

## ANALISIS KONDISI FASILITAS DAN TINGKAT PELAYANAN PASCA RENOVASI STASIUN JATINEGARA

Yosef Mariano Amando Paulsone<sup>1)</sup>, Priyendiswara Agustina Bella<sup>2)\*</sup>, Liong Ju Tjung<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, marianoamando42@gmail.com

<sup>2), 3)</sup>Program Studi S1 PWK, Fakultas Teknik, Universitas Tarumanagara, hedy.agustina@gmail.com

\*Penulis Korespondensi: hedy.agustina@gmail.com

Masuk: 11-12-2023, revisi: 25-03-2024, diterima untuk diterbitkan: 26-04-2024

### Abstrak

Stasiun kereta api merupakan sarana atau fasilitas untuk kereta api berhenti dengan teratur, juga sebagai tempat untuk turun naik penumpang serta bongkar muat barang. Pada umumnya setiap stasiun memiliki bentuk fisik bangunan utama yang di dalamnya disediakan layanan seperti penjualan tiket, fasilitas penunjang, dan ruang tunggu serta peron yang disiapkan untuk rute perjalanan. Berdasarkan PP Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 stasiun merupakan tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api dengan keterpaduan antar jaringan jalur kereta api dengan jaringan jalur kereta api lain serta dengan moda transportasi lain yang dilakukan di stasiun. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2007 pasal 35 Stasiun Kereta Api berfungsi sebagai tempat kereta api berangkat atau berhenti untuk melayani naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan/atau keperluan operasi kereta api. Stasiun untuk keperluan naik turun penumpang sekurang-kurangnya dilengkapi fasilitas. Stasiun Jatinegara merupakan stasiun dengan *grade* A sebagai stasiun transit dari 3 jalur, yaitu Stasiun Pasar Senen, Stasiun Manggarai, dan jalur kereta arah ke Cikarang/Bekasi. Setiap harinya Stasiun Jatinegara dilewati oleh ratusan kereta api sehingga cukup sibuk karena banyak kereta yang datang dan pergi untuk menjemput serta mengantarkan para penumpang. Fasilitas dalam stasiun harus terpenuhi guna kenyamanan para pengguna KRL. Oleh karena itu diperlukan fasilitas baik sarana maupun prasarana pada suatu stasiun. Pasca renovasi Stasiun Jatinegara beberapa peningkatan seperti bangunan fisik dan fasilitas penunjang sudah terselesaikan dengan beberapa penambahan fasilitas.

**Kata kunci:** fungsi Stasiun Jatinegara; renovasi Stasiun Jatinegara; stasiun kereta api

### Abstract

A train station is a train operating facility or a place where trains stop regularly for boarding and disembarking passengers and loading and unloading goods. In general, each station has a main building that provides additional services such as ticket sales, supporting facilities, and waiting rooms and platforms prepared for travel routes. Based on Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 56 of 2009, stations are places where trains depart and stop with integration between the train line network and other train line networks as well as with other modes of transportation carried out at the station. Based on Law of the Republic of Indonesia Number 27 of 2007 article 35, a train station functions as a place where train depart or stop to serve passengers on and off, loading and unloading goods, and/or for train operation purposes. Stations for passengers getting on and off are at least equipped with facilities. Jatinegara Station is a grade A station and is a transit station that connects 3 lines, namely Pasar Senen Station, Manggarai Station, and the train line to Cikarang /Bekasi. Every day Jatinegara Station is passed by hundreds of trains so it is quite busy because many trains come and went to pick up and drop off the passengers. Facilities at the station must be met for the comfort of KRL users, therefore facilities and infrastructure are needed at a station. After the renovation of Jatinegara Station, several improvements such as physical buildings and supporting facilities have been completed with several additional facilities.

**Keywords:** Jatinegara Station function; Jatinegara Station renovation; train station

## 1. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Stasiun kereta adalah sarana yang dibuat sebagai tempat naik dan turun penumpang atau pengguna transportasi kereta. Transportasi kereta api banyak diminati oleh masyarakat karena tarifnya yang relatif terjangkau dengan efisiensi waktu yang lebih cepat dibandingkan transportasi lainnya. Dengan hal tersebut prasarana penyedia layanan transportasi kereta api diharuskan untuk meningkatkan kualitas stasiun yang baik agar pengguna transportasi kereta api merasa nyaman. Dengan tujuan agar terwujudnya kenyamanan oleh pengunjung stasiun hendaknya dilengkapi fasilitas yang tertera pada standar yang telah ditentukan demi kelancaran proses transportasi khususnya pada kereta di Stasiun Jatinegara. Oleh karena itu pemerintah telah merenovasi beberapa stasiun yang ada di DKI Jakarta salah satunya yaitu Stasiun Jatinegara. Saat ini Stasiun Jatinegara dengan modern dan bergaya minimalis Eropa memiliki fasilitas yang lebih baik dari sebelum di renovasi, saat ini Stasiun Jatinegara memiliki dua lantai sehingga para penumpang tidak lagi langsung menyeberangi rel kereta api.

