

## EVALUASI KINERJA STASIUN MANGGARAI SEBAGAI STASIUN TRANSIT

**Wike Andaresta Elsa Putri**  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Pradita  
Scientia Business Park,  
Jl. Gading Serpong Boulevard  
No.1 Tower 1, Curug Sangereng,  
Kec. Klp. Dua, Kab. Tangerang,  
Banten 15810

**Sonia Sabrina Pasha**  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Pradita  
Scientia Business Park,  
Jl. Gading Serpong Boulevard  
No.1 Tower 1, Curug Sangereng,  
Kec. Klp. Dua, Kab. Tangerang,  
Banten 15810

**Muhammad Agung Izhar I.**  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Pradita  
Scientia Business Park,  
Jl. Gading Serpong Boulevard  
No.1 Tower 1, Curug Sangereng,  
Kec. Klp. Dua, Kab. Tangerang,  
Banten 15810

**Amandy Abraham Siahaan**  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Pradita  
Scientia Business Park,  
Jl. Gading Serpong Boulevard  
No.1 Tower 1, Curug Sangereng,  
Kec. Klp. Dua, Kab. Tangerang,  
Banten 15810

**Juan Arvianto**  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Pradita  
Scientia Business Park,  
Jl. Gading Serpong Boulevard  
No.1 Tower 1, Curug Sangereng,  
Kec. Klp. Dua, Kab. Tangerang,  
Banten 15810

**Amelia Makmur<sup>1</sup>**  
Program Studi Teknik Sipil  
Universitas Pradita  
Scientia Business Park,  
Jl. Gading Serpong Boulevard  
No.1 Tower 1, Curug Sangereng,  
Kec. Klp. Dua, Kab. Tangerang,  
Banten 15810

### Abstract

The revitalization of Manggarai Station into a transit station creates problems in passenger accumulation at Manggarai Station. The purpose of this study is to evaluate the performance of Manggarai Station. The station performance evaluation is divided into three criteria: schedule, capacity, and station facilities. The research method is a survey distributed using questionnaires with a Likert scale. Data processing is done using statistics to get a score on each criterion. The results obtained an average value of 2.14 station capacity criteria, 2.95 schedule criteria, and 3.12 facility criteria. Capacity criteria and scheduling information get a score below 3, where this value needs to be evaluated in terms of station capacity and scheduling so that Manggarai Station can become a viable transit station.

**Keywords:** commuter line, performance evaluation, transit station

### Abstrak

Revitalisasi Stasiun Manggarai menjadi stasiun transit menimbulkan permasalahan berupa penumpukan penumpang pada Stasiun Manggarai, terlebih lagi pada saat jam puncak. Jam puncak tersebut terjadi pada jam berangkat kerja dan jam pulang kerja. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk melakukan evaluasi kinerja Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit. Evaluasi kinerja stasiun dibagi menjadi 3 kriteria yaitu jadwal, kapasitas, dan fasilitas stasiun. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner dengan skala *likert*. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan statistik untuk memperoleh skor pada masing masing kriteria. Dari hasil penelitian diperoleh nilai rata-rata kriteria kapasitas stasiun sebesar 2,14, kriteria jadwal sebesar 2,95, kriteria fasilitas sebesar 3,12. Kriteria kapasitas dan informasi penjadwalan memperoleh nilai masih di bawah 3, di mana nilai tersebut perlu dilakukan evaluasi dalam segi kapasitas stasiun dan penjadwalan sehingga Stasiun Manggarai dapat menjadi stasiun transit yang layak.

**Kata Kunci:** evaluasi kinerja, kereta rel listrik, stasiun transit

---

<sup>1</sup> Corresponding author : amelia.makmur@pradita.ac.id

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan alat untuk mendukung pekerjaan sosial ekonomi dan pembangunan daerah. Tugas transportasi antara lain untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi antar daerah. Pemilihan moda transportasi didasarkan pada kebutuhan perjalanan masyarakat, dan rute didasarkan pada keinginan masyarakat untuk berpindah tempat. Kebutuhan dan keinginan perjalanan merupakan hal yang dilakukan setiap hari (Saputra, 2017). Moda transportasi di Indonesia terdiri dari transportasi darat, udara, dan laut. Transportasi darat terutama kereta api menjadi salah satu pilihan berkendara oleh masyarakat. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mendistribusikan rangkaian kereta api salah satunya yaitu, Kereta Rel Listrik (KRL) atau *Commuter Line*. Meningkatnya minat pada layanan Kereta Rel Listrik (KRL) memaksa PT. Kereta Api Indonesia untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar mendapatkan umpan balik (Amanda, 2019).

