

TUGAS AKHIR

EVALUASI KINERJA DAN PELAYANAN STASIUN BEKASI TIMUR

BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

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



Disusun oleh:

Jaka Rahayu

41116010117

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing:

Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2020

	LEMBAR PENGESAHAN SIDANG PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	--	----------

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 DAN PELAYANAN STASIUN
BEKASI TIMUR BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMUM

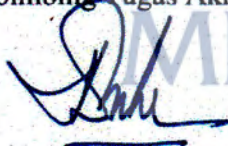
Disusun oleh :

Nama : Jaka Rahayu
NIM : 41116010117
Program Studi : Teknik Sipil

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

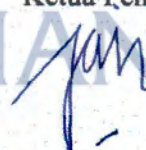
Tanggal : 10 September 2020

Mengetahui
Pembimbing Tugas Akhir



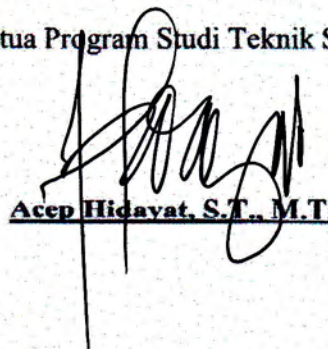
Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU.

Ketua Penguji



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

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 : Jaka Rahayu
Nomor Induk Mahasiswa : 41116010117
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 kesarjanaan saya.

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

Jakarta, September 2020

Yang memberikan pernyataan

UNIVERSIT
MERCU BUANA



Jaka Rahayu

ABSTRAK

Judul: Evaluasi Kinerja Dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum.

Nama: Jaka Rahayu (41116010117), Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MSt, IPU., 2020

Stasiun Bekasi Timur merupakan stasiun kereta api kelas III/Kecil yang terletak di Jalan Ir. H. Juanda, Kota Bekasi. Penelitian ini untuk mengevaluasi kebutuhan peron mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api, evaluasi kepuasan penumpang dan kinerja stasiun yang akan dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun, serta melakukan pengamatan terhadap pelayanan KRL rute Bekasi Timur - Jatinegara.

Penelitian ini menggunakan metode survei lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di stasiun serta penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa kereta api untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Bekasi Timur. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif. Mengenai sampai sejauh mana kualitas kinerja Stasiun Bekasi Timur terhadap tingkat kepuasan penumpang digunakan Importance Performance Analysis (IPA).

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kinerja dan pelayanan Stasiun Bekasi Timur dan KRL rute Bekasi Timur – Jatinegara yaitu Sangat Baik, dan rata-rata untuk tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang yaitu Sangat Puas. Perpindahan moda di Stasiun Bekasi Timur dapat disimpulkan sangat mudah karena letak stasiun berada dipinggir jalan arteri dan sangat dekat dengan terminal bekasi.

Kata Kunci: Stasiun, Standar Pelayanan Minimum, Intermoda

ABSTRACT

Title: Performance Evaluation and Service of East Bekasi Station Based on Minimum Service Standards. Name: Jaka Rahayu (41116010117), Supervisor: Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr, IPU., 2020

Bekasi Timur Station is a class III / Small train station located on Jalan Ir. H. Juanda, Bekasi City. This research is to evaluate the need for platforms referring to the Minister of Transportation Regulation Number 29 of 2011 concerning the technical requirements of train station buildings, evaluation of passenger satisfaction and station performance which will be compared with the Minister of Transportation Regulation Number PM 63 of 2019 concerning Minimum Service Standards for People Transport by Train. at the station, as well as observing the KRL service for the East Bekasi - Jatinegara route.

This study uses a field survey method by making direct observations at the station and distributing questionnaires to train service users to evaluate the condition of Bekasi Timur Station. The data analysis method used in this research is qualitative and quantitative analysis methods. Regarding the extent to which the performance quality of Bekasi Timur Station on the level of passenger satisfaction is used Importance Performance Analysis (IPA).

The results of the study indicate that the average level of performance and service for the East Bekasi Station and the KRL East Bekasi - Jatinegara route is very good, and the average level of passenger interest and satisfaction is Very Satisfied. It can be concluded that the mode transfer at East Bekasi Station is very easy because the station is located on the side of an arterial road and is very close to the Bekasi terminal.

Keywords: *Station, Minimum Service Standards, Intermoda*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai persyaratan menyelesaikan studi.

Judul Tugas Akhir ini yaitu “**Evaluasi Kinerja dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum**”, dengan segala keterbatasan yang ada penulis berusaha sebaik mungkin dalam menyusun penelitian sebagai panduan dalam pelaksanaan penelitian.

Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Acep Hidayat, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Dr. Ir. Hermanto Dwiatmoko, MStr., IPU. Selaku dosen pembimbing tugas akhir, atas bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada Penulis.
3. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dan juga menyelesaikan perkuliahan.
4. Kepada Keluarga penulis yang tidak pernah lelah untuk memberikan kasih sayang serta do'a terbaik kepada penulis.
5. Kepada Septia Dwi Hastuti dan seluruh teman seperjuangan Keluarga Besar Teknik Sipil 2016 maupun teman – teman lain yang telah memberikan motivasi selama pengerjaan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, semangat dan dukungannya.

Penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan ataupun kesalahan yang dilakukan saat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, September 2020

Jaka Rahayu



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	I-3
1.3 Rumusan Masalah.....	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-4
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah.....	I-4
1.7 Sistematika Penulisan	I-5
BAB I PENDAHULUAN.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	I-5
BAB III METODE PENELITIAN	I-6
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	I-6
BAB V PENUTUP	I-6
DAFTAR PUSTAKA	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Sistem Transportasi.....	II-1
2.2 Perkeretaapian.....	II-2
2.3 Kereta Api.....	II-2

2.4 Stasiun Kereta Api	II-3
2.4.1 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun	II-5
2.4.2 Persyaratan Teknis Peron.....	II-6
2.4.4 Gambaran Umum Stasiun Bekasi Timur	II-7
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II-8
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II-9
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api	II-9
2.6.2 Pelayanan di atas Kereta	II-12
2.7 Kepuasan Penumpang	II-14
2.7.1 Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Penumpang.....	II-14
2.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan	II-15
2.8 Teknik <i>Sampling</i>	II-16
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II-18
2.10 Kinerja Angkutan Umum.....	II-20
2.11 Uji <i>Chi-Square</i>	II-21
2.12 Kerangka Berfikir	II-23
2.13 Penelitian Terdahulu	II-25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	III-1
3.1 Diagram Alir 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-4
3.6 Menentukan Komponen Pelayanan dan Variabelnya	III-5
3.7 Kompilasi dan Pengolahan Data.....	III-6
3.8 Analisis Data.....	III-6
3.8.1 Menghitung Dimensi Peron Stasiun Bekasi Timur	III-6
3.8.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	III-7
3.8.3 Metode <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	III-7
3.8.4 Uji Bivariat	III-8
3.8.5 Chi Kuadrat.....	III-8
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1

