

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja Stasiun Cibitung Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum
Nama : Rakel Rakasiwi, Nim: 41115310005, Dosen Pembimbing : Muhammad Isradi,
ST., MT, Tahun 2019.

Stasiun Cibitung adalah stasiun kereta api kelas III/kecil dan berbentuk stasiun semenanjung yang terletak di Wanasari Cibitung, Bekasi. Stasiun yang termasuk dalam Daerah Operasi I Jakarta, mulai beroperasi pada tahun 2017 dan hanya menerima penumpang *Commuter Line* saja. Stasiun Cibitung termasuk stasiun yang cukup ramai, karena berada dekat kompleks-kompleks perumahan. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui bagaimana kondisi Stasiun Cibitung saat ini dan tingkat kepuasan pengguna jasa kereta api terhadap pelayanan Cibitung.

Penelitian ini menggunakan metode survey lapangan dengan melakukan pengamatan langsung di stasiun untuk mengevaluasi kondisi Stasiun Cibitung yang akan dibandingkan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api di Stasiun. Serta Peraturan Menteri Perhubungan No 29 Tahun 2011 tentang persyaratan teknis bangunan stasiun kereta api. Kemudian dilakukan juga penyebaran kuisioner tentang pelayanan Stasiun Cibitung secara langsung kepada pengguna jasa kereta api.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kebutuhan luas gedung kegiatan pokok sebesar 440,75 m², pada hari kerja sebesar 252,4 m², hari libur sebesar 335,7 m². Kinerja Stasiun yang belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum seperti Ruang boarding, Informasi angkutan lanjutan, Tempat parkir dan Fasilitas bagi penumpang *difable*. Rata – rata tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas Stasiun Cibitung yaitu puas dengan bobot rata – rata 3.85 dan rata – rata tingkat kinerja stasiun yaitu baik dengan bobot rata – rata 3,93 dari skor tertinggi 5.

Kata Kunci : SPM, Stasiun, Kereta Api, kinerja Stasiun Cibitung, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

*Title: Evaluation of Cibitung Station Performance Based on Minimum Service Standards
Name: Rakel Rakasiwi, Nim: 41115310005, Supervisor: Muhammad Isradi, ST., MT,
2019.*

Cibitung Station is a class III / small train station and shaped a peninsula station located in Wanasari, Cibitung, Bekasi. Stations that are included in the Jakarta Operational Area I, start operating in 2017 and only accept Commuter Line passengers. Cibitung Station is quite a busy station, because it is near residential complexes. Therefore it is very important to know how the current condition of Cibitung Station and the level of satisfaction of train service users to Cibitung services.

This study uses a field survey method by conducting direct observations at the station to evaluate the condition of the Cibitung Station which will be compared with the Minister of Transportation Regulation No. PM 48 of 2015 concerning Minimum Service Standards for Train People at the Station. As well as Minister of Transportation Regulation No. 29 of 2011 concerning the technical requirements of railway station buildings. Then a questionnaire was distributed about the services of Cibitung Station directly to train service users.

The evaluation results show that the needs of the main building area are equal to 440,75 m², on weekdays 252.4 m², holidays at 335.7 m². The performance of stations that have not met Minimum Service Standards such as boarding rooms, information on advanced transportation, parking lots and facilities for disabled passengers. The average level of passenger satisfaction with the services and facilities of Cibitung Station is satisfied with the average weight of 3.85 and the average level of station performance which is good with an average weight of 3.93 from the highest score of 5.

Keywords: SPM, Station, Railway, Cibitung Station performance, Passenger Satisfaction