

Integrasi Stasiun Tanjung Karang dengan Trans Lampung dan Angkutan Lanjutan Damri Guna Mewujudkan Integrasi Layanan Transportasi

Yuveline Aurora C.S.^{*}, Irawati Andriani, dan Marlia Herwening

Puslitbang Transportasi Antarmoda - Badan Litbang Perhubungan
Jln. Medan Merdeka Timur No 5 Jakarta Pusat 10110

*E-mail: yuveline.sitompul@gmail.com

Riwayat perjalanan naskah

Diterima: 24 Juni 2020, Direvisi: 8 Juli 2020, Disetujui: 10 Agustus 2020

Abstrak

Moda kereta api merupakan primadona bagi sebagian masyarakat Indonesia jika untuk perjalanan jarak jauh hal ini disebabkan oleh harga yang terjangkau untuk semua kalangan, memiliki kapasitas angkut penumpang yang cukup besar serta sebagai transportasi yang bebas macet dari masa ke masa. Untuk itu diperlukan integrasi antarmoda yang dimulai dari integrasi fisik, pelayanan dan operasional dan pembayaran. Penelitian bertujuan menyusun desain keterpaduan koridor penghubung dan fasilitas pendukung di Stasiun Tanjung Karang dengan Halte Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri dalam rangka peningkatan keterpaduan pelayanan transportasi. Analisis yang digunakan adalah analisis kesenjangan (*gap analysis*) dan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil dari kajian ini, dimensi kesetaraan mempunyai nilai gap yang paling tinggi sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan. Untuk nilai CSI terhadap pelayanan Stasiun Tanjung Karang sebesar 61,45%. Hal ini menunjukkan nilai interpretasi CSI masih sangat buruk. Kondisi fasilitas alih moda masih kurang baik, dan untuk pengembangan desain dibuat berdasarkan hasil analisa yang menunjukkan bahwa akses jalan dari stasiun menuju angkutan lanjutan merupakan hal yang penting bagi pengguna stasiun, sebaiknya selasar penghubung berkanopi, agar para pengguna (penumpang) lebih nyaman terlindung dari panas maupun hujan dan meningkatkan aksesibilitas menuju ke angkutan lanjutan.

Kata kunci : stasiun, keterpaduan, antarmoda, pelayanan

Abstract

Integration between rail and bus (Trans Lampung and Damri) at Tanjung Karang Station for intermodal transport services. Railway mode is one excellent mode for majority of Indonesian people to travel for a long distances travelling due to its price that is quite affordable for all people, have a large passenger carrying capacity, as well as in time to time travelling, it is free from traffic jam. Therefore, it is necessary to have an intermodal integration starting from the physical integration, services integration, operations and also payments integration. This study aims to develop an integrated design of connecting corridors and supporting facilities at Tanjung Karang Station with Trans Lampung Shelters and Damri as the next transportation mode, in order to improve the integration of transportation services. The analysis used is gap analysis (gap analysis) and analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of this study shows that equality dimension has the highest gap value means it must be prioritized for the service improvement. The CSI value for Tanjung Karang Station services is 61.45%. This shows that the CSI interpretation value is quite bad. The condition of the mode transfer facility is below good condition, and the design development is based on the results of the analysis shows that the road access from the station to next transportation is important for the station users, preferably a canopy connecting hallway, therefore users (passengers) are more comfortable, protected from heat and rain, as well as improve its accessibility for and onto the next transportation mode.

Keywords: station, integration, intermodal, service

Pendahuluan

Pengembangan transportasi oleh pemerintah sebenarnya ditujukan agar pemerintah dapat menyediakan jasa transportasi yang lancar, aman,

murah, nyaman, cepat, tepat guna, terpadu, menyeluruh, berkelanjutan dan berkesinambungan serta mendukung konsepsi pembangunan sosial dan ekonomi wilayah. Salah satu pengembangan transportasi yang menjadi

prioritas adalah pengembangan perkeretapihan. Kebijakan perbaikan dan perubahan wajah perkeretapihan nasional telah dikedepankan serta masuk dalam agenda Presiden 2015-2019 yang mengembangkan transportasi massal, jaringan kereta api di sejumlah wilayah secara terintegrasi, berimbang, aman, nyaman, merata, dan efisien.

Terdapat berbagai keunggulan dari moda kereta api yang menyebabkan kereta api dapat menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, salah satunya adalah harga yang cukup terjangkau untuk berbagai kalangan serta kapasitas angkut penumpang yang cukup besar. Kereta api merupakan alat transportasi yang cukup penting bagi masyarakat di Provinsi Lampung. Meskipun jasa perkeretaapian tidak begitu populer namun jasa transportasi tersebut masih diperlukan dan banyak masyarakat yang memprediksi bahwa pada masa depan jasa perkeretaapian di Provinsi Lampung akan lebih berkembang dan peminatnya akan semakin meningkat.

Perkembangan kereta api sebagai transportasi unggulan di masa depan karena dianggap bebas macet. Selain itu, mulai diwujudkan berbagai integrasi antarmoda yang dimulai dari integrasi fisik, pelayanan dan operasional, dan pembayaran. Integrasi fisik dilihat dari prasarana, perpindahan moda, serta sistem informasi dan teknologi, yang memberikan kemudahan penumpang berpindah intra/antarmoda transportasi lainnya. Integrasi pelayanan dan operasional meliputi kesesuaian jadwal kedatangan dan keberangkatan moda lanjutan yang terinformasi dengan baik, dan berkurangnya waktu tunggu penumpang saat berpindah intra/antarmoda transportasi. Sedangkan integrasi pembayaran merupakan suatu kesatuan sistem pembayaran yang

menghasilkan suatu jaringan pelayanan yang efektif dan efisien.

Stasiun kereta api sudah mulai berbenah dalam mengembangkan integrasi antarmoda, salah satu stasiun di luar Pulau Jawa yang berusaha berkembang yaitu Stasiun Tanjung Karang. Stasiun ini merupakan stasiun yang menghubungkan Kota Bandar Lampung dengan Kota Palembang, Sumatera Selatan. Stasiun Tanjung Karang merupakan stasiun kereta api terbesar di Lampung dan paling banyak dikunjungi, setiap harinya mengangkut 1.678 penumpang. Letak Stasiun Tanjung Karang yang berada di pusat Kota Bandar Lampung memudahkan akses dari dan ke beberapa arah, namun sebagian pengguna masih dihadapkan pada integrasi antarmoda di Stasiun Tanjung Karang. Permasalahan yang ada yaitu belum terpadunya halte Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri, saat ini fasilitas integrasi antarmoda masih minim dan sebagian letaknya masih jauh dari stasiun. Selain itu sarana dan prasarana dari stasiun menuju halte Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri masih belum cukup mendukung integrasi antarmoda untuk meningkatkan pelayanan transportasi di Kota Bandar Lampung. Untuk itu dilakukan penelitian ini agar tersusunnya konsep desain keterpaduan koridor penghubung dan fasilitas pendukung di Stasiun Tanjung Karang dengan halte Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri dalam rangka peningkatan keterpaduan pelayanan transportasi.