Lokasi Stasiun Jatinegara berbatasan langsung dengan Kecamatan Jatinegara dan Kecamatan Matraman Kota Jakarta Timur, Stasiun Jatinegara dengan ketinggian 16 meter adalah stasiun kereta api dengan kelas besar tipe A yang ditujukan untuk keperluan naik turun penumpang hal tersebut tertulis pada peraturan menteri perhubungan nomor PM 33 Tahun 2011 Tentang Jenis, Kelas dan Kegiatan di Stasiun Kereta Api. Stasiun Jatinegara merupakan kawasan operasi I Jakarta dengan memiliki rangkaian tiga jalur menuju Stasiun Pasar Senen, Stasiun Manggarai, dan Stasiun Bekasi. Menjadi salah satu stasiun yang memiliki jalur menuju luar kota, stasiun ini dilintasi oleh seluruh kereta api ke daerah Pulau Jawa. Sehingga banyak pengguna kereta api baik KRL atau kereta api domestik melalui Stasiun Jatinegara untuk menuju lokasi yang dituju.

Renovasi Stasiun Jatinegara selesai tahun 2020 dengan bangunan yang baru dan memiliki dua lantai. Dengan hal tersebut Stasiun Jatinegara dapat mengoptimalkan setiap pelayanan dan fasilitas yang dapat menunjang pengguna KRL sehingga dapat memperoleh kenyamanan pada saat menggunakan moda transportasi KRL di Stasiun Jatinegara. Penelitian Stasiun Jatinegara ini akan menggunakan persepsi pengguna untuk mengetahui seberapa puas pengguna KRL dengan fasilitas ataupun pelayanan di Stasiun Jatinegara pasca renovasi.

### Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini menyesuaikan kondisi fasilitas dan pelayanan di Stasiun Jatinegara terhadap PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kondisi fasilitas dan tingkat pelayanan Stasiun Jatinegara terhadap Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api melalui analisis kondisi fasilitas dan tingkat pelayanan Stasiun Jatinegara.

## 2. KAJIAN LITERATUR

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009, stasiun merupakan tempat pemberangkatan dan pemberhentian kereta api dengan keterpaduan antar jaringan jalur kereta api dengan jaringan jalur api lain serta dengan moda transportasi lain dilakukan di stasiun.

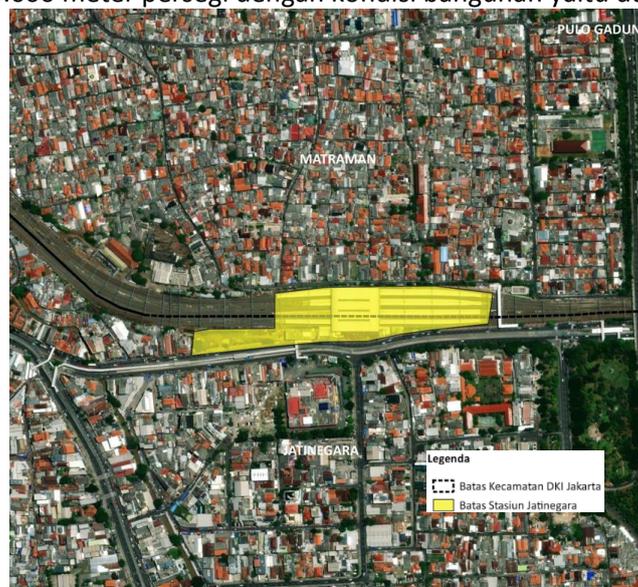
KRL sendiri saat ini menjadi salah satu transportasi umum yang digunakan oleh PT. KAI untuk moda transportasi di daerah JABODETABEK. KRL Commuter Line adalah salah satu transportasi umum di DKI Jakarta dengan kereta rel listrik yang dioperasikan oleh anak perusahaan dari PT

Kereta Api Indonesia (PT KAI) yaitu PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter). PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter) memiliki kewajiban untuk mengelola dan mengoperasikan layanan transportasi KA Commuter di wilayah Jabodetabek dan sekitarnya. (Syarif & Manggabarani, 2022).

Pergerakan pengguna layanan jasa yang pergi dan meninggalkan stasiun KA dengan moda penghubung yang digunakannya membutuhkan adanya ketersediaan fasilitas penunjang dan parkir sebagai sarana umum sistem transit. Tujuan disediakan fasilitas taman dan parkir ini ke depannya untuk mengurangi jarak tempuh perjalanan kendaraan. Semakin banyak fasilitas taman dan parkir disediakan di dekat tempat pemberhentian kereta api, diharapkan dapat mengurangi jarak tempuh bagi pelaku perjalanan. Ketersediaan fasilitas taman dan parkir tersebut dibuat dalam beberapa alternatif perencanaan berdasarkan perilaku perjalanan (Duncan, 2014).

