

TESIS

**EVALUASI PELAYANAN KERETA API
BANDAR UDARA BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM)**



**DINDA SEKAR SELNI PRAWARDANI
20 51 03343**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
DEPARTEMEN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PERSETUJUAN TESIS

Nama : DINDA SEKAR SELNI PRAWARDANI
Nomor Mahasiswa : 205103343/MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Kereta Api Bandar Udara
Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Dosen Pembimbing
Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

Tanggal
10/2/2023

Tanda Tangan

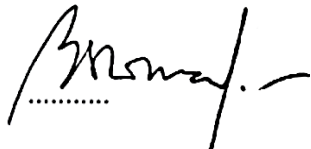

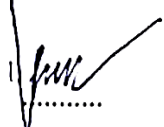


FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PENGESAHAN TESIS

Nama : DINDA SEKAR SELNI PRAWARDANI
Nomor Mahasiswa : 205103343/MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Evaluasi Pelayanan Kereta Api Bandar Udara
Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)

Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1. Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.	10/2/2023	
2. Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.	10/02/2023	
3. Dr. Ing. Agustina Kiky Anggraini, S.T., M.Eng.	06/02/2023	

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil


Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan penyertaannya yang tidak pernah berkesudahan sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Evaluasi Pelayanan Kereta Api Bandar Udara Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)”. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan tinggi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama proses penyusunan Tesis ini, penulis memperoleh banyak sekali bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Eng. Luky Handoko, S.T., M.Eng, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Departemen Teknik Sipil dan Dosen Pembimbing dalam pengerjaan Tesis ini yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu dan tenaga untuk penulis serta mahasiswa-mahasiswi bimbingan yang lain dalam proses penyusunan Tesis ini agar dapat terselesaikan dengan baik dan maksimal
4. Bapak Dr. Ir. J. Dwijoko Anusanto, M.T dan Ibu Dr. Ing. Agustina Kiky Anggraini, S.T., M.Eng., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyusun Tesis ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kedua orang tua terkasih, Ayahanda Benidektus dan Mama Selly T, yang selalu mendoakan, mengingatkan, dan memberi dukungan penuh sekalipun pada saat perkuliahan sampai pengerjaan tesis ini banyak hal yang diijinkan Tuhan terjadi didalam keluarga, tetapi penulis bersyukur memiliki orang tua yang luar biasa menyayangi anaknya. Terima kasih juga kepada adik Matthew, saudara, dan

keluarga besar yang tidak pernah berhenti mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan penuh ungkapan syukur.

6. Philipus Pasang, sebagai seseorang yang senantiasa memberi doa, dukungan, dan motivasi yang besar kepada penulis, sehingga menjadi salah satu alasan penulis bersyukur dan terus berusaha melakukan yang terbaik selama masa perkuliahan sampai pengerjaan Tesis ini dapat diselesaikan dengan maksimal.
7. Grup bapereu diantaranya yola, pili, nuno, yudana, dyan, serta sahabat-sahabatku zahwa, angel, cik kesia dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang sudah membantu secara langsung maupun tidak langsung dan memberi semangat selama proses perkuliahan.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah berjuang bersama dan mensupport penulis.

Akhir kata, penulis sangat menyadari bahwa laporan Tesis ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan dan meminta kesediaan untuk diberikan kritik dan saran yang membangun mengenai penulisan Tesis ini untuk dapat diperbaiki dikemudian hari sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Yogyakarta, Februari 2023

Penulis

Dinda Sekar Selni Prawardani

ABSTRAK

Salah satu faktor pemerintah Yogyakarta membangun Bandar Udara Internasional Yogyakarta dikarenakan kapasitas bandar udara Adisutjipto hanya mampu menampung 1,2 juta penumpang tetapi kenyataannya jumlah penumpang bisa mencapai lima kali lipat melebihi daya tampung. Dikarenakan jadwal penerbangan yang sangat padat tersebut serta kapasitas bandara yang kurang memadai, maka sejak tahun 2020 rerata penerbangan dialihkan ke Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA). Letak bandar udara yang jauh dari pusat kota berpengaruh dalam hal pengembangan moda transportasi massal kereta api sebagai salah satu *connector* (penghubung) langsung antara bandar udara dengan pusat kota Yogyakarta.