Berdasarkan survei di lapangan dan mengacu pada *key performance indicator* ketepatan moda di Stasiun Tanjung Karang, maka dapat disimpulkan hasil pengamatan sebagaimana pada Tabel 1.

Tabel 1. Kinerja keterpaduan moda di Stasiun Tanjung Karang

Indikator	Kondisi	Kategori
1 Proximity		
a Jarak		
Stasiun - Damri	56 meter	baik
Stasiun - BRT (halte pasar bawah)	230 meter	buruk
Stasiun - Angkot	60 meter	baik
b Waktu Tempuh		
Stasiun - Damri	1 menit	baik
Stasiun - BRT	3 menit	sangat buruk
Stasiun - Angkot	1,2 menit	baik

Indikator		Kondisi	Kategori
c	Efisiensi Perjalanan	Fasilitas alih moda yang tersedia pribadi, angkot, Bus/BRT dan damri	baik
2	Connectivity		
a	Jalur		
	Stasiun -Damri	Jalur tersedia tetapi tidak terlindung dan dalam satu area/bangunan	baik
	Stasiun - BRT	Jalur tersedia tetapi tidak terlindung dan tidak dalam 1 area	buruk
	Stasiun - Angkot	Tidak Tersedia	sangat buruk
b	Jadwal		
	Stasiun- Damri	Terjadwal, terkoneksi dan waktu tunggu 5'	sangat baik
	Stasiun - BRT	Terjadwal, tidak terkoneksi dan waktu tunggu 15'	buruk
	Stasiun - Angkot	Tidak terjadwal dan tidak terkoneksi	sangat buruk
a	Signage		
	Stasiun -Damri	Tersedia terbatas	buruk
	Stasiun - BRT	Tidak Tersedia	sangat buruk
	Stasiun - Angkot	Tidak Tersedia	sangat buruk
b	Aksesibilitas		
	Stasiun -Damri	Tidak Tersedia	sangat buruk
	Stasiun - BRT	Tidak Tersedia	sangat buruk
	Stasiun - Angkot	Tidak Tersedia	sangat buruk
4	Safety		
a.	Crossing		
	Stasiun -Damri	1 titik <i>crossing</i>	baik
	Stasiun - BRT	3 titik <i>crossing</i>	buruk
	Stasiun - Angkot	3 titik <i>crossing</i>	buruk
b	Conflict		
	Stasiun -Damri	Tanpa Pembatas	sangat buruk
	Stasiun - BRT	Tanpa Pembatas	sangat buruk
	Stasiun - Angkot	Tanpa Pembatas	sangat buruk
5	Security		
a	Penerangan Jalan Umum		
	Stasiun -Damri	Penerangan hanya pada titik prioritas	sedang
	Stasiun -BRT	Ada Penerangan tapi terbatas	buruk
	Stasiun - Angkot	Ada Penerangan tapi terbatas	buruk
b	Street Watching		
	Stasiun -Damri	Tanpa " <i>Street Watching</i> "	sangat buruk
	Stasiun -BRT	Tanpa " <i>Street Watching</i> "	sangat buruk
	Stasiun -Angkot	Tanpa " <i>Street Watching</i> "	sangat buruk
6	Attractiveness		
a	Keterlindungan		
	Stasiun -Damri	Tanpa atap atau lindungan lainnya	sangat buruk
	Stasiun -BRT	Tanpa atap atau lindungan lainnya	sangat buruk
	Stasiun - Angkot	Tanpa atap atau lindungan lainnya	sangat buruk
b	Daya Tarik Elemen Ruang Jalan		
	Stasiun -Damri	Lebar memadai dan ada tempat sampah	buruk
	Stasiun -BRT	Lebar memadai dan ada tempat sampah	buruk
	Stasiun -Angkot	Lebar memadai dan ada tempat sampah	buruk
c	Daya Tarik Fungsi/Kegiatan Sepanjang Jalur		
	Stasiun -Damri	Ruang terbuka dan kombinasi kios	buruk
	Stasiun -BRT	Ruang terbuka dan kombinasi kios	buruk
	Stasiun -Angkot	Ruang terbuka dan kombinasi kios	buruk

Dengan melihat kondisi masing-masing indikator pada tabel 1, dapat disimpulkan bahwa kinerja keterpaduan moda di Stasiun Tanjung Karang masih buruk.

Penelitian ini menunjukkan bahwa akses jalan dari stasiun menuju angkutan lanjutan merupakan hal penting bagi pengguna stasiun, untuk itu diperlukan fasilitas pendukung dan desain jalur penghubung dari pintu kedatangan menuju loket Damri dan dilanjutkan menuju pintu masuk/keluar stasiun. Jalur penghubung berkanopi, meningkatkan aksesibilitas menuju ke angkutan lanjutan dan diharapkan kedepannya pengembangan desain Stasiun Tanjung Karang dapat meningkatkan integrasi Stasiun Tanjung Karang dengan Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri menjadi jauh lebih baik.

Penelitian yang pernah dilakukan terdahulu terkait dengan integrasi dan pelayanan transportasi antara lain penelitian yang dilakukan oleh Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda Kemenhub, 2013, dengan judul “Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan *Shelter Bus Rapid Transit*”, dalam penelitian ini menunjukkan beberapa permasalahan dalam integrasi antara stasiun kereta api dan *shelter* BRT yang beragam pada masing-masing kasus, yaitu *connectivity*, *proximity*, *convenience*, *attractiveness*, *safety*, *security*, dengan rekomendasi dalam bentuk *prototype* pada dasarnya adalah mendekatkan jarak antara fasilitas BRT dan stasiun serta menghubungkan antar fasilitas dengan baik, nyaman, menarik, dan aman.

Studi Penyusunan *Prototype* Stasiun Kereta Api dalam perspektif angkutan multimoda dalam Puslitbang Manajemen Transportasi Multimoda Kemenhub, 2014, merupakan penelitian mengenai penyusunan konsep *prototype* stasiun kereta api dalam perspektif multimoda agar penyelenggaraan angkutan barang di stasiun menjadi terpadu, sedangkan hasil penelitian mengarahkan pada alternatif model manajemen pengelolaan stasiun logistik dan intermodal (darat dan laut).

Integrasi Transportasi dalam Mendukung Kawasan Destinasi Wisata Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung (Andriani, 2018), merupakan penelitian yang dilakukan untuk menyusun konsep desain keterpaduan koridor penghubung

dan fasilitas pendukung di Tanjung Kelayang dengan halte angkutan pemadu moda, jalur penghubung berkanopi, memberikan penanda arah dari dermaga menuju halte dan sebaliknya, dan menara pemantau, serta perlu disesuaikan jadwal keberangkatan /kedatangan antar kapal dengan bus pemadu moda.

Persepsi Pelayanan Fasilitas Alih Moda Transportasi untuk Menunjang Destinasi Pariwisata di Kawasan Tanjung Kelayang Belitung, (Andriani et. al., 2017), penelitian ini dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas yang digunakan untuk menguji kualitas data penelitian, dengan metode analisis data dengan deskriptif kualitatif dan model Kano untuk menilai persepsi pengguna fasilitas alih moda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: (1) kinerja fasilitas alih moda di kawasan destinasi wisata Tanjung Kelayang masih dalam kategori sangat buruk, antara lain fasilitas Penerangan Jalan Umum, pedestrian, *guidance block*, fasilitas parkir, halte kendaraan pribadi dan umum serta kualitas jalan akses, dan (2) terdapat 9 (sembilan) variabel pelayanan yang memerlukan peningkatan perbaikan oleh pengelola Tanjung Kelayang, yaitu 6 (enam) variabel kenyamanan yaitu jumlah toilet, kebersihan toilet, fasilitas ibadah, kantin dan rumah makan, area dengan jaringan internet (*hot spot area*), fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), 1 (satu) variabel keselamatan yaitu fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki dan pagar) dan 2 (dua) variabel kesetaraan yaitu akses jalan bagi penumpang difabel dan moda pemandu (*shuttle*) bagi penumpang difabel.

Metodologi

Metode penelitian menggunakan pendekatan *Whole System Design* dan metode analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis GAP dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Whole System Design

Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan solusi yang dianggap paling efisien dalam proses suatu desain dengan melihat keterkaitan antara sistem dan sub sistem. Pada prinsipnya adalah secara prinsip,

pendekatan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk yang berbasis efisiensi sumber produktivitas dan pengurangan biaya. Beberapa tahapan dari pendekatan ini yaitu di mulai dari *Functional Specification* merupakan tahap analisis tentang konteks rancangan dalam keseluruhan sistem, sub sistem baik yang terkait maupun sistem lain yang berada di luar sistem namun berpengaruh terhadap keberhasilan keterpaduan stasiun dengan angkutan lanjutan. Pada tahapan selanjutnya *functional requirement* dimana merupakan tahapan pembuatan standar di setiap komponen. Tahap selanjutnya merupakan penyusunan *conceptual design* yang akan mengeksplorasi berbagai pilihan solusi dan konsep desain namun tidak terbatas pada solusi saja. Untuk tahap selanjutnya adalah menemukan desain fungsional sebagai dasar penyusunan desain keterpaduan stasiun dengan angkutan umum atau angkutan lanjutan. Sedangkan untuk menghubungkan angkutan stasiun dengan angkutan umum menggunakan pendekatan teoritis yang terdiri dari 6 indikator layanan utama transportasi yaitu: kedekatan (*proximity*), konektivitas (*connectivity*), kemudahan (*convenience*), keselamatan (*safety*), keamanan (*security*), dan kemenarikan (*attractiveness*) (Aurora et al, 2019).

Importance Performance Analysis (IPA)

Salah satu alat analisis yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan, adalah dengan metoda *Importance – Performance Analysis* (IPA) (Rangkuti, 2013). IPA merupakan alat bantu dalam menganalisis atau digunakan untuk membandingkan sampai sejauhmana kinerja atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh konsumen dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Metoda ini merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri, yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pengukuran dilakukan dengan skala *Likert* dimana atribut yang dianggap sangat penting/puas diberi nilai 5, penting/puas bernilai 4, biasa bernilai 3, tidak

penting/tidak puas bernilai 2 dan sangat tidak penting/sangat tidak puas bernilai 1. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan selanjutnya dipetakan dengan *Importance Performance Grid* (Oliver dalam Aryantono, 2009). Pemetaan faktor-faktor tersebut menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis* yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (1)$$

Keterangan :

X = skor rata-rata tingkat kinerja,
Y = skor rata-rata tingkat kepentingan,
Xi = skor penilaian tingkat kinerja,
Yi = skor penilaian tingkat kepentingan,
n = jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut ini, maka faktor-faktor tersebut akan dikelompokkan dalam salah satu dari 4 (empat) kuadran, yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dengan X" merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut yang diteliti. Nilai Y" adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Oliver dalam Aryantono, 2009). Untuk menghitung nilai variabel X, Y tersebut disajikan dalam **Gambar 1.** (Sudarno dkk, 2011).

Metode Analisis GAP

Persepsi dari penyedia jasa dalam menilai sebuah kualitas pelayanan seringkali berbeda dengan persepsi penerima jasa atau orang yang menggunakan jasa layanan tertentu. Oleh karena itu seringkali terjadi kesenjangan atau *gap*, semakin besar kesenjangan maka semakin besar kemungkinan terjadinya ketidakpuasan (Sigit, 2010). Gap yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan selisih antara kinerja layanan pada Stasiun Tanjung Karang dengan kepentingan penumpang di Stasiun Tanjung Karang. Analisis *gap* digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan yang diinginkan oleh pengguna layanan Stasiun Tanjung Karang dengan kinerja yang telah diberikan pada simpul

tersebut. Analisis nilai kepentingan dan kinerja didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel (Sudarno dkk, 2011). Analisis *gap* digunakan untuk melihat kesenjangan pada dimensi kualitas jasa pada simpul transportasi/penyedia jasa. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki (Sudarno dkk, 2011).

Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan salah satu indeks untuk menentukan tingkat kinerja layanan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari faktor-faktor yang diukur. Beberapa tahapan yang dilakukan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* (Oliver dalam Aryantono, 2009) adalah sebagai berikut (1) Penghitungan terhadap *weighting factors*, yang dilakukan dengan membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh pada setiap-faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan, (2) nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*, (3) *weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average* dan (4) *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%, hasilnya adalah *satisfaction index*.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Stasiun Tanjung Karang yang berada di pusat kota sehingga sangat mudah diakses dari berbagai tempat dan juga terletak berdekatan dengan dua fasilitas transportasi umum lainnya yaitu Damri dan angkutan kota. Keberadaan moda transportasi lain yang mendukung keterkaitan antarmoda transportasi juga semakin mempermudah calon penumpang untuk sampai ke lokasi stasiun. Penumpang dapat memanfaatkan jasa transportasi umum massal seperti bus Damri, angkot, BRT, maupun kendaraan umum lainnya untuk menuju Stasiun

Tanjung Karang. Namun lokasi pemberhentian (*halte*) moda angkutan dari terminal kurang tertata dengan baik dan jarak tempuh yang jauh.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner dengan responden penumpang kereta api di Stasiun Tanjung Karang, dilakukan survei terhadap 6 (enam) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 43 atribut, dengan jumlah responden 97 penumpang kereta api di Stasiun Tanjung Karang. Dari survei tersebut terdapat 3 (tiga) atribut jasa yang dianggap paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna Stasiun Tanjung Karang adalah akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain dengan nilai rata-rata sebesar 4.58. Yang kedua adalah fasilitas bagi penumpang difabel (tangga toilet, mushola, dan penyambung platform ke kereta api). Nilai rata-rata yang tertinggi ke-2 sebesar 4.44 dan tertinggi ke-3 adalah akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan sebesar 4.43.

Nilai rata-rata tertimbang tingkat kepentingan (Y'') adalah sebesar 4.15. Pengguna jasa menganggap bahwa akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain merupakan atribut jasa yang sangat penting. Oleh karena itu akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain harus menjadi perhatian bagi penyelenggara Stasiun Tanjung Karang dalam melayani pengguna jasa/pelanggan, seperti yang terlihat pada Tabel 2.

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui hasil perhitungan Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepuasan/kinerja (X'') adalah sebesar 3.07 dengan bobot dan rata-rata tingkat kinerja dari 3 (tiga) atribut jasa yang paling tinggi adalah layanan penjualan tiket sebesar 3.53, petugas keamanan sebesar 3.49, dan kecepatan waktu pelayanan di loket sebesar 3.46. seperti yang terlihat pada Tabel 3.



Gambar 1. Layanan angkutan lanjutan saat ini.

Tabel 2. Rata-rata tingkat kepentingan di Stasiun Tanjung Karang

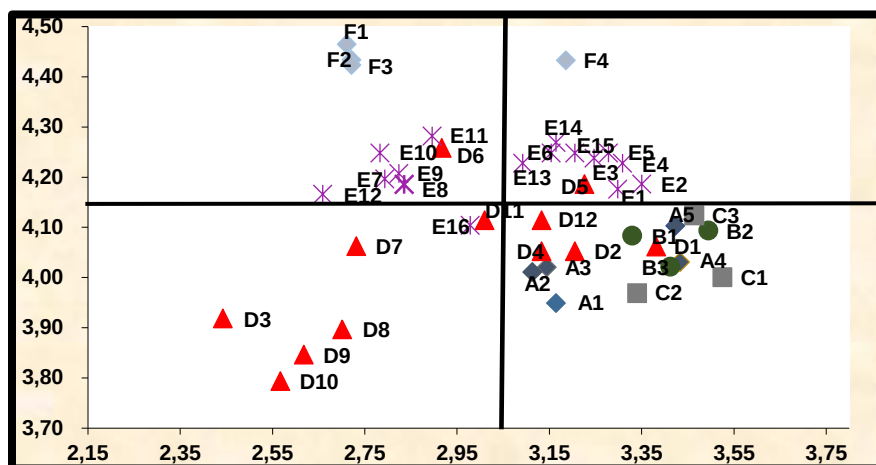
Kode	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
A1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	383	3,95
A2	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	389	4,01
A3	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	390	4,02
A4	Lajur pejalan kaki	391	4,03
A5	Fasilitas keselamatan jalan di stasiun (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	398	4,10
B1	Fasilitas keamanan (CCTV)	396	4,08
B2	Petugas keamanan	397	4,09
B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	390	4,02
C1	Layanan penjualan tiket	388	4,00
C2	Jumlah loket yang beroperasi	385	3,97
C3	Kecepatan waktu pelayanan di loket	400	4,12
D1	Luas ruang tunggu	394	4,06
D2	Jumlah kursi di ruang tunggu	393	4,05
D3	Fasilitas bermain anak	380	3,92
D4	Jumlah toilet	393	4,05
D5	Kebersihan toilet	406	4,19
D6	Fasilitas ibadah	413	4,26
D7	Fasilitas pengatur suhu (AC)	394	4,06
D8	Kantin dan Rumah makan	378	3,90
D9	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	373	3,85
D10	Ruang baca (<i>reading corner</i>)	368	3,79
D11	Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	399	4,11
D12	Pelayanan bagasi penumpang	399	4,11
E1	Informasi pelayanan (denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Stasiun	405	4,18
E2	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara offline di Stasiun	406	4,19
E3	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara online di Stasiun	411	4,24
E4	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Stasiun	410	4,23
E5	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Stasiun	412	4,25
E6	Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, tujuan kereta di Stasiun	412	4,25
E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Stasiun	407	4,20

E8	Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Stasiun	406	4,19
E9	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan) di Stasiun	408	4,21
E10	Informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di Stasiun	412	4,25
E11	Akses jalan dari Stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain	444	4,58
E12	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Stasiun menuju terminal angkutan lain	404	4,16
E13	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Stasiun	410	4,23
E14	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Stasiun	414	4,27
E15	Petugas <i>customer service</i> di Stasiun	412	4,25
E16	Petugas <i>customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	398	4,10
F1	Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	433	4,46
F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	430	4,43
F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Stasiun ke terminal angkutan lain	429	4,42
F4	Ruang ibu menyusui	430	4,43
Jumlah		17.290	178,25
Y"			4.15

Tabel 3. Rata-rata tingkat kinerja di Stasiun Tanjung Karang

Kode	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
A1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	307	3,16
A2	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	302	3,11
A3	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	305	3,14
A4	Lajur pejalan kaki	333	3,43
A5	Fasilitas keselamatan jalan di stasiun (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	332	3,42
B1	Fasilitas keamanan (CCTV)	323	3,33
B2	Petugas keamanan	339	3,49
B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	331	3,41
C1	Layanan penjualan tiket	342	3,53
C2	Jumlah loket yang beroperasi	324	3,34
C3	Kecepatan waktu pelayanan di loket	336	3,46
D1	Luas ruang tunggu	328	3,38
D2	Jumlah kursi di ruang tunggu	311	3,21
D3	Fasilitas bermain anak	237	2,44
D4	Jumlah toilet	304	3,13
D5	Kebersihan toilet	313	3,23
D6	Fasilitas ibadah	283	2,92
D7	Fasilitas pengatur suhu (AC)	265	2,73
D8	Kantin dan Rumah makan	262	2,70
D9	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	254	2,62
D10	Ruang baca (<i>reading corner</i>)	249	2,57
D11	Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	292	3,01
D12	Pelayanan bagasi penumpang	304	3,13
E1	Informasi pelayanan (denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Stasiun	320	3,30
E2	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>offline</i> di Stasiun	325	3,35
E3	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>online</i> di Stasiun	315	3,25
E4	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Stasiun	321	3,31
E5	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Stasiun	318	3,28
E6	Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, tujuan kereta di Stasiun	306	3,15
E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Stasiun	271	2,79
E8	Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Stasiun	275	2,84

E9	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan) di Stasiun	274	2,82
E10	Informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di Stasiun	270	2,78
E11	Akses jalan dari Stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain	281	2,90
E12	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Stasiun menuju terminal angkutan lain	258	2,66
E13	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Stasiun	300	3,09
E14	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Stasiun	307	3,16
E15	Petugas <i>Customer service</i> di Stasiun	311	3,21
E16	Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	289	2,98
F1	Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	263	2,71
F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	264	2,72
F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Stasiun ke terminal angkutan lain	264	2,72
F4	Ruang ibu menyusui	309	3,19
Jumlah		12.817	132,13
X''			3,07



Gambar 2. Kuadran *importance performance grid* atribut jasa di Stasiun Tanjung Karang,

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tertimbang nilai $X'' = 3,07$ dan rata-rata tertimbang nilai $Y'' = 4,15$ akan digunakan sebagai sumbu X dan Y untuk membuat kuadran *Importance Performance Grid* yang disajikan pada Gambar 2.