Rencana pemerintah untuk menjadikan Stasiun Manggarai menjadi stasiun sentral pada tahun 2025 merupakan alasan adanya kebijakan pemerintah untuk merevitalisasi Stasiun Manggarai menjadi stasiun transit. Pelaksanaan pembangunan Stasiun Manggarai dibagi menjadi 2 tahap, yaitu tahap 1 meliputi pembangunan Stasiun Manggarai sisi barat dan tahap 2 meliputi pembangunan Stasiun Manggarai sisi timur. Stasiun Manggarai sedang dalam tahapan pembangunan sisi timur dengan target selesai pada akhir tahun 2025 yang di mana pada tahun tersebut Stasiun Manggarai menjadi Stasiun Sentral. Stasiun Manggarai saat ini menjadi stasiun tersibuk dengan melayani lebih dari 150 sampai 200 ribu penumpang per hari, dengan rata-rata pada jam sibuk yaitu 180 ribu penumpang yang transit di Stasiun Manggarai (Purba, 2023). Stasiun Manggarai yang akan menjadi stasiun sentral memiliki target pelayanan penumpang KRL lebih dari 2 juta penumpang per hari, namun sebelum menjadi stasiun sentral untuk kedepannya perlu dilihat adanya kebijakan tersebut menimbulkan permasalahan bagi masyarakat, khususnya pengguna moda transportasi Kereta Rel Listrik (KRL). Permasalahan tersebut menyebabkan adanya penumpukan penumpang yang masif pada Stasiun Manggarai, terlebih lagi pada jam sibuk berangkat dan pulang kerja. Stasiun Manggarai terus berupaya untuk menanggulangi penumpukan penumpang, dengan menambah fasilitas berupa tangga tambahan pada ujung peron sehingga dapat mengurai penumpukan penumpang di Stasiun Manggarai. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja Stasiun Manggarai yang beralih fungsi menjadi stasiun transit, dan memperoleh hasil berupa kemampuan Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit. Hasil survei ini dapat dijadikan acuan untuk peningkatan pelayanan pada Stasiun Manggarai.

## TINJAUAN PUSTAKA

Sistem perkeretaapian Indonesia menjadi semakin canggih dan ini tercermin dalam pengembangan PT. KAI yang berkelanjutan. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa kereta api, maka perlu adanya keseimbangan antara fasilitas yang memadai dan peningkatan kualitas layanan yang baik agar masyarakat dapat mempercayai dan memilih untuk menggunakan jasa Kereta Api Indonesia (Persero). Stasiun Kereta Api Manggarai diresmikan pada 1 Mei 1918 memiliki luas lahan sebesar 2,47 hektar. Total

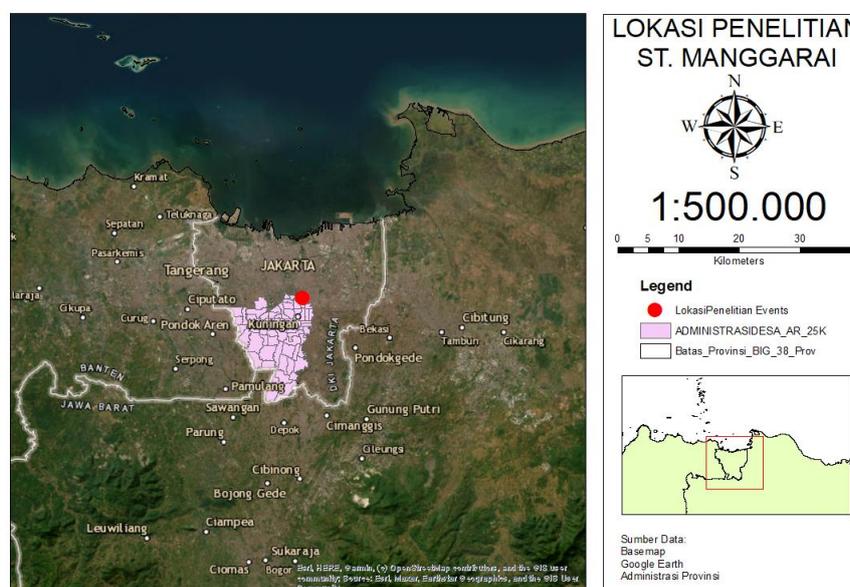
perjalanan yang dilakukan oleh stasiun ini sekitar 1.054 perjalanan per hari. Hal tersebut menjadikan Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit terbesar dan tersibuk di Indonesia. Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah mendesak untuk mengubah stasiun Manggarai menjadi stasiun kereta api sentral untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 63 Tahun 2019 mendefinisikan prasarana perkeretaapian sebagai penghubung antara kereta api, stasiun kereta api, dan fasilitas operasi kereta api agar dapat dioperasikan. Menurut Undang – undang Perkeretaapian Nomor 13 Tahun 1992, stasiun akan menjadi tempat penyedia layanan kereta api berinteraksi dengan pengguna, begitu pula sebaliknya. Adapun kinerja merupakan gambaran tentang seberapa sukses dan tercapainya tujuan, misi, dan visi organisasi yang tercantum dalam rencana strategis melalui kegiatan, program atau kebijakan yang dilakukan oleh penyedia layanan. Oleh karena itu, dalam adanya perubahan fungsi operasional pada Stasiun Manggarai perlu dilakukan evaluasi kinerja. Hal lain yang perlu ditinjau dalam kinerja layanan stasiun mengacu pada Standar Pelayanan Minimum. Standar tersebut mengatur mengenai bagaimana standar minimum yang harus digunakan dalam layanan transportasi kereta api dalam hal ini mencakup keselamatan, keamanan, kemudahan, kenyamanan penumpang.

## METODOLOGI PENELITIAN

Data utama dalam riset ini menggunakan data yang berasal dari penyebaran kuesioner berbasis daring. Periode penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Mei 2023 selama empat belas hari berturut-turut. Kuesioner disajikan dalam skala *likert* dengan rentang sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4).

### Lokasi Penelitian



Gambar 1. Lokasi penelitian

Stasiun Manggarai berlokasi di Kelurahan Manggarai pada Kecamatan Tebet, Jakarta Selatan. Stasiun Manggarai memiliki luas  $\pm 2,47$  ha. Stasiun Manggarai merupakan stasiun kereta api terbesar di wilayah DKI Jakarta. Stasiun Manggarai terletak pada ketinggian +13 mdpl. Berikut peta lokasi Stasiun Manggarai dapat dilihat pada Gambar 1.

### **Kriteria Responden**

Kriteria responden yang ada dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang sering bepergian menggunakan Kereta Rel Listrik (KRL) dan transit di Stasiun Manggarai. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat umum tanpa membedakan jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaannya. Responden dalam riset ini berusia antara 17 hingga 65 tahun. Kuesioner ini disajikan dalam skala *likert* serta diolah menggunakan data statistik penyusunan kuesioner untuk mengevaluasi Stasiun Manggarai dibagi menjadi 3 kriteria, yaitu jadwal Kereta Rel transit di Stasiun Manggarai. Data hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan statistik untuk memperoleh nilai evaluasi responden terhadap kinerja Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit. Kereta Rel Listrik (KRL) untuk indikator pada kriteria jadwal mengenai peta rute perjalanan, jadwal kedatangan, dan informasi mengenai gangguan perjalanan. Indikator pada kapasitas Stasiun Manggarai adalah berganti peron, menaiki eskalator, menggunakan lift, mendapatkan kursi pada area ruang tunggu, dan menaiki KRL dengan tidak berdesak-desakkan. Indikator pada fasilitas Stasiun Manggarai adalah ruang tunggu, fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas, dan toilet. Kriteria responden dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi Kereta Rel Listrik (KRL) dan pernah melakukan transit di Stasiun Manggarai. Gambar 2 berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian.

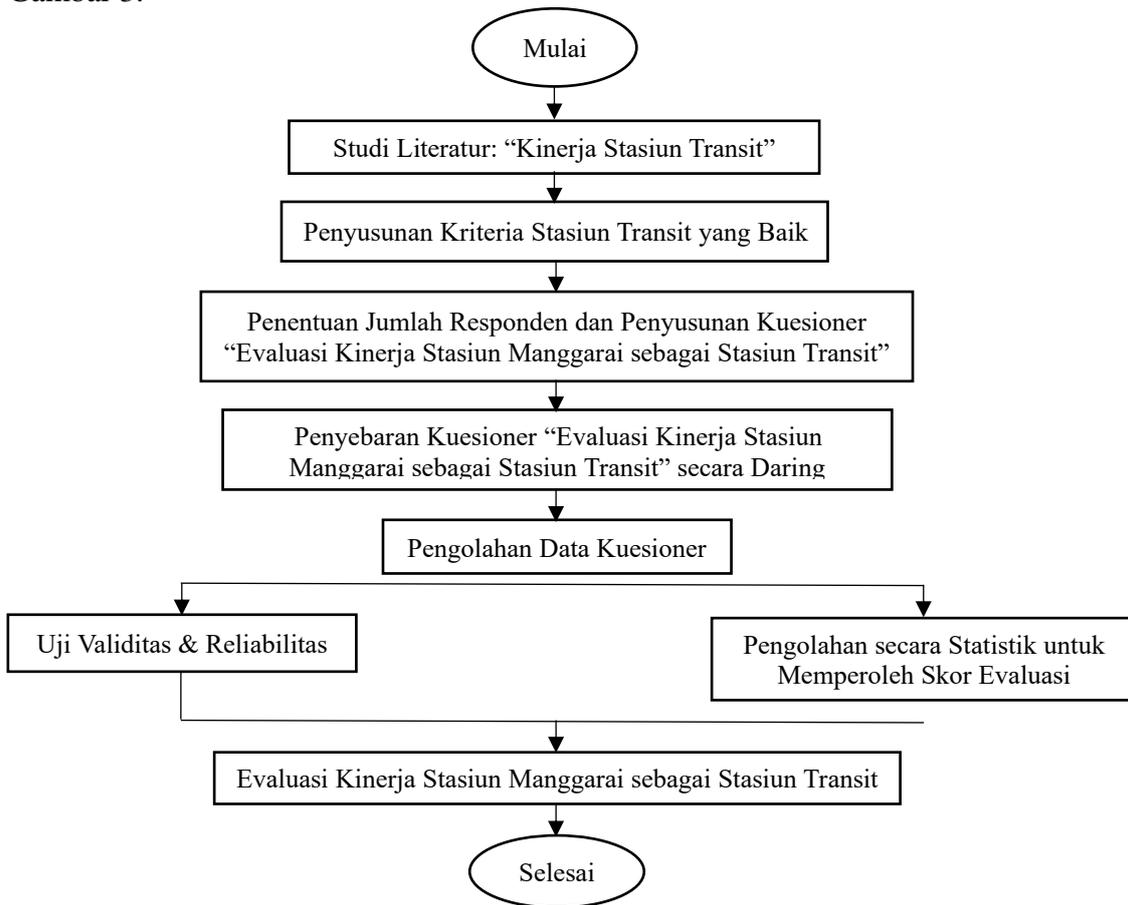
## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan metodologi penelitian diatas, hasil dari penyebaran kuesioner diperoleh sebanyak 132 responden yang mengisi kuesioner. Dari 132 responden tersebut, terdapat 12 responden yang tidak pernah menggunakan moda transportasi Kereta Rel Listrik (KRL), sebanyak 20 responden pengguna KRL yang tidak transit di Stasiun Manggarai, dan sebanyak 100 responden pengguna KRL serta transit di Stasiun Manggarai. Kemudian dilakukan analisis terhadap data dari 100 responden yang pernah menggunakan moda transportasi KRL dan melakukan transit di Stasiun Manggarai.

