

Diterima : 09 Agustus 2024 | Selesai Direvisi : 14 September 2024 | Disetujui : 09 Oktober 2024 | Dipublikasikan : Desember 2024

DOI : <http://doi.org/10.24853/jk.16.1.24-33>

Copyright © 2024 Jurnal Konstruksia

This is an open access article under the CC BY-NC licence (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Cianjur Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan

Devi Setiawan<sup>1</sup> dan Erwin Rusmalda<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Teknik Sipil, Universitas Suryakencana, Jl Pasir Gede Raya, Bojongherang, Kec. Cianjur, Kab. Cianjur, Jawa Barat 43216

Email korespondensi: devift@unsur.ac.id

### ABSTRAK

Masyarakat kota Cianjur telah menjadikan kereta api sebagai moda transportasi pilihan, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Cianjur tentang jumlah penumpang angkutan kereta api di stasiun Cianjur tahun 2020 mencapai 67903 dengan rata-rata penumpang dalam 1 bulan mencapai 5659. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang, maka kualitas pelayanan stasiun kereta api harus diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di Stasiun Cianjur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan 63 tahun 2019 dan mendapatkan arahan untuk mengadakan perbaikan berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Stasiun Cianjur. Hasil analisis kinerja pelayanan tentang PM No 63 tahun 2019 mencakup: Tombol alarm kondisi darurat; Sistem pemadam kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (*smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm*); Fasilitas kesehatan yang sesuai dengan SPM (misalnya, kursi roda dan tabung oksigen ditambahkan; dan lampu penerangan). Dengan meningkatkan intensitas cahaya didalam atau luar stasiun untuk meningkatkan kenyamanan penumpang dan mengurangi aktivitas kriminal, Hanya ada dua toilet bagi penumpang laki-laki dan perempuan, mushola hanya satu, dan ukurannya tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Ada fasilitas untuk penumpang yang memiliki kebutuhan khusus, dan informasi angkutan lanjutan disediakan untuk memudahkan penumpang menemukan angkutan selanjutnya.

**Kata kunci:** Stasiun Kereta api Cianjur, Fasilitas stasiun, pelayanan, Kepuasan

### ABSTRACT

The people of Cianjur city have made trains their preferred mode of transportation, based on data from the Cianjur Regency Central Statistics Agency regarding the number of train passengers at Cianjur station in 2020 reaching 67903 with the average number of passengers in 1 month reaching 5659. As the number of passengers increases, so does the quality. train station services must be considered. This research aims to evaluate the performance of services and facilities that are considered important in determining the satisfaction of passengers and facility users at Cianjur Station in accordance with Minister of Transportation Regulation 63 of 2019 and obtain directions for making improvements based on the IPA method (*Importance Performance Analysis*) at Cianjur Station. The results of the service performance analysis regarding PM No. 63 of 2019 include: Emergency alarm button; Fire extinguishing system for public facilities buildings (*smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm*); Health facilities that comply with SPM (for example, wheelchairs and oxygen cylinders added; and lighting). By increasing the light intensity inside or outside the station to increase passenger comfort and reduce criminal activity. There are only two toilets for male and female passengers, only one prayer room, and the size does not comply with existing regulations. There are facilities for passengers who have special needs, and onward transport information is provided to make it easier for passengers to find their next transport.

**Keywords:** Cianjur Train Station, Station facilities, service, Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Masyarakat kota Cianjur telah menjadikan kereta api sebagai moda transportasi pilihan, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Cianjur tentang jumlah penumpang angkutan kereta api di stasiun Cianjur tahun 2022 mencapai 67903 dengan rata-rata penumpang dalam 1 bulan mencapai 5659. [2]

Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang, maka kualitas pelayanan stasiun kereta api harus diperhatikan. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan Standar Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api nomor: PM 63 Tahun 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi kinerja pelayanan dan fasilitas yang dianggap penting dalam menentukan kepuasan para penumpang dan pengguna fasilitas di Stasiun Cianjur sesuai Peraturan Menteri Perhubungan 63 tahun 2019.
2. Mendapatkan arahan untuk mengadakan perbaikan berdasarkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Stasiun Cianjur. [1]

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Peraturan Menteri Perhubungan No. 63 Tahun 2019 menetapkan kelayakan pelayanan minimal yang berhak diterima setiap warga. Standar Pelayanan Minimal digunakan oleh masyarakat sebagai tonggak untuk mengukur layanan publik dan sebaliknya Standar Pelayanan Minimal digunakan oleh pemerintah daerah sebagai tolak ukur untuk menentukan biaya yang diperlukan untuk menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan.