Berdasarkan tersebut dapat diketahui 4 (empat) kuadran berikut ini:

Kuadran I : Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan/kinerja yang rendah sehingga memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan adalah (a) D6 tempat ibadah, (b) E7 informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di stasiun, (c) E8 informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di stasiun, (d) E9 informasi angkutan lanjutan lain

(jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan) di stasiun, (e) E10 informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di stasiun, (f) E11 akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain.

Kuadran II : Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 2 (dua) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kepuasan/kinerja yang tinggi pula sehingga harus dipertahankan kinerja pelayanannya adalah (a) D5 kebersihan toilet, (b) E1 informasi pelayanan (denah/*layout* terminal penumpang) di stasiun, (c) E2 informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara *offline* di stasiun, (d) E3 informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara *online* di stasiun, (e) E4 informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara *offline* di stasiun, (f) E5 informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara *online* di stasiun, (g) E6 informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan

keberangkatan, tujuan kereta di stasiun, (h) E13 tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di stasiun, (i) E14 tempat parkir, yaitu tempat parkir untuk kendaraan roda 2 di stasiun, (j) E15 petugas *customer service* di stasiun, dan (k) F4 ruang ibu menyusui.

Kuadran III : Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 3 (tiga) memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja/kepuasan yang rendah juga merupakan atribut jasa yang berada dalam prioritas rendah dalam pelayanan adalah (a) D3 fasilitas bermain anak, (b) D7 fasilitas pengatur suhu (AC), (c) D8 kantin dan rumah makan, (d) D9 area dengan jaringan internet (*hot spot area*), (e) D10 ruang baca (*reading corner*), (f) D11 fasilitas pengisian baterai (*charging corner*), dan (g) E16 petugas *customer service* di terminal angkutan lanjutan.

Kuadran IV : Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 4 (empat) memiliki tingkat kepentingan

rendah tetapi memiliki tingkat kinerja/kepuasan yang tinggi sehingga dinilai sebagai atribut jasa yang berlebihan dalam pelayanan oleh pengguna adalah (a) A1 informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya, (b) A2 informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau, (c) A3 informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat, (d) A4 lajur pejalan kaki, (e) A5 fasilitas keselamatan jalan di stasiun (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar), (f) B1 fasilitas keamanan (CCTV), (g) B2 petugas keamanan, (h) B3 informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan), (i) C1 layanan penjualan tiket, (j) C2 jumlah loket yang beroperasi, (k) C3 kecepatan waktu pelayanan di loket, (l) D1 luas ruang tunggu, (m) D2 jumlah kursi di ruang tunggu, (n) D4 jumlah toilet, dan (o) D12 pelayanan bagasi penumpang.

Pada Tabel 4 merupakan hasil perhitungan analisis *gap* atribut jasa di Stasiun Tanjung Karang.

Tabel 4. Analisis gap atribut jasa di Stasiun Tanjung Karang

Kode	Atribut Jasa	- X	- Y	Gap	Rata-rata Gap Per Dimensi
A1	Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	3,16	3,95	-0,78	-0,77
A2	Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	3,11	4,01	-0,90	
A3	Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	3,14	4,02	-0,88	
A4	Lajur pejalan kaki	3,43	4,03	-0,60	
A5	Fasilitas keselamatan jalan di stasiun (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	3,42	4,10	-0,68	
B1	Fasilitas keamanan (CCTV)	3,33	4,08	-0,75	-0,65
B2	Petugas keamanan	3,49	4,09	-0,60	
B3	Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	3,41	4,02	-0,61	
C1	Layanan penjualan tiket	3,53	4,00	-0,47	-0,59
C2	Jumlah loket yang beroperasi	3,34	3,97	-0,63	
C3	Kecepatan waktu pelayanan di loket	3,46	4,12	-0,66	
D1	Luas ruang tunggu	3,38	4,06	-0,68	-1,11
D2	Jumlah kursi di ruang tunggu	3,21	4,05	-0,85	
D3	Fasilitas bermain anak	2,44	3,92	-1,47	
D4	Jumlah toilet	3,13	4,05	-0,92	
D5	Kebersihan toilet	3,23	4,19	-0,96	
D6	Fasilitas ibadah	2,92	4,26	-1,34	
D7	Fasilitas pengatur suhu (AC)	2,73	4,06	-1,33	
D8	Kantin dan Rumah makan	2,70	3,90	-1,20	
D9	Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	2,62	3,85	-1,23	
D10	Ruang baca (<i>reading corner</i>)	2,57	3,79	-1,23	
D11	Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	3,01	4,11	-1,10	

D12	Pelayanan bagasi penumpang	3,13	4,11	-0,98	
E1	Informasi pelayanan (denah/lay out terminal penumpang) di Stasiun	3,30	4,18	-0,88	-1,16
E2	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>offline</i> di Stasiun	3,35	4,19	-0,84	
E3	Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>online</i> di Stasiun	3,25	4,24	-0,99	
E4	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Stasiun	3,31	4,23	-0,92	
E5	Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Stasiun	3,28	4,25	-0,97	
E6	Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, tujuan kereta di Stasiun	3,15	4,25	-1,09	
E7	Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Stasiun	2,79	4,20	-1,40	
E8	Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Stasiun	2,84	4,19	-1,35	
E9	Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, tujuan) di Stasiun	2,82	4,21	-1,38	
E10	Informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di Stasiun	2,78	4,25	-1,46	
E11	Akses jalan dari Stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain	2,90	4,28	-1,38	
E12	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Stasiun menuju terminal angkutan lain	2,66	4,16	-1,51	
E13	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Stasiun	3,09	4,23	-1,13	
E14	Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Stasiun	3,16	4,27	-1,10	
E15	Petugas <i>Customer service</i> di Stasiun	3,21	4,25	-1,04	
E16	Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	2,98	4,10	-1,12	
F1	Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	2,71	4,46	-1,75	-1,60
F2	Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	2,72	4,43	-1,71	
F3	Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Stasiun ke terminal angkutan lain	2,72	4,42	-1,70	
F4	Ruang ibu menyusui	3,19	4,43	-1,25	

