

Evaluasi Efektivitas Pelayanan Aset Terintegrasi di Stasiun Padalarang

Evaluation Of The Effectiveness Integrated Asset Services At Padalarang Station

Adellia Putri Adisti^{1,a)} & Moch. Yusup^{2,b)}

¹⁾Mahasiswa Program Studi Manajemen Aset, Politeknik Negeri Bandung, Bandung

²⁾Departemen Program Studi Manajemen Aset, Politeknik Negeri Bandung, Bandung

Koresponden : ^{a)}adellia.putri.mas20@polban.ac.id & ^{b)}moch.yusup@polban.ac.id

ABSTRAK

Stasiun Padalarang adalah kompleks stasiun KA yang terletak di Kertajaya, Padalarang, Bandung Barat pada ketinggian +695m. Stasiun Padalarang merupakan kompleks yang melayani dua jenis layanan kereta api yaitu, KAI Commuter Line dan Kereta Cepat Whoosh dari KCJB. Hasil observasi pendahuluan, terdapat indikasi permasalahan diantaranya, terdapat fasilitas yang tidak tersedia seperti ruang tunggu di stasiun kereta komuter dan juga stasiun kereta cepat yang memiliki lahan parkir terbatas. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan aset Stasiun Padalarang terintegrasi berdasarkan perspektif kepuasan penumpang stasiun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hasil evaluasi diperoleh bahwa kinerja pelayanan aset Stasiun Padalarang belum sepenuhnya sesuai dengan SPM selain itu fasilitas yang sudah sesuai dengan SPM juga belum bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada penumpang stasiun. Rekomendasi pemecahan masalah untuk menyelesaikan permasalahan ini adalah penambahan aset fasilitas aset stasiun.

Kata Kunci : evaluasi, efektivitas, integrasi, stasiun kereta api

PENDAHULUAN

Stasiun kereta api adalah tempat guna menaikkan atau menurunkan pengguna yang menggunakan jasa transportasi kereta api (Intari et al, 2017). Putri & Lissmia (2020) menyebutkan bahwa salah satu sistem transportasi massal yang diminati masyarakat adalah kereta api moda transportasi darat berbasis rel yang efektif dan efisien. Hal ini terbukti dengan daya dukungnya yang lebih besar dibandingkan dengan moda transportasi darat lainnya. Stasiun kereta yang setiap harinya mengangkut penumpang, termasuk barang dalam skala besar tentu memerlukan peralatan dan standar pelayanan fasilitas yang lebih tinggi. Oleh karena itu, sangat mungkin bangunan stasiun akan mengalami modifikasi atau pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan akibat meningkatnya jumlah pengguna angkutan kereta api (Suprobo & Ikaputra, 2015). Perubahan tersebut seperti halnya yang terjadi pada Stasiun Padalarang saat ini.

Stasiun Padalarang saat ini terintegrasi dengan adanya proyek pembangunan Kereta Cepat Jakarta-Bandung (KCJB) oleh PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC). Proyek kereta cepat ini memiliki total panjang jalur 142,3 km yang menghubungkan Stasiun Halim (Jakarta), Stasiun Karawang, Stasiun Padalarang, dan Stasiun Tegalar (Eka Oktavia & Naipospos, 2023). Stasiun Padalarang yang terintegrasi dengan Stasiun KCIC harus bisa memberikan pelayanan berupa kereta feeder (pengumpan) sebagai transportasi antarmoda

untuk membatu penumpang kereta cepat yang akan melanjutkan perjalanannya ke Stasiun Bandung.

