

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Sistem Transportasi

Sistem adalah gabungan beberapa komponen atau objek yang saling berkaitan. Dalam kajian transportasi, terdapat sistem transportasi makro yang terdiri dari beberapa sistem transportasi mikro yang saling terkait dan saling mempengaruhi. Beberapa sistem transportasi mikro yang saling terkait tersebut terdiri dari: (Tamin 2000: 26-28)

- a. Sistem kegiatan
- b. Sistem jaringan prasarana transportasi
- c. Sistem pergerakan lalu lintas
- d. Sistem kelembagaan

Adapun sasaran umum dari perencanaan transportasi adalah membuat interaksi menjadi semudah dan seefisien mungkin. Perencanaan transportasi untuk mencapai sasaran umum tersebut antara lain dengan menetapkan kebijakan tentang hal-hal berupa sistem kegiatan, sistem jaringan serta sistem pergerakan (Tamin 2000: 30).

##### 2.1.1 Sistem Kegiatan

Rencana tata guna lahan yang baik dapat mengurangi kebutuhan akan perjalanan yang panjang sehingga membuat interaksi menjadi lebih mudah, perencanaan tata guna lahan biasanya memerlukan waktu cukup lama dan tergantung pada badan pengelola yang berwenang untuk melaksanakan rencana tata guna lahan tersebut.

##### 2.1.2 Sistem Jaringan

Sistem jaringan jalan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 Tentang Jalan (PP No.34 Tahun 2006 : 4-6) sebagai berikut:

- a. Sistem jaringan jalan primer disusun mengikuti rencana tata ruang dan memperhatikan keterhubungan antar kawasan perkotaan yang merupakan pusat-pusat kegiatan sebagai berikut:
  1. Menghubungkan secara menerus pusat kegiatan nasional, pusat kegiatan wilayah, pusat kegiatan lokal sampai ke pusat kegiatan lingkungan
  2. Menghubungkan antar pusat kegiatan nasional

- b. Sistem jaringan jalan sekunder disusun mengikuti rencana tata ruang wilayah kota/kabupaten yang menghubungkan secara menerus kawasan-kawasan yang mempunyai fungsi primer, fungsi sekunder kesatu, fungsi sekunder kedua, fungsi sekunder ketiga, dan seterusnya sampai ke persil.

### 2.1.3 Sistem Pergerakan

Pergerakan di dalam daerah perkotaan memiliki beberapa ciri yang sama yang berlaku hampir pada semua kota kecil dan kota besar di dunia. Konsep dasar dalam perencanaan transportasi mencakup dua bagian kajian, yaitu pergerakan tidak-spasial dan pergerakan spasial.

Ciri pergerakan tidak-spasial adalah semua ciri pergerakan yang berkaitan dengan aspek tidak-spasial, seperti sebab terjadinya pergerakan, waktu terjadinya pergerakan, dan jenis moda yang digunakan. Sedangkan untuk pergerakan spasial memiliki ciri yaitu berupa pola perjalanan orang dan pola perjalanan barang. Pergerakan spasial sangat dipengaruhi oleh distribusi spasial perjalanan dengan tata guna lahan yang terdapat dalam suatu wilayah.

Pada sistem pergerakan, menurut Tamin (2000:93) terdapat 4 jenis pergerakan menurut zona, yaitu sebagai berikut.

- a. Pergerakan Eksternal-eksternal, yaitu pergerakan yang mempunyai zona asal dan tujuan yang berada di luar daerah kajian (zona eksternal), yang menggunakan jaringan yang berada di daerah kajian. Dampak dari pergerakan ini adalah penambahan beban bagi sistem jaringan daerah kajian tersebut. Solusi yang dapat digunakan adalah menggunakan jalan lingkar.
- b. Pergerakan internal-eksternal atau sebaliknya, yaitu pergerakan yang mempunyai salah satu zona (asal atau tujuan) yang berada di luar kajian (eksternal).
- c. Pergerakan internal-internal, yaitu pergerakan yang mempunyai zona asal dan tujuan yang berada di dalam daerah kajian. Tipe pergerakan ini merupakan tipe pergerakan yang diutamakan dalam perencanaan transportasi.
- d. Pergerakan intrazona, yaitu pergerakan yang memiliki zona asal dan tujuan yang berada dalam satu zona.

Hal yang perlu dilakukan pada sistem ini antara lain mengatur teknik dan manajemen lalu lintas (jangka pendek), fasilitas angkutan umum yang lebih baik (jangka pendek dan menengah) atau pembangunan jalan (jangka panjang).

## 2.2 Perkeretaapian

Istilah-istilah dalam perkeretaapian menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian adalah:

- a. Perkeretaapian adalah kesatuan sistem yang terdiri dari prasarana, sarana dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.
- b. Perkeretaapian umum adalah perkeretaapian yang digunakan untuk melayani angkutan orang dan/ atau barang dengan dipungut bayaran.
- c. Perkeretaapian khusus adalah perkeretaapian yang hanya digunakan untuk menunjang kegiatan pokok badan usaha dan tidak digunakan untuk melayani masyarakat umum.
- d. Perkeretaapian antar kota adalah perkeretaapian yang melayani perpindahan orang dan/ atau barang dari satu kota ke kota yang lain.
- e. Perkeretaapian perkotaan adalah perkeretaapian yang melayani perpindahan orang di wilayah perkotaan dan/atau perjalanan ulang alik.