Tabel 5. *Customer Satisfaction Index* di Stasiun Tanjung Karang

Atribut Jasa	- X	- Y	Weighting Factor	Weighted Score
Informasi ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya	3,16	3,95	0,07	2,22
Informasi dan fasilitas keselamatan yang mudah terlihat dan terjangkau	3,11	4,01	0,07	2,25
Informasi ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat	3,14	4,02	0,07	2,26
Lajur pejalan kaki	3,43	4,03	0,08	2,27
Fasilitas keselamatan jalan di stasiun (rambu, marka, penerangan jalan, jalan khusus pejalan kaki, dan pagar)	3,42	4,10	0,08	2,31
Fasilitas keamanan (CCTV)	3,33	4,08	0,08	2,29
Petugas keamanan	3,49	4,09	0,08	2,30
Informasi gangguan keamanan (nomor telepon dan/atau SMS pengaduan)	3,41	4,02	0,08	2,26
Layanan penjualan tiket	3,53	4,00	0,08	2,25
Jumlah loket yang beroperasi	3,34	3,97	0,07	2,23
Kecepatan waktu pelayanan di loket	3,46	4,12	0,08	2,32
Luas ruang tunggu	3,38	4,06	0,08	2,28
Jumlah kursi di ruang tunggu	3,21	4,05	0,07	2,28
Fasilitas bermain anak	2,44	3,92	0,05	2,20
Jumlah toilet	3,13	4,05	0,07	2,28
Kebersihan toilet	3,23	4,19	0,08	2,35
Fasilitas ibadah	2,92	4,26	0,07	2,39
Fasilitas pengatur suhu (AC)	2,73	4,06	0,06	2,28
Kantin dan Rumah makan	2,70	3,90	0,06	2,19

Area dengan jaringan internet (<i>hot spot area</i>)	2,62	3,85	0,06	2,16
Ruang baca (<i>reading corner</i>)	2,57	3,79	0,05	2,13
Fasilitas pengisian baterai (<i>charging corner</i>)	3,01	4,11	0,07	2,31
Pelayanan bagasi penumpang	3,13	4,11	0,07	2,31
Informasi pelayanan (Denah/ <i>lay out</i> terminal penumpang) di Stasiun	3,30	4,18	0,08	2,35
Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>offline</i> di Stasiun	3,35	4,19	0,08	2,35
Informasi pelayanan (jadwal kedatangan dan keberangkatan, tujuan) secara <i>online</i> di Stasiun	3,25	4,24	0,08	2,38
Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>offline</i> di Stasiun	3,31	4,23	0,08	2,38
Informasi pelayanan (tarif) dan penjualan secara <i>online</i> di Stasiun	3,28	4,25	0,08	2,39
Informasi dalam bentuk audio mengenai kedatangan dan keberangkatan, tujuan kereta di Stasiun	3,15	4,25	0,08	2,39
Informasi angkutan lanjutan lain (jenis angkutan) di Stasiun	2,79	4,20	0,07	2,36
Informasi angkutan lanjutan lain (lokasi dan penunjuk arah angkutan lanjutan) di Stasiun	2,84	4,19	0,07	2,35
Informasi angkutan lanjutan lain (jadwal keberangkatan dan kedatangan, Tujuan) di Stasiun	2,82	4,21	0,07	2,36
Informasi angkutan lanjutan lain (tarif) di Stasiun	2,78	4,25	0,07	2,39
Akses jalan dari Stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain	2,90	4,28	0,07	2,41
Moda pemandu (<i>shuttle</i>) dari Stasiun menuju terminal angkutan lain	2,66	4,16	0,06	2,34
Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 4 di Stasiun	3,09	4,23	0,07	2,38
Tempat parkir, yaitu tempat untuk parkir kendaraan baik roda 2 di Stasiun	3,16	4,27	0,08	2,40
Petugas <i>Customer service</i> di Stasiun	3,21	4,25	0,08	2,39
Petugas <i>Customer service</i> di Terminal angkutan lanjutan	2,98	4,10	0,07	2,31
Fasilitas bagi penumpang difabel (tangga, toilet, mushola, penyambung <i>platform</i> ke kereta api)	2,71	4,46	0,07	2,51
Akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan lain	2,72	4,43	0,07	2,49
Moda pemandu (<i>shuttle</i>) bagi penumpang difabel dari Stasiun ke terminal angkutan lain	2,72	4,42	0,07	2,49
Ruang ibu menyusui	3,19	4,43	0,08	2,49
Total Weighted Score				3,07
Customer Satisfaction Index				61,45

Berdasarkan Tabel 4 terlihat selisih antara kinerja/kepuasan dengan tingkat kepentingan pengguna jasa Stasiun Tanjung Karang semua bernilai negatif, hal ini berarti kinerja stasiun masih di bawah tingkat kepentingan penggunaannya. Analisis *gap* terhadap dimensi pelayanan juga menunjukkan hal sama, kualitas pelayanan bernilai negatif. Variabel dengan kode F mempunyai nilai *gap* yang paling tinggi yaitu sebesar -1.60 untuk itu harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola Stasiun Tanjung Karang, karena secara langsung dirasakan oleh pengguna jasa.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5 di atas, diketahui nilai CSI pada pelayanan Stasiun Tanjung Karang adalah sebesar 61,45%. Pelayanan Stasiun Tanjung Karang mempunyai nilai interpretasi CSI "cukup puas" dengan layanan pada simpul ini namun tetap harus menjadi perhatian bagi pengelola Stasiun Tanjung Karang.

Pada tingkat kepentingan didapatkan hasil nilai bobot dan rata-rata paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna adalah akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain, fasilitas bagi penumpang difabel (tangga toilet, mushola, dan penyambung *platform* ke kereta api), dan akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan. Oleh karena itu akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain harus menjadi perhatian bagi penyelenggara Stasiun Tanjung Karang dalam melayani pengguna jasa/pelanggan.

Pengembangan desain dibuat berdasarkan hasil analisa yang menunjukkan bahwa akses jalan dari stasiun menuju angkutan lanjutan merupakan hal yang penting bagi pengguna stasiun. Penumpang yang akan melanjutkan perjalanan dengan Damri dapat melalui pintu kedatangan dan jarak antara pintu kedatangan ke loket Damri adalah sekitar 56 meter. Jalan yang dilalui berupa jalan umum yang tercampur

dengan kendaraan lain dan tidak ada jalur khusus pejalan kaki, dan kanopi hanya ada pada loket Damri. Damri masuk stasiun tidak melalui gerbang utama namun melalui Jalan Dipo dan keluar melalui gerbang utama (pintu masuk) stasiun.