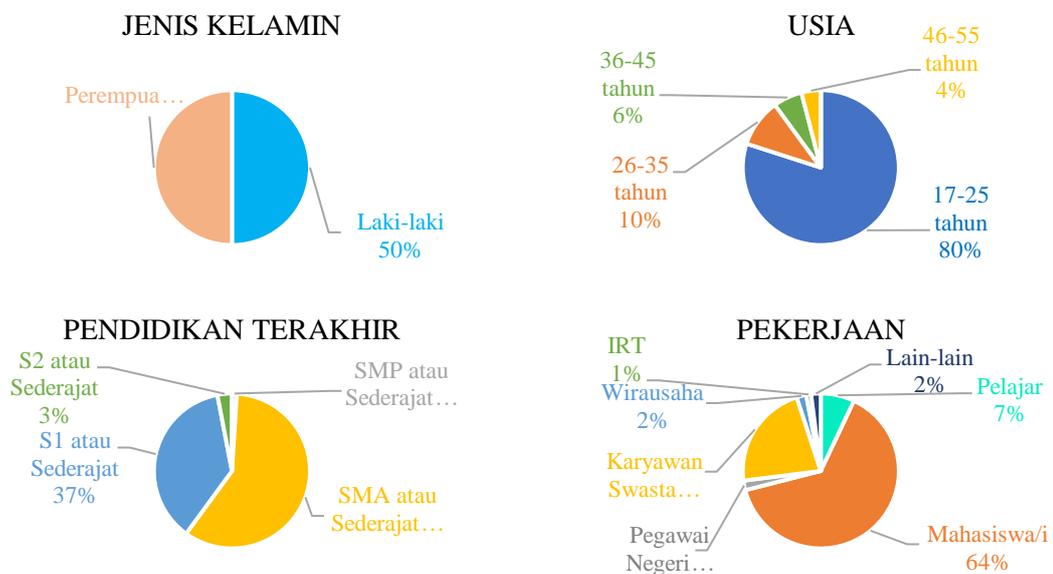
### **Data Responden**

Hasil analisis data dari 100 responden, diperoleh bahwa jenis kelamin responden wanita dan laki-laki sama atau bernilai 50%. Usia mayoritas responden penelitian ini berada pada rentang 17-25 tahun, yaitu sebesar 80%. Pendidikan terakhir responden penelitian ini didominasi oleh tamatan SMA atau Sederajat dan S1 atau Sederajat dengan nilai berturut-turut sebesar 59% dan 37%. Sebanyak 64% responden merupakan Mahasiswa/I dan sebanyak 22% merupakan Karyawan Swasta. Frekuensi responden menggunakan KRL dalam 1 minggu didominasi oleh 0-2 kali per minggu (54%) dan sebanyak 3-4 kali per minggu (20%). Hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang mengisi kuesioner ini tidak rutin menggunakan Kereta Rel Listrik. Sebanyak 71% responden menempuh rute perjalanan dari Jakarta Kota menuju Bogor atau Nambo, begitu pula sebaliknya.

Selanjutnya karakteristik responden yang didapatkan direpresentasikan ke dalam bentuk Gambar 3.



Gambar 2. Bagan Alir Penelitian



Gambar 3. Karakteristik Responden

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

Tingkat keandalan suatu kuesioner yang disusun terhadap tujuan, dalam hal ini evaluasi kinerja Stasiun Manggarai diukur melalui uji validitas. Dalam penelitian ini, validitas dihitung dengan menggunakan aplikasi SPSS dengan Korelasi Pearson. Hasil perhitungan kemudian dibandingkan dengan nilai pada tabel distribusi nilai R. Dengan responden sebanyak 100, nilai R tabel pada level 5% sebesar 0,195. Hasil pengujian pada setiap pernyataan pada penelitian ini menunjukkan bahwa  $R_{hitung} > R_{tabel}$ . Hal tersebut berarti setiap pernyataan dalam kuesioner sudah valid (tidak ada yang dihilangkan).

Uji keandalan pada setiap variabel diukur dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Dalam penelitian ini terdapat 17 indikator variabel yang diuji dan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,91 (sudah  $> 0,70$ ). Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator yang terdapat dalam penelitian ini valid atau dapat diandalkan.

### **Evaluasi Kinerja Stasiun Manggarai**

Hasil evaluasi kinerja Stasiun Manggarai dibuktikan melalui hasil kuesioner dengan mendapatkan nilai akhir pada setiap sub kriteria. Hasil penilaian melalui kuesioner dengan bobot penilaian melalui skala *likert*. Setelah mendapatkan hasil nilai pada masing-masing sub kriteria lalu diolah menjadi nilai skor pada sub kriteria. Hasil nilai tersebut diklasifikasikan pada rentang nilai skor yaitu 1 sampai 4, di mana nilai yang baik adalah nilai lebih besar atau sama dengan 3. Evaluasi kinerja Stasiun Manggarai dibagi menjadi tiga kriteria, yaitu Jadwal, Kapasitas Stasiun, dan Fasilitas Stasiun. Berikut ini merupakan hasil dari evaluasi Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit.

### **Evaluasi Peta Rute Perjalanan terhadap Jadwal KRL**

Berdasarkan hasil skor evaluasi kinerja Stasiun Manggarai, sebanyak 51 responden menjawab bahwa peta rute perjalanan kereta rel listrik dapat dibaca dan tidak buram sehingga didapat skor penilaian sebesar 3,36. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kriteria peta rute yang terdapat pada Stasiun Manggarai telah sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019. Dengan adanya peta rute perjalanan yang layak maka dapat membantu para penumpang untuk mengetahui jadwal rute perjalanan KRL terlebih lagi bagi para pengguna yang baru saja menggunakan rute baru dalam melakukan perjalanan.

### **Evaluasi Jadwal Kedatangan Kereta terhadap Jadwal KRL**

Berdasarkan hasil skor evaluasi kinerja Stasiun Manggarai sebanyak 46 responden menjawab bahwa jadwal kedatangan KRL pada Stasiun Manggarai dapat terlihat dengan jelas dan tidak buram sehingga didapat skor penilaian sebesar 3,15. Jadwal kedatangan kereta memiliki pengaruh yang penting untuk membantu penumpang agar dapat mengetahui kapan KRL tiba di stasiun terlebih lagi bagi para penumpang paruh baya serta penumpang yang memiliki penglihatan yang kurang baik. Persyaratan mengenai jadwal operasional tersebut seperti pada PM 63 Tahun 2019 minimal terdapat papan informasi yang terpasang pada ruang utama stasiun.

### **Evaluasi Waktu Kedatangan KRL terhadap Jadwal KRL**

Berdasarkan hasil skor evaluasi kinerja Stasiun Manggarai sebanyak 42 responden menjawab bahwa waktu kedatangan KRL sesuai dengan yang tertera pada papan informasi di Stasiun Manggarai. Nilai yang didapat yaitu sebesar 3,02 sehingga nilai tersebut dianggap sudah baik sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum. Pengaruh waktu kedatangan KRL dinilai penting dalam mengetahui ketepatan waktu kedatangan KRL di Stasiun Manggarai. Keterlambatan waktu kedatangan KRL dapat menyebabkan penumpang menunggu lebih lama dari jadwal yang sudah ditetapkan. Hal tersebut dapat menyebabkan penumpukan penumpang, terlebih lagi apabila terjadi pada jam puncak pulang-pergi kerja di mana terdapat kurang lebih 180 ribu penumpang yang melakukan transit di Stasiun Manggarai.

### **Evaluasi Informasi Perpindahan Peron terhadap Jadwal KRL**

Berdasarkan hasil skor evaluasi kinerja Stasiun Manggarai sebanyak 42 responden menjawab bahwa informasi mengenai perpindahan peron tersampaikan dengan akurat sehingga penumpang tidak kebingungan saat perpindahan peron. Nilai yang diperoleh pada indikator pertanyaan tersebut diperoleh nilai 3,04 dengan dikategorikan baik sesuai dengan Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum. Pengaruh informasi perpindahan peron dinilai penting sehingga dapat membantu penumpang untuk berganti peron tanpa kebingungan. Ketersediaan plang informasi berisi nomor peron serta stasiun tujuan yang cukup besar memudahkan para pengguna baru KRL maupun pengguna KRL yang baru melakukan transit di Stasiun Manggarai.

### **Evaluasi Informasi Gangguan Perjalanan KRL terhadap Jadwal KRL**

Berdasarkan hasil skor evaluasi kinerja Stasiun Manggarai sebanyak 46 responden menjawab bahwa informasi mengenai gangguan perjalanan KRL tersampaikan dengan cepat dengan perolehan nilai 2,78. Nilai tersebut sudah mendekati baik apabila disesuaikan dengan Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum, namun perlu ditingkatkan kinerjanya. Pengaruh informasi gangguan perjalanan KRL dinilai penting sehingga penumpang tetap mengetahui alasan keterlambatan kedatangan kereta diakibatkan oleh gangguan yang terjadi selama perjalanan. Kinerja dalam penginformasian gangguan dapat dilakukan dengan meningkatkan media yang digunakan untuk penyampaian sehingga informasi yang disebarkan dapat terlihat jelas dan juga terdengar di tengah hiruk pikuk penumpang.

### **Evaluasi Waktu Tunggu Kedatangan KRL terhadap Jadwal KRL**

Berdasarkan hasil skor evaluasi kinerja Stasiun Manggarai sebanyak 38 responden menjawab bahwa waktu untuk menunggu datangnya kereta dinilai lebih lama dari jadwal yaitu 5 menit. Nilai yang diperoleh yaitu sebesar 2,43 nilai berikut merupakan nilai terkecil dari kriteria jadwal KRL menunjukkan adanya perbedaan antara jadwal yang tertera dengan waktu aktual kedatangan kereta. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan ketepatan kedatangan jadwal kereta oleh pihak PT. KAI. Sama seperti kriteria keterlambatan kedatangan, lamanya waktu untuk menunggu kedatangan kereta menciptakan kepadatan penumpang yang membuat pengguna tidak nyaman. Pada beberapa stasiun tujuan, sedikitnya jumlah perjalanan mengakibatkan waktu tunggu kedatangan menjadi lebih lama.

Oleh karena itu, solusi peningkatan layanan waktu tunggu dapat dipercepat dengan menambah jumlah perjalanan kereta.

### **Evaluasi Pergantian Peron terhadap Kapasitas Stasiun**

Evaluasi yang diperoleh pada kategori ini sebesar 2,23 di mana nilai tersebut di bawah ambang batas nilai yang dianggap baik. Sebesar 62% responden menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pernyataan berganti peron tanpa berdesakan. Hal ini menunjukkan terdapat antrian ketika penumpang melakukan transit untuk berpindah peron menuju tujuan masing-masing. Adanya kondisi di mana penumpang berdesakan untuk berpindah peron juga dapat terjadi akibat kedatangan kereta yang tidak sesuai dengan jadwalnya sehingga terjadi penumpukan penumpang pada saat menunggu kedatangan kereta.

### **Evaluasi Eskalator terhadap Kapasitas Stasiun**

Berdasarkan data kuesioner, sebanyak 66% responden menyatakan kapasitas Stasiun Manggarai belum memenuhi dikarenakan penumpang yang berdesakan saat menaiki eskalator. Evaluasi terhadap poin tersebut memperoleh skor sebesar 2,15 di mana nilai tersebut berada di bawah ambang baik. Diperlukan adanya perbaikan berkaitan dengan kapasitas Stasiun Manggarai dalam mewujudkannya menjadi stasiun sentral sehingga pengguna layanan nyaman dalam melakukan perpindahan rute untuk menuju lokasi tujuan. Dengan memperhatikan kondisi fisik para pengguna yang kebanyakan menggunakan KRL untuk perjalanan pulang – pergi dari rumah menuju tempat kerja atau sekolah, penambahan jumlah eskalator perlu dilakukan demi mencapai kenyamanan pengguna sehingga tidak kelelahan apabila dalam perpindahan rute menggunakan tangga serta tidak berdesakan.

### **Evaluasi Lift terhadap Kapasitas Stasiun**

Berdasarkan hasil pada survei yang dilakukan, sebesar 67% responden menyatakan bahwa terjadi antrean penumpang untuk menggunakan lift. Evaluasi terhadap indikator ini memperoleh skor sebesar 2,17 yang menunjukkan penumpang tidak bisa menggunakan fasilitas lift dengan cepat. Terlebih lagi peruntukan lift yang diprioritaskan untuk penumpang dengan kebutuhan khusus membuat penumpang lain menunggu untuk dapat menggunakan lift berikutnya. Sering kali lift yang terdapat pada stasiun tidak dapat digunakan atau malah disalahgunakan oleh para pengguna yang bukan merupakan prioritas.

### **Evaluasi Tempat Duduk dalam Ruang Tunggu terhadap Kapasitas Stasiun**

Evaluasi yang diperoleh pada indikator ini sebesar 2,11 di mana sebanyak 66% responden menyatakan tidak memperoleh tempat duduk saat menunggu kedatangan kereta. Hal ini menunjukkan kapasitas ruang tunggu pada Stasiun Manggarai tidak cukup untuk menampung para penumpang. Luasan ruang tunggu bagi seperti persyaratan yang tercantum dalam PM No. 63 Tahun 2019 yaitu bagi setiap orang minimum 0,6 m<sup>2</sup>. Nilai tersebut belum terpenuhi karena terdapat penumpang yang tidak mendapatkan tempat duduk sehingga harus menunggu kedatangan kereta dengan berdiri. Hal tersebut diperparah dengan kedatangan kereta yang tidak sesuai dengan jadwal sehingga

penumpang berdesakan di ruang tunggu di mana nilai luasan minimum per orang tersebut tidak terpenuhi.

### **Evaluasi Menaiki KRL terhadap Kapasitas Stasiun**

Evaluasi pada indikator kapasitas terakhir memperoleh skor terkecil di antara indikator kapasitas lainnya, yaitu sebesar 2,06. Sebanyak 72% responden menyatakan bahwa para penumpang berdesakan untuk dapat menaiki kereta. Seperti yang sudah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, kondisi ini dapat terjadi akibat jadwal kedatangan kereta yang tidak sesuai dengan jadwal membuat adanya penumpukan penumpang pada ruang tunggu. Peningkatan perbaikan kapasitas stasiun perlu dilakukan guna dapat mewujudkan rencana pemerintah yang akan menjadikan Stasiun Manggarai sebagai stasiun sentral. Dengan perkiraan sebanyak 2 juta penumpang yang hilir mudik pada saat Stasiun Manggarai menjadi stasiun sentral, maka diharapkan dengan pembangunan tahap 1 dan tahap 2 dapat menambah kapasitas stasiun. Untuk mengatasi penumpang yang berdesakan pada saat menaiki kereta, solusi berupa penambahan jumlah perjalanan dapat dilakukan, sehingga jumlah kereta dengan tujuan pada stasiun yang memiliki banyak penumpang dapat ditambah.

### **Evaluasi Ruang Tunggu terhadap Fasilitas Stasiun**

Evaluasi pada indikator fasilitas memperoleh nilai terbesar pada ruang tunggu yang bersih pada Stasiun Manggarai, yaitu sebesar 3,16. Sebanyak 56 responden menyatakan bahwa ruang tunggu pada Stasiun Manggarai bersih. Menurut Peraturan Menteri nomor 63 tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimum area bersih harus 100% terawat dan tidak berbau yang berasal dari dalam area stasiun. Kondisi ruang tunggu yang bersih dan terawat ini diharapkan akan tetap terjadi hingga pengoperasionalan Stasiun Manggarai menjadi stasiun transit.

### **Evaluasi Fasilitas Disabilitas terhadap Fasilitas Stasiun**

Evaluasi pada indikator fasilitas disabilitas pada Stasiun Manggarai memperoleh nilai 3,04. Sebanyak 55 responden menyatakan bahwa fasilitas untuk penyandang disabilitas mudah untuk digunakan sehingga dapat membantu penyandang disabilitas untuk menaiki KRL. Stasiun Manggarai telah sesuai dalam Standar Pelayanan Minimum Menurut Peraturan Menteri Nomor 63 tahun 2019 yang menyatakan bahwa stasiun besar harus menyediakan lift atau jalur khusus untuk penumpang yang menggunakan kursi roda. Perlu diperhatikan pula dalam perancangan fasilitas untuk digunakan oleh para pengguna dengan disabilitas agar fasilitas tersebut benar-benar dapat dipergunakan. Sering kali ketersediaan fasilitas bagi para pengguna disabilitas belum diimplementasikan dengan baik dan malah fasilitas tersebut sulit atau bahkan tidak dapat digunakan oleh pengguna disabilitas.

### **Evaluasi Kebersihan Toilet terhadap Fasilitas Stasiun**

Evaluasi pada indikator fasilitas kebersihan toilet pada Stasiun Manggarai memperoleh nilai 3,04. Sebanyak 50 responden menyatakan bahwa fasilitas toilet yang digunakan yaitu bersih sehingga hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 63 mengenai Standar Pelayanan Minimum yang harus menyediakan toilet untuk perempuan dan laki-laki dan dijamin kebersihannya artinya tidak berbau, lantai tidak licin dan tidak tergenangi air serta

sirkulasi udara berfungsi dengan baik. Kebersihan toilet menjadi hal yang penting karena menyangkut kenyamanan penumpang dalam menggunakan fasilitas yang terdapat pada stasiun. Nantinya peresmian Stasiun Manggarai menjadi stasiun sentral akan membawa sedikitnya 2 juta pengguna yang melakukan kegiatan pada stasiun tersebut. Semakin banyaknya orang yang menggunakan fasilitas tersebut, maka rawan sekali fasilitas yang ada menjadi kotor dan tak terurus. Sehingga diharapkan Stasiun Manggarai tetap mempertahankan kebersihan toilet serta fasilitas lain yang ada di dalamnya.