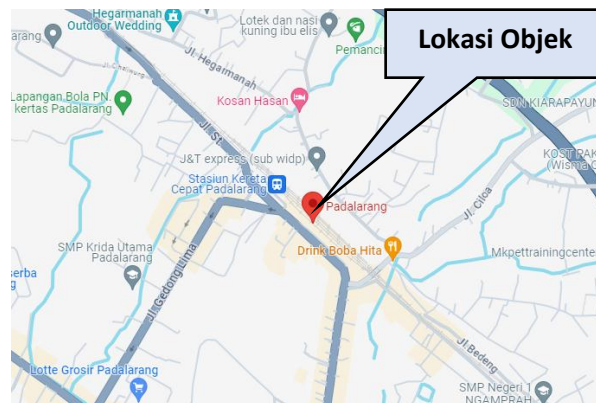
Berdasarkan survey pendahuluan Stasiun KCIC memiliki lahan parkir yang terbatas, sehingga penumpang kereta cepat hanya bisa memarkirkan kendaraannya di area parkir stasiun kereta lokal. Fasilitas utama seperti ruang tunggu di stasiun kereta lokal juga penempatannya berada di zona peron dan tidak ada area khusus ruang tunggu, sedangkan setelah adanya kereta cepat sangat memungkinkan adanya kenaikan jumlah pengunjung di Stasiun Padalarang yang menyediakan kereta feeder. Maka dari itu perlu dilakukan analisis melalui penelitian studi kasus yang berjudul “Evaluasi Efektivitas Pelayanan Aset Terintegrasi Stasiun Padalarang”.

Tujuan Penelitian

Mengevaluasi kinerja pelayanan aset Stasiun Padalarang yang berintegrasi dengan Stasiun KCIC berdasarkan lima (5) dimensi dan menentukan solusi pemecahan masalah sesuai dengan hasil analisis pada objek Stasiun Padalarang.

Lokasi Penelitian

Pemecahan masalah studi kasus berlokasi di Stasiun Padalarang dengan alamat Jl. Cihaliwung, Desa Kertamulya, Kec. Padalarang, Kab. Bandung Barat, Jawa Barat. Berikut disajikan peta lokasi Stasiun Padalarang sebagai berikut.



Sumber: *Googlemaps*, 2024

Gambar 1. Lokasi Objek Penelitian

STUDI PUSTAKA

Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta merupakan salah satu aspek transportasi kereta api yang berguna sebagai tempat keberangkatan, halte kereta, naik turun penumpang, muat bongkar barang, dan persyaratan pengoperasian kereta api sehingga pihak pengelola harus menyediakan fasilitas yang dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasanya (Susanti dkk, 2018).

Fungsi dan Jenis Stasiun

Berdasarkan tipologinya menurut (Intari dkk, 2017) stasiun dapat dikelompokkan menjadi beberapa tipe, diantaranya berdasarkan fungsi stasiun terhadap pemakainya:

- a. Stasiun penumpang, memiliki peran sebagai kawasan menurun dan menaikkan penumpang/barang. Barang tersebut baik barang ekspedisi ataupun barang milik pengguna/penumpang.
- b. Stasiun barang, memiliki fungsi sebagai kawasan muat bongkar barang yang biasanya terpisah letaknya dengan stasiun penumpang.

- c. Stasiun langsriran, memiliki fungsi guna mengumpulkan dan menyusun gerbong-gerbong yang berbeda-beda tujuan.

Kinerja Pelayanan Aset

Menurut Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kinerja ialah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu produk jasa yang mendukung kemampuan memuaskan kebutuhan. Menurut Sari (2013) kinerja stasiun ialah ukuran secara keseluruhan dimulai dari karakteristik operasi pelayanan yang mempengaruhi penumpang. Kualitas dari kinerja dapat memberikan indikator berupa baik atau buruknya kuantitas pelayanan dari fasilitas stasiun yang tersedia.

Parameter yang digunakan dalam melakukan evaluasi kinerja stasiun adalah perspektif kepuasan penumpang stasiun dengan dimensi menurut Yaparathna & Ratnajeewa (2018), Liang dkk (2021) dan Yuan dkk (2021). Sedangkan terkait fasilitas parameter kinerja berdasarkan SPM menurut Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api. Dimensi efektivitas pelayanan aset stasiun menurut Yaparathna & Ratnajeewa (2018), Liang dkk (2021) dan Yuan dkk (2021), yaitu:

1. Information Service

Informasi merupakan data yang telah diproses atau memiliki arti (Ikhlq, 2017). Peningkatan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan tepat, cepat, dan akurat karena dampak adanya perkembangan teknologi hingga dapat meningkatkan produktivitas. Maka dari itu, dapat dikatakan teknologi informasi saat ini telah menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting bahkan kita mulai bergantung pada bantuan teknologi informasi (Mulyono, 2010). Adapun pada dimensi *Information Service* indikator yang digunakan, yaitu *System Information & Real-time Information*.

