

Analisis Hubungan Karakteristik Pengguna dengan Kinerja Pelayanan Stasiun Berdasarkan Persepsi Pengguna di Stasiun Padalarang

User Relation Analysis With The Performance Of Station Services Based On User Perception at Padalarang Station

¹Eva Almira Lailani, ²Lely Syiddatul Akliyah

^{1,2}*Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

email: evalmirala@gmail.com, ²ulil_sa@yahoo.com

Abstract. Mass public transport means (SAUM) is an effort used to reduce private motor vehicles to create good spatial planning. The train as a means of mass transit (SAUM) is now quite desirable by many communities, one of which is the local train of Bandung Raya Padalarang-Cicalengka. Padalarang station, which is one of the original stations and destination stations of the local train journey of Bandung Raya Padalarang-Cicalengka, and as an important infrastructure in organizing the railways must optimize the performance Services by following the Minimum Service Standards that apply as an effort to make these trains as a main choice for people. This performance enhancement is also used as an anticipating effort from the Bandung Hinterland Area. Research on how the level of perception of the users of the station on how the service performance provided under the Minimum service standard is expected to obtain what is still lacking in Padalarang station and can be deduced what efforts are needed to be done to optimize the services. Analysis of the relationship characteristic and service performance is done to see if there is any association that affects a person to choose the mode of transportation based on certain performance factors. Using a quantitative approach method and a descriptive analysis method as well as a cross-tabulation method with the Chi-square test, the conclusion is concluded that: 1) The majority of train users at Padalarang station are female workers who are in a productive age; 2) Service performance of the station has not been fully compliant with the applicable minimum service standards, and based on the perception of service performance users Padalarang station is in good category, 3) There is a relationship between some characteristics of the users with service performance at Padalarang station.

Keywords: Railway Station, Mass Public Transportation, Minimum Service Standard, Perception

Abstrak. Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) merupakan suatu upaya yang digunakan untuk mengurangi kendaraan bermotor pribadi demi terciptanya perencanaan tata ruang yang baik. Kereta api sebagai Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) kini cukup diminati oleh banyak masyarakat, salah satunya adalah Kereta Api Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka. Stasiun Padalarang yang menjadi salah satu stasiun asal-tujuan dari perjalanan kereta ini dan sebagai prasarana penting dalam penyelenggaraan perkeretaapian tentunya perlu mengoptimalkan kinerja pelayanannya dengan memenuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang berlaku sebagai upaya agar kereta api ini menjadi pilihan utama bagi masyarakat. Peningkatan kinerja ini juga digunakan sebagai upayaantisipasi dari Bandung Hinterland Area. Kajian mengenai bagaimana tingkat persepsi para pengguna stasiun terhadap bagaimana kinerja pelayanan yang disediakan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum ini diharapkan akan memperoleh hal apa saja yang masih menjadi kekurangan di Stasiun Padalarang dan dapat disimpulkan upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanannya. Analisis mengenai hubungan karakteristik dan kinerja pelayanan dilakukan untuk melihat apakah terdapat keterkaitan yang mempengaruhi seseorang untuk memilih moda transportasi berdasarkan faktor-faktor kinerja tertentu. Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan metode analisis deskriptif serta metode tabulasi silang dengan uji chi-square, diperoleh kesimpulan bahwa: 1) mayoritas pengguna kereta api di Stasiun Padalarang adalah pekerja wanita yang berada dalam usia produktif, 2) kinerja pelayanan stasiun belum seluruhnya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang berlaku, dan berdasarkan persepsi pengguna kinerja pelayanan Stasiun Padalarang berada pada kategori baik, 3) terdapat hubungan antara beberapa karakteristik dari pengguna dengan kinerja pelayanan di Stasiun Padalarang.

Kata Kunci: Stasiun Kereta Api, Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM), Standar Pelayanan Minimum (SPM) , Persepsi

A. Pendahuluan

Perencanaan tata ruang yang baik memerlukan berbagai upaya untuk mengurangi kebutuhan transportasi kendaraan bermotor pribadi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan penggunaan Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM). Salah satu moda yang dapat dijadikan sebagai SAUM adalah kereta api. Layanan perkeretaapian perlu untuk selalu mengoptimalkan kinerjanya agar tercipta pelayanan SAUM yang aman dan nyaman. Stasiun Padalarang adalah salah satu stasiun yang melayani rute perjalanan KA Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka. Kereta api ini diminati oleh banyak pengguna karena kereta api ini memiliki jadwal keberangkatan yang cukup banyak dan tersedia sejak dini hari hingga hampir tengah malam. KA ini juga melayani stasiun-stasiun yang berdekatan dengan area pabrik, perkantoran, serta perdagangan. Stasiun Padalarang yang merupakan prasarana penting dalam perkeretaapian perlu untuk memperhatikan kinerja pelayanannya agar tercipta SAUM yang aman dan nyaman bagi seluruh penggunanya.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api menjelaskan bahwa terdapat standar pelayanan minimum yang wajib untuk dipenuhi yaitu pelayanan dalam kinerja keselamatan, keamanan, kehandalan/ keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan. Namun berdasarkan hasil wawancara singkat diperoleh beberapa keluhan dari para pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan di stasiun, seperti minimnya penerangan, minimnya fasilitas bagi kaum difabel, dan tidak adanya fasilitas parkir bagi kendaraan roda empat. Minat pengguna yang tinggi tentunya perlu diimbangi dengan pengoptimalan kinerja

pelayanan yang disediakan sebagai upaya untuk meminimalisir permasalahan yang ada di Stasiun Padalarang.

Persepsi terhadap kinerja pelayanan yang disediakan diperoleh berdasarkan apa yang dirasakan melalui alat indera oleh para pengguna stasiun. Kajian persepsi ini diharapkan dapat digunakan sebagai wadah untuk mengetahui hal-hal apa saja yang menjadi keluhan para pengguna stasiun dan hal-hal apa saja yang perlu dilakukan sebagai upaya peningkatan kinerja pelayanannya. Persepsi yang diinterpretasikan mengenai kinerja pelayanan di stasiun tentunya akan berbeda antara satu dengan lainnya. Maka dari itu juga diperlukan kajian mengenai hubungan antara karakteristik seseorang dengan persepsinya terhadap kinerja pelayanan stasiun. Hasil dari kajian mengenai persepsi di dalam area stasiun asal-tujuan dalam rute KA Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka ini juga dapat dijadikan acuan untuk mengoptimalkan layanan perkeretaapian dalam rangkaantisipasi dari Bandung Hinterland Area. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi karakteristik pengguna jasa KA Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka yang berada di Stasiun Padalarang;
2. Mengidentifikasi kinerja pelayanan Stasiun Padalarang berdasarkan hasil observasi dan berdasarkan persepsi pengguna;
3. Mengidentifikasi hubungan antara karakteristik pengguna dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan di Stasiun Padalarang.

B. Landasan Teori

Sarana Angkutan Umum Massal (SAUM) adalah angkutan penumpang yang menerapkan sistem sewa atau bayar. Keunggulan yang dimiliki oleh SAUM ini adalah kemampuan daya

angkutan yang besar, kecepatan yang tinggi, terjaminnya keamanan dan kenyamanan, biaya yang terjangkau, aksesibilitas tinggi, serta ramah lingkungan. Prof. Ir. Ofyar Z. Tamin., M.Sc perencanaan tata ruang yang baik membutuhkan berbagai upaya untuk mengurangi kebutuhan transportasi kendaraan bermotor pribadi. Dengan terciptanya sarana transportasi umum yang aman dan nyaman bagi masyarakat, maka hal ini dapat membantu menciptakan perencanaan tata ruang yang baik. SAUM ini diciptakan sebagai salah satu upaya untuk mengurangi transportasi kendaraan bermotor pribadi sehingga permasalahan yang ada di daerah perkotaan seperti kemacetan, kecelakaan lalu lintas, polusi udara dan suara, serta pemborosan Bahan Bakar Minyak (BBM) dapat diminimalisir. Angkutan yang dapat dijadikan sebagai moda transportasi SAUM ini diantaranya adalah bus serta kereta api.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2007, stasiun kereta api perlu dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti keselamatan, keamanan, kenyamanan, naik turun penumpang, penyandang cacat, kesehatan serta fasilitas umum. Fungsi utama stasiun yang disebutkan dalam undang-undang tersebut adalah sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani:

1. Naik turun penumpang;
2. Bongkar muat barang; dan
3. Keperluan operasi kereta api.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Permenhub No. 48 Tahun