### 2.2.1 Sarana Perkeretaapian

Sarana perkeretaapian menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian adalah:

- a. Kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian yang lain, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api.
- b. Kereta adalah sarana perkeretaapian yang ditarik dan/atau didorong lokomotif atau mempunyai penggerak sendiri yang digunakan untuk mengangkut orang.
- c. Lokomotif adalah sarana perkeretaapian yang memiliki penggerak sendiri yang bergerak dan digunakan untuk menarik dan/atau mendorong kereta, gerbong, dan/atau peralatan khusus.
- d. Gerbong adalah sarana perkeretaapian yang ditarik dan/atau didorong lokomotif yang digunakan untuk mengangkut barang.

## 2.2.2 Prasarana Perkeretaapian

### A. Jalur Kereta Api

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian, jalur kereta api adalah jalur yang terdiri atas rangkaian petak jalan rel yang meliputi ruang manfaat jalur kereta api, ruang milik jalur kereta api, dan ruang pengawasan jalur kereta api, termasuk bagian atas dan bawahnya yang diperuntukkan bagi lalu lintas kereta api.

Jalan rel adalah satu kesatuan konstruksi yang terbuat dari baja, beton, atau konstruksi lain yang terletak di permukaan, di bawah, dan di atas tanah atau bergantung beserta perangkatnya yang mengarahkan jalannya kereta api.

#### 1. Jaringan Jalur Kereta Api

Jaringan jalur kereta api adalah seluruh jalur kereta api yang terkait satu dengan yang lain yang menghubungkan berbagai tempat sehingga merupakan satu system.

#### 2. Jalur Kereta Api Khusus

Jalur kereta api khusus adalah jalur kereta api yang digunakan secara khusus oleh badan usaha tertentu untuk menunjang kegiatan pokok badan usaha tersebut.

### B. Stasiun Kereta Api

Stasiun kereta api di dalam Peraturan Menteri Nomor 56 Tahun 2009 adalah tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan keperluan operasi kereta api. Stasiun kereta api terdiri dari emplasemen dan bangunan stasiun.

#### 1. Jenis Stasiun

Stasiun kereta api menurut jenisnya terdiri atas:

- a. Stasiun penumpang
- b. Stasiun barang
- c. Stasiun operasi

#### 2. Fasilitas di Stasiun Kereta Api

Fasilitas stasiun kereta api yang diatur dalam Peraturan Menteri Nomor 56 Tahun 2009 umumnya terdiri dari:

- a. Keselamatan
- b. Keamanan
- c. Kenyamanan

- d. Fasilitas naik turun penumpang
- e. Fasilitas penyandang cacat
- f. Fasilitas kesehatan
- g. Fasilitas umum
- h. Fasilitas pembuangan sampah
- i. Fasilitas informasi
- j. Pelataran parkir di muka stasiun
- k. Tempat penjualan tiket dan loket informasi
- l. Peron atau ruang tunggu
- m. Ruang kepala stasiun
- n. Ruang PPKA (Pemimpin Perjalanan Kereta Api) beserta peralatannya seperti sinyal, wesel (alat pemindah jalur), telepon, telegraf.

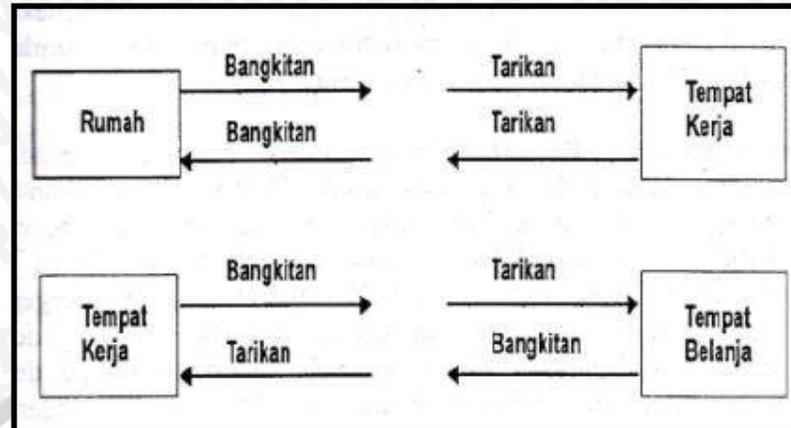
### **2.2.3 Fasilitas Operasi Kereta Api**

Fasilitas operasi kereta api adalah segala fasilitas yang diperlukan agar kereta api dapat dioperasikan. Fasilitas penunjang kereta api adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan angkutan kereta api yang dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan bagi pengguna jasa kereta api.

