

**TUGAS AKHIR**

**“EVALUASI KINERJA STASIUN PORIS BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMUM”**

Diajukan sebagai syarat meraih gelar Sarjana Teknik Strata 1 (S-1)



Dosen Pembimbing :



**Muhammad Isradi, S.T., M.T.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**

	<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

Tugas akhir ini untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik, jenjang pendidikan Strata 1 (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

**Judul Tugas Akhir** : “Evaluasi Kinerja Stasiun Poris Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum”

Disusun oleh :

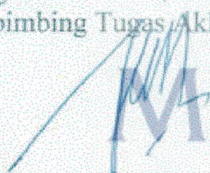
**Nama** : Vicensius Odhi Setiawan  
**NIM** : 41116010007  
**Program Studi** : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang sarjana :

Tanggal : 10 September 2020

Mengetahui

Pembimbing Tugas Akhir



(Muhammad Isradi, S.T., M.T)

UNIVERSITAS

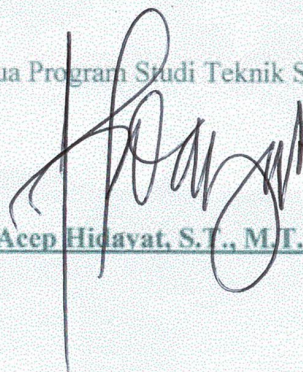
MERCU BUANA

Ketua Penguji



(Dr. Hermanto Dwiatmoko, M.S.Tr., IPU)

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Acep Hidayat, S.T., M.T.

**LEMBAR PERNYATAAN  
SIDANG SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vicensius Odhi Setiawan  
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010007  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan kerja asli, bukan jiplakan (duplikat) dari karya orang lain. Apabila ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar kesarjanaannya saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat di pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Jakarta, 6 Agustus 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSI  
MERCU BUANA



Vicensius Odhi Setiawan

## ABSTRAK

*Judul : Evaluasi Kinerja Stasiun Poris Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum, Nama : Vicensius Odhi Setiawan (41116010007), Dosen Pembimbing : Muhammad Isradi S.T., M.T.*

*Stasiun Poris (PI) merupakan stasiun kereta api kelas III/Kecil yang terletak di Poris Gaga, Batuceper, Tangerang. Stasiun ini termasuk dalam Daerah Operasi 1 Jakarta. Stasiun Poris belakangan mendapat sorotan karena keluhan warga sekitar akibat kemacetan parah yang terjadi akibat aktivitas yang terjadi di Stasiun Poris hingga pemerintah setempat merencanakan pemindahan Stasiun Poris. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Poris saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan Stasiun Poris.*

*Penelitian ini menggunakan metode survei lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di stasiun untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Poris yang akan dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun dan Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api. Serta melakukan penyebaran kuesioner tentang pelayanan Stasiun Poris secara langsung kepada pengguna jasa kereta api di Stasiun Poris.*

*Hasil evaluasi menunjukkan bahwa lebar peron di Stasiun Poris perlu ditingkatkan minimal selebar 3.9 meter. Rata – rata total nilai kualitas tingkat kinerja di Stasiun yaitu (Baik) dengan bobot nilai 3.41 dengan skor tertinggi 5 dan untuk tingkat kepuasan di Stasiun Poris yaitu (Puas) dengan bobot nilai 3.40 dari skor tertinggi 5.*

**Kata Kunci** : SPM, Stasiun, Peron, Kereta Api, Kinerja Stasiun, Kepuasan Penumpang

## ABSTRACT

*Title: Evaluasi Kinerja Stasiun Poris Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum, Name: Vicensius Odhi Setiawan (41116010007), Counselor : Muhammad Isradi S.T., M.T.*

*Poris Station (PI) is a class III / Small train station located in Poris Gaga, Batuaceper, Tangerang. This station is included in the Operation Area 1 Jakarta. Poris Station later received the spotlight due to complaints from local residents due to the severe congestion that occurred due to activities at Poris Station and the local government planning to relocate Poris Station. Therefore, it is very important to know how the current condition of Poris Station is and the level of satisfaction of train service users with Poris Station services.*

