

**EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN
(STUDI KASUS STASIUN PRUJAKAN CIREBON, JAWA BARAT)**

Laporan Tugas Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Universitas
Atma Jaya Yogyakarta

Oleh:
RADEN AJI LAKSONO
NPM : 08 02 12978



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA, Juli 2013**

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN

STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN

(STUDI KASUS STASIUN PRUJAKAN CIREBON, JAWA BARAT)



Disahkan oleh :



PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN (STUDI KASUS STASIUN PRUJAKAN CIREBON, JAWA BARAT)

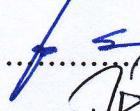
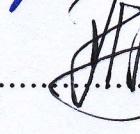


Oleh:

RADEN AJI LAKSONO

NPM. : 08.02.12978

Telah diuji dan disetujui oleh

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Ir., Y.Hendra Suryadharma, M.T.		17.07.2013
Anggota: Bendiktus Susanto, ST., M.T.		17.07.2013
Anggota: Ir., P.Eliza Punamasari, M.Eng.		17.07.2013

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul:

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYAN MINIMAL DI STASIUN (STUDI KASUS STASIUN PRUJAKAN CIREBON, JAWA BARAT)

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi karya orang lain. Ide, data hasil penelitian maupun kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tugas akhir ini. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 2013

Yang membuat pernyataan.



(Raden Aji Laksono)

KATA HANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat, rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Stasiun (Studi Kasus Stasiun Prujakan Cirebon, Jawa Barat)”, sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui sejauh mana diterapkannya standar pelayanan minimal di stasiun, dengan cara membandingkan standar pelayanan minimal yang diterapkan di stasiun Prujakan Cirebon dengan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan peraturan Menteri Perhubungan No.9 Tahun 2011.

Penyusun menyadari tanpa bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penyusun akan mengalami kesulitan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Ir. AM. Ade Lisantono, M.Eng. , selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak J. Januar Sudjati, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Ir., JF. Soandrijanie Linggo, M.T. selaku Koordinator Tugas Akhir Kekhusuan Studi Trasnportasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

4. Bapak Ir., Y. Hendra Suryadharma, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang banyak memberi petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bagian Pengajaran Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dalam bidang administrasi.
6. Bapak Imam Supangat selaku Staf Humas PT. KAI Daerah Operasi III Cirebon yang telah banyak membantu dalam perijinan survey di Stasiun Prujakan Cirebon.
7. Bapak Eko Sri Mulyanto selaku Kepala Stasiun Prujakan Cirebon yang telah memberi pengetahuan tentang Stasiun Prujakan Cirebon.
8. Keluarga tercinta dan Anita Setianingsih untuk dukungan semangat dan doa yang selalu diberikan dengan tulus.
9. Teman-teman seangkatan dan satu kost, sebagai teman kecerian di saat jemuhan dan banyak membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu oleh penulis dalam membantu proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Yogyakarta, Juni 2013

Penyusun

Raden Aji Laksono

NPM : 08 02 12978

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA HANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Keaslian Tugas Akhir	4
1.5. Tujuan Tugas Akhir	4
1.6. Manfaat Tugas akhir	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Perkeretaapian	6
2.2. Stasiun Kereta Api	7
2.3. Angkutan Kereta Api	12
2.4. Fasilitas Stasiun	13
2.5. Kualitas Pelayanan	14
III. LANDASAN TEORI.....	17
3.1. Klasifikasi Stasiun	17

3.2. Standar Pelayanan Minimal	19
3.3. Standar Pelayanan Minimal Di Stasiun	20
3.4. <i>Importance Performance Analysis</i>	21
IV. METODOLOGI TUGAS AKHIR	28
4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	28
4.2 Populasi	29
4.3 Sampel	29
4.4 Metode Penelitian	30
4.5 Pengumpulan Data	30
4.5.1. Data Primer	30
4.5.2. Data Sekunder	31
4.6 Peralatan Penelitian	31
4.7 Bagan Alir	32
V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
5.1. Gambaran Umum Stasiun Prujakan	33
5.1.1. Sejarah Stasiun Prujakan	33
5.1.2. Visi dan Misi Stasiun Prujakan.....	34
5.2. Klasifikasi Stasiun	34
5.2.1. Fasilitas Operasi	34
5.2.2. Jumlah Jalur	35
5.2.3. Fasilitas Penunjang	36
5.2.4. Fasilitas Lalu Lintas	37
5.2.5. Jumlah Penumpang	40
5.2.6. Jumlah Barang	41
5.2.7. Penetapan Klasifikasi Stasiun	43
5.3. Standar Pelayanan Minimal di Stasiun	44
5.3.1. Informasi yang Jelas dan Mudah dibaca	44