2. Accessibility

Menurut Fitriana dkk (2017) aksesibilitas adalah ukuran yang mengatur kenyamanan dan kemudahan dalam mencapai suatu tempat ke tempat lainnya. Aksesibilitas harus dapat memberikan keterbukaan bagi individu untuk menuju tempat atau lokasi yang sesuai dengan kebutuhan (Jian et al, 2020). Sedangkan menurut Tjiptono (2014) aksesibilitas adalah lokasi yang mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum. Indikator yang digunakan untuk mengukur aksesibilitas, yaitu *Transfer Time & Parking Area*.

3. Connectivity

Konektivitas ialah satu kesatuan dalam jaringan transportasi (Putri, 2017). Penelitian telah menunjukkan bahwa tingkat antar moda yang tinggi konektivitas merupakan prasyarat utama bagi pengunjung serta bukti keberhasilan pengoperasian sistem kereta cepat, selain itu integrasi kereta cepat dengan kereta komuter/ sistem kereta api regional menawarkan keunggulan konektivitas yang lebih tinggi (Sideris et al, 2015). Indikator yang digunakan untuk mengukur *connectivity*, yaitu *Affordability & Travel Expenses*.

4. Facility Convinience

Fasilitas kenyamanan merupakan fasilitas yang dapat membantu memudahkan penumpang dalam melakukan kegiatan di area prasarana transportasi dengan memberikan rasa nyaman dan aman (Nissa & Awan, 2022). Adapun indikator ini dapat diukur berdasarkan tersedianya fasilitas stasiun sebagaimana yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimum yang diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019.

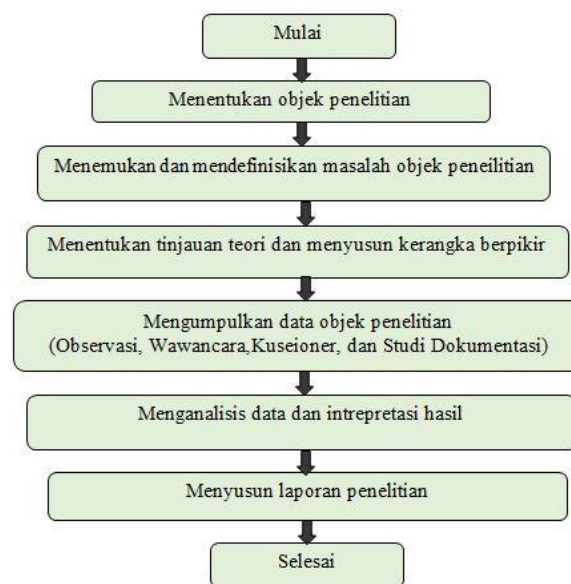
5. Walking Accessibility

Sebuah penelitian mengidentifikasi bahwa tata letak stasiun harus mencakup jarak berjalan kaki yang pendek bagi penumpang dan konektivitas antar platform (Yaparathna & Ratnajeewa, 2018). Selain itu waktu yang lebih singkat untuk mencapai stasiun kereta

api dapat menarik arus penumpang yang lebih besar dan meningkatkan tingkat pemanfaatan stasiun kereta api (Liang, Ying et al, 2021). Indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi ini yaitu, waktu dan jarak berjalan kaki dengan pintu keluar kereta api stasiun sebagai titik awal.

METODA PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara memperoleh data guna tujuan dan kegunaan tertentu secara ilmiah (Sugiyono, 2013). Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (campuran/mix methods). Pendekatan dilakukan yaitu kualitatif dengan memberikan gambaran kondisi eksisting stasiun dan standar yang berlaku sebagai kriteria stasiun yang baik. Sedangkan, penelitian kuantitatif digunakan untuk mengolah data jawaban responden melalui teknik kuesioner.