Pada pintu keluar Stasiun Tanjung Karang sudah terdapat halte DAMRI namun belum tersedia jalur khusus untuk pejalan kaki dan tidak ada halte untuk menunggu angkutan umum serta tidak terdapat fasilitas lainnya (penerangan, pembatas, dll.). Begitupula dengan Halte Trans Lampung tidak ada yang berada cukup dekat dengan stasiun. Halte Trans Lampung yang terdekat adalah di Halte Ramayana (Pasar Bawah) yang berjarak sejauh 230 meter dengan berjalan kaki namun tidak tersedia jalur khusus untuk pejalan kaki halte yang tersedia tidak terdapat fasilitas lainnya (penutup belakang, penerangan, dan kondisi lantai mulai rusak, dll).

Berdasarkan hasil analisis di atas, berikut merupakan konsep usulan desain keterpaduan prasarana transportasi antarmoda di Stasiun Tanjung Karang. Desain dibuat berdasarkan hasil analisa yang menunjukkan bahwa akses jalan dari stasiun menuju angkutan lanjutan merupakan hal yang penting bagi pengguna stasiun. Oleh karena itu sebagai strategi jangka

pendek maka dibuat desain jalur penghubung yang dimulai dari pintu kedatangan menuju loket damri dan dilanjutkan hingga menuju pintu masuk/keluar stasiun. Jalur penghubung berkanopi ditunjukkan dengan warna kuning.

Stasiun Tanjung Karang memiliki 2 (dua) pintu kedatangan dan jalur penghubung juga dibuat diantara keduanya hingga melewati pintu keberangkatan. Hal ini dilakukan agar para pengguna (penumpang) di stasiun dapat lebih nyaman terlindung dari panas maupun hujan dan meningkatkan aksesibilitas menuju ke angkutan lanjutan. Detail desain dapat dilihat pada **Gambar 3 dan 4**.

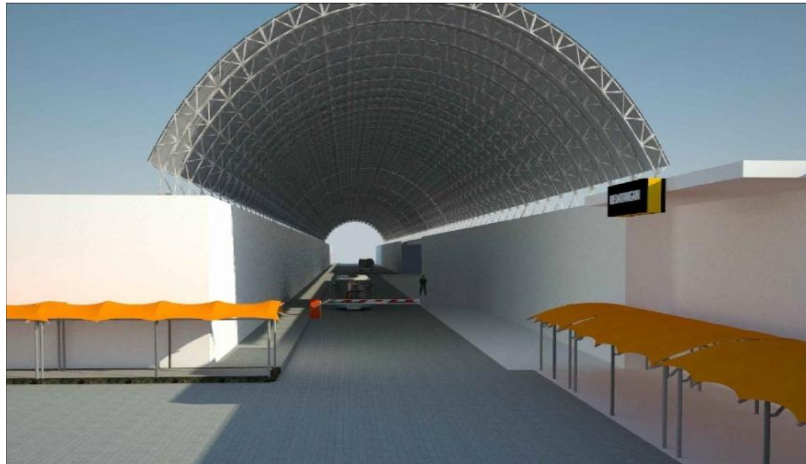
Para pengguna stasiun jika akan menggunakan angkutan lanjutan Damri dapat melalui pintu kedatangan yang terletak di utara stasiun dan desain jalur penghubung menuju loket Damri dibuat rangka atap lengkung dengan bentuk menyesuaikan kondisi kanan dan kiri bangunan agar dapat sesuai dengan nilai estetika dan tidak merusak nilai *heritage* bangunan stasiun, lebih detail dapat dilihat pada **Gambar 5**. Selain itu juga disediakan palang pintu otomatis karena ke depannya Trans Lampung akan melewati langsung ke depan stasiun sehingga dapat digunakan untuk menaikkan calon penumpang. Secara keseluruhan desain yang dibuat dapat dilihat pada **Gambar 6**.



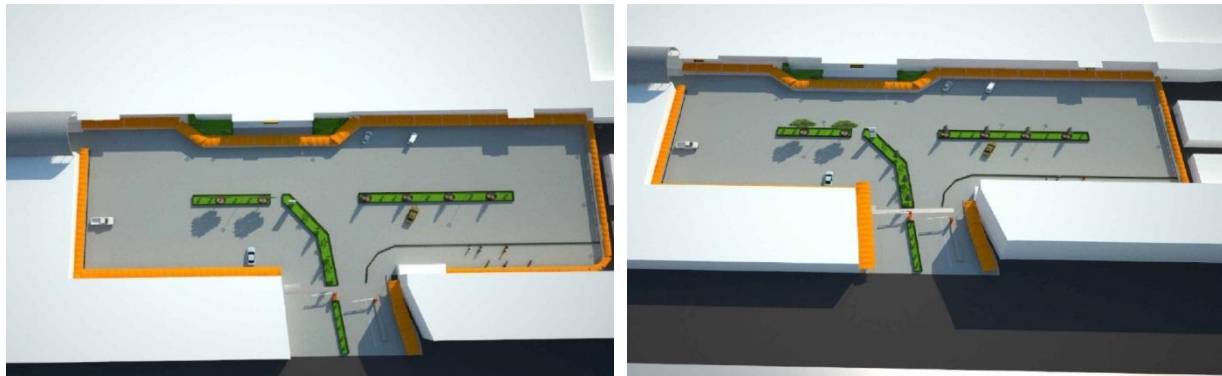
Gambar 3. Jalur penghubung pintu kedatangan dan keberangkatan.



Gambar 4. Desain jalur penghubung di sisi utara stasiun.



Gambar 5. Rangka atap koridor penghubung menuju loket Damri.



Gambar 6. Jalur penghubung berkanopi di stasiun (tampak atas).

Kesimpulan

Keberadaan moda transportasi lain di Stasiun Tanjung Karang yang mendukung keterkaitan antarmoda transportasi juga semakin mempermudah calon penumpang untuk sampai kelokasi stasiun. Penumpang dapat memanfaatkan jasa transportasi umum massal seperti bus Damri, angkot, BRT (Trans Lampung), maupun kendaraan umum lainnya untuk menuju Stasiun Tanjung Karang. Namun lokasi pemberhentian (halte) moda angkutan dari terminal juga kurang tertata dengan baik dan berada pada jarak yang lumayan jauh. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, kondisi fasilitas alih moda masih kurang baik, diantaranya jalur pejalan kaki hanya ada satu yang terletak persis di sebelah pintu masuk mobil dan dipakai untuk akses masuk-keluar untuk pejalan kaki. Jalur pejalan kaki terputus oleh lahan parkir sehingga penumpang jika menuju pintu masuk (keberangkatan) dengan melewati lahan parkir.