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan PM No. 63 Tahun 2019, stasiun kereta api juga harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

Standar Pelayanan Minimal penumpang di stasiun paling sedikit harus mencakup 6 kriteria yaitu:

- 1) Keselamatan  
Informasi dan fasilitas keselamatan, Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya seperti kebakaran, kecelakaan, atau bencana alam.
- 2) Informasi dan fasilitas kesehatan  
Informasi ketersediaan dan peralatan penanganan keadaan darurat seperti ruang Pos kesehatan dan P3K.
- 3) Lampu penerangan  
Sumber lampu di wesel untuk mencegah potensi kriminal
- 4) Keamanan
  - a. Peralatan pencegahan tindak kriminal seperti ketersediaan CCTV.
  - b. Petugas keamanan dengan tersedianya petugas berseragam dan mudah terlihat untuk menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di stasiun.
  - c. Informasi gangguan keamanan dengan tersedianya berisi nomor telepon pengaduan yang ditempel pada tempat yang strategis.
- 5) Keandalan/keteraturan dengan disediakannya Layanan penjualan tiket dan penukaran tiket kereta api.
- 6) Kenyamanan
  - a. Ruang tunggu yaitu Ruang yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum melakukan *check-in*.
  - b. Ruang *Boarding* yaitu Ruang yang disediakan untuk penumpang melakukan verifikasi sesuai dengan identitas diri.
  - c. Toilet yaitu fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan muka.
  - d. Mushola yaitu Fasilitas untuk melakukan ibadah yang terpadu dengan tempat wudhu.
  - e. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup dengan menggunakan AC, kipas angin, atau ventilasi udara.
- 7) Kemudahan

- a. Informasi pelayanan yaitu Informasi yang disampaikan di stasiun pada calon pengguna jasa, yang bisa terbaca dengan baik yang sekurang-kurangnya memuat denah atau *layout* stasiun kereta api, Jadwal operasi kereta api, tarif kereta api dan arah/jalur evakuasi bila terjadi keadaan darurat.
- b. Informasi gangguan perjalanan kereta api yaitu pemberian informasi bila terjadi gangguan perjalanan kereta api yang diumumkan menggunakan pengeras suara dan diumumkan 30 menit sebelum keberangkatan.
- c. Informasi angkutan layanan Informasi yang disampaikan didalam stasiun kepada pengguna jasa, yang bisa dibaca dengan mudah sekurang-kurangnya memuat Alternatif moda, lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan merupakan denah petunjuk arah menuju angkutan lanjutan bagi penumpang yang ingin menggunakan angkutan umum.

- 8) Fasilitas layanan penumpang yaitu Yang disediakan untuk memberikan informasi perjalanan kereta api dan layanan pengaduan
- 9) Tempat parkir yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda dua ataupun roda empat yang memiliki sirkulasi kendaraan keluar masuk parkir dan lancar.
- 10) Kesetaraan yaitu Fasilitas bagi penumpang difabel, Locket khusus bagi penumpang difabel. [3]

Metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) [4] dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan

dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

IPA digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.

Diagram kartesius digunakan untuk memetakan atribut-atribut kualitas jasa pelayanan pendidikan yang telah dianalisis, dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:

- Kuadran A: Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting, namun memiliki tingkat kinerja rendah, maka perusahaan harus melakukan perbaikan pada pelayanan yang masuk dalam kuadran ini.
- Kuadran B: Menunjukkan faktor atau atribut dianggap sangat penting, dan memiliki tingkat kinerja yang memuaskan. Sehingga pelayanan yang masuk dalam kuadran ini harus dipertahankan.
- Kuadran C: Menunjukkan kuadran ini merupakan wilayah dengan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah. Pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh pelanggan dan pihak perusahaan hanya melaksanakan dengan biasa saja.

- Kuadran D: Menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang berlebihan, namun dirasa kurang penting oleh responden. Sehingga dianggap kurang penting namun memuaskan.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### Pengumpulan data

Pengumpulan data dibedakan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder:

#### Data primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Pengumpulan data ini dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitian benda (metode observasi).

Data-data primer yang dibutuhkan:

1. Informasi dan fasilitas keselamatan
2. Informasi dan fasilitas kesehatan
3. Lampu penerangan
4. Fasilitas keamanan
5. Petugas keamanan
6. Informasi gangguan keamanan
7. Lampu penerangan
8. Layanan penjualan tiket
9. Ruang tunggu
10. Ruang boarding
11. Toilet
12. Mushola
13. Fasilitas pengatur sirkulasi udara di ruang tunggu tertutup
14. Informasi pelayanan
15. Informasi gangguan perjalanan kereta api
16. Informasi angkutan layanan
17. Fasilitas layanan penumpang
18. Fasilitas kemudahan naik/turun penumpang
19. Tempat parkir
20. Fasilitas bagi penumpang difabel
21. Ruang ibu menyusui

#### Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

Data sekunder yang dibutuhkan:

1. Data jadwal pemberangkatan kereta api
2. Jumlah penumpang

### 4. PEMBAHASAN

#### Analisis tingkat kinerja dan tingkat kepentingan

Langkah-langkah yaitu sebagai berikut:

1. Menghitung skor penilaian kinerja layanan (X) dan skor penilaian tingkat kepentingan pengguna jasa (Y) dari masing-masing faktor jasa pelayanan. Dalam penelitian ini terdapat 15 faktor jasa pelayanan dari lima dimensi kualitas jasa pelayanan. Dari hasil kuesioner, diperoleh perhitungan skor penilaian tingkat kepentingan (Y) dan skor penilaian kinerja layanan (X).
2. Menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja layanan dan tingkat kepentingan pengguna jasa. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja layanan Stasiun Kereta Api Cianjur.
3. Menghitung nilai rata-rata dari nilai X dan Y yang diperoleh dari hasil kuesioner. Adapun perhitungannya sebagai berikut

Tabel 1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Pengguna Jasa Dan Kinerja Layanan Stasiun Kereta Api Cianjur

No	Pertanyaan	Penilai Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian
<b>B Responsip (Ketanggapan)</b>				
1	Kecepatan proses pelayanan tiket (pemesanan, pembatalan dan lain-lain)	356	388	92%
2	Pelayan petugas loket yang cepat, tepat dan ramah	360	385	94%
3	Kemudahan mendapatkan informasi yang jelas	339	372	91%
<b>C. Empati</b>				
1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang	337	384	88%
2	Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah	353	374	94%
3	Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu dan melayani penumpang	352	378	93%
<b>D. Peduli</b>				
1	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang	359	389	92%
2	Kejujuran dan kesabaran peugas dalam	360	380	95%

No	Pertanyaan	Penilai Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian
memberi pelayanan				
<b>D. Peduli</b>				
1	Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang	357	373	96%
<b>E. Tampilan Fisik</b>				
1	Kebersihan dan kerapihan Stasiun Cianjur	353	361	98%
2	Penataan interior (loket tiket, ruang tunggu dan lain-lain)	347	356	97%
3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket dan lain-lain	351	363	97%
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket	356	371	96%
5	Keleluasaan pada ruang tunggu	338	353	96%
6	Kebersihan toilet di stasiun	329	361	91%

Tabel 2. Perhitungan Rata-Rata Kepentingan Pengguna Jasa Stasiun Kereta Api Cianjur dan Kinerja Layanan Stasiun Kereta Api Cianjur

No	Pertanyaan	Penilaian Kinerja (X)	Penilaian Kepentingan (Y)	X̄	Ȳ
1	Kecepatan proses pelayanan tiket (pemesanan, pembatalan dan lain-lain)	356	388	3.87	4.22
2	Pelayan petugas loket yang cepat, tepat dan ramah	360	385	3.91	4.18