### **Evaluasi Toilet Tak Berbayar terhadap Fasilitas Stasiun**

Evaluasi pada indikator fasilitas toilet tidak berbayar pada Stasiun Manggarai memperoleh nilai 3,49. Sebanyak 34 responden menyatakan bahwa fasilitas toilet di Stasiun Manggarai tidak berbayar artinya penumpang dapat menggunakan fasilitas tersebut dengan gratis. Diharapkan dengan kondisi toilet yang tidak berbayar serta jumlah pengguna stasiun yang masif, kebersihan toilet dapat tetap terjaga.

### **Evaluasi Akses Toilet terhadap Fasilitas Stasiun**

Evaluasi pada indikator fasilitas toilet mudah diakses pada Stasiun Manggarai memperoleh nilai 2,85. Sebanyak 43 responden menyatakan bahwa fasilitas toilet dapat digunakan dengan mudah dan tidak mengantri. Namun nilai ini merupakan nilai yang terendah dalam kriteria fasilitas. Stasiun Manggarai diperlukan untuk memperhatikan pelayanan dalam fasilitas toilet hal ini dapat dilihat pada Peraturan Menteri Nomor 63 tahun 2019 mengenai Standar Pelayanan Minimum berupa ketersediaan toilet wanita dan pria, wastafel, serta terdapat toilet khusus difabel. Stasiun Manggarai yang nantinya akan menjadi stasiun sentral memiliki area yang luas sehingga pada jarak tertentu terdapat toilet untuk memenuhi kebutuhan para penumpang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan riset serta pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil antara lain.

- a. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner, dengan responden yang mendominasi penilaian kinerja Stasiun Manggarai sebagai stasiun transit merupakan responden dengan usia 17-25 tahun. Dengan pekerjaan mayoritas responden sebagai Mahasiswa dan Karyawan Swasta.
- b. Evaluasi kinerja Stasiun Manggarai pada kriteria Jadwal memperoleh nilai sebesar 2,95. Nilai tersebut masih berada di bawah 3, di mana menunjukkan bahwa kinerja penjadwalan pada Stasiun Manggarai masih perlu dilakukan evaluasi.
- c. Pada kriteria fasilitas yang ditinjau, memperoleh nilai sebesar 3,12. Nilai tersebut sudah memperoleh nilai lebih dari 3, yang menunjukkan bahwa kinerja fasilitas pada Stasiun Manggarai dapat dikatakan baik.
- d. Pada kriteria kapasitas stasiun, Stasiun Manggarai memperoleh nilai sebesar 2,14 yang menjadikan Stasiun Manggarai perlu dilakukan evaluasi terhadap kapasitas penumpang yang dapat dilihat pada Peraturan Menteri Nomor 63 tahun 2019 mengenai Standar

Pelayanan Minimum. Hal tersebut karena Stasiun Manggarai belum dapat menampung penumpang, terutama pada jam puncak.

Pada penelitian ini, terdapat batasan berupa hasil analisis hanya menguraikan hasil evaluasi berupa kalimat deskriptif. Sehingga tidak terdapat solusi inovatif yang dapat diusulkan kepada pihak PT. KAI. Oleh karena itu, hal tersebut dapat dilengkapi oleh penelitian-penelitian di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, S. P. (2019). Studi Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Penumpang Kota Sumbawa.
- Artiani, G. P. (2022). Evaluasi Kinerja Stasiun Manggarai Akibat Perubahan Jalur Transit Terhadap Kepuasan Penumpang. , 2.
- Ferdian, A. M. (2016). Evaluasi Stasiun Kereta Api Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum (Spm) Dan Importance Performance Analysis (IPA), Studi Kasus Stasiun Universitas Indonesia. *in the 19th International Symposium of FSTPT Islamic University of Indonesia, Yogyakarta*.
- Indonesia, M. P. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 63 tentang Standar Pelayanan Minimum*. Jakarta.
- Nisa, A. Z. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang KRL Terhadap Fasilitas Pelayanan Di Stasiun Jatinegara Dengan Metode Service Quality. 12-13.
- Perhubungan, D. J. (2022, Juli 8). *Kompas*. Retrieved from <https://www.kompas.id/baca/metro/2022/06/08/stasiun-manggarai-masih-dibangun-stasiun-gambir-masih-melayani-kajj>
- Saputra, R. A. (2017). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Pemilihan Moda Menuju Tempat Kerja Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process. *Jurnal Teknik Sipil, vol. 1, no. 1, pp. 199-218*.
- Wita Meutia, E. Y. (2020). Analisa Kinerja Fasilitas Stasiun Manggarai Terhadap Kepuasan Penumpang. 2-3.