BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan memaparkan mengenai teori-teori dasar dan perkembangan fenomena yang digunakan dalam penelitian. Adapun hal yang akan dibahas dalam bagian ini adalah tinjauan teoritis terhadap perencanaan inklusif, kelompok rentan, tinjauan teoritis tentang stasiun kereta api, muatan pada standar pelayanan minimum angkutan orang dengan kereta api, serta tinjauan teoritis mengenai metode-metode yang akan digunakan pada penelitian ini.

2.1 Perencanaan Inklusif

Kota-kota di dunia berkembang dengan cepat melalui euforia ekonomi liberal sehingga melupakan beberapa aspek seperti aspek sosial dan lingkungan. Kota hanya dibangun untuk masyarakat yang berusia produktif dan aktif. Tata Kelola pada suatu perkotaan merupakan suatu sistem yang menjadi salah satu bentuk usaha untuk membentuk kota tersebut menerapkan konsep berkelanjutan. Dalam merencanakan tata kelola pada suatu perkotaan perlu menentukan suatu isu atau konsep yang sejalan sesuai dengan karakteristik kota dan arah pengembangan kota itu sendiri.

Terdapat beberapa bagian-bagian penting dalam tata kelola kota yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam merencanakan suatu perkotaan diantaranya proses perencanaan, daya saing kota, pengaturan dan pemanfaatan, infrastruktur dan pelayanan kota, kerjasama pemerintah dan manajemen ruang kota. Salah satu konsep yang dapat diterapkan atau isu yang sejalan dengan karakteristik kota yang akan mendatang, perubahan orientasi pembangunan perlu dirubah ke arah keadilan, salah satunya melalui pendekatan perencanaan inklusif.

Perencanaan inklusif merupakan suatu proses perumusan kebijakan kota yang sensitif terhadap kondisi ekonomi, sosial, lingkungan dan juga kondisi budaya dimana perencanaan ini mengedepankan prinsip partisipasi dan juga keadilan dari berbagai pihak. Pengakuan terhadap hak asasi manusia di dalam pembangunan merupakan latar belakang utama hadirnya pendekatan perencanaan ini. Dari sisi

konseptual, pembangunan inklusif adalah antitesis dari pola tata-kelola ekslusif dengan menempatkan masyarakat/publik termasuk yang miskin dalam proses perencanaan hingga implementasi kebijakannya.

World Bank yang mengawal proyek *inclusive cities* pernah menyebutkan tiga faktor penting untuk membangun sebuah kota inklusif: Pertama, inklusi 'ruang' (fisik) yang meliputi terlayaninya infrastruktur pokok sehari-hari berupa perumahan yang layak huni, air bersih, dan sanitasi. Kedua, inklusi sosial. Sebuah kota inklusif wajib menjamin kesetaraan hak dan partisipasi setiap orang, termasuk mereka yang paling dapat dikatakan kaum terpinggirkan. Eksklusi terhadap mereka terbukti mengakibatkan keadaan yang timpang dan kerusuhan sosial di berbagai kota. Ketiga, inklusi ekonomi. Kota inklusif harus dapat menciptakan lapangan pekerjaan dan kesempatan kepada semua warga kotanya untuk menikmati hasil dari pertumbuhan ekonomi ('*Inclusive Cities*', 2015).

Korelasi antara ekslusi sosial dan inklusi bagi kaum difabel muncul jelas dalam studi "*Disability and Social Exclusion in the EU – time for change, tools for change*" menyisir enam bidang layanan publik di berbagai negara Eropa: (1) Kesehatan dan layanan sosial; (2) Layanan pemerintahan; (3) Lingkungan Sosial; (4) Transportasi; (5) Informasi; (6) Ketersediaan layanan sosial. Studi ini menunjukkan bagaimana difabel di negara-negara Uni Eropa belum meperoleh akses dan layanan yang layak di berbagai bidang yang dikaji tersebut dan menjadi bagian masyarakat yang paling rentan terhadap eksklusi sosial (The Greek National Confederation of Disabled People, 2002).

Jadi, difabel adalah kelompok yang paling rentan eksklusi sosial dan karena itulah penulis berpendapat bahwa apa yang berkembang di Indonesia dalam konsep kota inklusif sangat dapat dipahami. Meski di belahan dunia yang lain konsep kota inklusif lebih diartikan sebagai kota yang membuka partisipasi semua orang, pilihan untuk memaknai kota inklusif sebagai kota yang ramah difabel lebih dari cukup untuk merepresentasikan kota yang ramah bagi semua orang. Sebab, di antara kelompok-kelompok rawan ekslusi sosial, difabel adalah kelompok yang berisiko tertinggi. Katakanlah jika perempuan miskin adalah kelompok yang rawan ekslusi, maka perempuan miskin difabel adalah orang yang paling rentan tereksklusi.

Dalam konteks perumusan konsep perencanaan inklusif, terdapat 3 model yang masing-masing modelnya akan melahirkan kebijakan yang berbeda-beda. Pertama, model kultural menghasilkan kebijakan-kebijakan yang sasaran utamanya adalah orang per orang. Pendekatan kultural, yang berpendapat bahwa disabilitas adalah ‘takdir’ atau ‘karma’, menghasilkan kebijakan-kebijakan yang berusaha mengubah individu difabel untuk menerima, untuk berpikir positif tentang keadaan dirinya, dan bahwa Tuhan telah memilihnya untuk menjadi demikian karena punya tujuan. Demikian pula terhadap non-difabel, pendekatan ini akan menghasilkan kebijakan yang menghendaki masyarakat untuk ‘mengasihani’ difabel dan agar menjadikan hidup mereka sebagai ‘cermin untuk bersyukur’.

Sedangkan model medis, sebagaimana sudah banyak dikritik, akan melahirkan kebijakan yang semata-mata rehabilitatif. Seperti pendekatan kultural, pendekatan medis juga menyasar individu, khususnya individu difabel. Karena difabel dikategorikan ‘sakit’ atau ‘cacat’, maka kebijakannya adalah ‘menormalkan’ atau ‘menyembuhkan’ si individu dari disabilitasnya. Kebijakan-kebijakan pemerintah, melalui kementerian dan dinas sosial, masih banyak dipengaruhi oleh model ini.

Sedangkan model sosial akan melahirkan kebijakan-kebijakan yang, menurut para kritikusnya, mengabaikan kebutuhan dan pengalaman orang per orang difabel karena fokusnya yang diarahkan untuk mengubah struktur sosial. Produk-produk kebijakan yang mengacu ke model sosial dapat dilihat dalam pembuatan trotoar yang ramah kursi roda, dilengkapi dengan guiding block bagi tunanetra, pintu masuk yang lebar, penyediaan akses ramp, modifikasi rambu lalu lintas, dan lain-lain. Dapat dikatakan, ide-ide perencanaan inklusif sendiri, sebagaimana yang berkembang dan muncul selama ini, sebenenarnya banyak dipengaruhi dan terinspirasi oleh model sosial. (Salim, Syafi’i, & Elisabeth, 2015).

Model sosial adalah model yang paling dapat membantu merumuskan kebijakan perencanaan inklusif. Istilah ‘kota inklusif’ sendiri berasumsi bahwa masalah disabilitas ada di ‘kota’, bukan pada individu difabel.

Meskipun demikian, untuk membangun sebuah kota inklusif, satu pendekatan saja tidak cukup. Pendekatan satu model akan melahirkan kebijakan yang parsial dan tidak komprehensif. Sebagai alternatifnya, maka kota inklusif yang

diidealkan adalah kota yang melakukan pendekatan komprehensif dengan mendengarkan dan melaksanakan berbagai aspek penting dalam berbagai model "kota untuk semua" secara integral.

2.1.1 Pengertian Perencanaan Inklusif

Berdasarkan pengertian menurut nexcity.org dalam *'Commentary', 2013,* definisi inklusif ialah menjadikan manusia, warga kota, sebagai kata kuncinya dan bahwa kota yang inklusif adalah kota yang secara politik menghargai warganya secara setara, yang miskin didengar suaranya, ikut serta dilibatkan dalam proses perencanaan dan penganggaran, dan mereka memperoleh akses secara fisik terhadap layanan dasar bagi kehidupan, seperti perumahan, air bersih, dan kebutuhan listrik.

Perencanaan Inklusif menjadi salah satu isu strategis disuatu perkotaan bagaimana suatu kota tersebut dapat memfasilitasi seluruh akses dan kebutuhan masyarakatnya. Semua kalangan masyarakat mempunyai hak yang sama untuk menggunakan fasilitas infrastruktur yang tersedia disuatu wilayah tersebut. Pengakuan terhadap hak asasi manusia di dalam pembangunan merupakan latar belakang utama hadirnya pendekatan perencanaan ini, dalam penerapannya kota inklusif dilakukan dengan konsep pengembangan mengarah dengan tema "kota yang ramah" terhadap suatu tujuan tertentu yang lebih diprioritaskan, seperti kota ramah anak, kota ramah orang tua, kota ramah permukiman kumuh, kota ramah pejalan kaki, dan lain sebagainya.

Perencanaan Inklusif merupakan perencanaan yang menghargai semua penduduknya dan kebutuhannya secara merata sehingga tidak terjadinya ketimpangan antar beberapa kelompok karena perbedaan status. Semua masyarakat mempunyai hak dalam menyatakan pendapat dan suara yang dapat didengar oleh pemerintah, perencanaan dan proses pembiayaan. Kebijakan pembangunan yang inklusif sejak perencanaan, pelaksanaan hingga pemanfaatan dan pengendalian dapat dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan, antara lain pemerintah pusat sebagai pengendali pemanfaatan ruang dan aturan, dan pemerintah daerah sebagai pelaku utama pembangunan.

Lingkungan inklusif adalah lingkungan sosial masyarakat yang terbuka, ramah, meniadakan hambatan, dan menyenangkan karena setiap warga masyarakat tanpa terkecuali saling menghargai dan merangkul setiap perbedaan. Dalam konsep lingkungan inklusif, berarti semua orang yang tinggal, berada, dan beraktivitas dalam lingkungan keluarga, sekolah, ataupun masyarakat merasa aman dan nyaman mendapatkan hak dan melaksanakan kewajibannya. Karena konsep pembangunan sosial akan melihat banyak hal yang harus diperjuangkan, yakni mulai dari pendidikan yang lebih baik, peningkatan kesehatan dan standar nutrisi, pemberantasan kemiskinan, perbaikan kondisi lingkungan, pemerataan kesempatan, pemerataan kebebasan individual, dan penyegaran kehidupan budaya.

Pada dasarnya yang dimaksud dengan kota inklusif adalah "kota yang ramah" bagi kelompok sosial masyarakat tertentu, seperti anak-anak, orang tua atau lansia, penyandang disabilitas dan lain sebagainya. Bahkan dibeberapa literatur menyebutkan bahwa kota inklusif adalah kota yang ramah bagi penyandang disabilitas. Maka yang menjadi indikator suatu kota dikatakan inklusif adalah prinsip kesetaraan yang diberikan kepada kaum difabel dalam penyediaan fasilitas umum. Salah satu komitmen untuk mengakomodir prinsip kesetaraan bagi orang-orang difabel ini dapat diwujudkan dalam ketersediaan fasilitas umum yang menunjang keseharian mereka.

Salah satu negara yang mampu memberikan kesetaraan fasilitas umum bagi kaum difabel adalah Jepang. Contoh sederhana fasilitas umum yang ramah bagi kaum difabel yang dapat ditemui di Jepang adalah toilet. Di Jepang, toilet untuk difabel berukuran lebih luas dan dilengkapi dengan banyak pegangan di pinggiran tembok, pinggiran wc, dan pinggiran wastafel. Tak hanya toilet, tempat parkir khusus juga disediakan bagi para difabel di pusat pertokoan, Rumah sakit, rest area, supermarket, taman, dan fasilitas umum lainnya.