<i>N</i> <i>o</i>	<i>Pertanyaan</i>	<i>Penilaian Kinerja (X)</i>	<i>Penilaian Kepentingan (Y)</i>	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
3	Kemudahan mendapatkan informasi yang jelas	339	372	3.68	4.04

**B Responsip (Ketanggapan)**

1	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang	337	384	3.66	4.17
---	--	-----	-----	------	------

2	Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah	353	374	3.84	4.07
---	--	-----	-----	------	------

3	Petugas menunjukan sikap siap dan percaya diri dalam membantu dan melayani penumpang	352	378	3.83	4.11
---	--	-----	-----	------	------

**C. Empati**

1	Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang	359	389	3.90	4.23
---	--	-----	-----	------	------

2	Kejujuran dan kesabaran peugas dalam memberi pelayanan	360	380	3.91	4.13
---	--	-----	-----	------	------

<i>N</i> <i>o</i>	<i>Pertanyaan</i>	<i>Penilaian Kinerja (X)</i>	<i>Penilaian Kepentingan (Y)</i>	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
----------------------	-------------------	------------------------------	----------------------------------	-----------	-----------

**D. Peduli**

1	Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang	357	373	3.88	4.05
---	--	-----	-----	------	------

**E. Tampilan Fisik**

1	Kebersihan dan kerapihan Stasiun Cianjur	353	361	3.84	3.92
---	--	-----	-----	------	------

2	Penataan interior (loket tiket, ruang tunggu dan lain-lain)	347	356	3.77	3.87
---	---	-----	-----	------	------

3	Kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket dan lain-lain	351	363	3.82	3.95
---	--	-----	-----	------	------

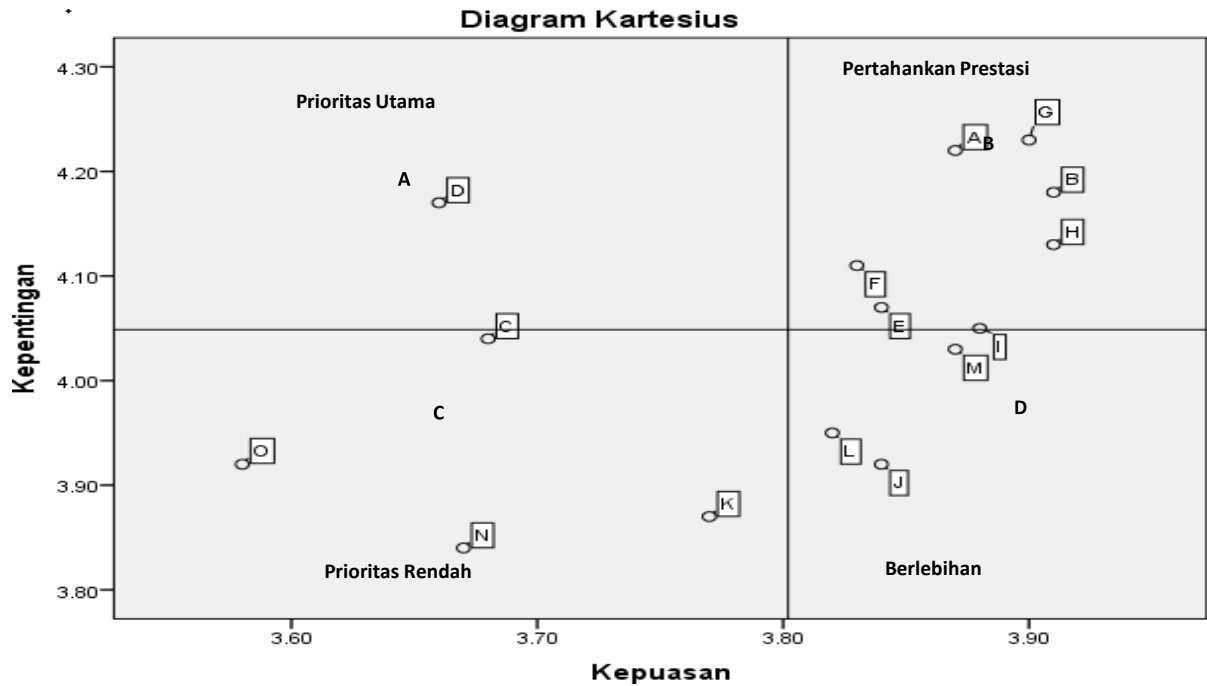
4	Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket	356	371	3.87	4.03
---	---	-----	-----	------	------

