



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN
KERETA API JEMBER**

SKRIPSI

oleh
Satyawan Dwi Putra
NIM 091910301053

**JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN
KERETA API JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) Teknik
dan mencapai gelar Sarjana Teknik

oleh
Satyawan Dwi Putra
NIM 091910301053

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK SIPIL
JURUSAN TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua, Ibunda Sri Susialistina tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya selama ini;
2. Ayahanda Moch.Djaelani yang telah memberi semangat, dukungan, pengorbanannya baik materil maupun nonmateril. Serta Kakakku Ikalany Sri Astari dan Adikku Deni Santoso atas dukungan dan doanya selalu;
3. Pasangan hidupku Anis Kurlila yang selalu sabar memberikan kasih sayang dan dukungan;
4. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Teknik Universitas Jember yang saya banggakan.

MOTTO

” Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat ”

(terjemahan Surat Al-Mujadalah ayat 11)

“Instan hanya milik indomie. Cita-cita tidak bisa diraih dengan cara instan. Segala sesuatu yang akan kita raih butuh pengorbanan dan kerja keras untuk menghadapi semua rintangan.”

(Satyawan Dwi Putra)

“Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Orang-orang yang terus belajar, akan menjadi pemilik masa depan”

(Mario Teguh)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Satyawan Dwi Putra

NIM : 091910301053

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab penuh atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Mei 2013

Yang menyatakan

Satyawan Dwi Putra

NIM. 091910301053

SKRIPSI

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN STASIUN
KERETA API JEMBER**

Oleh

Satyawan Dwi Putra

NIM 091910301053

Pembimbing,

Dosen Pembimbing I : Ahmad Hassanudin S.T.,M.T
Dosen Pembimbing II : Sri Sukmawati, S.T

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember" telah diuji dan disahkan pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 26 Juni 2013

Tempat : Fakultas Teknik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua



Sonya Sulistyono S.T., M.T.
NIP. 19740111 199903 1 001

Sekretaris



Ahmad Hasanuddin S.T., M.T.
NIP. 19710327 199803 1 003

Anggota I



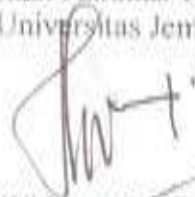
Sri Sukmawati S.T., M.T.
NIP. 19650622 199803 2 001

Anggota II



Januar Fery Irawan S.T., M.Eng.
NIP. 19740111 199903 1 0011

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Jember



Ir. Widyono Hadi, M.T.
NIP. 19610414 198902 1 001

RINGKASAN

Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember; Satyawan Dwi Putra, 091910301053; 2013; 45 halaman; Jurusan Teknik Sipil; Fakultas Teknik; Universitas Jember.

Dalam perkembangan moda transportasi, kereta api menjadi solusi alternatif permasalahan yang menyangkut efisiensi waktu, kapasitas angkut, dan ketahanan sarana prasarananya. Kereta api mampu memberikan pelayanan transportasi yang cepat, kapasitas angkut besar serta tidak merusak jalan. Sarana angkutan kereta api menjadi salah satu angkutan penting untuk mobilitas penduduk Jember. Stasiun Jember terletak di tengah kota Jember yang merupakan sentra dari kegiatan masyarakat kabupaten Jember. Dari hasil penelitian jumlah penumpang tahun 2008-2012 mencapai rata-rata 105.018 orang per tahunnya.

Menurut pasal 11 ayat (4) dan pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga. Standar Pelayanan Minimum (SPM) dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan biaya yang diperlukan untuk menyediakan beberapa jenis layanan.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi lapangan yang kemudian di evaluasi dengan standar yang ada. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi indikator pelayanan yang ada di stasiun Jember. Jadi hasil observasi, kemudian dievaluasi dengan melakukan perbandingan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Setelah mengetahui hasil evaluasi, kemudian dilakukan analisa proyeksi kinerja ruang tunggu dan peron untuk 5 tahun ke depan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan stasiun cukup baik. Dari 10 indikator pelayanan, ada 2 fasilitas yang belum memenuhi standar. Tidak terdapat toilet khusus penyandang cacat dan lahan parkir mobil yang membutuhkan

pengembangan. Untuk hasil analisa proyeksi ruang tunggu dan peron, ruang tunggu luar memerlukan pengembangan. Sedangkan kinerja peron untuk 5 tahun ke depannya masih memenuhi. Selanjutnya langkah-langkah perbaikan dan pengembangan stasiun dapat meningkatkan kinerja operasionalnya. Fasilitas toilet khusus penyandang cacat merupakan indikator yang perlu ditambahkan oleh pihak stasiun.

SUMMARY

Performance Evaluation of Services Jember Railway Station ; Satyawan Dwi Putra, 091910301053; 2013; 45 pages; Department of Civil Engineering; Faculty of Engineering; University of Jember.

In the development of transportation, railroad into alternative solutions concerning issues of time efficiency, load capacity, and resilience of infrastructure facilities. Train is able to provide fast service, great carrying capacity, and does not damage the road. Rail transportation became one of the important transport for mobility Jember. Jember Station is located in the middle of Jember city which is the center of community activity Jember district. From the research, the number of passengers in 2008-2012 an average of 105 018 people per year.

According to Article 11 paragraph (4) and Article 14 paragraph (3) of Law No. 32 Year 2004 on Regional Government, Minimum Service Standards is a provision of the kind and quality of basic services which is an obligatory function areas are entitled to each citizen. Minimum Service Standards can be used as a benchmark in determining the costs necessary to provide some kind of service.

The method used in this study is the observation field later in the evaluation with existing standards. Observations conducted to identify indicators of service at the station Jember. So the observation, then evaluated by performing comparisons with Minimum Service Standards. After learning the results of the evaluation, then analyzed with the projected performance of the waiting room and the platform for the next 5 years.