## **2.3 Pola Pergerakan**

### **2.3.1 Definisi Dasar**

- a. Perjalanan adalah pergerakan satu arah dari zona asal ke zona tujuan, termasuk pergerakan berjalan kaki. Berhenti sejenak tidak dianggap sebagai tujuan perjalanan, meskipun terdapat perubahan rute.
- b. Pergerakan berbasis rumah adalah pergerakan yang salah satu atau kedua zona (asal dan/atau tujuan) pergerakan tersebut adalah rumah.
- c. Pergerakan berbasis bukan rumah adalah pergerakan yang salah satu atau kedua zona (asal dan/atau tujuan) pergerakan tersebut adalah bukan rumah.
- d. Bangkitan pergerakan digunakan untuk suatu pergerakan berbasis rumah yang mempunyai tempat asal dan/atau tujuan adalah rumah atau pergerakan yang dibangkitkan oleh pergerakan berbasis bukan rumah.
- e. Tarikan pergerakan digunakan untuk suatu pergerakan berbasis rumah yang mempunyai tempat asal dan/atau tujuan bukan rumah atau pergerakan yang tertarik oleh pergerakan berbasis bukan rumah. (Tamin, 2008:174 )



Gambar 2. 1 Bangkitan dan Tarikan Pergerakan

### 2.3.2 Klasifikasi Pergerakan

Klasifikasi pergerakan dibagi menjadi tiga klasifikasi, yaitu pergerakan berdasarkan tujuan, pergerakan berdasarkan waktu, dan pergerakan berdasarkan jenis orang. (Tamin, 2008:175-176 )

#### A. Pergerakan Berdasarkan Tujuannya

Pergerakan berdasarkan tujuannya adalah pergerakan berbasis rumah yang dibagi menjadi lima jenis pergerakan, antara lain:

1. Pergerakan ke tempat kerja
2. Pergerakan ke sekolah atau ke universitas (pergerakan dengan tujuan pendidikan).
3. Pergerakan ke tempat belanja.
4. Pergerakan untuk kepentingan sosial dan rekreasi.
5. Pergerakan laian-lain.

#### B. Pergerakan Berdasarkan Waktunya

Berdasarkan waktunya, pergerakan dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pergerakan pada jam sibuk dan;
2. Pergerakan pada jam tidak sibuk.

#### C. Pergerakan Berdasarkan Jenis Orang

Pergerakan individu sangat dipengaruhi oleh atribut sosioekonomi. Atribut-atribut tersebut antara lain:

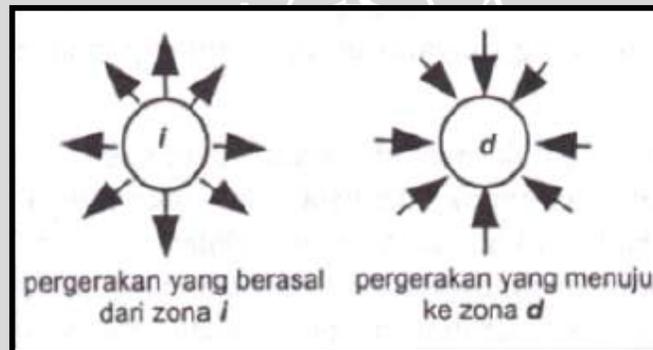
1. Tingkat pendapatan. Di Indonesia terdapat tiga tingkat pendapatan, yaitu tinggi, menengah, dan rendah.

2. Tingkat pemilikan kendaraan. Ada empat tingkat, yaitu 0, 1, 2, atau lebih dari dua (2+) kendaraan per rumah tangga.
3. Ukuran dan struktur rumah tangga.

### 2.3.3 Bangkitan dan Tarikan

Menurut Ofyar Z. Tamin dalam bukunya Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi menyatakan bahwa bangkitan merupakan perkiraan jumlah pergerakan yang berasal dari suatu zona atau tata guna lahan, sedangkan tarikan merupakan jumlah pergerakan yang tertarik ke suatu zona atau tata guna lahan. Pergerakan lalu lintas merupakan fungsi tata guna lahan yang menghasilkan pergerakan lalu lintas. Bangkitan tarikan lalu lintas mencakup:

- a. Lalu lintas yang meninggalkan suatu lokasi
- b. Lalu lintas yang menuju atau tiba ke suatu lokasi



Gambar 2.2 Bangkitan dan Tarikan Pergerakan

Hasil keluaran dari perhitungan bangkitan dan tarikan lalu lintas berupa jumlah kendaraan, orang, atau angkutan barang per satuan waktu. Bangkitan dan tarikan lalu lintas tergantung pada dua aspek tata guna lahan:

#### A. Jenis Tata Guna Lahan

Bangkitan dan tarikan pada setiap jenis tata guna mempunyai ciri bangkitan lalu lintas yang berbeda

1. Jumlah arus lalu lintas
2. Jenis lalu lintas (pejalan kaki, truk, mobil)
3. Lalu lintas pada waktu tertentu.

Jumlah dan jenis lalu lintas yang dihasilkan oleh setiap tata gun lahan merupakan hasil dari fungsi parameter sosial dan ekonomi.

## B. Jumlah Aktivitas (Dan Intensitas) Pada Tata Guna Lahan Tersebut.

Bangkitan pergerakan juga dapat dibedakan dari tingkat aktivitasnya, semakin tinggi tingkat penggunaan sebidang tanah, semakin tinggi pergerakan lalu lintas yang dihasilkan.

### 2.3.4 Sebaran Pergerakan

Menurut Ofyar Z. Tamin dalam bukunya Perencanaan, Pemodelan, dan Rekayasa Transportasi menyatakan bahwa pola sebaran arus lalu lintas antara zona  $i$  ke zona tujuan  $d$  adalah hasil dari dua hal yang terjadi secara bersamaan, yaitu lokasi dan intensitas tata guna lahan yang akan menghasilkan arus lalu lintas, dan pemisah ruang, interaksi antara dua tata guna lahan yang akan menghasilkan pergerakan manusia dan/atau barang.

