toilet dengan spesifikasi:

- Toilet Pria dengan 4 urinoir, 3 WC dan 2 wastafel
- Toilet Wanita dengan 6 WC dan 2 wastafel
- 1 buah toilet difabel
- area bersih, terawat dan sirkulasi udara berfungsi baik
(tidak disebutkan secara rinci sirkulasi udara secara teknis yang diwajibkan)

d) Mushola

Adalah fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu. Dengan kapasitas dan spesifikasi sebagai berikut:

- Pria (11 normal dan 2 penyandang difabilitas)
- Wanita (9 normal dan 2 penyandang difabilitas)
- Area bersih 100% terawat dan tidak menimbulkan bau yang berasal dari dalam stasiun

e) Lampu penerangan, dengan intensitas 200 – 250 lux

f) Pengatur sirkulasi udara pada ruang tunggu tertutup

Ruangan tertutup diwajibkan untuk memiliki pengatur udara baik AC, kipas angin maupun ventilator untuk mengatur temperatur ruang dalam maksimal 27° C

e. Kemudahan

Stasiun besar diwajibkan memiliki fasilitas sebagai berikut:

a) Fasilitas Informasi Pelayanan

Merupakan informasi yang disampaikan di stasiun kepada pengguna jasa, baik berupa informasi visual maupun audio, yang sekurang-kurangnya memuat:

- Denah/*layout* stasiun
- Nomor Kereta Api, nama Kereta Api dan kelas pelayanannya
- Nama stasiun keberangkatan, stasiun pemberhentian dan stasiun tujuan beserta jadwal waktunya
- Tarif Kereta Api
- Peta jaringan kereta api
- Ketersediaan informasi tempat duduk kereta api antar kota bagi stasiun yang melayani penjualan tiket

Kriteria untuk fasilitas informasi pelayanan adalah sebagai berikut:

- Untuk informasi dalam bentuk visual diletakkan di tempat strategis, misal di dekat loket, pintu masuk dan ruang tunggu umum, sehingga mudah terlihat
- Informasi visual terbaca dengan jelas
- Informasi audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada

b) Fasilitas Informasi Gangguan Perjalanan Kereta Api

adalah pemberian informasi jika terjadi gangguan perjalanan kereta api, pengumuman tersebut disampaikan dalam waktu maksimal 30 menit setelah terjadinya gangguan.

c) Fasilitas Informasi Angkutan Lanjutan

Yang dimaksud adalah informasi (tata tanda) yang disampaikan di dalam stasiun kepada pengguna jasa, yang sekurang-kurangnya memuat lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan. Kriterianya adalah penempatan yang mudah terbaca dan dapat dibaca dengan jelas. (tidak ada standar dan kriteria teknis lainnya)

d) Fasilitas Layanan Penumpang

Adalah fasilitas yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta dan layanan menerima pengaduan. Fasilitas yang dimaksud berupa pos informasi yang memiliki tempat tertentu dan memiliki 1 (satu) buah meja kerja dan memiliki petugas yang memiliki kecakapan Bahasa Inggris.

e) Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang

Fasilitas ini ditujukan agar memberikan kemudahan bagi penumpang untuk naik ke kereta atau turun dari kereta. Kriteria aksesibilitas yang dimaksud adalah selisih tinggi peron dengan lantai kereta tidak boleh lebih dari 20 cm

f) Fasilitas Tempat Parkir

Fasilitas parkir yang dimaksud memiliki tempat parkir kendaraan baik roda empat maupun roda dua. Luasan parkir disesuaikan dengan luas lahan stasiun. Dan sirkulasi diatur sedemikian rupa agar lancar.

(tidak disebutkan kapasitas minimal untuk lahan parkir dan tipe sirkulasi yang disarankan)

f. Kesetaraan

Untuk mencapai prinsip kesetaraan tersebut, stasiun wajib menyediakan:

a) Fasilitas bagi penumpang difabel

Stasiun wajib menyediakan *ramp* dengan kemiringan maksimal 10° bagi ruang dengan ketinggian berbeda, dan menyediakan akses jalan penyambung antar peron

b) Ruang ibu menyusui

Stasiun besar wajib menyediakan ruang khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi