

TUGAS AKHIR
EVALUASI KINERJA STASIUN CIBITUNG
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

Disusun untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan program Strata 1 (S-1)



Rakel Rakasiwi 41115310005

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2019

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR 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 Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA STASIUN CIBITUNG
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM

Disusun Oleh :

Nama : Rakel Rakasiwi

Nomor Induk Mahasiswa : 41115310005

Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal : 09 Agustus 2019.

Bekasi, 23 Agustus 2019

Mengetahui,

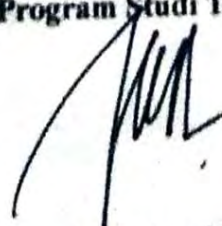
Pembimbing


Muhammad Isradi, ST., MT.

Ketua Penguji


Dr. Andri Irfan Rifai, ST., MT.

Sekretaris Program Studi Teknik Sipil


Muhammad Isradi, ST., MT.

	LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR 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 Satu (S-1), Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Judul Tugas Akhir : EVALUASI KINERJA STASIUN CIBITUNG
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN
MINIMUM

Disusun Oleh :

Nama : Rakel Rakasiwi

Nomor Induk Mahasiswa : 41115310005

Program Studi/Jurusan : Teknik Sipil

Telah diujikan dan dinyatakan **LULUS** pada sidang Sarjana tanggal : 09 Agustus 2019.

Bekasi, 23 Agustus 2019

Mengetahui,

Pembimbing



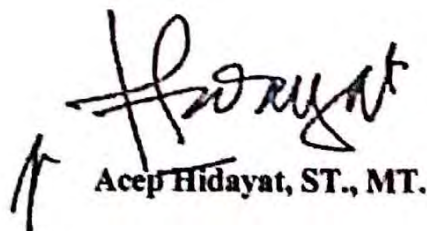
Muhammad Isradi, ST., MT.

Ketua Penguji



Dr. Andri Irfan Rifai, ST., MT.

Ketua Program Studi Teknik Sipil



Acep Hidayat, ST., MT.

	LEMBAR PERNYATAAN TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MERCU BUANA	Q
---	---	--------------------------------

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rakel Rakasiwi

Nomor Induk Mahasiswa : 41115310005

Program Studi/Jurusan : 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.

Bekasi, 23 Agustus 2019

Yang memberikan pernyataan



 Rakel Rakasiwi

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*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S-1) di Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Sebagaimana judul Tugas Akhir ini yaitu **“Evaluasi Kinerja Stasiun Cibitung Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum”**, dengan segala keterbatasan yang ada Penulis berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan analisis yang berkaitan dengan perencanaan teknik sipil, dengan harapan dapat memberikan masukan dan penyelesaian masalah yang berkaitan dengan bidang transportasi.

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. Kepada Orang Tua yang tidak pernah lelah untuk memberikan kasih sayang serta do'a terbaik kepada penulis.
2. Rektor Universitas Mercu Buana
3. Dekan Fakultas Universitas Mercu Buana
4. Muhammad Isradi, ST., MT. Selaku dosen pembimbing tugas akhir dan sekretaris program studi teknik sipil Kampus D Universitas Mercu Buana, atas bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada Penulis.
5. Dosen penguji yang telah memberi saran kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
6. Pihak Stasiun Cibitung memberikan dukungan berupa data dan perijinan untuk melakukan kuisioner di tempat tersebut dalam proses penulisan tugas akhir ini.

7. Teman seperjuangan Keluarga Besar Teknik Sipil 2015 maupun teman – teman lain yang telah memberikan motivasi selama pengerjaan tugas akhir ini.
8. Pihak – Pihak lain yang telah banyak membantu penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

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.

Bekasi, 23 Agustus 2019

Rakel Rakasiwi
Penulis



DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	I - 1
1.1 Latar Belakang Masalah	I - 1
1.2 Identifikasi Masalah	I - 2
1.3 Perumusan Masalah	I - 2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	I - 3
1.5 Manfaat Penelitian	I - 3
1.6 Batasan Masalah	I - 4
1.7 Sistematika Penulisan	I - 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II - 1
2.1 Sistem Transportasi	II - 1
2.2 Perkereta Apian	II - 1
2.3 Kereta Api	II - 1
2.4 Stasiun	II - 2
2.4.1 Luas Bangunan Stasiun	II - 5
2.4.2 Pembagian Fungsi Ruang di Stasiun	II - 5