Pola sebaran pergerakan biasanya digambarkan melalui matriks pergerakan atau Matriks Asal-Tujuan (MAT). MAT adalah matriks berdimensi dua yang berisi informasi mengenai besarnya pergerakan antar lokasi (zona) di daerah tertentu. Baris menyatakan zona asal dan kolom menyatakan zona tujuan, sehingga sel matriksnya menyatakan besarnya arus dari zona asal ke zona tujuan. Notasi  $T_{id}$  menyatakan besarnya arus pergerakan yang bergerak dari zona asal  $i$  ke zona tujuan  $d$  selama selang waktu tertentu.

**Tabel 2. 1 Bentuk Umum dari MAT**

Zona	1	2	3	...	N	$O_i$
1	$T_{11}$	$T_{12}$	$T_{13}$	...	$T_{1N}$	$O_1$
2	$T_{21}$	$T_{22}$	$T_{23}$	...	$T_{2N}$	$O_2$
3	$T_{31}$	$T_{32}$	$T_{33}$	...	$T_{3N}$	$O_3$
...	...	...	...	...	...	...
N	$T_{N1}$	$T_{N2}$	$T_{N3}$	...	$T_{NN}$	$O_N$
$D_d$	$D_1$	$D_2$	$D_3$	...	$D_N$	<b>T</b>

Keterangan:

$T_{11}$  : pergerakan dari zona asali  $i$  ke zona tujuan  $d$

$O_i$  : jumlah pergerakan yang berasal dari zona asal  $i$

$D_d$  : jumlah pergerakan yang menuju ke zona tujuan  $d$

$T$  : total matriks

## 2.4 Kinerja Kereta Api

### 2.4.1 Kinerja Operasional Kereta Api

#### A. Faktor Muat

Untuk mengetahui kemampuan operasional kendaraan pada suatu rute dikaitkan dengan keseimbangan *supply-demand* dinyatakan sebagai faktor muatan (*load factor*).

Berdasarkan Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum, faktor muat merupakan perbandingan antara kapasitas terjual atau permintaan (*demand*) yang ada dengan kapasitas tersedia (*supply*). Faktor muat dapat menjadi petunjuk untuk mengetahui apakah jumlah armada yang ada masih kurang, mencukupi atau melebihi kebutuhan suatu lintasan angkutan umum serta dapat dijadikan indikator dalam mewakili efisiensi suatu rute. *Load factor* angkutan umum di setiap rutenya berkisar mulai 30% sampai 100%. Nilai *load factor* dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Lf = \frac{P_{sg}}{C} \times 100\%$$

Dimana:

Lf = Load Factor (%)

$P_{sg}$  = total jumlah penumpang pada setiap zona (penumpang)

C = kapasitas kendaraan (penumpang)

Kapasitas kendaraan menyatakan jumlah penumpang yang dapat diangkut dalam satu kali muatan secara maksimal dan masih dalam batas yang diisyaratkan tanpa mengabaikan segi kenyamanan para penumpang. Kapasitas kendaraan dapat diukur dari tempat duduk dan perkiraan tempat berdiri yang masih memungkinkan. Kapasitas kendaraan berpengaruh pada penggunaan ruang dan mobilitas bergerak pada jaringan jalan.

#### B. Headway

*Headway* adalah selang waktu kereta api datang dan/atau berangkat suatu kereta api dengan kereta api berikutnya. Satuan waktu *headway* adalah menit. Nilai *headway* berbanding terbalik dengan frekuensi kereta api. Semakin besar nilai *headway* maka nilai frekuensi kecil, begitu pula sebaliknya. Frekuensi Perjalanan Kereta Api adalah

jumlah perjalanan kereta api pada suatu jalur kereta api dalam waktu 24 jam atau dalam periode waktu tertentu dengan satuan frekuensi kereta api adalah jumlah kereta api dalam satuan waktu. Menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 22 Tahun 2003 tentang Pengoperasian Kereta Api, maka frekuensi perjalanan kereta api digolongkan dalam:

- frekuensi rendah ialah maksimum 2 kereta api tiap jam
- frekuensi sedang ialah 3 hingga 5 kereta api tiap jam
- frekuensi tinggi ialah 6 atau lebih kereta api tiap jam

Berdasarkan Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Umum perhitungan *headway* dapat dilihat pada persamaan dibawah ini.

$$H = \frac{60 * Lf * C}{P}$$

Dimana:

- H = Headway (menit)  
C = kapasitas kendaraan (penumpang)  
P = jumlah penumpang per jam pada saat terpadat  
Lf = load factor

## 2.5 Persepsi

### 2.5.1 Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan atau menginterpretasikan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. (Robbins, 2005 dalam Maropen Simbolon. Persepsi dan Kepribadian. Jurnal ekonomi dan bisnis, volume 2, nomor 1, Maret 2008).