5.3.2. Loket	47
5.3.3. Ruang Tunggu	48
5.3.4. Tempat Ibadah	50
5.3.5. Toilet	50
5.3.6. Tempat Parkir	51
5.3.7. Fasilitas Kemudahan Naik/Turun Penumpang	53
5.3.8. Fasilitas Penyandang Cacat	54
5.3.9. Fasilitas Kesehatan.....	55
5.3.10. Fasilitas Keselamatan dan Keamanan.....	56
5.3.11. Kriteria Penilaian Standar Pelayanan Minimal di Stasiun.....	58
5.3.12. Penilaian Standar Pelayanan Minimal di Stasiun	65
5.4. Karakteristik Umum Responden	68
5.4.1. Jenis Kelamin	68
5.4.2. Usia	69
5.4.3. Jenis Pekerjaan	69
5.5. <i>Importance Performance Analysis</i>	70
5.5.1. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Stasiun Prujakan	70
5.5.2. Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Prujakan	72
5.5.3. Penilaian Tingkat Kepentingan Fasilitas Stasiun Prujakan	75
5.5.4. Penilaian Tingkat Kinerja Fasilitas stasiun Prujakan	77
5.5.5. <i>C-Line</i>	79
5.5.6. Diagram Kartesius	82
V. KESIMPULAN DAN SARAN	88
6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

3.1. Rincian Angka Kredit Masing-masing Komponen Kriteria	18
3.2. Atribut Layanan Konsumen Stasiun Prujakan	26
3.3. Atribut Fasilitas Konsumen Stasiun Prujakan	27
5.1. Rincian Angka Kredit Fasilitas Operasi	35
5.2. Rincian Angka Kredit Jumlah Jalur	36
5.3. Rincian Angka Kredit Fasilitas Penunjang	37
5.4. Jadwal Perjalanan Kereta Api Lintas Utara Stasiun Prujakan	38
5.5. Jadwal Perjalanan Kereta Api Lintas Selatan Stasiun Prujakan	39
5.6. Jumlah Kereta Berhenti dan Langsung	40
5.7. Rincian Angka Kredit Fasilitas Lalu Lintas.....	40
5.8. Volume Penumpang Bulan April Stasiun Prujakan.....	41
5.9. Rincian Angka Kredit Jumlah Penumpang.....	41
5.10. Data Jumlah Berat Barang di Stasiun Prujakan	41
5.11. Rincian Angka Kredit Jumlah Barang	43
5.12. Jumlah Angka Kredit Komponen Kriteria	44
5.13. Penilaian Standar Pelayanan Minimal di Stasiun	65
5.14. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelayanan Stasiun Prujakan	72
5.15. Penilaian Tingkat Kinerja Pelayanan Stasiun Prujakan.....	74
5.16. Penilaian Tingkat Kepentingan Fasilitas Stasiun Prujakan.....	77
5.17. Penilaian Tingkat Kinerja Fasilitas Stasiun Prujakan	79
5.18. <i>C-Line</i> tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan	80
5.19. <i>C-Line</i> tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas.....	81

DAFTAR GAMBAR

1.1. Peta Kota Cirebon	2
2.1. Stasiun Kecil	9
2.2. Stasiun Sedang	9
2.3. Stasiun Besar.....	10
2.4. Stasiun Siki-siku	10
2.5. Stasiun Paralel	11
2.6. Stasiun Pulau	11
2.7. Stasiun Semenanjang	12
3.1. Diagram Kartesius	24
4.1. Denah Lokasi Penelitian	28
4.2. Stasiun Prujakan Cirebon	29
4.3. Bagan Alir Pelaksanaan Tugas Akhir	32
5.1. Informasi Visual Tulisan	45
5.2. Informasi Visual Peta.....	45
5.3. Informasi Visual Layar LCD	46
5.4. Penempatan Informasi Audio <i>Horn Speaker</i>	46
5.5. Loket Stasiun	48
5.6. Fasilitas Sistem <i>Ticketting Drive Thru</i>	48
5.7. Ruang Tunggu pada Peron.....	49
5.8. Ruang Tunggu pada <i>Hall</i> Stasiun	49
5.9. Tempat Ibadah Stasiun Prujakan	50
5.10. Toilet Bagian Utara.....	51
5.11. Toilet Bagian Selatan.....	51
5.12. Areal Parkir Roda Empat.....	52
5.13. Sirkulasi Parkir Roda Empat.....	52