2015 tentang Standar Pelayanan Minimum (SPM) untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api, SPM merupakan ukuran minimum pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Carole Wade (2008:194) menyatakan bahwa persepsi merupakan proses pengaturan dan penerjemahan informasi oleh otak. Proses persepsi menurut Carol Wade (2008:207) diawali dengan kita tidak melihat suatu bayangan di retina, bayangan tersebut akan masuk ke dalam otak yang dengan aktif menginterpretasikan bayangan tersebut dan kemudian membangun dunia visual dari informasi yang terfragmentasi yang berasal dari organ indera. Sinyal-sinyal sensorik yang menciptakan pengelihat, pendengaran, penciuman, rasa, dan sentuhan di dalam otak kemudian dikombinasikan dari waktu ke waktu untuk menghasilkan sebuah model kesatuan tentang dunia.

Sugihartono, dkk (2007:8) menyatakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan sebuah stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terbagi menjadi persepsi positif dan persepsi negatif.

Sunaryo (2004: 98) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi syarat dari terjadinya persepsi yaitu sebagai berikut:

1. Adanya objek yang dipersepsi;
2. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi;
3. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus; dan
4. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak dan mengadakan respon.

Miftah Toha (2003:154) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah:

1. Faktor internal: perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi.
2. Faktor eksternal: latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek.

Menurut Bimo Walgito (2004:70) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan beberapa faktor, yaitu:

1. Objek yang dipersepsi;
2. Alat indera, syaraf dan susunan syaraf; dan
3. Perhatian

Miftah Toha (2003: 145), menyatakan bahwa proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

1. Stimulus atau Rangsangan
2. Registrasi
3. Interpretasi

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Pengguna

Karakteristik pengguna KA Lokal Bandung Raya Padalarang - Cicalengka ini dilihat berdasarkan beberapa variabel yaitu jenis kelamin, golongan usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan terakhir, serta golongan pendapatan. Karakteristik pengguna KA ini didominasi oleh wanita yang bertujuan untuk bekerja. Untuk lebih

jelasan dapat dilihat pada penjelasan berikut.

1. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Jenis Kelamin Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner, diperoleh informasi bahwa pengguna jasa KA ini di Stasiun Padalarang berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh wanita sebanyak 29 responden.
2. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Golongan Usia Pengguna jasa KA Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka di Stasiun Padalarang berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner didominasi oleh pengguna jasa dengan usia 12-25 tahun. Angka ini menunjukkan bahwa pengguna jasa didominasi oleh pengguna dengan usia produktif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 1.**

Tabel 1. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Golongan Usia

Golongan Usia	Jumlah (Orang)
12-25 Tahun	20
26-45 Tahun	14
46-65 Tahun	14
>65 Tahun	2

Sumber: Hasil Survey, 2019.

3. Karakteristik Pengguna Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner, diperoleh informasi bahwa pengguna jasa KA didominasi oleh wiraswasta

dan ibu rumah tangga. Namun secara keseluruhan, pengguna jasa KA ini adalah mereka yang bekerja yang berasal dari berbagai golongan pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)
PNS	3
Pegawai Swasta	11
Wiraswasta	9
TNI/ABRI	2
Buruh Pabrik	4
Pelajar/Mahasiswa	8
Ibu Rumah Tangga	9
Tidak Bekerja	4
Lainnya	0

Sumber: Hasil Survey, 2019.

4. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir pengguna jasa KA yang menjadi responden didominasi oleh pengguna jasa dengan pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir	Jumlah (Orang)
SD/Sederajat	0
SMP/Sederajat	7
SMA/Sederajat	23
D1/D3	6
S1	13
Lainnya	1

Sumber: Hasil Survey, 2019.

5. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Golongan Pendapatan Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh informasi bahwa pengguna jasa KA didominasi oleh golongan pendapatan kurang dari (<) Rp. 1.500.000. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 4**.

Tabel 4. Karakteristik Pengguna Berdasarkan Golongan Pendapatan

Golongan Pendapatan	Jumlah (Orang)
< Rp. 1.500.000	20
Rp. 1.500.001 – Rp. 2.500.000	7
Rp. 2.500.001 – Rp. 3.500.000	9
> Rp. 3.500.000	14

Sumber: Hasil Survey, 2019.