The results showed that the performance of the service station is quite good. Of 10 indicators of service, there are two facilities that do not meet standards. There is no toilet for the Disabled and the car parking area that requires development. For the analysis the projection waiting room and platform, waiting room outside requires

development. While the performance of the platform for 5 years in the future is still fulfilling. Furthermore, the corrective measures and the development of the station can improve operational performance. Toilet facilities for the Disabled is an indicator that needs to be added by the station.

PRAKATA

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Stasiun Kereta Api Jember”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember.

Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

6. Bapak Ahmad Hassanudin, S.T., M.T. dan Ibu Sri Sukmawati S.T., M.T. yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, dan kemudahan pada penelitian ini.
7. PT. Kereta Api Indonesia wilayah kerja Daerah Operasi IX Jember yang memberikan dukungan dan kemudahan dalam pelaksanaan observasi.
8. Raditya Putera, Jefy Ari Pradana, Wahyu Hidayat, yang telah membantu banyak dalam penelitian ini dengan ikut serta dalam observasi.
9. M. Miftahul Arif, Sony Wisnu, Nandika Utami, Anggi Yuniar, Cahya Arief, Amalia Andyni, Dewi Rara, Ageng Ari, Dora Melati serta seluruh teman-teman mahasiswa Teknik Sipil 2009 yang selalu mendoakan juga memberikan semangat dan kemudahan selama penyusunan penelitian ini.
10. Seluruh Civitas Akademika Teknik Sipil Universitas Jember yang telah mendukung dan mendoakan kelancaran penelitian ini.
11. Staf Pengajar Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama 4 tahun ini.
12. Para guru sejak TK sampai SMA yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dengan penuh kesabaran.
13. Staf Akademik Jurusan Teknik Sipil dan Fakultas Teknik yang mengarahkan dalam segala administrasi.
14. Almamater Fakultas Teknik Universitas Jember.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca sekalian.

Jember, 30 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	4
2.2 Perkeretaapian	4
2.3 Angkutan Kereta Api	4
2.4 Stasiun kereta Api	5
2.5 Kelas Stasiun Kereta Api	5
2.6 Standar Pelayanan Minimum	7

2.6.1 Standar Pelayan Minimum Di Satsiun.....	8
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian	9
3.2 Objek Penelitian	9
3.3 Alat Bantu Penelitian	9
3.4 Variabel Penelitian	9
3.5 Data Penelitian	10
3.5.1 Data Primer	10
3.5.2 Data Sekunder.....	10
3.6 Metode Pengumpulan Data	11
3.6.1 Metode Studi Pustaka	11
3.6.2 Observasi	11
3.7 Pengolahan Data	11
3.8 Teknik Analisa Data	12
3.8.1 Indikator Analisis Tingkat Pelayanan	12
3.8.2 Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Jember.....	15
3.8.3 Analisa Proyeksi Peron dan Ruang Tunggu	15
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	18
4.1.1 PT. KAI Daop 9 Jember.....	18
4.1.2 Gambaran Umum Stasiun Jember	18
4.1.3 Gambaran Umum Karyawan yang Bertugas Di Bagian Pelayanan Penumpang.....	19
4.2 Lingkup Penelitian	20
4.3 Menentukan Sample Penumpang Kereta Api	21
4.4 Identifikasi Tingkat Pelayanan	22
4.5 Penilaian Kinerja Pelayanan Stasiun Jember	36
4.6 Hasil Analisa Proyeksi Kinerja Fasilitas Ruang tunggu dan Peron	38

4.6.1 Hasil Perhitungan Peningkatan Jumlah Penumpang	38
4.6.2 Hasil Analisa Proyeksi Kinerja Ruang Tunggu	38
4.6.3 Hasil Analisa Proyeksi Kinerja Peron	39
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1	Kelas Stasiun DAOP 9 Jember 6
3.1	Lebar Peron Minimal..... 14
4.1	Penumpang Keberangkatan Dari Stasiun Jember..... 20
4.2	Hasil Survei Kedatangan Penumpang 22
4.3	Rata-Rata Waktu Pelayanan Tiket Stasiun Jember 24
4.4	Penentuan Satuan Ruang Parkir 31
4.5	Perhitungan Kebutuhan Ruang Parkir 31
4.6	Lebar Peron Minimal..... 33
4.7	Hasil Evaluasi Penilaian Kinerja Pelayanan..... 32
4.8	Jumlah Pertumbuhan Rata-Rata Penumpang..... 33

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Grafik Penumpang Keberangkatan dari Stasiun Jember.....	21
4.2 Skema Alur Penumpang Kereta Api Stasiun Jember.....	22
4.3 Papan Informasi	23
4.4 Customer Service Stasiun Jember.....	23
4.5 Loket Stasiun Jember	24
4.6 Ruang Tunggu di Stasiun Jember	25
4.7 Mushola di Stasiun Jember	27
4.8 Toilet di Stasiun Jember.....	27
4.9 Detail Toilet Penyandang Cacat.....	29
4.10 Denah dan Tampak Toilet Penyandang Cacat	29
4.11 Toilet Penyandang Cacat.....	30
4.12 Area Parkir Stasiun Jember.....	30
4.13 Peron di Stasiun Jember	32
4.14 Posko Kesehatan di Stasiun Jember.....	34
4.15 Alat Pemadam Kebakaran di Stasiun Jember	34
4.16 Posko Polsuska Stasiun Jember	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Peraturan Menteri No. 9 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimum Untuk Angkutan Orang Dengan Kereta Api.
2. Peraturan Menteri No. 29 Tahun 2011 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Stasiun Kereta Api.
3. Dokumentasi Penelitian.