### 3. METODE

Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif melalui deskripsi dan komparasi. Ditinjau dari rumusan masalah yang ada di objek studi, penelitian ini termasuk ke dalam jenis metode yang memerlukan sebuah observasi dan preferensi dari pengguna KRL. Lokasi penelitian objek studi berada di Jl. Bekasi Barat IV, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur. Objek studi memiliki luas lahan sebesar 3.600 meter persegi dengan kondisi bangunan yaitu dua lantai.



Gambar 1. Lokasi Objek Studi  
Sumber: Olahan Penulis, 2023

#### Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu dengan mendapatkan data pada area objek studi sebagai berikut:

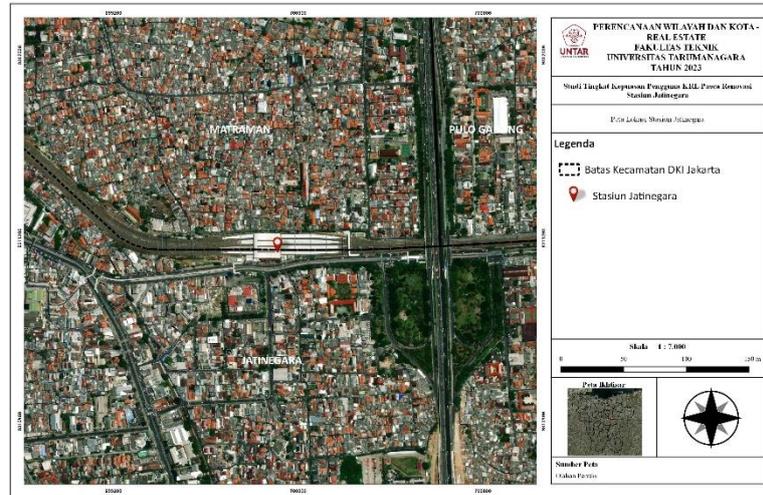
- Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu survei lokasi, dokumentasi, wawancara dengan pihak pengelola Stasiun Jatinegara.
- Data sekunder yang dibutuhkan pada penelitian ini yaitu dokumen, jurnal, atau buku berisi informasi yang relevan dengan topik penelitian.

#### Metode Analisis

Pada penelitian ini terdapat dua alat analisis yang digunakan untuk mengolah data yang sudah didapatkan yaitu alat analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya.

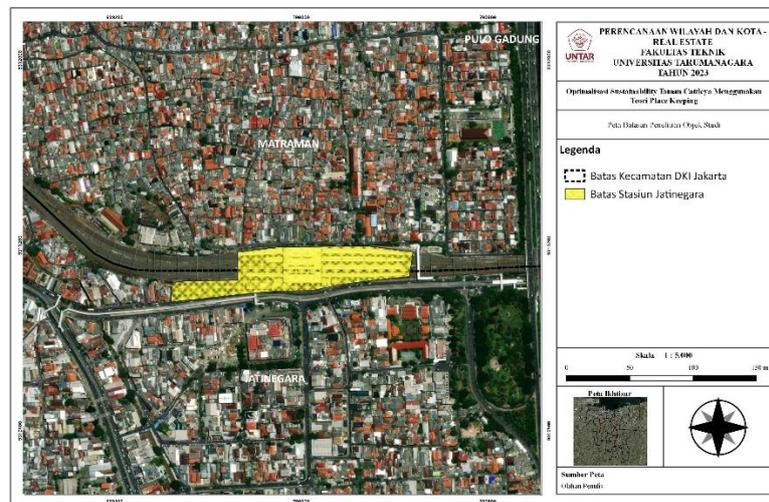
#### 4. DISKUSI DAN HASIL

Lokasi objek studi secara administratif berada di Jl. Bekasi Barat IV, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur. Stasiun Jatinegara saat ingin memiliki luas lahan sebesar 3.600 meter persegi dengan bangunan dua lantai.



Gambar 2. Peta Lokasi Stasiun Jatinegara  
Sumber : Olahan Penulis, 2023

Adapun batas-batas lokasi penelitian objek studi Stasiun Jatinegara yaitu sebelah utara Jl. Pisangan Baru Selatan, sebelah selatan Jl. Bekasi Barat, sebelah timur jalur kereta api arah Bekasi, sebelah barat lahan parkir Stasiun Jatinegara. Berikut merupakan batasan lahan Stasiun Jatinegara.