4.1	Karakteristik Responden	IV-1
4.2	Standar Pelayanan Minimum Stasiun Bekasi Timur.....	IV-5
4.2.1	Lebar Peron Stasiun Bekasi Timur	IV-9
4.3	Standar Pelayanan Minimum KRL rute Bekasi Timur – Jatinegara	IV-11
4.4	Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	IV-15
4.4.1	Uji Validitas	IV-15
4.4.2	Uji Reliabilitas	IV-17
4.5	Analisis Tanggapan Penumpang	IV-19
4.5.1	Keselamatan	IV-19
4.5.2	Keamanan	IV-23
4.5.3	Kehandalan	IV-26
4.5.4	Kenyamanan	IV-28
4.5.5	Kemudahan	IV-31
4.5.6	Kesetaraan.....	IV-34
4.6	Perhitungan Rata-Rata	IV-36
4.7	Perhitungan Tingkat Prioritas	IV-39
4.9	Uji Kolerasi Bivariat	IV-43
4.10	Pengujian Hipotesa	IV-44
4.11	Intermoda di Stasiun Bekasi Timur	IV-48
4.12	Analisis Hasil Data	IV-49
BAB V PENUTUP		V-1
5.1	Simpulan	V-1
5.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		Pustaka - 1
LAMPIRAN		Lampiran - 1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Stasiun Bekasi Timur	I-4
Gambar 2.1 Peron Stasiun Bekasi Timur	II-7
Gambar 2.2 <i>Layout</i> Peron Stasiun Bekasi Timur	II-8
Gambar 2.3 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i>	II-19
Gambar 2.4 Grafik Chi Kuadrat	II-23
Gambar 2.5 Bagan Kerangka Berfikir	II-24
Gambar 3.1 Bagan Alir Pelaksanaan Penelitian	III-1
Gambar 3.2 Lokasi Stasiun Bekasi Timur	III-2
Gambar 3.3 Grafik Uji Chi Kuadrat	III-9
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia	IV-1
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	IV-2
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Perjalanan Dalam 1 Minggu	IV-3
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Berdasarkan Moda Menuju Stasiun	IV-3
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Berdasarkan Tujuan Perjalanan	IV-4
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Berdasarkan Alasan Menggunakan KRL	IV-4
Gambar 4.8 Pengukuran Lebar Peron Stasiun Bekasi Timur	IV-9
Gambar 4.9 Hasil Output SPSS Tingkat Kinerja dan Pelayanan Stasiun	IV-17
Gambar 4.10 Hasil Output SPSS Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Stasiun	IV-17
Gambar 4.11 Hasil Output SPSS Tingkat Kinerja dan Pelayanan KRL	IV-18
Gambar 4.12 Hasil Output SPSS Tingkat Kinerja dan Pelayanan KRL	IV-18
Gambar 4.13 Grafik Tingkat Kinerja dan Kepuasan	IV-37
Gambar 4.14 Grafik Diagram Kartesius	IV-38
Gambar 4.15 Hasil Output SPSS Uji Korelasi Bivariat	IV-42
Gambar 4.16 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran B	IV-45
Gambar 4.17 Daerah Penolakan Ho dalam Kuadran C	IV-48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Ruang Gedung Stasiun KA	II-5
Tabel 2.2 Lebar Peron Minimum.....	II-7
Tabel 2.3 Informasi Transit KRL <i>Commuterline</i> di Stasiun Bekasi Timur.....	II-8
Tabel 3.1 Konversi Skala Likert Penilaian Kinerja dan Pelayanan	III-6
Tabel 3.2 Konversi Skala Likert Kepentingan dan Kepuasan	III-6
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	III-10
Tabel 4.1 Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Bekasi Timur berdasarkan SPM	IV-5
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Kinerja KRL berdasarkan SPM	IV-11
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja dan Pelayanan Stasiun Bekasi Timur	IV-14
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Bekasi Timur	IV-15
Tabel 4.5 Uji Validitas Kinerja dan Pelayanan KRL Bekasi Timur – Jatinegara	IV-15
Tabel 4.6 Uji Validitas Kepentingan KRL Bekasi Timur – Jatinegara	IV-15
Tabel 4.7 Pengukuran Tingkat Kinerja dan Kepuasan	IV-18
Tabel 4.8 Rentang Skala Indeks Tingkat Kesesuaian Responden	IV-18
Tabel 4.9 Penilaian terhadap kinerja dalam indikator Keselamatan.....	IV-19
Tabel 4.10 Penilaian terhadap kepentingan dalam indikator Keselamatan	IV-19
Tabel 4.11 Penilaian terhadap kinerja dalam indikator Keamanan	IV-22
Tabel 4.12 Penilaian terhadap kepentingan dalam indikator Keamanan.....	IV-23
Tabel 4.13 Penilaian terhadap kinerja dalam indikator Keandalan	IV-26
Tabel 4.14 Penilaian terhadap kepentingan dalam indikator Keandalan.....	IV-26
Tabel 4.15 Penilaian terhadap kinerja dalam indikator Kenyamanan	IV-28
Tabel 4.16 Penilaian terhadap kepentingan dalam indikator Kenyamanan.....	IV-28
Tabel 4.17 Penilaian terhadap kinerja dalam indikator Kemudahan	IV-31
Tabel 4.18 Penilaian terhadap kepentingan dalam indikator Kemudahan.....	IV-31
Tabel 4.19 Penilaian terhadap kinerja dalam indikator Kesetaraan.....	IV-34
Tabel 4.20 Penilaian terhadap kepentingan dalam indikator Kesetaraan	IV-35
Tabel 4.21 Perhitungan Rata-rata Dari Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan.....	IV-37
Tabel 4.22 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Stasiun dalam Kuadran B.....	IV-44
Tabel 4.23 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Stasiun dalam Kuadran B	IV-44
Tabel 4.24 Perhitungan X^2 hitung untuk kuadran B.....	IV-45

Tabel 4.25 Rata-rata Tingkat Kinerja pada Stasiun dalam Kuadran C.....	IV-46
Tabel 4.26 Rata-rata Tingkat Kepentingan pada Stasiun dalam Kuadran C	IV-47
Tabel 4.27 Perhitungan X^2 hitung untuk kuadran C.....	IV-47
Tabel 4.28 Rangkuman pelayanan yang sudah dan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Bekasi Timur	IV-50
Tabel 4.29 Rangkuman pelayanan yang sudah dan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) di KRL rute Bekasi Timur – Jatinegara	IV-52