Gambar 2. Prosedur Penelitian

Teknik pengumpulan data yaitu melalui:

1. Observasi, dengan mengamati kondisi eksisting Stasiun Padalarang;
2. Wawancara, dilakukan kepada petugas Stasiun Padalarang dengan wawancara terbimbing bebas;
3. Kuesioner, melalui angket google form sebagai persepsi dari pengguna terkait kinerja Stasiun Padalarang;
4. Studi Dokumentasi, melalui perantara atau pihak ketiga yang bersumber dari Undang-Undang, peraturan, buku, dan jurnal.

ANALISIS PENELITIAN

Stasiun Padalarang adalah kompleks stasiun KA yang terletak di Kertajaya, Padalarang, Bandung Barat pada ketinggian +695 m yang dibuka pada 17 Mei 2004 diatas lahan yang memiliki luas 24.389 m² dan dibangun kembali serta adanya elektrifikasi kereta cepat pada tahun 2023. Stasiun Padalarang ini adalah kompleks yang melayani dua jenis layanan kereta api yaitu, KAI Commuter Line dan Kereta Cepat Whoosh.

Information Service

Indikator *System Information Technology* pelayanan kereta api baik kereta komuter dan kereta cepat sudah menggunakan sistem informasi dalam pelayanan tiket kereta dengan

menggunakan aplikasi *Access by KAI* dan aplikasi *Whoosh*. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan menurut Lee & Wan (2010) dalam Hannan (2023) yang menyatakan bahwa seluruh informasi tentang *Electronic Ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer.

Indikator *Real-time Information* pelayanan kereta api mengenai fasilitas Informasi secara *real-time* sudah tersedia secara lengkap di stasiun kereta cepat (audio & visual). Sedangkan Pelayanan kereta api mengenai fasilitas Informasi secara *real-time* tersedia secara audio saja di stasiun kereta komuter. Berdasarkan indikator real-time ini fasilitas belum semua terpenuhi sesuai dengan SPM menurut PM Nomor 63 Tahun 2019.

Accessibility

Indikator Transfer Time Waktu tempuh menuju Stasiun Padalarang dari Stasiun Bandung: Kereta Komuter rata-rata 38 dan 44 menit, kendaraan roda empat 45 dan 59 menit, kendaraan roda dua 38 menit dan 49 menit. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan menurut SK Direktur Jenderal Angkutan Darat No 687 Tahun 2002. Dimana waktu tempuh angkutan umum yaitu 1-1,5 jam. Kesimpulan indikator *transfer time* dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. Kesimpulan *Transfer Time*

Tujuan (Jarak Tempuh)	Jenis Kendaraan	Rata-rata <i>Transfer Time</i>	
		Hari Kerja	Hari Libur
Stasiun Bandung - Stasiun Padalarang (19km)	KA <i>Commuter Line</i> Bandung Raya Ekonomi	38 menit	
	KA <i>Commuter Line</i> Garut Ekonomi	44 menit	
	KA <i>Feeder</i>	19 menit	
	Kendaraan Roda Empat	36 menit (Tol)	45 menit (Tol)
	Kendaraan Roda Dua	45 menit (Tanpa Tol)	59 menit (Tanpa Tol)

Indikator *Parking Area* Stasiun kereta lokal memiliki tempat parkir terpisah antara roda empat dan roda dua dengan daya tampung 41%-80% dari total jumlah pengunjung dan memiliki sirkulasi kendaraan yang baik. Sedangkan stasiun kereta cepat memiliki tempat parkir terpisah antara roda empat dan roda dua dengan daya tampung 1,55%-1,14% dari total jumlah pengunjung dengan catatan tempat parkir kereta cepat tidak bisa digunakan untuk parkir lama (kisaran jam) hanya dapat dilakukan untuk parkir sementara dan tempat menurunkan penumpang. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

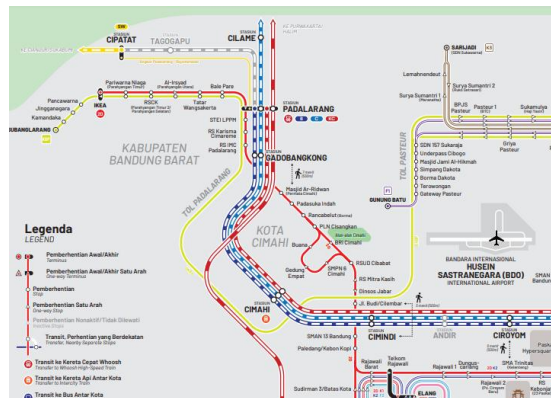
Tabel 2. Daya Tampung Tempat Parkir Komplek Stasiun Padalarang