Gambar 3. Peta Batas Lahan Stasiun Jatinegara  
Sumber : Olahan Penulis, 2023

#### Analisis Kondisi Fasilitas dan Pelayanan Stasiun Jatinegara

Stasiun Jatinegara memiliki fasilitas penunjang yang dapat digunakan oleh para pengguna layanan kereta api di Stasiun Jatinegara. Oleh karena itu dibutuhkan fasilitas serta pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan para pengguna KRL di Stasiun Jatinegara. Dalam analisis ini juga membahas terkait apakah ketersediaan fasilitas di Stasiun Jatinegara sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum berdasarkan PM 63 Tahun 2019. Berikut merupakan tabel analisis kondisi fasilitas serta pelayanan Stasiun Jatinegara.

Tabel 1. Analisis Kondisi Fasilitas dan Pelayanan Stasiun Jatinegara

No.	Indikator	Fasilitas	Ketersediaan	Kondisi
1.	Keselamatan	Alat Pemadam Kebakaran	Ada	Baik
		Petunjuk Jalur Evakuasi	Ada	Baik
		Prosedur Evakuasi	Ada	Baik
		Nomor telepon darurat	Ada	Baik
		<i>Sprinkler</i>	Ada	Baik
		<i>Hydrant</i>	Ada	Baik
		Smoke Detector	Ada	Baik
		P3K	Ada	Baik
		Petugas Kesehatan	Ada	Baik
		Kursi Roda	Ada	Baik
		Tandu	Ada	Baik
		Tabung Oksigen	Ada	Baik
		Lampu Penerangan	Ada	Baik
		Celah <i>gap</i> antar peron kereta maksimal 20 cm	Ada	Baik
2.	Keamanan	Selisih ketinggian lantai peron dengan lantai 20 cm	Ada	Baik
		lantai peron	Ada	Sedikit Kotor
3.	Kehandalan	CCTV	Ada	Baik
		Petugas Keamanan	Ada	Baik
		Lampu Penerangan area publik	Ada	Baik
		nomor telepon pengaduan	Ada	Baik
4.	Kenyamanan	Loket Tiket	Ada	Baik
		Papan Informasi Kereta	Ada	Baik
		Peta Jaringan Pelayanan Kereta Api	Ada	Baik
		Pengeras Suara / Toa	Ada	Baik
5.	Kemudahan	Tempat duduk untuk pengguna	Ada	Baik
		Tempat duduk prioritas	Ada	Baik
		<i>Urinoir</i>	Ada	Baik
		Toilet	Ada	Baik
		<i>Wastafel</i>	Ada	Baik
		Lampu penerangan	Ada	Baik
		Musala	Ada	Baik
		Penanda himbauan dilarang merokok	Ada	Baik
		Tempat sampah	Ada	Baik
		Menggunakan AC, kipas angin, dan ventilasi udara	Ada	Baik
6.	Kemudahan	Denah stasiun	Ada	Baik
		Jadwal operasi kereta api	Ada	Baik
		Tarif kereta api	Ada	Baik
		Petunjuk dan arah jalur evakuasi	Ada	Baik
		Tempat parkir roda 2 dan roda 4	Ada	Baik

		Fasilitas papan informasi petunjuk arah	Ada	Baik
6.	Kesetaraan	Tempat duduk prioritas	Ada	Baik
		Fasilitas lift dan eskalator	Ada	Baik
		Guiding block	Ada	Baik
		Ruang khusus beserta fasilitas lengkap	Ada	Baik

Sumber: Olahan Penulis, 2023



Gambar 4. Dokumentasi Beberapa Fasilitas di Stasiun Jatinegara  
Sumber : Olahan Penulis, 2023

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dibuat, kondisi fasilitas dan pelayanan di Stasiun Jatinegara sudah terbilang sesuai dengan ketentuan berdasarkan PM 63 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Dengan Kereta Api, yang terdiri dari 6 indikator yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Kemudahan, dan Kesetaraan. Dari keenam indikator tersebut terdapat satu yang tidak sesuai yaitu kebersihan lantai peron yang sedikit kotor.

### Saran

Untuk meningkatkan kenyamanan dari para pengguna KRL diperlukan pembenahan kembali oleh pihak Stasiun Jatinegara agar memenuhi kebutuhan dari kepentingan fasilitas dan pelayanan serta kepuasan dari pengguna yang menggunakan jasa layanan KRL di Stasiun Jatinegara. Peningkatan akses agar dapat mudah dijangkau oleh para pengguna yang ingin menggunakan layanan KRL di Stasiun Jatinegara.

### REFERENSI

- Duncan, M., & Cook, D. (2014). Is the provision of park-and-ride facilities at light rail stations. *Transportation Research, Part A*, 66, 65-74.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 64 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang dengan Kereta Api.
- Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Perkeretaapian.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2007 Pasal 35 Tentang Perkeretaapian.
- Syarif, F. A., & Manggabarani, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi KRL Commuter Line. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, Vol. 3 No. 1.