Kinerja Pelayanan Stasiun Padalarang

Kinerja pelayanan Stasiun Padalarang ini dinilai berdasarkan kesesuaian dan ketersediaannya dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM) Permenhub Nomor 48 Tahun 2015. Penilaian dilakukan dengan melakukan observasi lapangan serta wawancara terhadap responden mengenai persepsinya. Variabel yang dinilai adalah kinerja keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan, dan kesetaraan.

1. Kinerja Pelayanan Stasiun Padalarang Berdasarkan Hasil Observasi Lapangan.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di area Stasiun Padalarang, diperoleh beberapa informasi mengenai berbagai kesesuaian dan ketersediaan kinerja pelayanan. Variabel dan indikator yang tidak sesuai dengan SPM berdasarkan hasil observasi adalah sebagai berikut:

- a. Kinerja Kemudahan:
 - a) Tidak tersedianya lahan parkir untuk kendaraan roda empat yang dilengkapi dengan petugas keamanan, petugas parkir, dan/atau mesin parkir otomatis.
- b. Kinerja Kesetaraan:
 - a) Terdapat toilet khusus bagi kaum difabel namun disayangkan toilet tersebut digabung dengan toilet normal untuk wanita;
 - b) Tidak terdapat fasilitas berupa kursi bantuan bagi kaum difabel untuk menunaikan ibadah shalat;
 - c) Masih kurangnya ramp yang ada di area Stasiun Padalarang sehingga akan cukup sulit bagi kaum difabel untuk menjangkau keseluruhan area stasiun.

2. Kinerja Pelayanan Stasiun Padalarang Berdasarkan Persepsi Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden mengatakan persepsinya terhadap Stasiun Padalarang adalah **Baik**. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Tabel 5**.

Tabel 5. Kinerja Pelayanan Stasiun Padalarang Berdasarkan Persepsi Pengguna

Jenis Kinerja	Kategori		
	Baik	Cukup	Buruk
Pelayanan			
Keselamatan	13	34	3
Keamanan	17	33	0
Kehandalan	48	2	0
Kenyamanan	43	7	0
Kemudahan	41	7	2
Kesetaraan	29	9	12

Sumber: Hasil Survey, 2019.

1. Kinerja Keselamatan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh berbagai persepsi yang disampaikan oleh para pengguna jasa dengan dominasi sebanyak 34 responden

mengatakan Cukup. Maka, kinerja keselamatan dikategorikan ke dalam kategori **Cukup**. Salah satu responden menyatakan bahwa “Fasilitas keselamatannya menurut saya sudah cukup memadai, dan cukup memenuhi kebutuhan. Kondisinya juga cukup baik, terjangkau juga”. Selain dari responden yang menyatakan baik dan cukup, terdapat pula responden yang menyatakan persepsinya buruk. Terdapat beberapa hal yang membuat persepsi responden berada pada kategori cukup dan kurang yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak terjangkaunya fasilitas keselamatan berupa kursi roda dan tandu
- b. Tidak lengkapnya perlengkapan di kotak P3K

Salah satu responden menyatakan “Beberapa kali saya melihat kotak P3K dalam kondisi kosong, entah ada yang jahil atau bagaimana tetapi ya sangat disayangkan”.

2. Kinerja Keamanan

Hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kinerja keamanan didominasi oleh persepsi buruk. Sebanyak 33 responden menyatakan bahwa kinerja keselamatan dalam persepsi **Cukup**. Salah satu responden menyatakan bahwa “Secara keseluruhan menurut saya pelayanan keamanannya sudah cukup baik, namun sebaiknya lebih diperhatikan lagi di beberapa area yang cukup sepi”. Terdapat beberapa hal yang membuat persepsi responden berada pada kategori cukup yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat beberapa area di stasiun yang masih minim penerangan;
- b. Masih kurangnya jumlah personel keamanan di sudut-sudut ruang stasiun, area pintu keluar stasiun dan halaman stasiun;

- c. Terdapat beberapa oknum petugas keamanan yang bersikap acuh tak acuh.

Salah satu responden menyatakan “Setelah magrib, jalan yang menuju ke arah mushola jadi gelap cukup gelap”.

3. Kinerja Keandalan/Keteraturan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan, sebanyak 48 responden menyatakan bahwa pelayanannya baik. Maka, kinerja keandalan/keteraturan dikategorikan ke dalam kategori **Baik**. Salah satu responden menyatakan bahwa “Petugas di dalam loket tiket sangat ramah, pelayanannya cepat, gak ribet dan gak antre”.