Tempat Parkir	Sirkulasi Harian	Jam Operasional	Jumlah Penumpang	Daya Tampung Tempat Parkir
Stasiun Komuter	12 kali	24 jam	Sepi (2.280) Sibuk (4.409)	80% 41%
Stasiun Kereta Cepat	8 kali	16 jam	Sepi (7.212) Sibuk (9.616)	1.5% 1.14%

Connectivity

Indikator *Affordability* kereta feeder dan kereta cepat *Whoosh* sudah memiliki integrasi jadwal perjalanan, sehingga jadwal perjalanan tidak saling bentrok. Selain itu, kereta komuter dengan kereta cepat di Stasiun Padalarang sudah terintegrasi dengan berbagai moda transportasi lainnya seperti kereta *feeder*, *shuttle*, Trans Metro Pasundan, Bus Kota Damri,

dan lain-lain. Hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan menurut UU RI Nomor 23 Tahun 2007 Bab III terkait Tatanan Perkeretaapian Pasal 6 yaitu terintegrasi sistem perkeretaapian dengan moda transportasi lain.



Sumber: Forum Diskusi Transportasi Bandung (FDTB), 2024

Gambar 3. Peta Jaringan Transportasi Sekitar Stasiun

Indikator *Travel Expenses* adanya integrasi antarmoda dari Stasiun Padalarang dan adanya integrasi tarif untuk penumpang kereta cepat dengan beberapa transportasi umum dalam satu kali pembelian tiket kereta cepat. Tetapi dengan catatan bahwa integrasi tarif tidak berlaku untuk kereta *Commuter Line*. Hal tersebut mempermudah penumpang dari segi waktu dan biaya karena penumpang tidak mengeluarkan tambahan waktu & biaya untuk mengakses moda lanjutan sesuai dengan standar pelayanan menurut Organisasi Kementerian Perhubungan Tahun 2021 yang menyatakan bahwa integrasi antarmoda transportasi dapat mengurangi beban finansial, karena tidak adanya pengeluaran tambahan untuk mengakses moda lanjutan.

Facility Convenience

Evaluasi potensi berdasarkan dimensi *Facility Convenience* pada Stasiun Padalarang yang terintegrasi terdiri dari lima (5) indikator penilaian, yaitu keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan yang diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 tentang SPM Angkutan Orang dengan Kereta Api. Berikut penjelasan dari setiap indikator kenyamanan fasilitas di Stasiun Padalarang.

1. Keselamatan

Tersedia APAR yang dilengkapi informasi kadaluarsa, petunjuk jalur dan prosedur evakuasi, nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*) yang dipajang di papan informasi di tempat tidak bertiket. Dimana stasiun sudah memiliki $\frac{3}{4}$ atau 75% peralatan penyelamatan darurat karena hanya satu alat yang tidak tersedia yaitu tombol alarm kondisi darurat. Tersedia fasilitas kesehatan berupa pos kesehatan dan kursi roda. Menurut hasil observasi terdapat peron dengan lantai yang bebas dari kegiatan komersial dan tidak licin selain itu di peron tersebut juga tersedia kanopi peron yang menyesuaikan panjang peron stasiun, sehingga penumpang terhindar dari hujan dan panas.

2. Keamanan

Fasilitas keamanan yang tersedia di stasiun berupa CCTV berjumlah sepuluh (10) yang diletakkan di berbagai titik dan juga terdapat petugas berseragam berjumlah empat belas (14) yang selalu berjaga di Stasiun Padalarang baik di luar stasiun maupun di dalam stasiun untuk menjaga keamanan penumpang yang akan turun ataupun naik kereta api.