### 2.5.2 Faktor-Faktor Penentu Persepsi

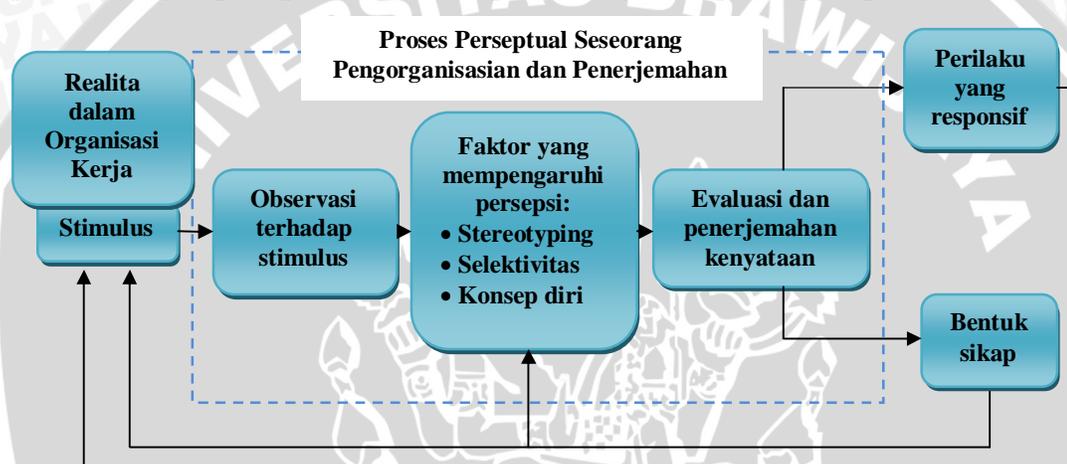
Robbins (2005 dalam Maropen Simbolon. Persepsi dan Kepribadian. Jurnal ekonomi dan bisnis, volume 2, nomor 1, Maret 2008). faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menafsirkan suatu persepsi yaitu:

- Faktor dari karakteristik pribadi: sikap, motif, kepentingan, pengalaman, pengharapan;
- Faktor situasional: waktu, keadaan/tempat kerja, keadaan sosial;

- c. Faktor dalam target: hal-hal yang baru, gerakan, bunyi, suara, ukuran, latar belakang, keadaan dan kesamaan.

### 2.5.3 Proses Persepsi

Gibson (1998 dalam Maropen Simbolon. Persepsi dan Kepribadian. Jurnal ekonomi dan bisnis, volume 2, nomor 1, Maret 2008) Dalam proses pembentukan persepsi dipengaruhi oleh stimulus seperti, stereotip, selektivitas dan konsep diri yang kemudian akan diproses menjadi persepsi individu melalui tahap observasi terhadap stimulus yang diterima oleh indra, hasil dari proses persepsi akan menghasilkan perilaku yang responsif dan bentuk sikap. Berikut gambar proses persepsi:



Gambar 2. 3 Proses Persepsi

Sumber: Gibson (1998) *Organization: Behavior, Structure, Process*, dalam Maropen Simbolon. Persepsi dan Kepribadian. Jurnal ekonomi dan bisnis, volume 2, nomor 1, Maret 2008

### 2.6 Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari. Metode ini telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA atau *Importance Performance Analysis* adalah metode analisis yang menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data.

Pengukuran tingkat kinerja suatu pelayanan, dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan hasil kinerja pelayanan

yang dicapai, tetapi saat ini terjadi kecenderungan untuk menggunakan suatu ukuran yang subjektif (*soft measure*) sebagai indikator mutu (Supranto, 1997) .

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuisioner persepsi masyarakat terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Dalam analisis ini akan digunakan variabel 'X' untuk menunjukkan tingkat kinerja dan variabel 'Y' untuk kepentingan indikator. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (J. Supranto, 1997).

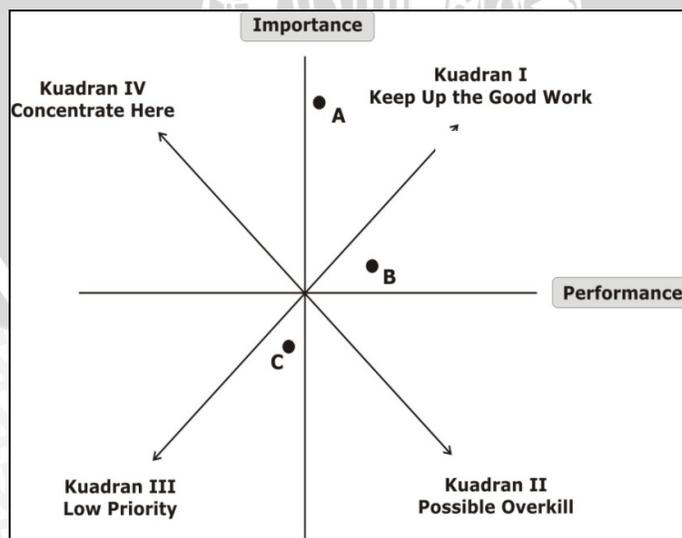
**2.6.1 Fungsi IPA**

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

**2.6.2 Penggunaan IPA**

Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 2.1



Gambar 2. 4 Kuadran IPA

Penjelasan dari gambar kuadran tersebut adalah:

- a. Kuadran 1: *Keep Up The good Work*  
Atribut-atribut pada kinerja pelayanan suatu tempat dipandang penting oleh pelanggan / pengguna sebagai dasar keputusan dengan kinerja dan kualitas pelayanan adalah sangat baik.
- b. Kuadran 2: *Possible Overkill*  
Atribut-atribut pada kinerja pelayanan suatu tempat kurang penting bagi pelanggan / pengguna, tetapi mempunyai kualitas pelayanan yang baik.
- c. Kuadran 3: *Low Priority*  
Beberapa atribut pada pelanggan / pengguna mengalami penurunan, karena baik tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan lebih rendah dari nilai rata-rata.
- d. Kuadran 4: *Concentrate Here*  
Atribut-atribut pada kinerja pelayanan suatu tempat sangat penting dalam keputusan pelanggan / pengguna, tetapi tidak memiliki kualitas pelayanan yang baik.