4. Kinerja Kenyamanan

Hasil wawancara dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kinerja kenyamanan didominasi oleh persepsi buruk. Sebanyak 43 responden menyatakan bahwa kinerja keselamatan dalam persepsi **Baik**. Salah satu responden menyatakan bahwa “Saya pribadi secara keseluruhan merasa nyaman disini (Stasiun Padalarang), luas, sejuk, toilet sama musholanya juga bagus”. Terdapat beberapa hal yang membuat persepsi responden berada pada kategori cukup yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat peralatan shalat yaitu mukena yang kotor dan berbau;
- b. Terdapat lantai yang cukup licin dan becek di area dekat pintu toilet.

Salah satu responden menyatakan “Saya sempat ikut shalat di musholanya, musholanya bersih tapi sayang mukenanya kotor dan agak bau”.

5. Kinerja Kemudahan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan penyebaran kuesioner

yang telah dilakukan, sebanyak 41 responden menyatakan persepsi baik. Maka, kinerja kemudahan dikategorikan ke dalam kategori **Baik**. Salah satu responden menyatakan bahwa “Fasilitas yang ada di stasiun ini menurut saya sih sudah disiapkan sedemikian rupa sehingga memudahkan seluruh kalangan. Dari mulai informasinya, sampe tangga bantuannya juga selalu disediakan”. Terdapat beberapa hal yang membuat persepsi responden berada pada kategori cukup dan buruk yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak tersedianya area khusus parkir mobil bagi kendaraan roda empat dengan disertai petugas keamanan, petugas parkir, ataupun mesin tiket otomatis.

Salah satu responden menyatakan “Kalau saja ada parkir mobil, saya akan lebih mudah untuk membawa keluarga ke stasiun untuk pergi jalan-jalan atau saya akan lebih mudah ketika harus membawa banyak berkas ke kantor dengan menggunakan kereta”.

6. Kinerja Kesetaraan

Kinerja kesetaraan didominasi oleh persepsi buruk. Sebanyak 29 responden menyatakan bahwa kinerja keselamatan dalam persepsi **Baik**. Salah satu responden menyatakan bahwa “Dari sudah disediakan toilet khusus bagi kaum difabel menurut saya stasiun ini paling tidak sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang merata untuk semua kalangan”. Terdapat beberapa hal yang membuat persepsi responden berada pada kategori cukup dan buruk yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak disediakan toilet khusus, kursi bantuan, serta ramp yang melayani seluruh area stasiun bagi kaum

difabel.

Hubungan Antara Karakteristik Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Stasiun Padalarang

Berdasarkan hasil analisis diperoleh hubungan dan keterkaitan antara beberapa variabel berikut:

1. Jenis Pekerjaan dengan Kinerja Keselamatan;
2. Tingkat Pendidikan Terakhir dengan Kinerja Keamanan;
3. Jenis Pekerjaan dengan Kinerja Kenyamanan;
4. Golongan Usia dengan Kinerja Kemudahan; dan
5. Golongan Usia dengan Kinerja Kesetaraan

Gambar 1. Hubungan Antara Jenis Pekerjaan dengan Kinerja Keselamatan

Gambar 2. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dengan Kinerja Keamanan

Gambar 3. Hubungan Antara Jenis Pekerjaan dengan Kinerja Kenyamanan

Gambar 4. Hubungan Antara Golongan Usia dengan Kinerja Kemudahan

Gambar 5. Hubungan Antara Golongan Usia dengan Kinerja Kesetaraan

D. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pengguna jasa KA Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka yang berada di Stasiun Padalarang didominasi oleh wanita pada usia produktif yaitu 12-25 tahun yang sudah bekerja dengan tingkat pendidikan akhir Sekolah Menengah Atas dan pendapatan dibawah Rp. 1.500.000.
2. Kinerja pelayanan di Stasiun

Padalarang berdasarkan hasil observasi masih terdapat beberapa kinerja yang belum sesuai dengan SPM yang berlaku yaitu Permenhub No 48 Tahun 2015 yaitu dalam Kinerja Kemudahan dan Kesetaraan. Sedangkan, kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna di Stasiun Padalarang ini menyatakan bahwa kinerja pelayanan di Stasiun Padalarang secara keseluruhan berada dalam kategori **Baik**. Hal ini cukup berbanding lurus dengan hasil temuan dilapangan yang dilakukan pada kegiatan observasi. Perlu dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang ada di Stasiun Padalarang agar para pengguna jasa KA yang berada di Stasiun Padalarang terutama pengguna rute KA Lokal Bandung Raya Padalarang-Cicalengka semakin merasa aman dan nyaman, kemudian semakin banyak pula masyarakat yang ingin menggunakan SAUM daripada kendaraan bermotor pribadi sehingga penggunaan kendaraan bermotor pribadi menjadi Berkurang dan tercipta perencanaan tata ruang yang baik.