Stasiun kereta api bandara YIA yang baru dioperasikan sejak bulan oktober 2021 perlu dilakukan evaluasi terhadap fasilitas pelayanan di dalam kereta api bandara serta di stasiun Bandara YIA. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk membuktikan sejauh manakah pelayanan baik didalam kereta api maupun di dalam stasiun bandara YIA telah memenuhi standar pelayanan minimum dan untuk menghasilkan inovasi baru terhadap keefektifan penjadwalan kereta yang berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang. Pemerintah memiliki Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan kereta api yang tercantum dalam PM Perhubungan Republik Indonesia, No. 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan kereta api, di stasiun maupun di perjalanan. Dalam peraturan tersebut memiliki 6 jenis pelayanan yaitu diantaranya: Keselamatan, Keamanan, Keandalan/Keteraturan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan, kemudian dilakukan evaluasi menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara observasi langsung di lapangan dan melalui kuesioner, sehingga diketahui pelaksanaan standar pelayanan minimum di kereta api bandara dan di stasiun Bandar Udara YIA.

Tahapan yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini diantaranya: persiapan, identifikasi masalah, metode pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer yaitu melalui observasi langsung dan penyebaran kuesioner secara online yang keduanya dianalisis secara deskriptif, evaluasi data, pembahasan, serta kesimpulan dan saran. Hasil yang didapat dari penelitian ini ialah masih terdapat beberapa fasilitas pelayanan yang tidak sesuai ataupun tidak terdapat didalam stasiun seperti toilet, mushola, penanda dilarang merokok, tempat duduk bagi penyandang disabilitas dan lain sebagainya, serta didalam kereta tidak ditemukannya isi kotak P3K, suhu didalam kereta yang tidak sesuai, tidak semua penumpang bisa duduk terlebih pada saat kereta sedang padat dan sebagainya. Melalui hasil observasi tersebut untuk memastikan tingkat pelayanan maka disebar kuesioner dan dianalisis. Secara garis besar kuesioner tersebut menunjukkan bahwa penumpang mengharapkan tersedianya toilet dan mushola didalam stasiun, jumlah kursi di ruang tunggu perlu untuk ditambah, suhu dalam ruangan diperhatikan, serta penyesuaian jadwal keberangkatan kereta yang seharusnya disesuaikan dengan kedatangan dan keberangkatan pesawat agar penumpang tidak menunggu terlalu lama.

Kata Kunci: Standar Pelayanan Minimum; Stasiun; Kereta Api Bandara.

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ixx
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	111
1.1. Latar Belakang.....	111
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Batasan Masalah.....	144
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Penelitian Terdahulu	16
BAB III LANDASAN TEORI	20
3.1. Perkeretaapian.....	20
3.2. Stasiun Kereta Api.....	21
3.3. Standar Pelayanan Minimum (SPM).....	22
BAB IV METODE PENELITIAN	25
4.1. Rancangan Penelitian.....	25
4.2. Lokasi Penelitian.....	26
4.3. Teknik Pengumpulan Data.....	27
4.4. Kuesioner.....	32
4.4.1. Kuesioner Prioritas Pelayanan.....	32
4.5. Populasi dan Sampel.....	33
4.6. Analisis Data.....	34
4.6.1. Analisis Hasil Observasi	34
4.6.2. Analisis Hasil Kuesioner.....	36

4.7.	Bagan Alir.....	39
BAB V PEMBAHASAN.....		40
5.1.	Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.....	40
5.1.1.	Pemenuhan SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api di Stasiun	40
5.1.2.	Pemenuhan SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api di Perjalanan	64
5.2.	Pendapat Responden Terhadap Fasilitas Pelayanan di Stasiun dan di Kereta Api Bandar Udara YIA	81
5.3.	Analisis Hasil Kuesioner	81
5.4.	Evaluasi Jadwal Keberangkatan Kereta terhadap Jadwal Kedatangan dan Keberangkatan Pesawat	97
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		93
6.1.	Kesimpulan	104
6.2.	Saran	105
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN.....		110
	Lampiran 1: Kuesioner	110