## 2.6. Tinjauan Kebijakan

### 2.6.1. Rencana Induk Perkeretaapian Nasional

#### A Visi

Visi perkeretaapian nasional adalah:

“Mewujudkan perkeretaapian yang berdaya saing, berintegrasi, berteknologi, bersinergi dengan industry, terjangkau dan mampu menjawab tantangan perkembangan.”

#### B Misi

Untuk mewujudkan visi penyelenggaraan perkeretaapian nasional tersebut maka pengembangan perkeretaapian nasional diarahkan untuk:

1. Mewujudkan penyelenggaraan perkeretaapian nasional yang mandiri dan berdaya saing, menerapkan prinsip-prinsip “*good governance*” serta didukung oleh sumber daya manusia perkeretaapian yang unggul, industri yang tangguh, iklim investasi yang kondusif, pendanaan yang kuat dengan melibatkan peran swasta
2. Mewujudkan perkeretaapian yang berteknologi modern, daya angkut besar, berkecepatan tinggi dan ramah lingkungan

3. Mewujudkan pelayanan prasarana dan sarana perkeretaapian yang handal dengan tujuan untuk memperlancar perpindahan orang dan/atau barang secara massal dengan selamat, aman, nyaman, cepat dan lancar, tepat, tertib dan teratur, efisien, serta menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas, pendorong, dan penggerak pembangunan nasional, dan terintegrasi dengan moda lain, serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

#### **2.6.2. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011**

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api, standar pelayanan minimum adalah ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, yaitu penumpang kereta api. Standar pelayanan minimum meliputi:

##### **A Standar Pelayanan Minimum di Stasiun Kereta Api**

Standar pelayanan minimum di stasiun kereta api meliputi:

1. Informasi yang jelas dan mudah dibaca mengenai:
  - (a) Nama dan nomor kereta api
  - (b) Jadwal keberangkatan dan kedatangan kereta api
  - (c) Tariff kereta api
  - (d) Stasiun kereta api pemberangkatan, stasiun kereta api pemberhentian, dan stasiun kereta api tujuan
  - (e) Kelas pelayanan
  - (f) Peta jaringan jalur kereta api
2. Loket
3. Ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir
4. Kemudahan naik/turun penumpang
5. Fasilitas penyandang cacat
6. Fasilitas keselamatan dan keamanan

##### **B Standar Pelayanan Minimum Dalam Perjalanan**

Standar pelayanan minimum dalam perjalanan meliputi:

1. Pintu dan jendela
2. Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran dan nomor tempat duduk

3. Toilet dilengkapi dengan air sesuai dengan kebutuhan
4. Lampu penerangan
5. Kipas angin
6. Rak bagasi
7. Restorasi
8. Informasi stasiun yang dilewati/disinggahi secara berurutan
9. Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, anak dibawah lima tahun, orang sakit, dan orang lanjut usia
10. Fasilitas kesehatan, keselamatan, dan keamanan
11. Nama dan nomor urut kereta
12. Informasi gangguan perjalanan kereta api
13. Ketepatan jadwal perjalanan kereta api



**Tabel 2. 2 Standar Minimum Pelayanan di Perjalanan Kereta Api**

No.	Bidang Pelayanan	Uraian	Indikator	Nilai Ukuran Jumlah		Keterangan
				KA Antarkota	KA Perkotaan	
1.	Pintu	Pintu kereta berfungsi untuk naik/turun penumpang dan penghubung dari satu kereta ke kereta lain.	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
2.	Jendela	Jendela kereta berfungsi untuk sirkulasi udara dan sebagai penerangan pada siang hari	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
3.	Tempat duduk dengan konstruksi tetap yang mempunyai sandaran	Tempat duduk merupakan fasilitas untuk pengguna jasa angkutan kereta api untuk duduk di dalam kereta selama perjalanan	Jumlah maksimum kapasitas	a. Jumlah penumpang lebih maksimum 25% dari jumlah tempat duduk b. Memiliki nomor tempat duduk dan/atau nomor kereta	Jumlah penumpang maksimum 1m <sup>2</sup> untuk 6 orang	Pembatasan jumlah penumpang untuk masa-masa sibuk (lebaran, natal, tahun baru, dan libur nasional) dapat dikecualikan setelah mendapat ijin Dirjen
4.	Toilet	Toilet berfungsi sebagai tempat untuk cuci dan buang air dengan ketersediaan air yang cukup selama didalam perjalanan	Jumlah yang berfungsi	Berfungsi sesuai standar teknis dan standar operasi	Jumlah penumpang maksimum 1m <sup>2</sup> untuk 6 orang	
5.	Lampu penerangan dalam kereta	Lampu penerangan di dalam kereta berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam kereta untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa angkutan kereta api	Jumlah yang berfungsi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
6.	Kipas angin	Fasilitas untuk sirkulasi udara dalam kereta, dapat menggunakan kipas angin (fan) atau AC	a. Jumlah yang berfungsi b. suhu	a. Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi b. Suhu dalam kabin 25 <sup>0</sup> – 28 <sup>0</sup> C c. 5 (lima) buah fan dan 4 (empat) buah exhaust dengan diameter propeller minimum 30	a. Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi b. Suhu dalam kabin 25 <sup>0</sup> – 28 <sup>0</sup> C c. 5 (lima) buah fan dan 4 (empat) buah exhaust dengan diameter propeller minimum 30	