5	Keleluasaan pada ruang tunggu	338	353	3.67	3.84
---	-------------------------------	-----	-----	------	------

6	Kebersihan toilet di stasiun	329	361	3.58	3.92
---	------------------------------	-----	-----	------	------

$\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  = nilai rata-rata dari 92 responden

Sumber: Pengolahan data, 2023



Gambar 3. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Penggunaan Jasa dan Kinerja Layanan Stasiun Kereta Api Cianjur

Nilai rata-rata kinerja layanan adalah 3,80 dan nilai rata-rata total tingkat kepentingan adalah 4,05. Posisi penempatan data yang telah dianalisis pada tabel 2 ditampilkan dalam diagram cartesius berikut:

1. Pada dimensi keandalan terletak pada:
  - a. kuadran B, yaitu kecepatan pelayanan tiket, pelayanan petugas loket yang cepat, tepat dan ramah. Pengguna jasa menilai bahwa kinerja layanan dari dua faktor itu sudah bagus, Stasiun Kereta Api Cianjur dengan demikian harus berusaha mempertahankan kinerja layanannya.
  - b. kuadran C, yaitu kemudahan mendapat informasi yang jelas. Faktor itu dianggap kurang penting oleh para pengguna jasa dan kinerja layanannya juga dinilai biasa-biasa saja oleh pengguna jasa.
2. Pada dimensi responsip (ketanggapan) terdapat pada:
  - a. kuadran B yaitu kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas,

- b. kuadran A, yaitu kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang. Faktor yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut para pengguna jasa namun kinerjanya masih rendah. Faktor yang terdapat pada kuadran A ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.
3. Pada dimensi empati, faktor yang dinilai bagus oleh para pengguna jasa, terletak pada:
  - a. kuadran B, yaitu bertanggung jawab terhadap keamanan dan mudah dan petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu dan melayani penumpang. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pihak Stasiun Kereta Api Cianjur selalu merespon dan memberi informasi yang jelas dan mudah serta menunjukkan sikap dan percaya diri dalam membantu dan melayani penumpang.

- kenyamanan penumpang. Serta kejujuran, kesabaran petugas dalam memberi pelayanan.
4. Pada dimensi peduli hanya terdapat faktor yang terletak pada:
    - a. kuadran B yaitu kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang. Pengguna jasa menilai bahwa petugas Stasiun Kereta api memiliki tingkat kesopanan dan keramahan yang baik, hal ini menjadikan bahwa faktor ini harus dipertahankan.
  5. Dalam dimensi tampilan fisik terdapat faktor yang terletak pada:
    - a. kuadran D, yaitu kebersihan dan kerapihan Stasiun Cianjur, kelengkapan fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket dan lain-lain serta kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket.

Faktor prioritas utama dan harus segera diperbaiki oleh manajemen Stasiun Kereta Api Cianjur yaitu kemampuan petugas untuk cepat tanggap ketika menghadapi keluhan dari penumpang.

Terdapat tujuh faktor yang kinerjanya dinilai konsumen sudah baik dan harus dipertahankan, yaitu:

1. Kecepatan proses pelayanan tiket.
2. Pelayan petugas loket yang cepat, tepat dan ramah.
3. Kecepatan petugas stasiun dalam merespon dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah.
4. Petugas menunjukkan sikap siap dan percaya diri dalam membantu dan melayani penumpang.
5. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang.
6. Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberi pelayanan.
7. Serta kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang.

Ada empat faktor yang kinerjanya dinilai pengguna jasa biasa saja dan pengguna jasa menganggap keempat faktor tersebut tidak terlalu penting. Keempat faktor tersebut adalah:

1. Kemudahan mendapatkan informasi yang jelas.
2. Kebersihan dan kerapihan Stasiun Cianjur.
3. Kelengkapan informasi pada ruang tunggu dan loket tiket.
4. Keleluasaan pada ruang tunggu.

Dan terdapat tiga faktor yang kinerjanya dinilai pengguna jasa sudah sangat baik, bahkan cenderung berlebihan, yaitu:

1. Kesopanan dan keramahan petugas kepada penumpang
2. Kelengkapan fasilitas-fasilitas pada ruang tunggu, loket tiket dan lain-lain.
3. Kelengkapan informasi pada ruang tunggu, loket tiket dan lain-lain.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian dilakukan berdasarkan Dari hasil analisis kinerja pelayanan yang mengacu pada PM.63 Tahun 2019, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Stasiun Cianjur masih banyak yang perlu dilengkapi. kinerja pelayanan Stasiun Cianjur yang tidak memenuhi standar yang diberikan. Dan perlu ada peningkatan kinerja pada beberapa pelayanan, diantaranya yaitu:

1. Tombol alarm untuk kondisi darurat
2. Sistem pemadam kebakaran untuk bangunan fasilitas umum (*smoke detector, springkler, hydrant, fire alarm*)
3. Fasilitas kesehatan yang sesuai dengan SPM diantaranya: ditambahkan kursi roda dan tabung oksigen
4. Lampu penerangan. Ditingkatkannya intensitas cahaya didalam atau luar stasiun, agar mencegah potensi kriminal dan memberikan rasa nyaman bagi penumpang
5. Hanya terdapat dua toilet bagi penumpang pria ataupun wanita
6. Mushola, hanya terdapat satu buah mushola dan ukurannya tidak sesuai dengan peraturan yang ada
7. Fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus. Beberapa



fasilitas yang harus dilengkapi di Stasiun Cianjur untuk penumpang berkebutuhan khusus diantaranya: Disediaknya jalur pedestrian dengan *Guilding Block*. Dengan adanya fasilitas tersebut membuat penumpang berkebutuhan khusus menjadi lebih mudah melakukan aktivitas di stasiun

8. Loket penyandang disabilitas. Pada loket pembelian tiket bagi penumpang berkebutuhan khusus. Loket atau *vending machine* khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus dan desain loket disesuaikan dengan tinggi kursi roda.
9. Informasi angkutan lanjutan. Disediaknya informasi angkutan lanjutan agar memudahkan penumpang mencari angkutan selanjutnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Alam, "Evaluasi Kinerja Stasiun Kereta Api Malang Kota Baru Berdasarkan SPMKA dan IPA," *REKAYASA SIPIL*, vol. Volume 10, no. No.01, pp. 41-48, 2016.
- [2] B. P. S. K. Cianjur, "cianjurkab.bps.go.id," 11 January 2020. [Online]. Available: <https://cianjurkab.bps.go.id>. [Accessed 23 Maret 2024].
- [3] K. P. R. Indonesia, "Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api," 4 November 2019. [Online]. Available: <https://jdih.kemenuhub.go.id>. [Accessed 23 Maret 2024].
- [4] S. Dr. Lis Melissa Yapanto, S. Muzfirah, M.Pd., N. Rasnyanti M Aras, M.Si and N. Sibua, S.Pd., M.M., *ANALISIS DATA STATISTIK METODE DAN TEKNIK*, Medan: PT Media Penerbit Indonesia , 2023.
- [5] H. K. Buwono, H. Khoeri, A. Setiawan, B. Badaruddin, D. Sofiana, and D. Puspitaningrum, "Pemodelan Empiris Pemeliharaan Pada Perkerasan Chip Seal Dan Laston," *Konstruksia*, vol. 15, no. 1, p. 179, 2023, doi: 10.24853/jk.15.1.179-191.
- [6] J. D. P. Harwidyo Eko Prasetyo, Andika Setiawan, "Kinerja Pelayanan Simpang Tak Bersinyal Empat Lengan pada Jalan Raya," *J. Green Complex Eng.*, vol. 1, no. 1, pp. 1-9, 2023, doi: 10.59810/jgce.v1i1.36.
- [7] A. Setiawan, I. Satya Soerjatmodjo, and F. Mustakim, "Pemasangan Barrier Simpang Tiga Tak Bersinyal pada Jalan Putri Tunggal, Kota Depok," *Konstruksia*, vol. 14, no. 2, pp. 128-140, 2023, doi: 10.24853/jk.14.2.128-140.
- [8] . Setiawan *et al.*, "Perbandingan Kecepatan Pada Bundaran Dengan Menggunakan PTV VISSIM," *Konstruksia*, vol. 15, no. 1, p. 169, 2023, doi: 10.24853/jk.15.1.169-178.
- [9] I. S. S. Andika Setiawan, Harwidyo Eko Prasetyo, Heru Setiawan, "Performance Of The Three-Armed Unsignalized Interchange On Jalan Tipar Cakung, East Jakarta," *Int. J. Civ. Eng. Infrastruct.*, vol. 2, no. 1, pp. 88-96, 2022, doi: <https://doi.org/10.24853/ijcei.2.1.88-96>.
- [10] H. K. Buwono, A. Setiawan, and O. Damarwulan, "Pemodelan Polinomial Kecepatan Kendaraan Ringan Pada Bundaran," *Agregat*, vol. 7, no. 1, pp. 642-648, 2022, doi: 10.30651/ag.v7i1.13297.
- [11] H. E. Prasetyo, A. Setiawan, and A. Pradana, "Kinerja Simpang Empat Tak Bersinyal Berdasarkan Derajat Kejenuhan Pada Jalan Raya Mabes Hankam - Jalan Raya Setu," *Konstruksia*, vol. 13, no. 2, pp. 135-145, 2022.
- [12] P. T. P. Harwidyo Eko Prasetyo, Andika Setiawan, Irnanda Satya Soeratmodjo, "Proyeksi Panjang Antrian Pada Bundaran Kelapa Gading Dengan Menggunakan PTV