*This study uses a field survey method by making direct observations at the station to evaluate the condition of the Poris Station which will be compared with the Minister of Transportation Regulation No. 48 of 2015 concerning Drinking Service Standards for People By Train at Stations and Regulation of the Minister of Transportation No. 29 of 2011 concerning Technical Requirements for Railway Station Buildings. As well as distributing questionnaires about Poris Station services directly to train service users at Poris Station.*

*The evaluation results show that the platform width at Poris Station needs to be increased to a minimum width of 3.9 meters. The total average value of the quality of the performance level at the Station is (Good) with a weighting of 3.41 with the highest score of 5 and for the level of satisfaction at Poris Station is (Satisfied) with a weighting of 3.40 from the highest score of 5.*

**Keywords:** *SPM, Station, Platform, Train, Station Performance, Passenger Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan YME, karena atas izin, rahmat serta hidayahNya, penulisan Proposal Usulan Penelitian yan berjudul “**Evaluasi Kinerja Stasiun Poris Berdasarkan Standar Pelayanan Mininum**” dapat diselesaikan. Penulisan Proposal Penelitian ini dimaksudkan untuk memnuhi salah satu syarat Program Strata I pada Jurusan Teknik Sipil di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyajian Proposan Penelitian ini penulis menyadari masih belum mendekati kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari, berhasilnya studi dan penyusunan Proposal Penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan do'a kepada penulis dalam menghadapi setiap tantangan, sehingga sepatutnya pada kesempatan ini penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada :

1. Bpk Acep Hidayat S.T., M.T. selaku Kepala Prodi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana.
2. Bpk Muhammad Isradi S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan dalam menyusun Proposan Penelitian ini.
3. Kedua Orang Tua tercinta yang telah membesarkan penulis sejak dalam buaian hingga saat ini dengan segala rasa cinta dan kasih sayang yang

tidak pernah surut dan juga yang telah mendidik, membina, memberikan dorongan dan doa kepada penulis, serta bantuan materi.

4. Kakak yang telah memberikan semangat bagi penulis dalam menyusun laporan ini.
5. Ajeng Alvionita S.Ikom yang telah memberikan semangat dalam keadaan penulis sedang hilang semangat dalam pengerjaan laporan ini.
6. Serta juga seluruh karyawan Mercu Buana yang telah membantu dalam proses pendaftaran sidang.

Akhir kata semoga Proposal ini dapat dimanfaatkan dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pihak yang bekepentingan.

Tangerang, April 2020



UNIVERSITAS penulis  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah .....	I-2
1.3 Perumusan Masalah .....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.6 Batasan Masalah .....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
2.1 Sistem Transportasi.....	II-1
2.2 Perkeretaapian.....	II-2
2.3 Kereta Api .....	II-2
2.4 Stasiun .....	II-3
2.4.1 Luas Bangunan Stasiun .....	II-8
2.4.2 Pembagian Fungsi Ruang Stasiun .....	II-8
2.4.3 Persyaratan Teknis Peron .....	II-9
2.4.4 Gambaran Umum Stasiun Poris .....	II-11
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II-11
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II-12
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api.....	II-12



2.7 Kepuasan Penumpang .....	I-35
2.7.1 Faktor – Faktor Pendukungh Kepuasan Penumpang .....	II-35
2.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan.....	II-36
2.8 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-37
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-39
2.10 Kinerja Kereta Api .....	II-42
2.10.1 Indikator Kinerja Kereta Api .....	II-43
2.11 Kuesioner.....	II-44
2.11.1 Macam Kuesioner .....	II-45
2.11.2 Pertanyaan dalam Kuesioner.....	II-46
2.11.3 Skala dalam Kuesioner .....	II-48
2.11.4 Merancang Kuesioner.....	II-49
2.12 Uji <i>Chi Square</i> .....	II-50
2.13 Kerangka Berfikir .....	II-52
2.14 Penelitian Terdahulu .....	II-53
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	III-1
3.1 Diagram Penelitian.....	III-1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-2
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	III-2
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	III-4
3.5 Menentukan Jumlah Responden .....	III-5
3.6 Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya .....	III-5
3.7 Pengolahan Data .....	III-7
3.8 Analisi Data .....	III-7
3.8.1 Uji Validasi dan Uji Reliabilitas .....	III-7
3.8.2 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	III-7
3.8.3 Uji Bivariat dan Uji Regresi Linear Sederhana .....	III-8
3.8.4 <i>Chi Kuadrat</i> .....	III-8
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	IV-1