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Enam Jenis Pelayanan SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api.....	23
Tabel 4.1. SPM Kereta Api di Stasiun.....	30
Tabel 4.2. SPM Kereta Api di Perjalanan.....	31
Tabel 4.3. Definisi Kualitas Jasa.....	32
Tabel 4.4. Pengecekan Hasil Observasi SPM di Stasiun.....	36
Tabel 4.5. Pengecekan Hasil Observasi SPM di Perjalanan.....	36
Tabel 5.1. Hasil Observasi di Stasiun Bandar Udara YIA.....	41
Tabel 5.2. Hasil Observasi di Kereta Api Bandar Udara YIA.....	65
Tabel 5.3. Hasil Observasi Fasilitas yang Tidak Tersedia atau Tidak Sesuai dengan SPM di Kereta Api dan Stasiun Bandara YIA.....	79
Tabel 5.4. Kesimpulan Hasil Kuesioner Berdasarkan Urutan Fasilitas Pelayanan di Stasiun YIA dari yang dianggap Paling Baik sampai yang Perlu di Perbaiki.....	92
Tabel 5.5. Kesimpulan Hasil Kuesioner Berdasarkan Urutan Fasilitas Pelayanan di Kereta Api Bandara dari yang dianggap Paling Baik sampai yang Perlu di Perbaiki.....	94
Tabel 5.6. Jadwal keberangkatan Kereta Api Bandara Rute Tugu-YIA dan YIA-Tugu.....	98
Tabel 5.7. Jadwal Keberangkatan Pesawat di Bandara Internasional Yogyakarta.....	99
Tabel 5.8. Jadwal Kedatangan Pesawat di Bandara Internasional Yogyakarta.....	99
Tabel 5.9. Perubahan Jadwal Kereta Api Rute YIA-YK.....	100
Tabel 5.10. Perubahan Jadwal Kereta Api Rute YK-YIA.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Bagan Alir Penelitian.....	39
Gambar 5.1. Persentase Fasilitas Kesehatan	82
Gambar 5.2. Persentase Fasilitas Keamanan (1).....	82
Gambar 5.3. Persentase Fasilitas Keamanan (2).....	83
Gambar 5.4. Persentase Fasilitas Kehandalan/Keteraturan (1).....	83
Gambar 5.5. Persentase Fasilitas Kehandalan/Keteraturan (2).....	84
Gambar 5.6. Persentase Fasilitas Kehandalan/Keteraturan (3).....	84
Gambar 5.7. Persentase Fasilitas Kehandalan/Keteraturan (4).....	85
Gambar 5.8. Persentase Fasilitas Kenyamanan (1).....	85
Gambar 5.9. Persentase Fasilitas Kenyamanan (2).....	85
Gambar 5.10. Persentase Fasilitas Kenyamanan (3).....	86
Gambar 5.11. Persentase Fasilitas Kenyamanan (4).....	86
Gambar 5.12. Persentase Fasilitas Kenyamanan (5).....	86
Gambar 5.13. Persentase Fasilitas Kenyamanan (6).....	87
Gambar 5.14. Persentase Fasilitas Kemudahan (1).....	87
Gambar 5.15. Persentase Fasilitas Kemudahan (2).....	88
Gambar 5.16. Persentase Fasilitas Kemudahan (3).....	88
Gambar 5.17. Persentase Fasilitas Kesetaraan (1).....	88
Gambar 5.18. Persentase Fasilitas Kesetaraan (2).....	89
Gambar 5.19. Persentase Fasilitas Keselamatan.....	89
Gambar 5.20. Persentase Fasilitas Kenyamanan (1).....	90
Gambar 5.21. Persentase Fasilitas Kenyamanan (2).....	90
Gambar 5.22. Persentase Fasilitas Kenyamanan (3).....	91
Gambar 5.23. Persentase Fasilitas Kenyamanan (4).....	91
Gambar 5.24. Persentase Fasilitas Kemudahan.....	91
Gambar 5.25. Grafik Perjalanan Kereta Api (GAPEKA) YIA	102