5.14. Areal Parkir Roda Dua.....	53
5.15. Sirkulasi Parkir Roda Dua	53
5.16. Tinggi Peron Sama Dengan Lantai Kereta	54
5.17. Kemiringan Ramp	55
5.18. Fasilitas Kesehatan.....	55
5.19. Pemeriksaan Tiket Kereta Api	57
5.20. Tabung Pemadam Api.....	57
5.21. Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
5.22. Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Usia	69
5.23. Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	70
5.24. Diagram Kartesius Kepentingan dan Kinerja Pelayanan	82
5.25. Diagram Kartesius Kepentingan dan Kinerja Fasilitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Survey PT. KAI DAOP III Cirebon.....	93
2. Surat Perpanjangan Ijin Survey PT. KAI DAOP III Cirebon	94
3. Peraturan Menteri Perhubungan No.33 Tahun 2011	95
4. Peraturan Menteri Perhubungan No.09 Tahun 2011	96
5. Kuesioner Penelitian	98
6. Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	104
7. Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kinerja Pelayanan	106
8. Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kepentingan Fasilitas.....	108
9. Hasil Kuesioner Responden Tingkat Kinerja Fasilitas	110

INTISARI

EVALUASI KINERJA STASIUN KERETA API BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI STASIUN (STUDI KASUS STASIUN PRUJAKAN CIREBON, JAWA BARAT), Raden Aji Laksono, NPM 08.02.12978, tahun 2008, Bidang Peminatan Transportasi, Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api yang didalamnya terdapat interaksi antara pengguna dengan perusahaan sebagai penyedia jasa. Dalam pelaksanaannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna. Untuk itu dilakukan analisis mengenai standar pelayanan minimal untuk mengetahui sejauh mana diterapkannya standar pelayanan minimal di stasiun.

Penelitian ini diawali dengan analisis di lapangan mengenai pelayanan dan fasilitas yang terdapat di stasiun. Selanjutnya penelitian dilakukan dengan cara pembagian keusioner kepada pengguna atau penumpang kereta api yang berada di areal stasiun terutama bagi para pengguna fasilitasnya sebagai bahan penilaian dan masukkan bagi stasiun terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas. Dari hasil penelitian ini diperoleh bobot penilaian standar pelayanan minimal sebesar 78,8 %, rerata waktu pelayanan tiket 46,45 detik/orang, luasan ruang tunggu 2,5 m², kemiringan ramp 1:4 atau 25 %, luasan tempat ibadah 4 x 6,5 m yang dapat menampung 30 orang, jumlah toilet minimum untuk pria dan wanita adalah 6 normal dan belum tersedia toilet bagi penyandang cacat, layanan informasi berupa tulisan, peta, layar LCD, *horn speaker*, tinggi peron 0,9 m sama dengan tinggi lantai kereta api.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat lima atribut pelayanan dan tiga atribut fasilitas yang dianggap penting dan berhasil dalam menentukan kepuasan penumpang. Lima atribut pelayanan tersebut diantaranya : kenyamanan dan kebersihan di dalam musholla, ketersediaan fasilitas ATM, kenyamanan ruang tunggu yang disediakan untuk menunggu kedatangan kereta api, kemudahan memperoleh informasi yang jelas dan mudah dibaca, kesiapan dan kecepatan petugas dalam pelayanan tiket. Tiga atribut fasilitas diantaranya : keramahan petugas dalam melayani konsumen, ketersediaan layanan 24 jam bagi konsumen, petugas memberikan informasi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Kata Kunci : Stasiun Kereta Api, Standar Pelayanan Minimal, Kepuasan Penumpang.