4.1 Peron Stasiun Poris .....	V-1
4.2 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Stasiun Poris .....	IV-2
4.3 Analisis Secara Umum Dari Responden .....	IV-10
4.4 Analisis Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas .....	IV-15
4.4.1 Uji Validitas .....	IV-15
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	IV-17
4.4.3 Uji Normalitas.....	IV-18
4.5 Analisis Tanggapan Penumpang.....	IV-19
4.5.1 Keselamatan.....	IV-19
4.5.2 Keamanan .....	IV-20
4.5.3 Keandalan .....	IV-25
4.5.4 Kenyamanan .....	IV-26
4.5.5 Kemudahan .....	IV-28
4.5.6 Kesetaraan.....	IV-31
4.6 Perhitungan Rata – Rata.....	IV-32
4.7 Perhitungan Tingkat Prioritas .....	IV-35
4.8 Uji Kolerasi Bivariat .....	IV-38
4.9 Uji Regresi Linear Sederhana.....	IV-39
4.10 Uji Chi-Square .....	IV-43
4.11 Waktu Antara ( <i>Time Headway</i> ), Frekuensi .....	IV-50
4.12 Hasil Analisis Data.....	IV-53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>V-1</b>
5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Pustaka - 1</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Lampiran - 1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Stasiun Kecil .....	II-5
Gambar 2.2 Stasiun Sedang .....	II-5
Gambar 2.3 Stasiun Besar .....	II-6
Gambar 2.4 Stasiun Siku – Siku .....	II-6
Gambar 2.5 Stasiun Sejajar .....	II-7
Gambar 2.6 Stasiun Pulau .....	II-7
Gambar 2.7 Stasiun Semenanjung .....	II-7
Gambar 2.8 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i> .....	II-43
Gambar 2.9 Bagan Kerangka Berfikir .....	II-34
Gambar 3.1 Bagan Alir Pelaksanaan Penelitian .....	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Stasiun Poris .....	III-2
Gambar 3.3 Grafik Uji Chi Kuadrat .....	III-10
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-8
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Data Berdasarkan Usia .....	IV-9
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	IV-9
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Data Berdasarkan Pekerjaan .....	IV-10
Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Data Berdasarkan Frekuensi Perjalanan Dalam Satu Bulan .....	IV-11
Gambar 4.6 Grafik Karakteristik Data Berdasarkan Alasan Penggunaan Layanan Kereta Api .....	IV-12
Gambar 4.7 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Dan Pelayanan .....	IV-14
Gambar 4.8 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Dan Kepentingan .....	IV-14
Gambar 4.9 Hasil Output SPSS Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	IV-15
Gambar 4.10 Grafik Tingkat (Kinerja dan Pelayanan) Dan Tingkat (Kepuasan dan Kepentingan) .....	IV-32
Gambar 4.11 Hasil Output SPSS Diagram Cartesius IPA .....	IV-33
Gambar 4.12 Hasil Output SPSS Uji Kolerasi Bivariat .....	IV-36

<b>Gambar 4.13 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (<i>Variable Entered/Removed</i>)</b> .....	IV-37
<b>Gambar 4.14 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (<i>Model Summary</i>)</b> .....	IV-37
<b>Gambar 4.15 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (<i>ANNOVA</i>)</b> .....	IV-38
<b>Gambar 4.16 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linear (<i>Coeffient</i>)</b> .....	IV-38
<b>Gambar 4.17 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran B</b> .....	IV-42
<b>Gambar 4.18 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran C</b> .....	IV-45
<b>Gambar 4.19 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran D</b> .....	IV-47