2.1.2 Komponen Kota Inklusif

Sebuah kota inklusif wajib memperhatikan empat komponen berikut: (1) Partisipasi difabel; (2) Ketersediaan layanan hak-hak difabilitas; (3) Pemenuhan aksesibilitas; dan (4) Sikap Inklusif warga kota, baik yang menjabat sebagai aparat pemerintahan maupun warga kota umumnya. Sedangkan sebagai indikatornya, saat

ini kita wajib mengacu kepada UU No. 8 tahun 2016 tentang penyandang disabilitas dengan rincian sebagai berikut.

Partisipasi penuh, artinya difabel dapat berperan serta secara aktif dalam segala aspek kehidupan sebagai warga kota. Dalam hal ini, indikatornya adalah keterlibatan difabel dan atau perwakilan difabel dalam perumusan kebijakan, mulai dari tingkat kelurahan hingga kota. Dalam Pasal UU No. 8 tahun 2016 disebutkan perlunya melibatkan kegiatan sosial, politik (Pasal 75), budaya, dan seni (Pasal 16) dan partisipasi dalam penanggulangan bencana (Pasal 109).

Ketersediaan layanan hak. Adanya upaya untuk menyediakan layanan, fasilitas, program, atau bangunan untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas sesuai dengan yang dimanatkan UU dan peraturan pemerintah. Indikatornya dapat mengacu ke UU No. 8/2016 tentang Penyandang Disabilitas yang menyebutkan secara terinci 22 hak dasar difabel (Pasal 5), adanya Unit Layanan Disabilitas di bidang pendidikan (Pasal 42), di bidang ketenagakerjaan (Pasal 55), dan adanya unit Layanan Informasi dan Tindak Cepat untuk difabel perempuan dan anak (Pasal 125). Pemerintah dan umum juga wajib menyediakan akomodasi yang layak (Pasal 1-9, pasal 18-b). Selain itu, pemerintah juga wajib menyediakan layanan rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, dan perlindungan sosial (Pasal 90 dan 91).

Aksesibilitas. Artinya kemudahan bagi difabel untuk tanpa hambatan memperoleh manfaat dari sebuah bangunan, fasilitas, layanan, dan program. Secara rinci, Undang-undang menyebutkan hal-hal berikut sebagai indikator aksesibilitas ini. Pertama, aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik (Pasal 18-a), aksesibilitas gedung yang memiliki fungsi: hunian, keagamaan, usaha, sosial budaya, olahraga, dan khusus (Pasal 98). Kedua, aksesbilitas sarana dan prasarana umum, seperti jalan, jembatan, transportasi, informasi umum, layanan publik yang terjangkau dari segi jarak dan biaya, aksesibilitas dalam layanan peradilan (Pasal 9). Ketiga, aksesibilitas pada sarana dan prasarana penyelenggaraan pemilihan umum, pemilihan gubernur, bupati/walikota, dan pemilihan kepala desa atau nama lain; dan memperoleh pendidikan politik (Pasal 13). Demikian pula, keempat, hak aksesibilitas rumah ibadah (Pasal 14), layanan kebudayaan dan pariwisata (Pasal 85).

Untuk menjamin pemenuhan hak-hak aksesibilitas para difabel, UU menentukan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah wajib melakukan audit terhadap ketersediaan fasilitas Aksesibilitas bagi Penyandang Disabilitas pada setiap bangunan gedung (Pasal 99). Sikap inklusif. Artinya, sikap aparat pemerintahan dan masyarakat umum yang tidak diskriminatif, memberikan pemenuhan, perlindungan, dan penghormatan atas hak-hak setiap lapisan masyarakat seperti lansia, anak-anak, ibu menyusui, kaum difabel, perempuan dan terrmasuk orang miskin. Sikap inklusif tidak disebutkan secara jelas di dalam undang-undang, tetapi dari teori yang disebutkan di awal, jelas bahwa attitude adalah salah satu penghambat dalam proses inklusi. Dalam kasus kota Yogyakarta, hambatan attitudional yang tidak inklusif ini dapat dilihat dalam kasus fasiltas aksesibilitas yang tidak dihormati oleh baik pengambil kebijakan dan masyarakat. Guiding block di Malioboro, misalnya, digunakan untuk parkir dan kaki lima. Mereka tidak tahu, mengabaikan, atau tidak mengerti bahwa guiding block adalah fasilitas inklusi difabel.

2.2 Kelompok Rentan dalam Inklusivitas

Pasal 5 ayat 3 Undang-Undang No.39 Tahun 1999 menyatakan bahwa setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya. Dalam Undang-Undang tersebut, pengertian kelompok rentan tidak dirumuskan secara eksplisit. Namun disebutkan bahwa yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan adalah orang lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, wanita hamil, dan penyandang cacat.

Dalam konteks mobilitas perkotaan yang inklusif, kelompok rentan dapat diartikan sebagai kelompok masyarakat yang memiliki kecenderungan menemui hambatan yang lebih besar dari kelompok mayoritas lainnya dalam mengakses layanan transportasi umum, transportasi umum massal, fasilitas pejalan kaki, dan fasilitas publik lainnya. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kelompok rentan dalam hal mobilitas perkotaan, adalah:

1. orang lanjut usia;
2. perempuan;

3. wanita hamil;
4. anak-anak;
5. penyandang disabilitas; dan
6. masyarakat berpenghasilan rendah.

2.2.1 Hak Penyandang Disabilitas

Pelayanan publik merupakan bagian dari amanat dan tugas bagi negara, negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Transportasi adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh negara kepada seluruh masyarakat tanpa terkecuali, setiap warga berhak merasakan manfaat dan kegunaan dari layanan transportasi yang diberikan tak terkecuali warga yang memiliki keterbatasan tubuh dan membutuhkan sarana tambahan dalam mengakses layanan tersebut.

Pada kondisi manusia yang normal secara fisik dan mental biasanya bukan hal yang sulit bagi manusia tersebut mengakses leyanan transportasi yang diberikan oleh negara dan cenderung akan melakukan penyesuaian diri yang baik terhadap lingkungan jika sewaktu-waktu mengalami kendala. Namun tidak sama halnya dengan manusia yang memiliki kondisi dengan keterbatasan ataupun tidak normal baik secara fisik maupun mental yang biasa disebut dengan penyandang disabilitas (keterbatasan), maka kemampuan untuk mengakses dan menyesuaikan diri dengan lingkungan pasti akan mengalami kendala hal ini tentunya dialami oleh para penyandang disabilitas pada saat memperoleh pelayanan publik.

Penyandang disabilitas merupakan kelompok minoritas masyarakat yang memiliki kondisi beragam, diantaranya penyandang disabilitas yang mengalami keterbatasan fisik, keterbatasan mental maupun gabungan dari keterbatasan fisik dan mental. Kondisi penyandang disabilitas tersebut mungkin hanya berdampak sedikit namun ada pula yang berdampak besar sehingga memerlukan dukungan dan bantuan dari orang lain untuk bisa berpartisipasi di tengah masyarakat, bagian dari kelompok masyarakat penyandang disabilitas khususnya yang ada di Provinsi Lampung tentunya juga membutuhkan pelayanan publik berupa jasa angkutan

umum dalam rutinitas kesehariannya dalam hal ini adalah sarana transportasi masal kereta api yang diselengarakkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) yang merupakan badan penyelenggara tunggal jasa angkutan kereta api di Indonesia.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri PU Nomor: 30/PRT/M/2006 tentang Pedoman Teknis Fasilitas dan Aksesibilitas pada Bangunan Gedung dan Lingkungan mendefinisikan, Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi semua orang termasuk penyandang cacat dan lansia guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 30/PRT/M/2006 juga menyebutkan asas fasilitas dan aksesibilitas yang ditujukan untuk memberikan keselamatan, kemudahan, kegunaan dan kemandirian bagi penggunanya tidak hanya bagi non-disabilitas, tapi juga bagi penyandang disabilitas. Menurut *CRPD (Convention on the right of person with disability)* Semua kebutuhan manusia termasuk kebutuhan disabilitas harus terpenuhi guna mewujudkan kesetaraan pemenuhan kebutuhan. Berdasarkan hal tersebut PT.KAI sebagai penyedia layanan jasa transportasi kereta api sudah semestinya mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat khususnya bagi penyandang disabilitas untuk mewujudkan nilai kesetaraan bagi seluruh masyarakat penerima pelayanan publik. Disebutkan dalam Pasal 2 Undang Undang Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Penyandang Disabilitas, pelaksanaan dan pemenuhan hak penyandang disabilitas berasaskan:

a. Penghormatan terhadap martabat; yang dimaksud dengan “asas penghormatan terhadap martabat” adalah pengakuan terhadap harga diri penyandang disabilitas yang harus dilindungi, dihormati, dan ditegakkan.
b. Otonomi individu; yang dimaksud dengan “asas otonomi individu” adalah hak setiap penyandang disabilitas untuk bertindak atau tidak bertindak dan bertanggung jawab atas pilihan tindakannya tersebut.
c. Tanpa diskriminasi; diskriminasi adalah setiap pembedaan, pengecualian pembatasan, pelecehan, atau pengucilan atas dasar disabilitas yang bermaksud atau berdampak pada pembatasan atau peniadaan pengakuan, penikmatan, atau pelaksanaan hak penyandang disabilitas.

d. Partisipasi penuh; yang dimaksud dengan “asas partisipasi penuh” adalah penyandang disabiltas berperan serta secara aktif dalam segala aspek kehidupan sebagai warga negara.
e. Keragaman manusia dan kemanusiaan; Yang dimaksud dengan “asas keragaman manusia dan kemanusiaan” adalah Penghormatan dan penerimaan perbedaan terhadap Penyandang Disabilitas sebagai bagian dari keragaman manusia dan kemanusiaan.
f. Kesamaan kesempatan; kesamaan kesempatan adalah keadaan yang memberikan peluang dan/atau menyediakan akses kepada penyandang disabilitas untuk menyalurkan potensi dalam segala aspek penyelenggaraan negara dan masyarakat.
g. Kesetaraan; yang dimaksud dengan “asas kesetaraan” adalah kondisi di berbagai sistem dalam masyarakat dan lingkungan, seperti pelayanan, kegiatan, informasi, dan dokumentasi yang dibuat dapat mengakomodasi semua orang termasuk penyandang disabilitas.
h. Aksesibilitas; aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan.
i. Kapasitas yang terus berkembang dan identitas anak.
j. Inklusif.
k. Perlakuan khusus dan pelindungan lebih: pelindungan adalah upaya yang dilakukan secara sadar untuk melindungi, mengayomi, dan memperkuat hak penyandang disabilitas.

Kemudian Pasal 18, Undang Undang Nomor 08 Tahun 2016 dijelaskan bahwa Hak Aksesibilitas Fasilitas Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

a. Mendapatkan Aksesibilitas untuk memanfaatkan fasilitas publik; dan
b. Mendapatkan Akomodasi yang Layak sebagai bentuk Aksesibilitas bagi individu.

Pasal 19, UU 08 Tahun 2016 Hak Pelayanan Publik untuk Penyandang Disabilitas meliputi hak:

a. Memperoleh Akomodasi yang Layak dalam Pelayanan Publik secara optimal, wajar, bermartabat tanpa Diskriminasi; dan

b. Pendampingan, penerjemahan, dan penyediaan fasilitas yang mudah diakses di tempat layanan publik tanpa tambahan biaya.

Berdasarkan beragam penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa kepentingan kelompok disabilitas pada layanan kereta api adalah terpenuhinya hak-hak penyandang disabilitas atas pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan standar minimum pelayanan publik bagi penyandang disabiltas baik secara administatif, aksesibilitas, maupun penyediaan fasilitas sarana dn prasarana khusus bagi penyandang disabilitas.

2.3 Stasiun Kereta Api

Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi terdapat unsur pergerakan (movement), dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Sistem transportasi merupakan suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, prasarana, dan sarana yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam suatu tatanan, baik secara alami maupun buatan/rekayasa (Hadihardaja dkk, 1997).