2.4.3 Gambaran Umum Stasiun Cibitung	II - 6
2.5 Kualitas Pelayanan.....	II - 7
2.6 Standar Pelayanan Minimum.....	II - 8
2.6.1 Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kecil / Kelas III	II - 8
2.7 Kepuasan Penumpang.....	II - 13
2.7.1 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Penumpang	II - 13
2.8 Kuisisioner	II - 14
2.8.1 Tujuan Kuisisioner	II - 14
2.8.2 Fungsi Kuisisioner	II - 15
2.9 Teknik <i>Sampling</i>	II - 15
2.10 Product and Service Solution (SPSS)	II - 16
2.11 Uji <i>Validitas</i>	II - 19
2.12 Uji <i>Reliabilitas</i>	II - 20
2.13 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	II - 20
2.14 Uji Kolerasi Bivariat.....	II - 23
2.15 Uji Regresi Linear Sederhana	II - 23
2.16 Uji <i>Chi-Square</i>	II - 24
2.17 Kerangka Berfikir	II - 27
2.18 Penelitian Terdahulu	II - 29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III - 1
3.1 Diagram Alir Penelitian	III - 1
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	III - 2
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	III - 2
3.3.1 Menentukan Jumlah Responden	III - 2
3.3.2 Mengumpulkan Data Primer dan Data Sekunder	III - 3

3.4 Menentukan Komponen Pelayanan	III - 4
3.5 Metode Penelitian	III - 5
3.6 Jadwal Penelitian	III - 11
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	IV - 1
4.1 Jumlah Penumpang di Stasiun Cibitung	IV - 1
4.2 Bangunan Stasiun Cibitung	IV - 2
4.3 Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Cibitung	IV - 5
4.4 Analisa Kinerja dan Kepuasan Secara Umum Responden	IV - 7
4.5 Analisis Uji <i>Validitas</i> dan Uji <i>Reliabilitas</i>	IV - 15
4.5.1 Uji <i>Validitas</i>	IV - 15
4.5.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	IV - 16
4.6 Analisis Data	IV - 17
4.6.1 Analisis Tanggapan Penumpang	IV - 17
4.6.2 Perhitungan Rata – Rata	IV - 33
4.6.3 Uji Korelasi <i>Bivariat</i>	IV - 39
4.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana	IV - 40
4.6.5 Pengujian Hipotesa	IV - 42
4.7 Hasil Analisis Data	IV - 50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V - 1
5.1 Kesimpulan	V - 1
5.2 Saran	V - 2
DAFTAR PUSTAKA	Daftar Pustaka 1
LAMPIRAN.....	Lampiran 1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Stasiun Kecil	II - 2
Gambar 2.1 Stasiun Sedang	II - 3
Gambar 2.3 Stasiun Besar	II - 3
Gambar 2.4 Stasiun Siku –Siku	II - 3
Gambar 2.5 Stasiun Sejajar	II - 4
Gambar 2.6 stasiun Palau	II - 4
Gambar 2.7 Stasiun Semenanjung	II - 4
Gambar 2.8 Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i>	II - 21
Gambar 2.9 Grafik Chi Kuadrat	II - 27
Gambar 2.10 Bagan Kerangka Berfikir	II - 28
Gambar 3.1 Bagan Alur Pelaksanaan Penelitian.....	III - 1
Gambar 3.2 Lokasi Penelitian Stasiun Cibitung	III - 2
Gambar 3.3 Kuisisioner halaman 1	III - 7
Gambar 3.4 Kuisisioner halaman 2	III - 8
Gambar 3.5 Kuisisioner halaman 3	III - 9
Gambar 4.1 Grafik Data Penumpang Stasiun Cibitung Tahun 2018	IV - 2
Gambar 4.2 Grafik Prediksi Penumpang Stasiun Cibitung Tahun 2018 – 2023	IV - 2
Gambar 4.3 Diagram Jenis Kelamin Responden	IV - 7
Gambar 4.4 Diagram Waktu Kuisisioner	IV - 8
Gambar 4.5 Diagram Usia Responden	IV - 9
Gambar 4.6 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	IV - 10
Gambar 4.7 Diagram Pekerjaan Responden	IV - 11
Gambar 4.8 Diagram Tujuan Perjalanan Responden	IV - 12
Gambar 4.9 Diagram Frekuensi Perjalanan Dalam 1 bulan Responden	IV - 13

Gambar 4.10 Diagram Pendapatan Per Bulan Responden	IV - 14
Gambar 4.11 Penilaian Penumpang di Stasiun Cibitung	IV - 35
Gambar 4.12 Grafik Diagram Kartesius	IV - 37