3. Kenyamanan

Stasiun Padalarang belum memiliki fasilitas nyaman yang lengkap, karena fasilitas yang tersedia toilet dengan jumlah WC perempuan lima (5), laki-laki WC tiga (3) dengan urinoir empat (4), dan toilet khusus difabel satu (1). Mushola dengan jumlah

masing-masing enam belas (16) normal dan dua (2) berkebutuhan khusus baik shaf perempuan ataupun laki-laki. Selain itu tersedia tempat sampah dengan pembagian tiga jenis sampah yaitu organik, anorganik, serta B3.

4. Kemudahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara kepada petugas stasiun di Stasiun Padalarang terdapat fasilitas *Public Address System* yang suaranya 20dB lebih tinggi dari kebisingan yang ada, terdapat papan informasi yang memuat jadwal kereta, peta jaringan Kereta Api, peta jaringan transportasi umum massal, denah stasiun secara garis besar, prosedur keamanan dan nomor telepon darurat di dekat pintu masuk. Selain itu juga informasi gangguan perjalanan kereta diinformasikan melalui PAS, pedestrian yang miring untuk akses penumpang berkebutuhan khusus, tidak ada fasilitas layanan penumpang, karena fasilitas tersebut disatukan dengan loket dan juga penanda arah.

5. Kesetaraan

Stasiun Padalarang sudah tersedia fasilitas bagi penumpang dan penumpang berkebutuhan khusus berupa tempat duduk untuk penumpang dengan kebutuhan khusus, jalur pedestrian dengan *guiding block* tetapi belum semua jalur memiliki *guiding block*, dan juga tersedia lift untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. Selain itu, terdapat ruang ibu menyusui yang dilengkapi dengan kursi dan lemari, tempat tidur anak, dan wastafel, dan sabun cuci tangan.

Berikut disajikan gambar fasilitas-fasilitas yang tersedia di Stasiun Padalarang yang melayani kereta komuter pada gambar 4.



Gambar 4a. Prosedur Keselamatan



Gambar 4b. APAR & larangan merokok



Gambar 4c. Fasilitas Kesehatan



Gambar 4d. Peron dan Kanopi Peron



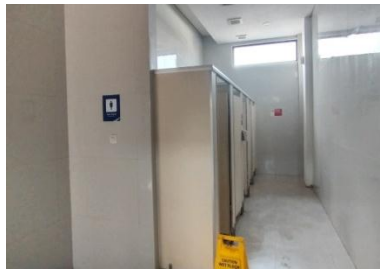
Gambar 4e. CCTV



Gambar 4f. Petugas Berseragam



Gambar 4g. Mushola



Gambar 4h. Toilet



Gambar 4i. Tempat Sampah



Gambar 4j. Papan Informasi



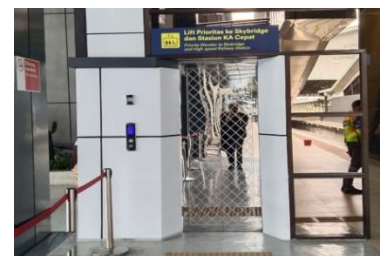
Gambar 4k. Public Address System (PAS)



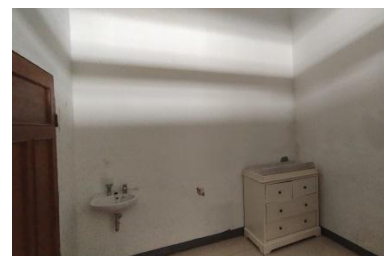
Gambar 4l. Papan Petunjuk Arah



Gambar 4m. Ramp & Guiding Block



Gambar 4n. Lift



Gambar 4o. Ruang Ibu Menyusui

Walking Accessibility

Evaluasi potensi berdasarkan dimensi *walking accessibility* pada Stasiun Padalarang yang terintegrasi terdiri dari satu (1) indikator penilaian, yaitu waktu dan jarak tempuh berjalan kaki. Hasil observasi dan wawancara kepada petugas di Stasiun Padalarang waktu tempuh berjalan kaki dari kereta feeder ke kereta cepat itu hanya perlu melalui eskalator dan berjalan kaki kira-kira 50 meter jarak keduanya dengan waktu tempuh kurang lebih 2-3 menit, begitupun sebaliknya. Sedangkan dari kereta menuju moda transportasi lain berjarak 100 meter dengan waktu tempuh kurang lebih 4-5 menit yang cukup tidak terlalu lama atau cepat baik di stasiun yang melayani kereta *commuter line* maupun kereta cepat. Hal tersebut sesuai dengan standar pelayanan menurut Peraturan Menteri ATR Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengembangan Kawasan Berorientasi Transit bahwa jarak berjalan kaki pada suatu kawasan TOD adalah 400-800 meter.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan bahasan yang telah dipaparkan dalam Bab IV mengenai efektivitas pelayanan aset terintegrasi Stasiun Padalarang yang telah dipaparkan berdasarkan