Menurut Salim (1993), transportasi adalah ilmu yang mempunyai banyak kaitannya dengan ilmu-ilmu lain seperti manajemen, pemasaran, pembangunan, ekonomi, undang-undang dan kebijaksanaan pemerintah. Pertumbuhan ekonomi suatu negara atau bangsa tergantung pada tersedianya pengangkutan dalam negara atau bangsa yang bersangkutan. Oleh karena itu, sistem transportasi dibagi menjadi angkutan muatan dan manajemen sistem transportasi yang dipengaruhi oleh faktor ekstern. Faktor ekstern yang mempengaruhi transportasi antara lain Undang-Undang/Peraturan Pemerintah, kebijaksanaan/pengaturan pihak pemerintah pusat dan daerah, dan pengaruh pemakai jasa *(demand)*.

Menurut Hadihardaja dkk (1997), sistem transportasi yang berkembang hingga saat ini telah memberikan pelayanan berbagai macam bentuk pergerakan mekanis hampir ke semua wilayah yang merupakan pusat berbagai aktivitas masyarakat. Beberapa sistem transportasi yang dikembangkan di Indonesia, beriring dengan pemerataan hasil-hasil pembangunan nasional, diantaranya:

1. Moda Udara

2. Moda Laut
3. Moda Darat, terdiri dari jalan raya, jalan rel, angkutan penyeberangan, angkutan lain-lain.

Menurut Nasution (1996), sifat jasa, operasi dan biaya membedakan alat transportasi dalam lima kelompok sebagai berikut:

1. Angkutan kereta api *(railroad railway*)
2. Angkutan motor dan jalan raya (*motor/road/highway transportation*)
3. Angkutan laut (*water/sea transportation*)
4. Angkutan udara (*air transportation*)

Menurut Tamin (2000), kebutuhan akan pelayanan transportasi bersifat sangat kualitatif dan mempunyai ciri yang berbeda-beda sebagai fungsi dari waktu, tujuan perjalanan, frekuensi, jenis kargo yang diangkut, dan lain-lain. Pelayanan transportasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan akan pergerakan menyebabkan sistem transportasi tersebut tidak berguna. Secara ekonomi, ketidakefisienan sistem transportasi atau permasalahan transportasi merupakan pemborosan besar.

2.2.1 Pengertian Stasiun Kereta Api

Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Perkeretaapian sebagai salah satu moda transportasi dalam sistem transportasi nasional mempunyai karakteristik pengangkutan secara massal dan keunggulan tersendiri, yang tidak dapat dipisahkan dari moda transportasi lain (UU RI No 23 Tahun 2007).

Kereta api merupakan salah satu alat transportasi yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar (massal), ramah lingkungan, memiliki keandalan keselamatan perjalanan yang lebih baik dan lebih sedikit kendala dan halangannya dari transportasi lainnya. Kereta api adalah sarana angkutan yang terdiri atas lokomotif serta rangkaian gerbong baik penumpang atau barang yang berjalan di atas rel yang disusun sesuai rencana. Lokomotif berarti tempat bergerak yaitu yang menggerakan rangkaian gerbong. Kereta api dibagi menjadi tiga kelas yaitu kelas eksekutif, kelas bisnis dan kelas ekonomi. Kereta api kelas eksekutif adalah semua

kereta api yang memakai *Air Condotioner* (AC) dan jumlah tempat duduk terbatas maksimal 52 tempat duduk pergerbong. Kereta kelas bisnis adalah kereta api tanpa *Air Condotioner* (AC) tapi memakai kipas angin dan jumlah tempat duduk terbatas maksimal 60-64 tempat duduk pergerbong. Kereta api ekonomi adalah kereta api yang memakai kipas angin dan jumlah tempat duduk maksimal 80-104 tempat duduk pergerbong Gerobak hanya digunakan untuk angkutan khusus barang, seperti perkebunan, kayu, hasil tambang, ternak, produksi pabrik dan sebagainya. Berdasarkan jenis dan fungsinya gerobak terdiri dari gerobak datar untuk angkutan yang tidak boleh kena hujan seperti beras, gula dan gandum, dan gerobak hewan untuk mengangkut ternak (Setiyowati, 2005).

2.2.2 Jenis Stasiun Kereta Api

Menurut Utomo (2013) moda transportasi kereta api dalam menjalankan fungsinya selain memerlukan ketersediaan jalan rel dan kendaraan jalan rel (lokomotif dan kereta /gerbong) juga memerlukan fasilitas untuk:

a. Memberikan pelayanan naik dan turunnya penumpang;
b. Tempat muat dan bongkar barang angkutan;
c. Menyusun lokomotif/kereta/gerbong menjadi rangkaian yang dikendaki, dan penyiapan kereta;
d. Memberi kemungkinan dan kesempatan kereta api berpapasan atau menyalip; dan
e. Pemeliharaan dan perbaikan kendaraan jalan rel.

Dalam rangka penyediaan kebutuhan tersebut maka diperlukan adanya stasiun kereta api. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api, stasiun kereta api merupakan prasarana kereta api sebagai tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api. Selanjutnya, menurut Marlok (1985) dalam Atmakusuma (2017) stasiun merupakan salah satu sarana transportasi yang berfungsi untuk memproses muatan dan penumpang dari sistem transportasi yang akan melayani lalu lintas yang dibutuhkan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas, dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api kegiatan di stasiun kereta

api terdiri dari kegiatan pokok, kegiatan usaha penunjang, dan kegiatan jasa pelayanan khusus. Kegiatan pokok di stasiun meliputi:

a. Melakukan pengaturan perjalanan kereta api;
b. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa kereta api;
c. Menjaga keamanan dan ketertiban; dan
d. Menjaga kebersihan lingkungan.

Kegiatan usaha penunjang penyelenggaraan stasiun dilakukan untuk mendukung penyelenggaraan perkeretaapian. Kegiatan usaha penunjang dapat dilakukan oleh pihak lain dengan persetujuan penyelenggara prasarana perkeretaapian. Penyelenggara prasarana perkeretaapian dalam melaksanakan kegiatan usaha penunjang harus mengutamakan pemanfaatan ruang untuk keperluan kegiatan pokok stasiun. Kegiatan usaha penunjang di stasiun dapat dilakukan oleh penyelenggara prasarana perkeretaapian dengan ketentuan:

a. Tidak mengganggu pergerakan kereta api;
b. Tidak mengganggu pergerakan penumpang dan/atau barang;
c. Menjaga ketertiban dan keamanan; dan
d. Menjaga kebersihan lingkungan.

Kegiatan jasa pelayanan khusus di stasiun dapat dilakukan oleh pihak lain dengan persetujuan penyelenggara prasarana perkeretaapian yang berupa jasa pelayanan:

a. Ruang tunggu penumpang;
b. Bongkar muat barang;
c. Pergudangan;
d. Parkir kendaraan; dan
e. Penitipan barang.

Menurut Utomo (2013) jenis-jenis stasiun dapat dikelompokkan berdasarkan fungsi, ukuran, letak, dan bentuknya. Berdasakan fungsinya stasiun dapat dikelompokkan kedalam 3 jenis yaitu:

a. stasiun penumpang, yaitu untuk naik dan turun penumpang, memuat dan menurunkan barang yang dibawa oleh penumpang (bagasi);
b. stasiun barang, berfungsi untuk bongkar-muat barang-barang muatan; dan
c. stasiun langsiran, berfungsi untuk menyusun rangkaian kereta api.

Sementara berdasarkan ukurannya stasiun dibedakan menjadi tiga yakni stasiun kecil, stasiun sedang, dan stasiun besar. Pada stasiun kecil, kereta api cepat antar kota tidak berhenti. Stasiun kecil lebih mengutamakan pelayanan untuk penumpang lokal. Meskipun demikian ada pula stasiun kecil yang dapat menerima dan mengirim barang. Dalam hal untuk memberikan fasilitas kereta api dapat bersusulan dan berpapasan, pada stasiun kecil terdapat dua atau tiga *track* jalanrel. Sementara itu, stasiun sedang pada umumnya terletak di kota kecil. Di stasiun sedang terdapat jalan rel yang jumlahnya relatif lebih banyak dibandingkan stasiun kecil. Selanjutnya, stasiun besar terdapat di kota-kota besar. Semua kereta api berhenti pada stasiun ini. Stasiun besar melayani banyak sekali kereta api yang datang dan berangkat sehingga diperlukan pula banyak jalan rel.

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM. 33 Tahun 2011 tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api, stasiun kereta api menurut jenisnya dibagi menjadi tiga, yaitu:

a. Stasiun Penumpang

Stasiun penumpang merupakan stasiun kereta api untuk keperluan naik turun penumpang. Pada stasiun penumpang paling sedikit harus dilengkapi dengan fasilitas- fasilitas sebagai berikut:

1. Keselamatan
2. Keamanan
3. Kenyamanan
4. Naik turun penumpang
5. Penyandang cacat
6. Kesehatan
7. Fasilitas umum
8. Fasilitas pembuangan sampah
9. Fasilitas informasi

b. Stasiun Barang

Stasiun barang merupakan stasiun kereta api untuk keperluan bongkar muat barang. Pada stasiun barang paling sedikit harus dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

1. Keselamatan

2. Keamanan
3. Bongkar muat

   Untuk keperluan bongkar muat di luar stasiun, dapat dibangun jalan rel yang menghubungkan antara stasiun dan tempat bongkar muat barang dimana pembangunan jalan rel dilaksanakan sesuai persyaratan teknis jalan rel dan dilengkapi dengan fasilitas operasi kereta api.
4. Fasilitas Umum
5. Pembuangan Sampah

c. Stasiun Operasi

Stasiun operasi merupakan stasiun kereta api untuk keperluan pengoperasian kereta api. Stasiun operasi ini harus dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan operasi kereta api.

Jenis stasiun kereta api berdasarkan besarnya dapat dibedakan menjadi:

a. Stasiun Kecil

   Sering disebut juga stasiun pemberhentian, khusus untuk menaikan dan menurunkan penumpang dan tidak ada kesempatan kereta api bersilang atau bersusulan, serta hanya di lewati begitu saja oleh kereta api cepat (ekspres). Pada stasiun ini ada dua sampai tiga sepur persilangan atau sepur penyusulan, hal ini digunakan untuk bersilang kereta api. Stasiun ini bisa melayani penumpang ± 1.000-2000 orang/hari.

b. Stasiun Sedang

   Stasiun sedang umumnya berada di kota kecil. Kereta api cepat berhenti di stasiun ini serta kadang-kadang kereta api kilat. Pada stasiun ini letak sepur hampir sama dengan stasiun kecil akan tetapi letak sepur yang bukan sepur kereta api (sepur gudang barang, sepur langsir, sepur simpan) harus di isolasi sedemikan rupa sehingga tidak mengganggu sepur kereta api. Stasiun ini bisa melayani penumpang ± 8.000 orang/hari.

c. Stasiun Besar

   Stasiun besar umumnya ada di kota-kota besar serta kota pelabuhan dan disinggahi semua kereta api. Pada stasiun ini sepur-sepur langsir harus dibuat jauh dari sepur kereta api, melainkan dapat dicapai dengan

memasang sepur-sepur isolasi. Stasiun ini bisa melayani penumpang ± 20.000 orang/hari.

2.2.3 Bangunan Stasiun

Bangunan stasiun merupakan hal pokok dari sebuah sistem pelayanan moda transportasi kereta api. Keberadaan stasiun sebagai tempat penumpang naik dan turun berpindah dari angkutan jalan raya ke angkutan rel (kereta api) menuntut sebuah stasiun untuk dapat mencukupi kebutuhan-kebutuhan dasar penggunanya. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No.29 Tahun 2011 bangunan stasiun terbagi menjadi 3 bagian utama diantaranya adalah:

a. Gedung (Stasiun Kereta Api)

Gedung/Stasiun difokuskan untuk operasional kereta api yang terdiri dari gedung untuk kegiatan pokok, gedung untuk kegiatan penunjang dan gedung untuk kegiatan pelayanan jasa khusus. Gedung untuk kegiatan pokok terdiri dari beberapa fungsi utama diantaranya adalah:

- Pengaturan perjalanan kereta api.
- Pelayanan kepada pengguna jasa kereta api.
- Keamanan, ketertiban dan kebersihan Iingkungan.