- VISSIM," *Konstruksia*, vol. 14, no. 1, pp. 122-130, 2022, doi: <https://doi.org/10.24853/jk.14.1.122-130>.
- [13] A. Setiawan, "Optimalisasi Kecepatan Kendaraan Di Bundaran HI Menggunakan PTV VISSIM Dengan Electronic Road Price (ERP)," *Majalah Lintas*, Jakarta, pp. 176-179, 2021.
- [14] A. Setiawan, "Proyeksi Kinerja Tundaan Pada Bundaran Monumen Selamat," *Konstruksia*, vol. 13, no. 1, pp. 128-136, 2021, doi: <https://doi.org/10.24853/jk.13.1.128-136>.
- [15] A. R. Harwidyoko Eko Prasetyo, Andika Setiawan, Trijeti, Tanjung Rahayu R, "The Performance Of Queue Length Of Vehicle On The Roundabout At Selamat Datang Monument Using PTV VISSIM," *Int. J. Civ. Eng. Infrastruct.*, vol. 1, no. 2, pp. 10-16, 2021.
- [16] I. S. S. Fauzan, Ardhan Rizakdy, Harwidyoko Eko Prasetyo, Andika Setiawan, "Three Arm Unsignalized Intersection On Jalan Perjuangan - Jalan Kaliabang Babelan, North Bekasi," *Int. J. Civ. Eng. Infrastruct.*, vol. 1, no. 2, pp. 54-61, 2021.
- [17] S. Novriani, A. Setiawan, and R. N. Pratama, "Perkerasan Lentur Menggunakan MDPJ 2017 Berdasarkan Umur Rencana di Jawa Barat," *J. Konstr.*, vol. 15, no. 2, pp. 111-119, 2024, doi: <http://dx.doi.org/10.24853/jk.15.2.111-119>.
- [18] A. Setiawan, H. E. Prasetyo, S. Novriani, I. Satya, and F. Hanif, "Tingkat Keselamatan Pada Simpang Tiga Dengan Metode Traffic Conflict Technique Pada Persimpangan Jalan Raya Kalimalang - Jalan Raden Inten," *J. Konstr.*, vol. 15, no. 2, pp. 164-176, 2024, doi: <http://dx.doi.org/10.24853/jk.15.2.164-176> Copyright.