3. Terdapat hubungan antara karakteristik pengguna dengan kinerja pelayanan di Stasiun Padalarang, yaitu:
 - a. Terdapat hubungan antara Jenis Pekerjaan dengan Kinerja Keselamatan, hal ini menunjukkan bahwa para pekerja memilih menggunakan angkutan KA karena rasa akan selamat yang mereka rasakan, hal ini juga menunjukkan bahwa

jenis pekerjaan seseorang mempengaruhi pemilihannya terhadap moda transportasi kereta api.

- b. Terdapat hubungan antara Tingkat Pendidikan Terakhir dengan Kinerja Keamanandi Stasiun Padalarang, hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terakhir seseorang menentukan penilaian akan keamanan dari suatu moda transportasi. Diketahui pula bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka ia akan semakin mengutamakan keamanan dalam memilih suatu moda transportasi.
- c. Terdapat hubungan antara Jenis Pekerjaan dengan Kinerja Kenyamanan, hal ini menunjukkan bahwa para pekerja lebih memilih menggunakan angkutan KA karena rasa akan selamat yang mereka rasakan, hal ini juga menunjukkan bahwa jenis pekerjaan seseorang mempengaruhi pemilihannya terhadap moda transportasi kereta api.
- d. Terdapat hubungan antara Golongan Usia dengan Kinerja Kemudahan, hal ini menunjukkan bahwa seluruh golongan usia mengutamakan kemudahan dalam menentukan moda transportasi yang akan digunakan.
- e. Terdapat hubungan antara Golongan Usia dengan Kinerja Kesetaraan, hal ini menunjukkan bahwa seluruh golongan usia mengutamakan kesetaraan

dalam pelayanan yang disediakan dalam menentukan moda transportasi yang akan digunakan.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan, diketahui bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam pelayanan yang disediakan di Stasiun Padalarang. Dengan adanya hubungan antara beberapa karakteristik dengan kinerja pelayanan, maka perlu adanya perhatian, perbaikan, dan peningkatan yang dilakukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan di Stasiun Padalarang diantaranya adalah dengan upaya-upaya berikut:

1. Penempatan kursi roda dan tandu dilokasi yang terjangkau;
2. Melengkapi peralatan dan perlengkapan kotak P3K;
3. Penambahan lampu penerangan;
4. Penambahan petugas keamanan;
5. Penyediaan petugas kebersihan yang siap dan sigap untuk membersihkan area stasiun;
6. Penyediaan alat shalat yang bersih dan tidak berbau;
7. Penyediaan lahan untuk area parkir kendaraan roda empat;
8. Penyediaan toilet khusus bagi kaum difabel;
9. Penyediaan kursi khusus bagi kaum difabel;
10. Penyediaan peron yang memudahkan naik/turun kereta; dan
11. Penyediaan fasilitas ramp di seluruh area stasiun.

Daftar Pustaka

- Akliyah, Lely S. Nilai Ekonomi Taman Hutan Raya Ir. H. Juanda Kota Bandung dengan Metode Biaya Perjalanan. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Islam Bandung*
- Miftah, Thoha. 2003. *Perilaku Organisasi*

Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian*. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2015. *Peraturan Menteri Perhubungan No. 48 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api*. Sekretariat Negara. Jakarta.

Sugiarto, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press

Sunaryo, T. 2009. *Psikologi Untuk Perawatan*. Jakarta: EGC

Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi Edisi Kedua*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.

Trifauzan, Aditya. 2018. *Kinerja Angkutan Umum Kereta Api Lokal Bandung Raya Cicalengka Padalarang*. *Jurnal Institut Teknologi Nasional*.

Wade, Carole dan Travis, Carol. 2007. *Psikologi Edisi Ke-9*. Jakarta: Erlangga.