Sedangkan gedung untuk kegiatan penunjang lebih difungsikan untuk untuk mendukung penyelenggaraan perkeretaapian. Dan Gedung pelayanan jasa khusus ditujukan untuk mengelola permasalahan khusus yang ada pada sebuah stasiun kereta api.

b. Fasilitas dan Instalasi Pendukung

Bangunan pelengkap dalam stasiun kereta api dapat berupa bangunan dengan konstruksi permanen atau konstruksi baja/ besi ataupun konstruksi sementara. Contoh dari bangunan pelengkap antara lain:

- Menara Pengawas

  Suatu bangunan menara yang fungsinya sebagai tempat untuk mengawasi keadaan atau situasi track di emplasemen stasiun dan mengontrol dari atas kereta api – kereta api yang akan masuk ke stasiun dan yang akan keluar/ meninggalkan stasiun.
- Jembatan Pemutar Lokomotif

Suatu konstruksi dengan bentuk tertentu yang menyerupai track, namun alat itu dapat memutar lokomotif sebesar 180^{O} sehingga arah lokomotif berubah sesuai dengan kebutuhan.

- Fasilitas untuk Kontainer atau Angkutan Barang
  Fasilitas berupa gudang-gudang penyimpanan untuk angkutan barang, open storage dan CFS (Container Freight Station) untuk muatan kontainer dan tangki-tangki penyimpanan untuk muatan cair.
- Depo Kereta Api
  Depo adalah tempat untuk menyimpan dan melakukanperawatan rutin kereta api, serta melakukan perbaikan ringanpada kereta api. Perawatan rutin dapat berupa pembersihangerbong maupun mesin kereta. Sedangkan perbaikan-perbaikandan penggantian *sparepart* lain dilakukan setiap jumlah kilometer tertentu yang sudah ditempuh oleh kereta api.

Fasilitas pelengkap dalam stasiun kereta api lebih merujuk terhadap fasilitas umum berupa ruang-ruang tertentu untuk beragam aktivitas. Fasilitas ini lebih bertujuan untuk memudahkan penumpang kereta untuk menikmati moda transportasi kereta api. Fasilitas pelengkap ini diantaranya berupa:

- Telepon umum
- Kantor pos dan giro, bank/money changer
- Kantin, tempat ibadah, tempat penitipan
- Toilet
- Papan route dan jadwal perjalanan kereta api
- Pelat bergerigi pada lantai peron sebelah tepi, sebagai tanda batas aman berdiri bagi tuna netra
- Sistem pembelian serta pengontrolan karcis dengan mesin secara otomatis
- Crane untuk bongkar muat kontainer atau angkutan barang kainnya
- Suatu tempat di emplasemen stasiun untuk memperbaiki lokomotif
  Kamera dan televisi yang berfungsi sebagai spion bagi masinis agar dengan mudah dapat mengetahui apakah seluruh penumpang sudah masuk ke dalam kereta api sehingga pintu kereta dapat di tutup dan kereta segera berangkat.
- Tiang pembatas sebagai tanda tempat kereta api berhenti,

- disesuaikan dengan panjang/ jumlah rangkaian kereta.

Selain fasilitas-fasilitas pendukung yang harus ada pada sebuah bangunan stasiun beberapa instalasi pendukung seperti instalasi listrik, air dan pemadam kebakaran harus diperhatikan untuk kelancaran pengoperasian stasiun kereta.

c. Peron

Peron adalah lantai pelataran tempat penumpang naik – turun dan jalur melintas kereta di stasiun, Peron berdasarkan lantai konstruksinya adalah sebagai berikut:

- Peron Lama (Sebelum Perang Dunia II)

  Peron sebelum perang dunia II memiliki konstruksi lantai yang rendah, hal ini dikarenakan kereta buatan pada tahun 1920 umumnya memiliki tangga turun ke bawah sedangkan kereta pada tahun 1941 mempunyai tangga di dalam. Karena pada umumnya stasiun didirikan pada masa sebelum perang dunia II maka lantai stasiun sama dengan lantai peron.

- Peron Baru (Setelah Proklamasi)

  Peron setelah proklamasi umumnya dilakukan penyesuaian dengan kereta baru sehingga terdapat dua ketinggian peron yang berbeda pada stasiun besar saat ini. Pada umumnya peron tinggi dimaksudkan untuk melayani penumpang kelas bisnis dan eksekutif.

Sedangkan berdasarkan peletakannya peron dapat dikelompokkan menjadi:

- Peron Teluk

  Peron teluk merupakan peron yang umum ada pada stasiun terminus (bertipe perjalanan awal dan akhir).

- Peron Bertingkat

  Peron bertingkat umumnya dibuat apabila dua peron bertemu dengan salah satunya lebih tinggi dibandingkan peron di bawahnya, stasiun berada pada titik temu kedua jalur tersebut.

- Peron Barang

  Peron barang memiliki kemiripan dengan peron teluk tetapi lebih sempit dan hanya untuk membongkar muat barang.

- Peron Pulau

  Peron pulau adalah peron yang letaknya diapit oleh dua atau lebih jalur rel. Peron pulau dapat dijangkau dengan terowongan bawah tanah, jembatan

penyeberangan, atau perlintasan. Pada stasiun di atas rel layang atau dibawah tanah dapat dijangkau melalui lift, eskalator, tangga, atau perpaduan ketiga-tiganya.

- Peron Sisi

  Peron sisi adalah peron yang paling umum di stasiun-stasiun, biasanya berupa peron yang terletak di samping kiri ataupun kanan rel.

2.4 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api, disebutkan bahwa standar pelayanan minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan minimum penumpang di stasiun kereta api mencakup beberapa aspek, yaitu:

1. Keselamatan;
2. Keamanan;
3. Kehandalan;
4. Kenyamanan;
5. Kemudahan; dan
6. Kesetaraan.

Standar-standar yang tidak dijelaskan dalam SPM Nomor 63 Tahun 2019, dilengkapi dengan standar yang diperoleh dari Buku Pedoman Standarisasi Stasiun yang dikeluarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Tahun 2012. Buku pedoman tersebut digunakan sebagai acuan dalam kegiatan perencanaan, perancangan, pelaksanaan, serta operasional stasiun kereta api.

2.4.1 Informasi dan Fasilitas Keselamatan

Pelayanan keselamatan adalah pelayanan wajib yang ada di stasiun yang berupa peringatan yang disampaikan agar dapat menjamin keselamatan penumpang. Peringatan keselamatan dapat berupa peringatan melalui audio dan visual dengan pemasangan rambu-rambu. Berdasarkan SPM No 63 Tahun 2019 untuk stasiun besar setidaknya memiliki informasi dan fasilitas keselamatan mudah terlihat dan terjangkau antara lain:

1. Alat pemadam kebakaran
2. Petunjuk jalur dan prosedur evakuasi
3. Nomor-nomor telepon darurat (*emergency call*)

Menurut PT. KAI (2012), instalasi dan perangkat pemadam kebakaran yang harus ada di stasiun terdiri dari:

a. Pemadam api ringan (*portable fire extinghuister*) merupakan alat pemadam api berbentuk tabung yang berisi *dry chemical powder* yang ditempatkan di seluruh area stasiun dengan jumlah satu unit tabung per 100 m^2. Pemadam api ringan (*portable fire extinghuister*) dapat dilihat pada Gambar 2.1 (a).
b. *Hydrant system* merupakan sistem terminal air darurat, digunakan untuk mengatasi permasalahan kebakaran di stasiun. *Hydrant system* diletakkan pada titik-titik yang mudah terlihat dan tidak terganggu dengan bangunan disekitarnya, sehingga bila terjadi kejadian kebakaran dapat segera ditemukan dan dipergunakan. *Hydrant system* terdiri dari *hydrant box* yang dapat diletakkan di dalam dan di luar gedung dan *hydrant pillar* yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan air untuk memadam api bila terjadi kebakaran yang diperoleh dari aliran air PDAM atau sumber air lainnya. *Hydrant system* dapat dilihat pada Gambar 2.1 (b).
c. *Sprinkler system* otomatis adalah alat deteksi panas dan pemadam yang bekerja secara otomatis tanpa bantuan petugas atau sistem lainnya. *Sprinkler system* otomatis perlu diletakkan di dalam areal stasiun untuk meminimalisir kejadian kebakaran yang lebih besar dan meluas. *Sprinkler system* otomatis dapat dilihat pada Gambar 2.1 (c).
d. *Fire alarm system* atau sistem alarm kebakaran adalah alat untuk memberitahukan kejadian kebakaran atau kejadian berbahaya lainnya

kepada seluruh penumpang stasiun. *Fire alarm system* yang baik adalah apabila tuas tersebut diturunkan maka secara otomatis *sprinkler system.*

e. otomatis akan menyala dan alarm tersebut langsung terhubung dengan kantor pemadam kebakaran sehingga petugas kebarakan dapat dengan segera menuju titik kebakaran. *Fire alarm system* dapat dilihat pada Gambar 2.1 (d).

(a) (b)

(c) (d)

Sumber: PT. KAI, 2012

(a) Pemadam Api Ringan (b) *System Hydrant* (c) *System Sprinkler* (d) *System Fire Alarm*

GAMBAR 2. 1

STANDAR FASILITAS KESELAMATAN

Di area stasiun harus tersedia papan informasi (*assembly point*) agar penumpang dapat langsung menuju titik kumpul darurat (*assembly point*) jika terjadi bencana di stasiun. Penempatan titik kumpul (*assembly point*) harus memperhatikan hal-hal berikut:

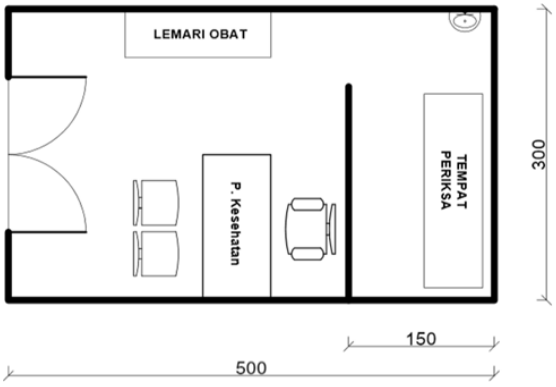
a. Jauh dari bangunan;
b. Jalur menuju lokasi dilengkapi dengan informasi petunjuk arah;
c. Ditempatkan di tanah lapang atau lapangan parkir stasiun (menyesuaikan kondisi stasiun).

2.4.2 Informasi dan Fasilitas Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan untuk penumpang dan pegawai operasional kereta api yang menyangkut masalah kesehatan yang sifatnya darurat. Pelayanan ini dapat dimanfaatkan selama 24 jam dengan ruangan khusus untuk pelayanan kesehatan di stasiun. Pelayanan kesehatan di stasiun minimal dua orang dan minimal menyediakan alat-alat standar P3K dan obat-obatan.

Berdasarkan PT. KAI (2012), luas ruangan pelayanan di stasiun kelas besar setidaknya memiliki luas 25 m^2 dengan tipikal ruangan seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.2. Menurut SPM Nomor 63 Tahun 2019, informasi dan fasilitas kesehatan di stasiun harus mudah terlihat dan terjangkau diantaranya tersedia fasilitas:

a. Perlengkapan P3K (pertolongan pertama pada kecelakaan)
b. Kursi roda
c. Tandu



Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 2

TIPIKAL RUANG KESEHATAN

2.4.3 Lampu Penerangan

Lampu penerangan berfungsi sebagai sumber cahaya di stasiun sehingga memberikan rasa aman bagi penumpang dengan intensitas cahaya 200-250 lux. Setiap ruang memiliki level iluminasi atau intensitas cahaya yang berbeda-beda seperti yang dapat dilihat pada Tabel 2.1.