lima (5) dimensi, yaitu *Information Service*, *Accessibility*, *Connectivity*, *Facility Convenience*, dan *Walking Accessibility* dapat disimpulkan, yaitu:

1. *Information Service*

Pemenuhan indikator *system information technology* pelayanan kereta api baik kereta komuter dan kereta cepat sudah menggunakan sistem informasi dalam memberikan pelayanan (pemesanan tiket, pemesanan lainnya, informasi posisi kereta) kepada penumpang dengan menggunakan aplikasi *Access by KAI & Whoosh* dan hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan. Sedangkan indikator *real-time information* belum semua terpenuhi sesuai standar karena stasiun kereta komuter informasi *real-time* hanya berupa audio dan kereta cepat berupa visual dan audio.

2. *Accessibility*

Indikator yang sudah semua terpenuhi sesuai standar pelayanan, yaitu *transfer time* dibawah 1,5 jam dengan catatan semua dapat berubah tergantung kondisi lalu lintas. Sedangkan indikator *parking area* belum semua terpenuhi, karena stasiun kereta cepat tidak memiliki tempat parkir roda dua dan hanya untuk parkir sementara. Sedangkan stasiun kereta komuter memiliki *parking area* yang luas dengan daya tampung 41%-80%.

3. *Connectivity*

Kereta komuter dengan kereta cepat di Stasiun Padalarang sudah terintegrasi dengan berbagai moda transportasi lainnya. Selain itu, adanya integrasi tarif untuk penumpang kereta cepat dengan beberapa transportasi umum, mempermudah penumpang dari segi waktu dan biaya karena penumpang tidak mengeluarkan tambahan waktu & biaya untuk mengakses moda lanjutan. Namun integrasi tarif hanya berlaku untuk penumpang kereta cepat saja, bukan untuk penumpang kereta komuter.

4. *Facility Convenience*

Terdapat beberapa fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan, diantaranya yaitu tidak tersedia alarm kondisi darurat, area/ruang tunggu tidak tersedia tempat khusus dimana ruang tunggu hanya berada di peron dengan jumlah tempat duduk terbatas, tidak tersedia fasilitas layanan, toilet wanita jumlah WC tidak sesuai SPM, serta belum optimalnya kesetaraan pelayanan aset terintegrasi di Stasiun Padalarang kepada penumpang berkebutuhan khusus.

5. *Walking Accessibility*

Waktu dan jarak tempuh berjalan kaki di stasiun, yaitu akses jalan kaki dari antar moda kereta 50 meter dengan waktu 2-3 menit dan akses jalan kaki dari kereta menuju transportasi umum lainnya 100 meter dengan waktu 4-5 menit, hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan.

Hasil penelitian diketahui bahwa kompleks Stasiun Padalarang yang melayani kereta komuter dan kereta cepat sudah memiliki integrasi yang baik, baik antar moda kereta maupun moda kereta dengan moda transportasi lainnya. Tetapi untuk pelayanan dari segi fasilitas belum optimal karena terdapat beberapa fasilitas yang belum tersedia sesuai dengan SPM. Oleh karena itu diperlukan penelitian lanjutan mengenai evaluasi kereta cepat dengan berpatokan pada peraturan Standar Pelayanan Minimum khusus kereta cepat hal ini akan memberikan evaluasi yang lengkap.