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Jenis Ruangan Gedung Stasiun KA .....</b>	<b>II-8</b>
<b>Tabel 2.2 Jenis Ruangan Gedung Stasiun KA .....</b>	<b>II-10</b>
<b>Tabel 2.3 Informasi Transit KRL <i>commuter line</i> di Stasiun Poris .....</b>	<b>II-11</b>
<b>Tabel 2.4 Standar Pelayanan Minimum .....</b>	<b>II-17</b>
<b>Tabel 3.1 Konversi Skala Likert Penilaian Kinerja dan Pelayanan.....</b>	<b>III-7</b>
<b>Tabel 3.2 Konversi Skala Likert Penilaian Kepentingan dan Kepuasan ....</b>	<b>III-7</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Poris Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum .....</b>	<b>IV-2</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja dan Pelayanan .....</b>	<b>IV-12</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....</b>	<b>IV-13</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>IV-15</b>
<b>Tabel 4.5 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja dan Pelayanan Dalam Indikator Keselamatan.....</b>	<b>IV-16</b>
<b>Tabel 4.6 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Dalam Indikator Keselamatan.....</b>	<b>IV-17</b>
<b>Tabel 4.7 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja dan Pelayanan Dalam Indikator Keamanan.....</b>	<b>IV-20</b>
<b>Tabel 4.8 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Dalam Indikator Keamanan .....</b>	<b>IV-20</b>
<b>Tabel 4.9 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja dan Pelayanan Dalam Indikator Kehandalan.....</b>	<b>IV-22</b>
<b>Tabel 4.10 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Dalam Indikator Kehandalan .....</b>	<b>IV-22</b>
<b>Tabel 4.11 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja dan Pelayanan Dalam Indikator Kenyamanan.....</b>	<b>IV-23</b>
<b>Tabel 4.12 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Dalam Indikator Kenyamanan .....</b>	<b>IV-23</b>
<b>Tabel 4.13 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja dan Pelayanan Dalam Indikator Kemudahan.....</b>	<b>IV-25</b>
<b>Tabel 4.14 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Dalam Indikator Kemudahan.....</b>	<b>IV-26</b>

---

<b>Tabel 4.15 Penilaian Penumpang Terhadap Kinerja dan Pelayanan Dalam Indikator Kesetaraan .....</b>	<b>IV-28</b>
<b>Tabel 4.16 Penilaian Penumpang Terhadap Kepuasan dan Kepentingan Dalam Indikator Kesetaraan .....</b>	<b>IV-28</b>
<b>Tabel 4.17 Perhitungan Rata – Rata Dari Tingkat dan Pelayanan dan Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....</b>	<b>IV-30</b>
<b>Tabel 4.18 Rata – Rata Dari Tingkat Kinerja dan Pelayanan dalam Kuadran B .....</b>	<b>IV-40</b>
<b>Tabel 4.19 Rata – Rata Dari Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dalam Kuadran B .....</b>	<b>IV-41</b>
<b>Tabel 4.20 Perhitungan <math>X^2</math> Hitung untuk Kuadran B .....</b>	<b>IV-41</b>
<b>Tabel 4.21 Rata – Rata Dari Tingkat Kinerja dan Pelayanan dalam Kuadran C .....</b>	<b>IV-42</b>
<b>Tabel 4.22 Rata – Rata Dari Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dalam Kuadran C .....</b>	<b>IV-43</b>
<b>Tabel 4.23 Perhitungan <math>X^2</math> Hitung untuk Kuadran C .....</b>	<b>IV-43</b>
<b>Tabel 4.24 Rata – Rata Dari Tingkat Kinerja dan Pelayanan dalam Kuadran D .....</b>	<b>IV-45</b>
<b>Tabel 4.25 Rata – Rata Dari Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dalam Kuadran D .....</b>	<b>IV-45</b>
<b>Tabel 4.26 Perhitungan <math>X^2</math> Hitung untuk Kuadran D .....</b>	<b>IV-45</b>
<b>Tabel 4.27 Waktu Antara (<i>Time Headway</i>) dan Frekuensi KRL di Jalur 1 Stasiun Poris (PI) Tujuan Stasiun Duri (DU) .....</b>	<b>IV-47</b>
<b>Tabel 4.28 Waktu Antara (<i>Time Headway</i>) dan Frekuensi KRL di Jalur 2 Stasiun Poris (PI) Tujuan Stasiun Tangerang (TNG) .....</b>	<b>IV-48</b>