No.	Bidang Pelayanan	Uraian	Indikator	Nilai Ukuran Jumlah		Keterangan
				KA Antarkota	KA Perkotaan	
7.	Rak bagasi	Fasilitas ini diperuntukan bagi pengguna jasa angkutan kereta api untuk dapat menempatkan barang bawaan di dalam kereta dengan aman dan tidak mengganggu penumpang	Jumlah yang berfungsi	cm Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	cm Minimal 95% sesuai dengan standar teknis dan standar operasi	
8.	Restorasi	Fasilitas untuk menunjang kebutuhan pengguna jasa yang hendak makan dan minum	Ketersediaan	Harus tersedia	-	
9.	Informasi stasiun yang akan disinggahi/dilewati secara berurutan	Informasi yang disampaikan untuk mempermudah penumpang yang akan turun di suatu stasiun (sedang dan akan disinggahi/dilewati)	a. Bentuk b. Tempat	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan yang strategis, mudah dilihat, dan dibaca dengan jelas b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah didengar dan jelas	a. Informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan yang strategis, mudah dilihat, dan dibaca dengan jelas b. Informasi dalam bentuk audio harus mudah didengar dan jelas	
10.	Fasilitas khusus dan kemudahan bagi penyandang cacat, wanita hamil, balita, orang sakit, dan lansia	Fasilitas ini berfungsi untuk mempermudah para penyandang cacat, waite hamil, balita, orang sakit, dan lansia untuk menggunakan angkutan kereta api	Jumlah	Minimal 5% dari stan formasi	Minimal 5% dari stan formasi	
11.	Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan digunakan untuk pertolongan darurat dalam penanganan kecelakaan di atas kereta dalam bentuk perlengkapan P3K	Jumlah	1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta	1 (satu) set ditempatkan di setiap kereta	Fasilitas ini dimaksudkan untuk menunjang kenyamanan pengguna jasa angkutan kereta api pada waktu perjalanan
12.	Fasilitas keselamatan dan keamanan	Fasilitas agar memberikan rasa aman dan menjamin keselamatan bagi pengguna	Jumlah yang berfungsi	a. Sesuai standar operasi b. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga	a. Sesuai standar operasi b. Minimal terdapat 1 orang petugas menjaga	