TABEL II. 1

LEVEL ILUMINASI CAHAYA

No	Jenis Ruang	Level Iluminasi (Lux)
1	Ruang Operasional	200
2	Ruang Publik	200
3	Hall dan Ruang Tunggu Umum	250
4	Emplasemen dan Tempat Parkir	200

Sumber: PT. KAI, 2012

2.4.4 Peron

Berdasarkan PT. KAI (2012), peron berfungsi sebagai tempat untuk aktifitas naik turun penumpang kereta api. Peron dibagi menjadi 3 jenis yaitu peron tinggi, peron sedang, dan peron rendah. Pembangunan peron baru harus menggunakan jenis peron tinggi atau peron rendah. Peron sedang dipertimbangkan tidak memenuhi aspek efisiensi utilitas karena operasionalnya masih harus menggunakan tangga khusus (bancik) untuk naik turun penumpang. Peron dapat ditempatkan di tepi jalur (*side platfsorm*) dan dapat pula ditempatkan diantara 2 jalur (*island platform*). Ukuran teknis peron berdasarkan PT. KAI (2012) dapat dilihat pada Tabel II.2.

TABEL II. 2

UKURAN TEKNIS PERON

No	Uraian	Jenis Peron		
		Tinggi	Sedang	Rendah
1	Tinggi peron (diukur dari kepala rel sampai dengan lantai peron)	100 cm	43 cm	18 cm
2	Jarak tepi peron dari as jalan rel lurus	160 cm	135 cm	120 cm
3	Jarak tepi peron dari as jalan rel lengkung	165 cm		
4	Lebar minimal untuk peron di antara dua jalur KA (island platform)	200 cm	250 cm	280 cm
5	Lebar minimal untuk peron di tepi kalur KA (side platform)	165 cm	190 cm	205 cm
6	Jarak garis batas aman (diukur dari sisi tepi luar peron ke arah as peron)	35 cm	600 cm	750 cm
7	Panjang peron	Disesuaikan dengan rangkaian terpanjang KA penumpang yang beroperasi		

Sumber: PT. KAI, 2012

Berdasarkan SPM No 63 Tahun 2019, disebutkan bahwa selisih tinggi peron dengan lantai kereta sebagai fasilitas kemudahan naik dan turun penumpang tidak lebih dari 20 cm untuk stasiun yang menggunakan jenis peron tinggi, sedangkan

untuk peron rendah harus disediakan bancik atau peron tidak permanen). Menurut PT. KAI (2012) terdapat kelengkapan-kelengkapan yang perlu diperhatikan di area peron diantaranya adalah:

a. Area peron perlu dilengkapi dengan pencahayaan yang baik, papan nama peron, papan nama jalur KA, papan petunjuk arah, petunjuk waktu, tanda batas aman peron, dan papan informasi peringatan maupun larangan.
b. Peron untuk stasiun besar, stasiun sedang dan stasiun komuter harus dilengkapi dengan *overkaping* untuk meningkatkan aspek kenyamanan penumpang.
c. Untuk peron yang menggunakan peron tinggi perlu dilengkapi dengan *ramp* yang memiliki derajat kemiringan tertentu agar dapat mempermudah aksesibilitas bagi penyandang difabel dan memudahkan bagi orang yang membawa barang dengan alat bantu angkut beroda.
d. Material lantai peron harus menggunakan material yang tidak licin dan dengan permukaan yang rata sehingga tidak menyebabkan orang tersandung. Jenis material yang digunakan seperti *hotmix* aspal, granit bertekstur, keramik bertekstur, ataupun plat lantai beton dengan permukaan bertekstur. Warna yang digunakan untuk material lantai peron adalah warna abu-abu tua yang merupakan warna natural dari material beton, batu atau jalan aspal. Sedangkan untuk garis tanda batas aman peron digunakan warna putih.

2.4.5 Titik Berkumpul (*Assembly Point*)

Menurut Permen PUPR No.14 Tahun 2017, titik kumpul adalah tempat yang digunakan bagi pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan gedung untuk berkumpul setelah proses evakuasi. Pasal 33 ayat (2) pada Permen tersebut menyatakan perancangan dan penyediaan titik kumpul harus memperhatikan:

1. Kesesuaian sebagai lokasi akhir yang dituju dalam rute evakuasi
2. Keamanan dan kemudahan akses pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan Gedung
3. Jarak aman dari bahaya termasuk runtuhan bangunan Gedung

4. Kemungkinan untuk mampu difungsikan secara komunal oleh para pengguna bangunan gedung dan pengunjung bangunan gedung
5. Kapasitas titik berkumpul.

Pada SPM No 63 Tahun 2019, Stasiun Besar harus memiliki 1 (satu) *Assembly Point* di tiap stasiun yang ditunjukkan dengan penanda/*signage*.

2.4.6 Fasilitas Keamanan

Tipikal perangkat CCTV dapat dilihat pada Gambar 2.3

Salah satu fasilitas keamanan yang harus ada berdasarkan SPM No 63 Tahun 2019 adalah fasilitas CCTV yang dipasang untuk membantu operasional dan pengawasan keamanan yang dilakukan oleh petugas keamanan stasiun, sehingga dengan dipasangnya fasilitas CCTV tersebut dapat mempermudah pengawasan yang dilakukan oleh petugas keamanan stasiun dan lebih mencegah tindakan kriminal di dalam area stasiun.

Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 3
TIPIKAL PERANGKAT CCTV

2.4.7 Petugas Keamanan

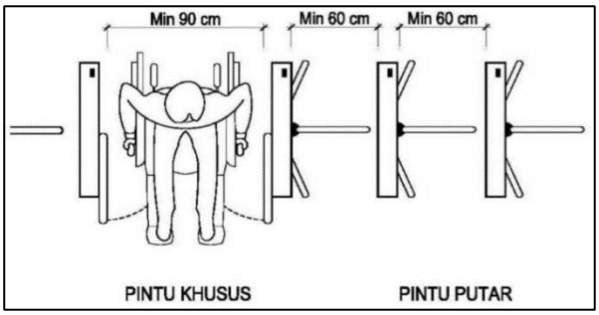
Petugas keamanan merupakan salah satu bagian terpenting dalam komponen di stasiun. Petugas keamanan memiliki tugas untuk memberikan rasa aman bagi para penumpang stasiun selain fasilitas kamera CCTV yang beroperasi selama 24 jam. Sistem pengamanan yang baik dapat meminimalisir dan atau mencegah tindak kriminal di stasiun. Menurut PT, KAI (2012), jumlah petugas keamanan untuk stasiun kelas besar minimal berjumlah 13 orang per *shift*.

2.4.8 Informasi Gangguan Keamanan

Berdasarkan SPM Nomor 63 Tahun 2019, informasi terkait gangguan keamanan di stasiun kelas besar minimal terdapat *sticker* yang mudah terlihat dan mudah terbaca yang berisikan nomor telepon dan atau sms pengaduan apabila pengguna jasa mendapatkan gangguan keamanan di stasiun.

2.4.9 Layanan Penjualan Tiket

SPM Nomor 63 Tahun 2019 menjelaskan bahwa jumlah loket penjualan tiket atau penukaran tiket di stasiun menyesuaikan dengan jumlah calon penumpang dan waktu rata-rata per penumpang dengan layanan maksimal 180 detik per nama penumpang. Bagi kereta perkotaan atau komuter tidak perlu ada informasi ketersediaan tempat duduk. PT. KAI (2012) menerangkan bahwa penyediaan portal tiket bagi penumpang disabilitas, terutama yang menggunakan kursi roda dibutuhkan pintu putar dengan akses berupa pintu khusus yang dapat dilihat dilihat pada Gambar 2.4.



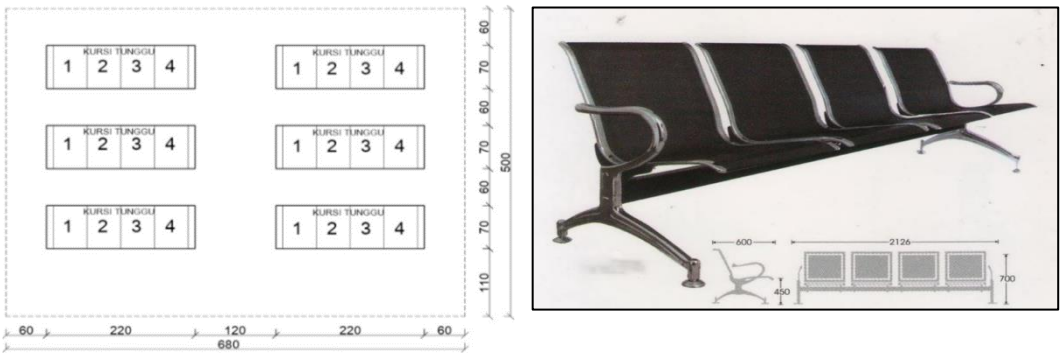
Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 4
PINTU PADA PORTAL

2.4.10 Area/Ruang Tunggu

SPM Nomor 63 Tahun 2019 menjelaskan bahwa ruang tunggu adalah ruang atau tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *check in*. Ruang tunggu memiliki luas minimum untuk satu orang seluas 0,6 m^2 dengan area ruang tunggu bersih 100% terawat, dan tidak berbau yang berasal dari dalam stasiun. Namun ketersediaan ruang tunggu disesuaikan sepanjang lahan memungkinkan.

Menurut PT. KAI (2012), ruang tunggu penumpang di stasiun kelas besar minimal memiliki luas 600 m^2 dengan tipikal ruang tunggu seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.5 dan Gambar 2.6.



Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 5

TIPIKAL RUANG TUNGGU DAN FURNITURE RUANG TUNGGU

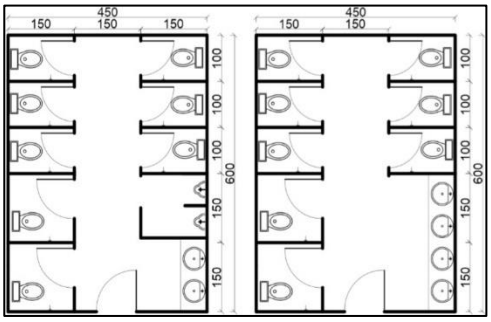
2.4.11 Toilet

Berdasarkan SPM No 63 Tahun 2019, untuk stasiun kelas besar minimal memiliki fasilitas toilet pria yang terdiri dari empat unit urionoir, tiga unit *water closet* (wc), dan dua unit wastafel. Sedangkan untuk toilet wanita minimal terdiri dari enam *water closet* (wc), dan dua unit wastafel.

Selain itu, terdapat satu unit toilet khusus untuk penumpang difabel. Toilet di stasiun harus bersih, terawat, dan memiliki sirkulasi udara berfungsi dengan baik. Sedangkan berdasarkan PT. KAI (2012) persyaratan umum untuk fasilitas toilet adalah sebagai berikut:

a. Memisahkan antara toilet pria dan toilet wanita termasuk akses menuju toilet tersebut dengan dilengkapi tanda toilet pria atau wanita didepan pintu toilet;
b. Menggunakan wastafel jenis kran ungkit;
c. Lantai toilet menggunakan material yang kesat agar tidak licin; serta
d. Menyediakan tombol pencahayaan darurat (*emergency light button*) yang diletakkan pada tempat-tempat yang mudah terlihat.

Tipikal toilet berdasarkan PT. KAI (2012) dapat dilihat pada Gambar 2.6.



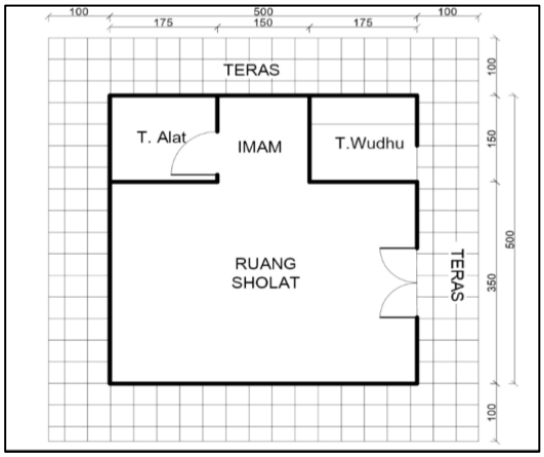
Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 6

TIPIKAL TOILET

2.4.12 Musholla

Berdasarkan SPM Nomor 63 Tahun 2019, fasilitas musala di stasiun minimal mampu untuk menampung 13 penumpang pria (11 normal dan dua penyandang disabilitas) dan 11 penumpang wanita (sembilan normal dan dua penyandang disabilitas) serta dilengkapi dengan tempat wudhu yang terpisah. Area musala harus bersih 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun.



Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 7

TIPIKAL MUSHOLLA

Selanjutnya, menurut PT. KAI (2012) musala minimal dilengkapi dengan pengeras suara, kipas angin atau pendingin udara, dan perangkat alat sholat. Ruang musala untuk stasiun besar minimal memiliki luas 49 m^2 dengan tipikal ruangan seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.7.

2.4.13 Informasi Pelayanan

Berdasarkan SPM Nomor 63 Tahun 2019, informasi pelayanan yang disampaikan sekurang-kurangnya memuat informasi denah/*layout* stasiun, nomor KA, nama KA dan kelas pelayanannya, nama stasiun keberangkatan, stasiun KA pemberhentian, dan stasiun KA tujuan beserta jadwal waktunya, tarif KA, dan peta jaringan KA. Informasi pelayanan di stasiun dapat diberikan dalam bentuk visual, audio, ataupun audio visual. Informasi dalam bentuk visual diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan terbaca jelas oleh penumpang seperti di dekat loket, pintu masuk, ataupun di ruang tunggu umum. Sedangkan informasi pelayanan dalam bentuk audio harus jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada. Selain itu berdasarkan PT. KAI (2012), pelayanan informasi dalam bentuk audio harus dapat terdengar jelas dan tidak mengganggu kenyamanan penumpang, dapat menjangkau seluruh area stasiun, serta tata letak dan ukuran pengeras suara tidak mengurai nilai estetika stasiun.

Selanjutnya, dalam SPM Nomor 63 Tahun 2019 juga disebutkan bahwa informasi gangguan perjalanan kereta api diumumkan kepada penumpang maksimal 30 menit setelah terjadinya gangguan. Sedangkan informasi angkutan lanjutan diletakkan pada tempat yang mudah terbaca oleh penumpang dengan memuat informasi lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan, jenis angkutan, dan jurusan/rute. Di stasiun besar harus memiliki fasilitas layanan penumpang untuk memberikan informasi perjalanan kereta dan layanan penerimaan pengaduan dengan menyediakan satu unit meja khusus dengan minimal satu orang petugas yang memiliki kecakapan dalam berbahasa inggris.

2.4.14 Tempat Parkir

Fasilitas parkir kendaraan di stasiun disediakan untuk berbagai jenis kendaraan seperti mobil pribadi, taksi, bis, dan sepeda motor. Berdasarkan SPM Nomor 63 Tahun 2019 luasan tempat parkir disesuaikan dengan lahan yang tersedia dan sirkulasi kendaraan masuk, keluar, dan parkir harus lancar. Selain aksesibel bagi berbagai kendaraan tersebut, jalan di area parkir juga harus aksesibel bagi mobil pemadam kebakaran, truk pengangkut peralatan, dan truk pengangkut

sampah. Berdasarkan PT. KAI (2012) jenis stasiun besar minimal memiliki fasilitas parkir yang mampu untuk menampung 200 mobil pribadi, 20 taksi, dan 300 motor.

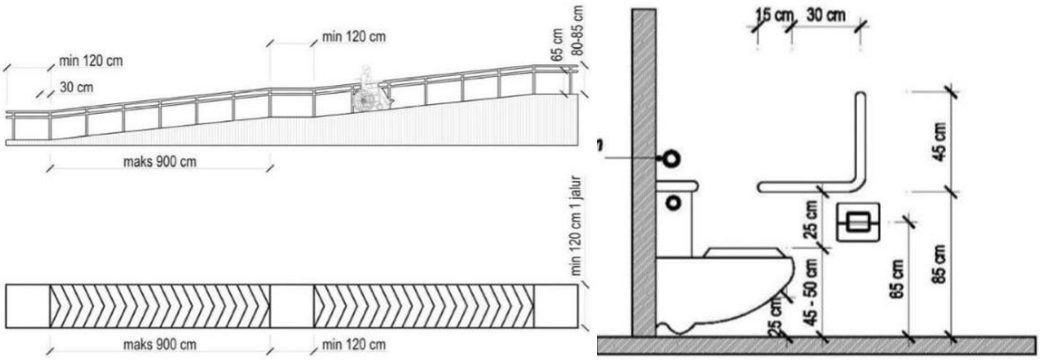
2.4.15 Fasilitas Bagi Penumpang dengan Kebutuhan Khusus

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas, dalam Pasal 105 pemerintah dan pemerintah daerah wajib menyediakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas sesuai dengan ketentuan perundang-undangan termasuk pelayanan jasa transportasi publik. Dalam SPM Nomor 63 Tahun 2019 sudah diatur terkait aspek kesetaraan yang harus ada di stasiun yaitu adanya *ramp* dengan kemiringan maksimal 10^{o} dan akses jalan penyambungan antar peron agar dapat mempermudah pergerakan penumpang berkebutuhan khusus. Dalam PT. KAI (2012) desain *ramp* harus memenuhi persyaratan-persyaratan:

a. Kemiringan *ramp* tidak boleh lebih dari 1:8 dengan panjang mendatar tidak boleh lebih dari 9 meter untuk ramp yang terletak di dalam banguna dan 1:10 untuk *ramp* yang berada di luar bangunan.
b. Terdapat bidang datar sekurang-kurangnya 1,20 meter pada bagian awal dan akhir *ramp* yang difungsikan untuk memberikan ruang pengguna kuris roda untuk melakukan gerakan memutar.
c. *Ramp* didesain dengan menggunakan material yang memiliki tekstur sehingga tidak licin.
d. Perlu adanya penerangan yang cukup sehingga dapat memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi para pengguna.
e. Lebar minimum *ramp* adalah 0,95 meter untuk *ramp* tanpa tepi pengaman dan 1,20 meter untuk *ramp* dengan tepi pengaman. Tepi pengaman *ramp* (*low curb*) dirancang dengan lebar 10 cm untuk menghalangi roda kursi roda agar tidak terperosok atau keluar dari jalur *ramp*. *Ramp* juga harus dilengkapi dengan pegangan rambatan (*hand rail*) dengan ketinggian antara 0,65-0,80 meter agar mudah dipegang oleh penyandang difabel seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.8.

PT. KAI (2012) menjelaskan bahwa untuk fasilitas toilet khusus penyandang difabel harus memenuhi persyaratan-persyaratan berikut:

a. Pada bagian luar toilet terdapat tanda khusus untuk penyandang difabel.
b. Menggunakan pintu yang mudah untuk dibuka dan ditutup oleh pengguna kursi roda dan kunci atau grendel pintu didesain untuk dapat dibuka dari luar jika terjadi kondisi yang tidak diinginkan.
c. Kloset yang digunakan adalah kloset duduk dengan ketinggian 45-50 cm menyesuaikan dengan ketinggian kursi roda seperti yang terlihat pada Gambar 2.10.

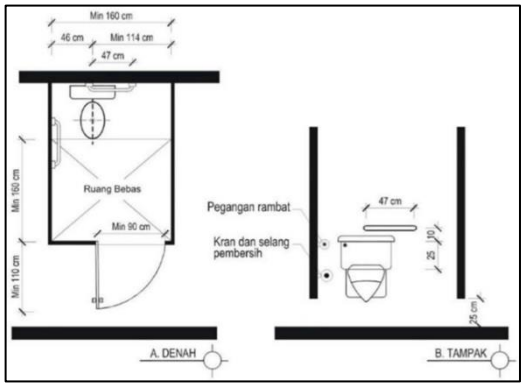


(a) (b)

Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 8
TINGGI PERLETAKAN TOILET

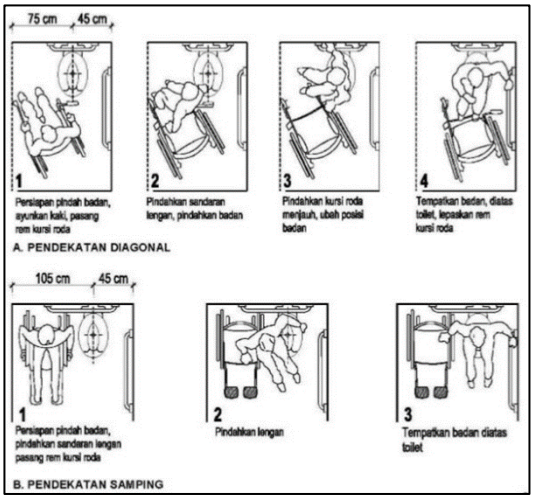
d. Kertas tissue, air, kran air, pancuran (*shower*), tempat sabun, pengering dan perlengkapan lainnya diletakkan pada posisi yang mudah dijangkau oleh penyandang difabel yang menggunakan toilet khusus difabel.
e. Toilet harus memiliki ruang gerak yang cukup untuk masuk, keluar dan melakukan putaran kursi roda seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.9 dan Gambar 2.10.



Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 9

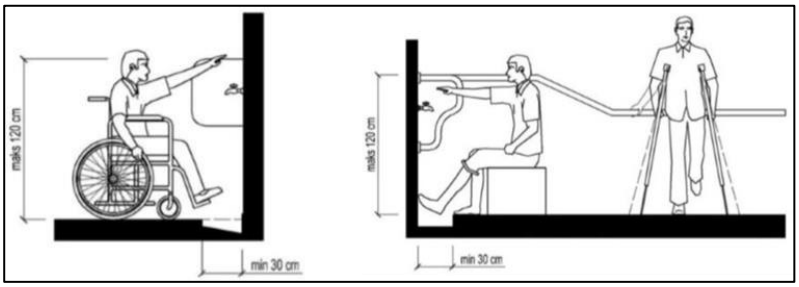
RUANG GERAK DI DALAM TOILET



Sumber: PT. KAI, 2012

GAMBAR 2. 10

SIMULASI PERGERAKAN DI TOILET



Sumber: PT. KAI, 2012

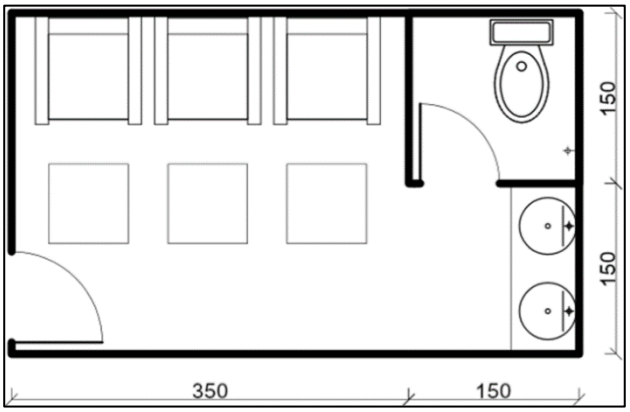
GAMBAR 2. 11

KRAN UNTUK PENYANDANG DIFABEL

Fasilitas untuk penyandang difabel di area musala harus dilengkapi dengan *hand rail* dan kursi di depan kran untuk mengambil air wudhu sehingga mempermudah penumpang yang berkebutuhan khusus seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.11.

2.4.16 Ruang Ibu Menyusui *(Nursery Room)*

Berdasarkan PT. KAI (2012) pelayanan untuk ibu menyusui adalah ruangan khusus yang dapat disatukan dengan ruangan eksekutif dengan ukuran ruangan mampu untuk menampung minimal lima orang dengan dinding pembatas sehingga menciptakan rasa nyaman untuk ibu menyusui dan bayinya. Ruang ibu menyusui di stasiun kelas besar minimal memiliki luas 15 m^2 dengan tipikal ruang ibu menyusui atau laktasi yang dapat dilihat pada Gambar 2.12.