CATATAN. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung hanya pada kawasan Stasiun Padalarang saja antara stasiun kereta komuter dan juga stasiun kereta cepat juga integrasi antarmoda transportasi yang tersedia di kawasan stasiun. Hasil pengamatan dijadikan dasar untuk mengetahui dan mengevaluasi integrasi antarmoda dan ketersediaan fasilitas di stasiun.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Eka Oktavia, Tyas, and Parasian Naipospos. (2023). "Pemilihan Antara 2 Moda Feeder

- Kereta Cepat Jakarta Bandung Dari Stasiun Padalarang”. *Jurnal Komposit: Jurnal Ilmu-Ilmu Teknik Sipil* 7(2):241–49. doi: 10.32832/komposit.v7i2.14512.
- [2] Ikhlaq, S., Javid, M. A., & Qayyum, T. I. (2017). “Evaluation of user’s perceptions regarding performance indicators of intercity bus terminals in Lahore, Pakistan”. *Transport Problems Journal. Vol. 12, No. 2. Hal. 123-136.*
- [3] Intari, Dwi Esti, Irma Suryani, and Iswati Septya. (2017). “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Bogor Di Kota Bogor, Jawa Barat”. *Jurnal Fondasi* 6(1). doi: 10.36055/jft.v6i1.2013.
- [4] Kotler, Phillip, & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- [5] Liang, Ying, Wei Song, and Xiaofeng Dong (2021). “Evaluating the Space Use of Large Railway Hub Station Areas in Beijing toward Integrated Station-City Development.” *Land* 10(11). doi: 10.3390/land10111267.
- [6] Mulyono, S. (2010). “Analisis dan Desain Sistem Informasi Penjualan Tiket Kereta Api pada Stasiun Nganjuk - Jawa Timur”. *STMIK Amikom Yogyakarta*, 18. Yogyakarta.
- [7] Nissa, H., & Awan. (2022). “Pengaruh Fasilitas Kenyamanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak”. *Ground Handling Dirgantara. Vol. 4, No. 1.*
- [8] Perpres 55/18. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Transportasi Jabodetabek Tahun 2018-2029
- [9] Permen 29/11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.
- [10] Permen 33/11. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api.
- [11] Permen 15/13. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui dan/atau Memerah Air Susu Ibu
- [12] PerMen 16/17. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengembangan Kawasan Berorientasi Transit
- [13] PerMen 63/19. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- [14] Putri, Shabika Amany, and Finta Lissimia (2016). “Kajian Konsep Arsitektur Perilaku pada Stasiun Kereta Api Antar Kota Studi Kasus Stasiun Bandung , Stasiun Gambir , Dan Stasiun Pasar Senen”. *Jurnal Arsitektur PURWARUPA. Vol 16, No. 2, Hal. 47–54.*
- [15] Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta
- [16] Sugiyono (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- [17] Suprobo, Yok, and Ikaputra (2015). “Pengembangan Bangunan Stasiun Untuk Meningkatkan Pendapatan Non-Operasi Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Stasiun Bogor)”. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat. Vol 17, No. 3, Hal. 119–36.*
- [18] Susanti, Anita, Ria Asih Aryani Soemitro, and Hitapriya Suprayitno. (2018). “Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Bagi Penumpang Di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang”. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas. Vol 2, No. 1. Hal. 23–34. doi: 10.12962/j26151847.v2i1.3765.*
- [19] UU 23/07. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian
- [20] Wang, Yuning, Zhe Zhang, Mengyuan Zhu, and Hexian Wang. (2020). “The Impact of

- Service Quality and Customer Satisfaction on Reuse Intention in Urban Rail Transit in Tianjin, China”. *SAGE Open*. Vol. 10. No. 1. doi: 10.1177/2158244019898803.
- [21] Yaparathna, H., & Ratnajeewa, D. R. (2018). “*Analysis of Factors Affecting Customer Satisfaction with Rail Transits and Intermodal Connectivity in Sri Lanka*”. *Sri Lanka: R4TLI*.
- [22] Yuan, Yalong, Min Yang, Tao Feng, Soora Rasouli, Xinpei Ruan, Xinyu Wang, and Yu Li. (2021). “Analyzing Heterogeneity in Passenger Satisfaction, Loyalty, and Complaints with Air-Rail Integrated Services.” *Transportation Research Part D: Transport and Environment* 97(2021). doi: 10.1016/j.trd.2021.102950.