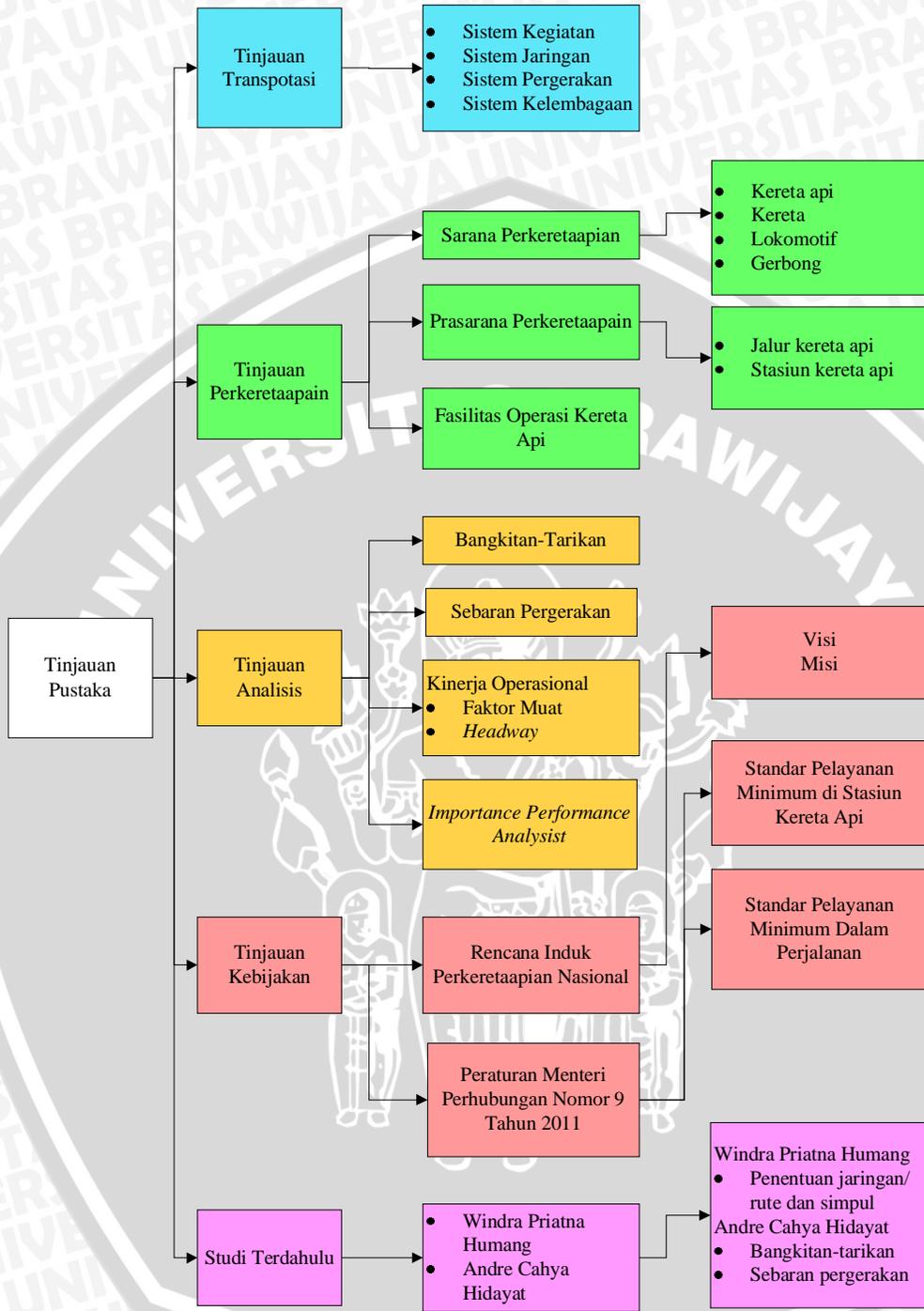
No.	Bidang Pelayanan	Uraian	Indikator	Nilai Ukuran Jumlah		Keterangan
				KA Antarkota	KA Perkotaan	
		jasa kereta api dan mencegah terjadinya tindak kriminal kepada pengguna jasa KA dalam bentuk a. Pemadam kebakaran b. Alat pemecah kaca c. Petugas keamanan		2 kereta	2 kereta	
13.	Nama dan nomor urutan kereta	Ketersediaan nama dan nomor urutan kereta untuk mempermudah penumpang mengetahui nama dan nomor urutan kereta	Jumlah dan tempat	a. 2 (dua) buah di setiap kereta pada bagian luar di setiap bagian sisi kiri dan kanan kereta b. 1 (satu) buah dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang c. 1 (satu) buah dipasang pada ujung kereta bagian dalam	a. 2 (dua) buah di setiap kereta pada bagian luar di setiap bagian sisi kiri dan kanan kereta b. 1 (satu) buah dipasang pada setiap samping pintu naik/turun penumpang c. 1 (satu) buah dipasang pada ujung kereta bagian dalam	Nama dan nomor urutan kereta dapat terlihat jelas
14.	Informasi gangguan perjalanan kereta api	Isi informasi yang terkait dengan hambatan-hambatan selama dalam perjalanan mengenai: a. Gangguan operasional sarana perkeretaapian b. Gangguan operasional prasarana perkeretaapian c. Gangguan lain	Waktu dan bentuk	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau suara	Informasi disampaikan segera dapat melalui petugas atau suara	
15.	Ketepatan jadwal kereta api	Memberikan ketepatan/kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan KA	Waktu	Keterlambatan 20% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan 15% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan	Keterlambatan tidak termasuk akibat gangguan selama perjalanan (cuaca dan teknis operasional kecelakaan).

Sumber: PM No. 9 Tahun 2011

**Tabel 2. 3 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti (Tahun)	Judul	Tujuan	Variabel	Metode Analisis	Hasil/Output	Perbedaan
1.	Windra Priatna Humang (2012)	Perencanaan Jaringan dan Simpul Kereta Api Komuter Mamminasata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menentukan jalur/rute dan simpul kereta api komuter Mamminasata.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertumbuhan penduduk</li> <li>Tata ruang</li> <li>Jaringan transportasi</li> <li>Pergerakan orang</li> <li>Lalu lintas</li> <li>Topografi, hidrologi, kondisi lahan</li> <li>Modal split</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis pertumbuhan penduduk dan perkembangan wilayah Mamminasata</li> <li>Analisis pergerakan penduduk</li> <li>Analisis kesesuaian lahan untuk jalur kereta api komuter</li> <li>Analisis <i>proximity</i></li> <li>Analisis spasial</li> <li>Analisis hierarki proses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikasi jumlah rute yang akan dirancang</li> <li>Identifikasi jumlah simpul utama</li> </ul>	Penelitian ini membahas tentang perencanaan awal kereta api komuter dengan mengidentifikasi pertumbuhan penduduk dan kesesuaian lahan, sedangkan pada penelitian “Kajian Potensi Penambahan Trip Baru Kereta Api Blitar-Malang” dibatasi hanya pembahasan penumpang KA Penataran.
2.	Andre Cahya Hidayat (2005)	Karakteristik Bangkitan dan Sebaran Pergerakan Penduduk Pada Jalur Perencanaan Kereta Komuter Lawang-Kepanjen di Malang Raya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengidentifikasi karakteristik bangkitan dan sebaran pergerakan penduduk pada jalur perencanaan Kereta Api Komuter Lawang-Kepanjen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bangkitan pergerakan di wilayah studi</li> <li>Sebaran pergerakan di wilayah studi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis tabulasi silang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikasi karakteristik bangkitan pergerakan</li> <li>Identifikasi karakteristik sebaran pergerakan</li> <li>Arahan perencanaan Kereta Komuter Lawang-Kepanjen</li> </ul>	Pembahasan pada penelitian menggunakan analisis tabulasi, sedangkan pada penelitian “Kajian Potensi Penambahan Trip Baru Kereta Api Blitar-Malang” data bangkitan-sebaran digunakan untuk analisis faktor muat.

### 2.7. Kerangka Teori



Gambar 2. 5 Kerangka Teori