GAMBAR 2. 12
TIPIKAL RUANG IBU MENYUSUI (LAKTASI)

Sumber: PT. KAI, 2012

2.5 Metode *Important Performance Analysis* (IPA)

Dalam upaya untuk dapat mengetahui kinerja stasiun berdasarkan persepsi penumpang diperlukan analisis kepuasan penumpang terhadap prasarana yang ada di stasiun. Banyak metode yang dapat digunakan untuk salah satunya adalah metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dikemukakan oleh Martilla dan James (1977). Metode IPA diawali dengan menyebarkan kuesioner kepada responden untuk mengetahui seberapa penting suatu parameter yang akan diteliti dan kondisi parameter tersebut saat ini menurut sudut pandang penumpang.

Kuesioner yang disebarkan berisikan nilai dari satu sampai dengan lima, yang merepresentasikan tingkat kondisi kinerja dan tingkat keperntingan parameter penelitian. Kemudian nilai setiap parameter diakumulasikan dan dihitung rata-ratanya. Perhitungan tingkat kesesuaian setiap parameter yang ada dalam penelitian dengan menggunakan rumus:

$$Tki = \frac{xi}{Yi} \text{ x } 100\%$$

dengan:

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Akumulasi nilai kinerja

Yi = Akumulasi nilai harapan

Jika nilai tingkat kesesuaian belum mencapai 100% menandakan tingkat kepentingan parameter yang diteliti lebih tinggi dibandingkan kinerja saat ini. Sehingga perusahaan pengelola stasiun masih perlu melakukan peningkatan dan perbaikan pada parameter-parameter yang masih kurang baik. Setelah menentukan tingkat kesesuaian setiap parameter, kemudian dilakukan pemetaan posisi *importance-performance* untuk mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius dengan garis potong yang tegak lurus pada titik-titik yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{Xi}}{k}$$

$$\overline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \overline{Yi}}{k}$$

dengan:

$\overline{X}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh parameter

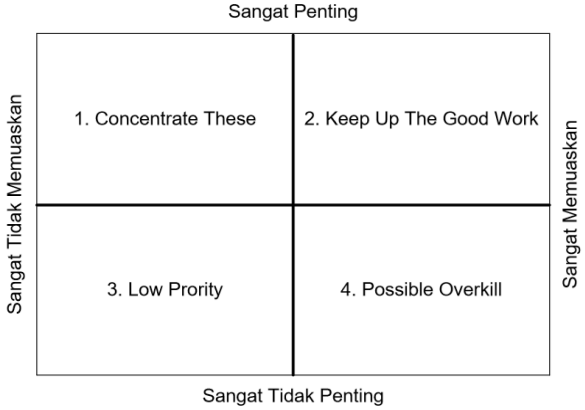
$\overline{Y}$ = Rata-rata dari rata-rata tingkat harapan seluruh parameter

k = jumlah parameter tinjauan pengamatan

Dari perhitungan di atas akan didapatkan empat kuadran yaitu kuadran satu (*Concentrate These*), kuadran dua (*Keep Up the Good Work*), kuadran tiga (*Low Priority*), dan kuadran empat (*Possible Overkill*), seperti yang dapat dilihat pada Gambar 3.17 .0. Parameter yang masuk dalam kuadran satu (*Concentrate These*) mengindikasikan bahwa parameter-parameter yang ada harus ditingkatkan karena parameter tersebut dirasa cukup penting oleh penumpang namun belum sesuai

dengan kondisi di lapangan. Kuadran dua (*Keep Up the Good Work*) mengartikan bahwa parameter-parameter tersebut merupakan parameter unggulan berdasarkan sudut pandang penumpang karena kondisi dilapangan sudah sangat baik dan sesuai dengan ekpektasi dari penumpang.

Selanjutnya, pada kuadran tiga (*Low Priority*) dapat diartikan bahwa parameter tersebut memiliki prioritas perbaikan yang dapat dikesampingkan karena dampak yang dirasakan menurut pelanggan sangat kecil. Kuadran empat (*Possible Overkill*) mengartikan jumlah atau kinerja parameter dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya operasional atau perawatan.



Sumber: Nugraha, dkk, 2014

GAMBAR 2. 13

Kuadran Prioritas Metode *Importance Performance Analysis*

2.6 Kajian Teori Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pada kajian teori tingkat kepuasan pelanggan akan dipaparkan mengenai pengertian pelanggan, pengertian kepuasan pelanggan, serta pengukuran kepuasan pelanggan. Penjelasan lebih rinci akan dijelaskan pada berikut ini:

2.6.1 Pengertian Pelanggan

Pada saat mendengar kata pelanggan, banyak orang mengasosiasikannya dengan pembeli, sehingga pengertian ini menjadi sempit. Kata pelanggan memiliki arti yang jauh lebih luas karena mencakup mereka yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan baik produksi maupun jasa. Pelanggan dalam hal ini merupakan istilah umum, yang mencakup siapa saja yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang (Supranto, 2006).

Sedangkan pengertian pelanggan menurut Tjiptono dan Chandra (2005) merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia jasa, tidak semua pelanggan bersedia menerima jasa yang seragam (*standardized services*). Pelanggan sering kali menginginkan bahkan menuntut jasa yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan yang lain, sehingga memunculkan tantangan bagi penyedia jasa dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia jasa dan layanan yang mereka terima.

2.6.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam, Tse dan Wilton (1998) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut Oliver (1980), menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya, sedangkan harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat pelayanan dilakukan. Sehingga kepuasan merupakan fungsi dari perbedaaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang

diinginkan. Dapat dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara harapan yang dinginkan dengan persepsi atas apa yang dilihat, dirasa dan dialami setelah memperoleh pelayanan.

2.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai macam metode dan teknik. Menurut Kotler (1994) ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Menangkap Keluhan dan Saran

   Perusahaan yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan sasran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, *customer hot lines*, dan sebagainya
2. Ghost Shopping

   Untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam membeli produk-produk tersebut.
3. Lost customer Analysis

   Alasan para pelanggan yang telah pindah ke produsen lain perlu dikumpulkan. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi kelemahan yang mengabaikan terjadinya perpindahan pelanggan tersebut. Untuk itu pihak produsen sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
4. Survei Kepuasan Pelanggan

   Penelitian atau survei tentang kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pelanggan terhadap produk atau jasa yang kita jual. Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Metode yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan tersebut dapat menggunakan beberapa cara seperti:

1. Pengukuran secara langsung dengan pertanyaan-pertanyaan yang didalamnya telah disediakan pilihan jawaban misalnya dengan menggunakan skala Likert seperti sangat memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan dan tidak memuaskan.
2. Memberi kesempatan pelanggan responden untuk mengajukan pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tententu dan seberapa besar yang mereka rasakan (*derived satisfaction*).
3. Meminta responden untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka temui dengan penawaran dari perusahaan dan untuk menuliskan saransaran perbaikan yang mereka anggap penting (*problem analysis*).
4. Memberi kesempatan kepada responden untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance performance analysis*).

2.8 Studi Preseden: Stasiun MRT Jakarta

Pada penelitian ini akan menggunakan preseden untuk dijadikan contoh dalam arahan pengembangan fasilitas stasiun Kereta Api Tanjung Karang. Preseden yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas Stasiun MRT Bundaran HI dan Stasiun MRT Jakarta Lebak Bulus Grab.

PT. Mass Rapid Transit Jakarta (PT. MRT Jakarta) kereta api bawah tanah berbasis rel, yang lintasan rel membentang kurang lebih 110.8 km, yang terdiri dari Koridor Selatan – Utara (Koridor Lebak Bulus – Kampung Bandan) sepanjang kurang lebih 23.8 km dan Koridor Timur – Barat sepanjang kurang lebih 87 km. (Mercyano Febrianda, 2013:1-6)

Menurut Fjellstrom dan Wright (2003) MRT *(Mass Rapid Transit)* dapat diartikan sebagai moda transportasi yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar secara cepat. MRT dibagi menjadi beberapa jenis yaitu, *Bus Rapid Transit* (BRT), *Light Rail Transit* (LRT), *Heavy Rail Transit* dan *Commuter Line*.

Jenis moda transportasi yang dibangun oleh PT. MRT Jakarta adalah MRT berbasis rel jenis *Heavy Rail Transit.* Pemerintah Provinsi DKI Jakarta secara resmi

meluncurkan pembangunan transportasi cepat massal pada tanggal 2 Mei 2013. Pembangunan moda transportasi MRT Jakarta bertujuan untuk mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta. Dengan adanya MRT sebagai transportasi massal, diperkirakan dapat melayani penumpang hingga 173.000 orang per hari.

Saat ini sudah terdapat 13 Stasiun yang aktif beroperasi diantaranya Stasiun Cipete Raya, Stasiun Haji Nawi, Stasiun Blok A, Stasiun Blok M BCA, Stasiun ASEAN, Stasiun Senayan, Stasiun Istora Mandiri, Stasiun Bendungan Hilir, Stasiun Setiabudi Astra, Stasiun Dukuh Atas BNI dan Stasiun Bundaran HI.

Adanya fasilitas yang disediakan oleh stasiun MRT Jakarta membuat seluruh penumpang dapat terbantu ketika sedang membutuhkan. Semakin nyaman fasilitas yang ditawarkan oleh stasiun, akan menentukan kenyamanan dalam berkereta. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat dikategorikan berdasarkan kebutuhan penumpang, seperti fasilitas ramah disabilitas, area komersil, mesin pembelian tiket, kantor pelayanan, toilet, tempat ibadah, dll.

(Sumber: MRT Jakarta, 2018)

GAMBAR 2. 14

FITUR LAYANAN RAMAH DISABILITAS

Saat ini MRT Jakarta mengklaim sudah ramah bagi penyandang disabilitas dengan menyediakan berbagai fasilitas pada stasiun maupun di dalam kereta. Beberapa fasilitas yang disediakan adalah tempat duduk prioritas dan *lift* prioritas yang diperuntungkan untuk orang tua yang membawa anak, wanita hamil, orang cedera dan lanjut usia. Bagi pengguna kursi roda yang hendak berpergian dengan MRT Jakarta, pada setiap stasiun MRT dilengkapi dengan gerbang khusus pengguna kursi roda, toilet khusus disabilitas, serta ruang khusus di dalam kereta.

Untuk memudahkan pengguna kursi roda dalam memasuki area kereta, MRT Jakarta mengklaim tinggi peron dengan kereta sudah sejajar (MRT Jakarta, 2019). *Ramp* dilengkapi dengan *handrail* di setiap sisinya dan dibuat dengan lantai bertekstur untuk mencegah pengguna kursi roda meluncur ke belakang ketika sedang menaiki *ramp*. Tinggi *ramp* sebesar 30 cm memungkinkan pengguna kursi roda untuk mengakses *ramp* tanpa kesulitan karena stasiun MRT Lebak Bulus telah menyediakan *ramp* yang cukup landai.

Lebar *ramp* untuk akses masuk ke dalam lift stasiun MRT Lebak Bulus memiliki lebar 205 cm sehingga dapat dilalui oleh dua kursi roda. Luas koridor *ramp* juga telah memenuhi standar *Universal Design* yaitu menyediakan area untuk memutar kursi roda dengan jarak minimal 150 cm. Fitur *handrail* pada pagar *ramp* memiliki tinggi sebesar 90 cm yang berarti *handrail* tersebut berada pada zona jangkauan pengguna kursi roda.

(Sumber: MRT Jakarta, 2020)

GAMBAR 2. 15

FASILITAS *LIFT*

Terdapat dua *lift* prioritas pada stasiun MRT Lebak Bulus yang digunakan untuk akses masuk stasiun dan akses masuk dari dalam stasiun ke peron. Posisi *lift* prioritas pada peron diletakan sejajar dengan gerbong 3 dan 4 yang di dalamnya terdapat ruang khusus untuk pengguna kursi roda. Tombol *lift* pada setiap lift memiliki ketinggian sebesar 89 cm dan dilengkapi dengan huruf *Braille* yang berarti telah memenuhi standar *Universal Design*, yaitu berada dalam zona

jangkauan pengguna kursi roda. Pintu *lift* yang berukuran 150 cm memudahkan pengguna kursi roda untuk mengakses dan menggunakan *lift* pada stasiun MRT Lebak Bulus.