Terminal Damri sudah berada satu lokasi dengan Stasiun Tanjung Karang dan terletak di samping pintu keluar stasiun namun belum tersedia jalur khusus bagi pejalan kaki. Untuk mencapai angkutan lanjutan umum lainnya juga belum tersedia halte dan fasilitas bagi pejalan kaki, penerangan, pembatas, dll.

Berdasarkan penilaian kinerja keterpaduan moda terhadap 6 dimensi kualitas jasa yang berasal dari 97 penumpang kereta api di Stasiun Tanjung Karang menunjukkan bahwa analisis *gap* terhadap dimensi pelayanan menunjukkan nilai negatif. Dimensi kesetaraan mempunyai nilai *gap* yang paling tinggi yaitu sebesar -1.60 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola Stasiun Tanjung Karang. Sedangkan berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* diketahui nilai CSI pada pelayanan Stasiun Tanjung Karang adalah sebesar 61,45%.

Pada tingkat kepentingan didapatkan hasil nilai bobot dan rata-rata paling tinggi (sangat penting) bagi pengguna adalah akses jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain, fasilitas bagi penumpang difabel (tangga toilet, mushola, dan penyambung *platform* ke kereta api), dan akses jalan bagi penumpang difabel menuju angkutan lanjutan. Oleh karena itu akses

jalan dari stasiun menuju terminal angkutan lanjutan lain harus menjadi perhatian bagi penyelenggara Stasiun Tanjung Karang dalam melayani pengguna jasa/pelanggan.

Pengembangan desain dibuat berdasarkan hasil analisa yang menunjukkan bahwa akses jalan dari stasiun menuju angkutan lanjutan merupakan hal yang penting bagi pengguna stasiun. Oleh karena itu dibuat desain jalur penghubung yang dimulai dari pintu kedatangan menuju loket damri dan dilanjutkan hingga menuju pintu masuk/keluar stasiun. Jalur penghubung juga dibuat berkanopi, hal ini dilakukan agar para pengguna (penumpang) di stasiun dapat lebih nyaman terlindung dari panas maupun hujan dan meningkatkan aksesibilitas menuju ke angkutan lanjutan. Para pengguna stasiun jika akan menggunakan angkutan lanjutan Damri dapat melalui pintu kedatangan yang terletak di utara stasiun dan desain jalur penghubung menuju loket Damri dibuat rangka atap lengkung dengan bentuk menyesuaikan kondisi kanan dan kiri bangunan. Selain itu juga disediakan palang pintu otomatis karena ke depannya Trans Lampung akan melewati langsung ke depan stasiun sehingga dapat digunakan untuk menaikkan calon penumpang. Kedepannya, diharapkan dengan pengembangan desain Stasiun Tanjung Karang dapat meningkatkan integrasi Stasiun Tanjung Karang dengan Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri menjadi jauh lebih baik.

Saran

Pengembangan desain integrasi Stasiun Tanjung Karang dengan Trans Lampung dan angkutan lanjutan Damri diharapkan dapat diimplementasikan dalam rangka peningkatan pelayanan transportasi di Kota Bandar Lampung dan sekitarnya. Implementasi dari pengembangan desain stasiun membutuhkan koordinasi antar instansi yang terkait mulai dari operator (PT. KAI), regulator (Dinas Perhubungan Provinsi Lampung dan Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung), serta masyarakat pengguna. Studi ini masih bersifat *basic design*, sehingga diperlukan studi lanjutan antara lain kebutuhan layanan Trans Lampung yang lebih dekat dengan stasiun (penyediaan lahan khusus atau menggunakan lahan eksisting), penataan kawasan ekonomi (komersil) di sekitar stasiun,

detail engineering design (DED). dan peningkatan fasilitas penunjang lainnya,

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada seluruh jajaran dan staf Dinas Perhubungan Provinsi Lampung, Dinas Perhubungan Kota Bandar Lampung, PT. Kereta Api Indonesia, serta seluruh pihak yang membantu jalannya penelitian ini hingga selesai.

Daftar Pustaka

- Andriani, Ira. "Integrasi Transportasi dalam Mendukung Kawasan Destinasi Wisata Tanjung Kelayang Kabupaten Belitung", *Jurnal Transportasi Multimoda* Vol.16, No.1 (Juni 2018): 27-42.
- Andriani, ira dan sitti subekti, "Persepsi Pelayanan Fasilitas Alih Moda Transportasi Untuk Menunjang Destinasi Pariwisata Di Kawasan Tanjung Kelayang Belitung", *Jurnal Transportasi Multimoda* Vol. 15, No. 2 (Desember 2017): 75-88.
- Aryantono, Nanang. "Penyusunan Indikator Pelayanan Transportasi Antarmoda di DKI Jakarta, Medan, Surabaya dan Yogyakarta dalam rangka Perwujudan Keterpaduan Transportasi Perkotaan yang Optimal dan Efektif". *Warta Penelitian Perhubungan* Vol 21, No. 7 (2009).
- Aurora, yuveline et al, "Integrasi Pelabuhan Penyeberangan Bakauheni dengan Halte Angkutan Umum dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Transportasi", *Jurnal Transportasi Multimoda* Vol. 17, No. 2 (Desember 2019): 1-16
- Badan Pusat Statistik. 2016. *Statistik Transportasi Provinsi Lampung*. Lampung: BPS Provinsi Lampung.
- Octaviana, Arischa. "Analisa Pelayanan Kereta Api Penumpang (Limex Sriwijaya) Tanjung Karang – Palembang dari Sisi Kepuasan Pengguna." Tesis, Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Lampung, 2016.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. "Laporan Monitoring dan evaluasi Pelayanan Transportasi Pada Masa Lebaran Tahun 2017". Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, Jakarta, Indonesia, 2017.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda (2013). "Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan *Shelter Bus Rapid Transit*". Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan. Jakarta, Indonesia. [Online]. Available: elibrary.dephub.go.id.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda (2014). Studi Penyusunan *Prototype* Stasiun Kereta Api dalam Perspektif Angkutan Multimoda. Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan. Jakarta, Indonesia. [Online]. Available: elibrary.dephub.go.id.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. "Penentuan Kriteria Keterpaduan Transportasi Antarmoda di Bandar Udara". *Jurnal Penelitian Transportasi Darat* Vol. 16, No.3 (2014): 107-118.
- Pusat Penelitian dan Pengembangan Transportasi Antarmoda. "Laporan Akhir Studi Evaluasi Keterpaduan dan Desain Stasiun Kereta Api dengan *Shelter Bus Rapid Transit* (BRT)". Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan. Jakarta, Indonesia. [Online]. Available: elibrary.dephub.go.id.
- Pandensolang, Yonatan Christian. "Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan: Pengembangan Stasiun Kereta Api Tanjung Karang di Lampung." Skripsi, Fakultas Teknik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2014.
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2011 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Tahun 2011 – 2030.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.