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis Ruangan Gedung Stasiun KA	II - 6
Tabel 2.2 Informasi KRL <i>Commuterline</i> di Stasiun Cibitung	II - 7
Tabel 2.3 Jadwal Kedatangan KRL Commuter Line di Stasiun Cibitung	II - 7
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	II - 29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	II - 12
Tabel 4.1 Data Penumpang Stasiun Cibitung Tahun 2018	IV - 1
Tabel 4.2 Prediksi Penumpang Stasiun Cibitung 2018 – 2023	IV - 2
Tabel 4.3 Luas Bangunan Stasiun Cibitung Berdasarkan Hari Kerja dan Hari Libur	IV - 3
Tabel 4.4 Luas Gedung Kegiatan Pokok	IV - 3
Tabel 4.5 Jenis Ruangan Gedung Stasiun KA	IV - 4
Tabel 4.6 Hasil Penelitian Kinerja Stasiun Cibitung berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (SPM)	IV - 5
Tabel 4.7 Data Jenis kelamin Responden	IV - 7
Tabel 4.8 Data Waktu kuisioner	IV - 8
Tabel 4.9 Data Usia Responden	IV - 9
Tabel 4.10 Data Pendidikan Terakhir Responden	IV - 10
Tabel 4.11 Data Pekerjaan Responden	IV - 11
Tabel 4.12 Data Tujuan Perjalanan Responden	IV - 12
Tabel 4.13 Data Frekuensi Perjalanan Dalam 1 bulan Responden	IV - 13
Tabel 4.14 Data Pendapatan Per Bulan Responden	IV - 14
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Validitas</i> Variabel Kinerja (X)	IV - 15
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Validitas</i> Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	IV - 16

Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Reliabilitas</i>	IV - 17
Tabel 4.18 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Keselamatan	IV - 17
Tabel 4.19 Penilaian Responen Terhadap Kepuasan Pada Faktor Keselamatan	IV - 18
Tabel 4.20 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Keselamatan	IV - 18
Tabel 4.21 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Keselamatan	IV - 19
Tabel 4.22 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Keselamatan	IV - 19
Tabel 4.23 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Keselamatan	IV - 20
Tabel 4.24 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Keamanan	IV - 20
Tabel 4.25 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Keamanan	IV - 21
Tabel 4.26 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Keamanan	IV - 21
Tabel 4.27 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Keamanan	IV - 22
Tabel 4.28 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Keamanan	IV - 22
Tabel 4.29 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Keamanan	IV - 23
Tabel 4.30 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kehandalan	IV - 23
Tabel 4.31 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kehandalan	IV - 24
Tabel 4.32 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kehandalan	IV - 24
Tabel 4.33 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kehandalan	IV - 25
Tabel 4.34 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kehandalan	IV - 25
Tabel 4.35 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kehandalan	IV - 26
Tabel 4.36 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kenyamanan	IV - 26
Tabel 4.37 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kenyamanan	IV - 27
Tabel 4.38 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kenyamanan	IV - 27
Tabel 4.39 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kenyamanan	IV - 28
Tabel 4.40 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kenyamanan	IV - 28
Tabel 4.41 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kenyamanan	IV - 29

Tabel 4.42 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kemudahan	IV - 29
Tabel 4.43 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kemudahan	IV - 30
Tabel 4.44 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kemudahan	IV - 30
Tabel 4.45 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kemudahan	IV - 31
Tabel 4.46 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kemudahan	IV - 31
Tabel 4.47 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kemudahan	IV - 32
Tabel 4.48 Penilaian Responen Terhadap Kinerja Pada Faktor Kesetaraan	IV - 32
Tabel 4.49 Penilaian Responen Terhadap kepuasan Pada Faktor Kesetaraan	IV - 33
Tabel 4.50 Perhitungan Rata – Rata dari Penilaian Penumpang Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepuasan di Stasiun Cibitung	IV - 34
Tabel 4.51 Pengujian Korelasi Antara Kinerja dan Kepuasan	IV - 39
Tabel 4.52 <i>Variables Entered/Removed</i>	IV - 40
Tabel 4.53 <i>Model Summary</i>	IV - 40
Tabel 4.54 <i>Anova</i>	IV - 41
Tabel 4.55 <i>Coefficients</i>	IV - 41
Tabel 4.56 Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran A	IV - 43
Tabel 4.57 Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran A	IV - 43
Tabel 4.58 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran A	IV - 43
Tabel 4.59 Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran B	IV - 45
Tabel 4.60 Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran B	IV - 45
Tabel 4.61 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran B	IV - 46
Tabel 4.62 Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran C	IV - 47
Tabel 4.63 Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran C	IV - 47
Tabel 4.64 Perhitungan X^2 Hitung untuk Kuadran C	IV - 48
Tabel 4.65 Rata – Rata Tingkat Kinerja pada Kuadran D	IV - 49

Tabel 4.66 Rata – Rata Tingkat Kepuasan pada Kuadran D	IV - 49
Tabel 4.67 Perhitungan X2 Hitung untuk Kuadran D.....	IV - 49
Tabel 4.68 Rangkuman Pelayanan yang sudah dan belum memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM)	IV - 51



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat ijin Melakukan Penelitian Lampiran-1
2. Surat Pemberian Ijin Melakukan Penelitian Lampiran-2
3. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner di Stasiun Cibitung Lampiran-3
4. Kuisisioner Halaman 1 Lampiran-4
5. Kuisisioner Halaman 2 Lampiran-5
6. Kuisisioner Halaman 3 Lampiran-6
7. R Tabel Lampiran-7
8. T Tabel Lampiran-9
9. Tabel Chi Square Lampiran-11