Salah satu alasannya adalah untuk untuk mempermudah aksesibilitas sahabat disabilitas pengguna kursi roda lift di stasiun MRT disesain aksesnya dua arah, karena dengan begitu saat masuk dan ke luar lift para pengguna kursi roda tidak perlu untuk mundur atau memutar.

Pada lantai gerbang elektronik khusus prioritas terdapat *signage* berwarna biru yang digunakan sebagai petanda untuk jalur pengguna kursi roda, *stroller*, dan koper. Gerbang tiket elektronik untuk prioritas memiliki lebar sebesar 90 cm. Tinggi area tap kartu sebesar 85 cm berada dalam zona jangkauan kursi roda sehingga penyandang disabilitas dapat dengan mudah mengakses gerbang elektronik tersebut tanpa adanya hambatan.

(a)

(b)

(c)

(d)

(Sumber: MRT Jakarta, Yufienda Novitasari, 2021)

GAMBAR 2. 16

RAMP dan PORTAL TIKET DISABILITAS

(a) Fasilitas *ramp,* (b) Fitur *Signage,* (c) dan (d) Fasilitas Portal Tiket Khusus Disabilitas

(Sumber: MRT Jakarta, 2021)

GAMBAR 2. 17

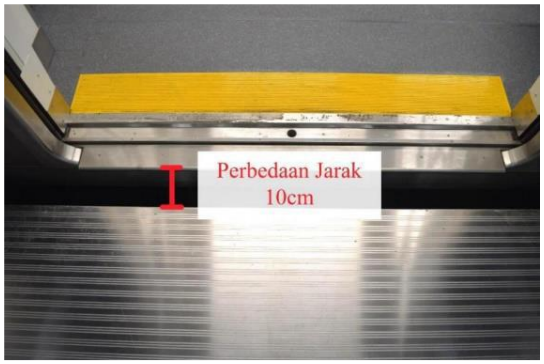
***VENDING MACHINE* OTOMATIS**

Tidak ada tanda khusus untuk pengguna kursi roda pada mesin tiket MRT, namun ketinggian mesin tiket telah disesuaikan untuk digunakan oleh semua golongan. Selain nyaman digunakan oleh pengguna biasa, mesin tiket ini dapat diakses oleh penyandang disabilitas karena semua tombol dan layar dapat dijangkau oleh pengguna kursi roda.

Dikarenakan layar mesin tiket MRT Jakarta berupa touch screen, tinggi layar disesuaikan dengan mengambil jarak jangkauan maksimum pengguna kursi roda sebesar 140 cm, dengan ini penumpang dari seluruh golongan dapat menggunakan mesin tiket milik MRT Jakarta dengan nyaman. Sedangkan slot kartu dan uang pada mesin tiket dengan tinggi 90 cm berada dalam jangkauan pengguna kursi roda.

Toilet khusus untuk penyandang disabilitas tersedia di setiap stasiun MRT Jakarta. Toilet khusus ditandai dengan *signage* kursi roda berwarna biru tua. Pada bagian dalam toilet khusus terdapat handrail dan juga dilengkapi dengan tombol darurat. Toilet khusus penyandang disabilitas memiliki lebar sebesar 209 cm dan

panjang 218 cm sehingga memungkinkan pengguna kursi roda untuk berputar di dalam toilet. Pintu dengan lebar 100 cm memudahkan pengguna kursi roda dengan berbagai ukuran untuk mengakses toilet. *Handrail* yang terdapat pada bagian kiri toilet berada dalam jangkauan pengguna kursi roda, yaitu 90 cm.



(Sumber: Liguori, 2019)

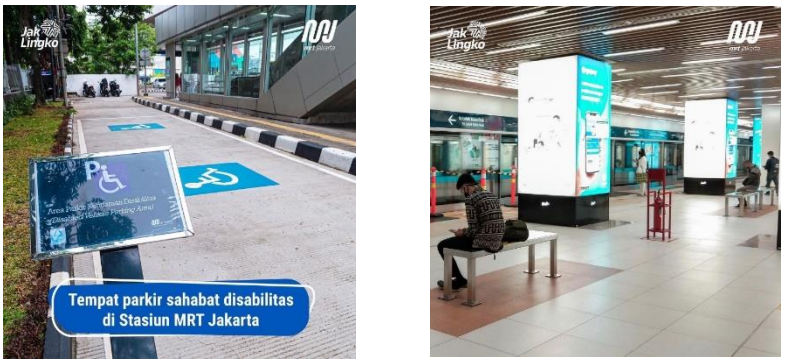
GAMBAR 2. 18
PERBEDAAN JARAK PERON DAN PINTU KERETA

MRT Jakarta mengklaim bahwa tinggi peron dan kereta sudah sejajar. Hal ini tidak sesuai dengan informasi yang didapat di lapangan. Pada kenyataannya ketinggi antara peron dan kereta adalah sebesar 5 cm sedangkan jarak antara peron dan kereta 10 cm. Selain itu MRT Jakarta juga menyediakan fasilitas *ramp portable* yang disediakan oleh petugas untuk mempermudah pengguna kursi roda dalam mengakses kereta. Hal ini dapat mengatasi permasalahan jarak dan ketinggian antar peron yang telah dijelaskan sebelumnya.

(Sumber: Liguori, 2019)

GAMBAR 2. 19
RUANG KHUSUS PADA GERBONG KERETA

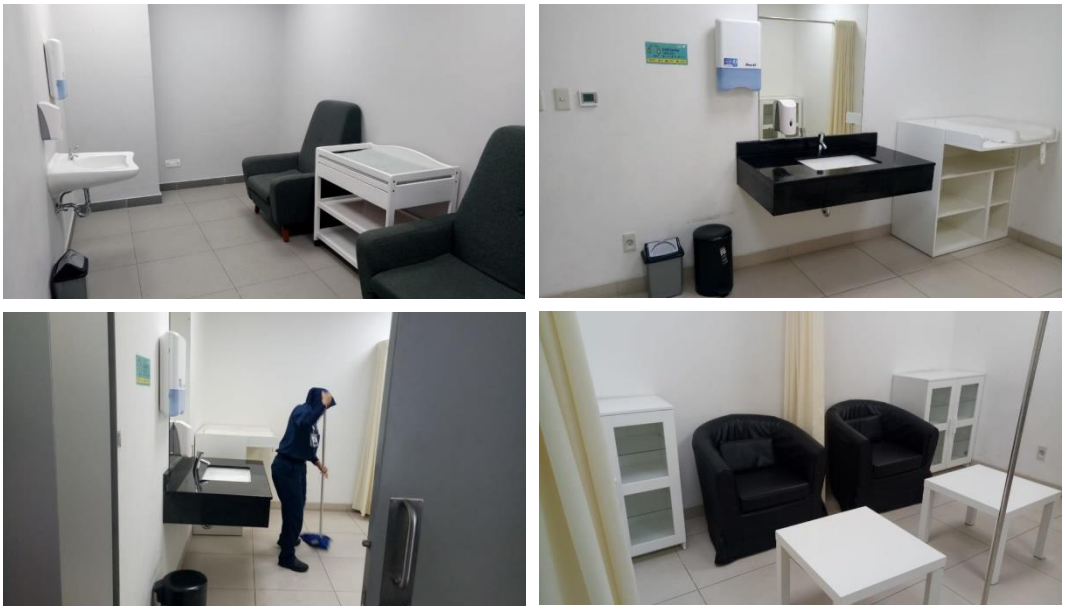
Terdapat dua ruang khusus pengguna kursi roda pada setiap rangkaian kereta. Ruang khusus pengguna kursi roda berada pada peron nomor 3 dan 4 yang ditandai dengan signage berwarna biru. Panjang ruang untuk kursi roda dalam kereta sebesar 177 cm, sedangkan lebar 80 cm, dapat memuat dua kursi roda. Ruang khusus kursi roda dilengkapi dengan *handrail* untuk keamanan pengguna ketika kereta sedang melaju dengan ketinggian sebesar 86 cm. Tinggi handrail telah memenuhi standar *Universal Design* dan berada dalam zona jangkauan pengguna kursi roda.



GAMBAR 2. 20

TEMPAT PARKIR DISABILITAS DAN ALAT PEMADAM KEBAKARAN

(Sumber: MRT Jakarta, 2021)



(Sumber: MRT Jakarta, 2021)

GAMBAR 2. 21
RUANG IBU MENYUSUI STASIUN MRT BUNDARAN HI DAN LEBAK BULUS JAKARTA

Pihak *Mass Rapid Transit* (MRT) tidak luput untuk memberikan fasilitas berupa ruang menyusui di seluruh stasiun MRT. di Stasiun MRT Bundaran HI. Di sana, ruang menyusui yang disediakan terbilang cukup besar, Ada 2 bilik ruang menyusui yang disekat dengan tirai. Di dalam bilik itu, disediakan sofa, meja dan lemari.

Selain itu, di dalam ruang menyusui juga tersedia tempat ganti popok bayi, serta wastafel yang komplit dilengkapi dengan sabun cuci tangan dan tisu. Jangan takut, di dalam ruang menyusui juga disediakan tempat sampah untuk Anda membuang bekas popok bayi. Ruang menyusui ini dibersihkan rutin setiap hari. Tempat sampahnya pun rutin dikosongkan agar tidak menimbulkan bau di dalam ruang menyusui. Kebetulan, saat foto ini diambil, ruang menyusui di Stasiun Bundaran HI ini memang sedang dibersihkan.

Selain di Stasiun Bundaran HI, terdapat juga ruang menyusui di Stasiun MRT Lebak Bulus. Ruangannya memang lebih kecil, tapi fasilitas yang disediakan di dalamnya sama.

2.9 Sintesa Literatur

Berikut ini merupakan tabel ringkasan mengenai sintesa kajian literatur dalam pembahasan Arahan Pengembangan Stasiun Kereta Api Tanjungkarang yang Inklusif.

TABEL II. 3
TABEL SINTESA LITERATUR

Literatur	Sumber	Teori	Variabel	Sasaran
Kota Inklusif dan Indikator Inklusif	Commentary: What We Mean By 'Inclusive Cities' – The Informal City Dialogues. 2013.	Kota inklusif adalah kota yang menghargai semua orang dan kebutuhan mereka secara setara.	• partisipasi • ketersediaan layanan hak difabel • upaya pemenuhan hak • sikap atau budaya inklusif warga kota.	1. Sasaran 1 2. Sasaran 2
	Mendefinisikan Kota Inklusif: Asal-Usul, Teori Dan Indikator. *Jurnal*. Universitas Diponegoro, Semarang. Maftuhin, Arif. 2017. (UU No. 8 tahun 2016)	(1) Partisipasi difabel; (2) Ketersediaan layanan hak-hak difabel; (3) Pemenuhan aksesibilitas; dan (4) Sikap Inklusif warga kota, baik yang menjabat sebagai aparat pemerintahan maupun warga kota umumnya.		
Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 (Keselamatan, Keamanan, Kehandalan/ Keteraturan,	SPM adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yang harus dilengkapi dengan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan	• Ketersediaan • Jumlah • Kondisi • Bersifat Informatif • Kecepatan Pelayanan • Luas • Akurasi Informasi	1. Sasaran 1 2. Sasaran 2

Literatur	Sumber	Teori	Variabel	Sasaran
	Kenyamanan, Kemudahan, Kesetaraan)	acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.		
Kelompok Rentan	Pasal 5 ayat 3 Undang-Undang No.39 Tahun 1999	Setiap orang yang termasuk kelompok masyarakat yang rentan berhak memperoleh perlakuan dan perlindungan lebih berkenaan dengan kekhususannya.	• orang lanjut usia • perempuan • wanita hamil • anak-anak • penyandang disabilitas	1. Sasaran 2

Sumber: Peneliti, 2021