



## Analisis Kinerja Pelayanan Fasilitas Penumpang Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Deary Tree Nowi Putri Galuh , Siti Sahara

Fakultas Teknik , Universitas Negeri Jakarta

Email : [nowideary@gmail.com](mailto:nowideary@gmail.com) , [sitisahara@unj.ac.id](mailto:sitisahara@unj.ac.id)

**Abstrack** *The main objective of this research is to determine whether the service performance of Manggarai Station meets the minimum criteria and determine the significance of service performance for station visitors using Importance Performance Analysis (IPA). The data for this research came from surveys, direct observation, and a review of related literature. The researcher then used quantitative methodology with descriptive analysis techniques to conclude the results. 50 people filled out questionnaires over two days. According to the results, every station under construction meets minimum service standards, including having accessible toilets for people with disabilities. Manggarai Station users give high marks to the facilities and services provided by the station. Customers think that well-maintained facilities and services can greatly enhance a brand's travel experience. Therefore, to make Manggarai Station more friendly and aesthetic for new arrivals, services and facilities must be improved regularly.*

**Keywords:** *Facilities, Manggarai Train Station Services, Minimum Service Standards, Importance Performance Analysis.*

**Abstrak** Tujuan utama penelitian ini ialah menentukan apakah kinerja pelayanan Stasiun Manggarai memenuhi kriteria pelayanan minimal serta menentukan signifikansi kinerja pelayanan bagi pengunjung stasiun menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data untuk penelitian ini berasal dari survei, observasi langsung, dan tinjauan literatur terkait peneliti kemudian menggunakan metodologi kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif untuk menyimpulkan hasil. 50 orang mengisi kuesioner selama dua hari. Menurut hasil, setiap stasiun yang sedang dibangun memenuhi standar minimal pelayanan, termasuk memiliki toilet yang dapat diakses untuk penyandang disabilitas. Pengguna Stasiun Manggarai memberikan nilai tinggi terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan oleh stasiun. Pelanggan berpikir bahwa fasilitas dan layanan yang terawat dengan baik dapat sangat meningkatkan pengalaman perjalanan merek. Oleh karena itu, untuk membuat Stasiun Manggarai lebih ramah dan estetis bagi para pendatang baru, layanan dan fasilitas harus ditingkatkan secara berkala.

**Kata Kunci:** Fasilitas, Pelayanan Stasiun Kereta Api Manggarai, Standar Pelayanan Minimum, Importance Performance Analysis.

### PENDAHULUAN

Saat ini, stasiun kereta api merupakan titik persimpangan yang menghubungkan orang dari berbagai tempat. Stasiun kereta api berperan penting dalam mobilitas manusia, barang, dan informasi. Selain itu, stasiun kereta api juga merupakan ruang pertemuan yang dinamis, yang mendorong interaksi dan pertukaran budaya.

Stasiun kereta api ialah sebuah fasilitas transportasi yang dipakai untuk naik dan turun penumpang dan barang. Stasiun kereta api biasanya memiliki peron, jalur kereta api, dan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, loket tiket, dan toilet. Stasiun kereta api berperan penting dalam sistem transportasi, menghubungkan berbagai daerah dan memfasilitasi pergerakan orang dan barang. Stasiun kereta api juga merupakan pusat perekonomian, menciptakan lapangan kerja dan mendukung bisnis lokal. Sebuah program atau serangkaian

Received: Februari 31, 2023; Accepted: April 09, 2023; Published: Juni 30, 2023

\* Deary Tree Nowi Putri Galuh, [nowideary@gmail.com](mailto:nowideary@gmail.com)

program dijalankan oleh pemerintah yang menyediakan barang, jasa, atau dukungan administratif kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka, dapat disebut sebagai pelayanan publik. Selain prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, Jika dilihat secara keseluruhan, perkeretaapian membentuk sebuah sistem terintegrasi yang mengoordinasikan perjalanan kereta api sesuai dengan norma dan protokol yang ditentukan.

Penyedia layanan wajib mematuhi standar layanan minimum. Standar-standar ini mencakup pedoman untuk manajemen layanan dan penilaian kualitas layanan, serta standar untuk layanan yang mudah, cepat, dan efektif, serta layanan yang berkualitas tinggi, dengan harga terjangkau, dan dapat diukur. Stasiun harus menerapkan persyaratan layanan minimal.

Stasiun Manggarai merupakan stasiun kereta api terpenting di Jakarta. Stasiun ini melayani banyak penumpang, terutama pada jam sibuk. Penumpang memilih stasiun ini karena dapat mengakses kereta api dengan cepat dan menghindari kemacetan. Oleh karena itu, stasiun ini perlu memberikan layanan yang baik untuk memastikan kelancaran operasional dan keselamatan bagi penumpang dan staf. Menjaga kualitas layanan stasiun adalah hal yang penting untuk memastikan pengalaman penumpang yang lancar dan efisien.

Stasiun Manggarai memiliki fasilitas yang beragam, mulai dari eskalator, toilet, mushola, jalur layang, hingga jalur kereta bandara Soekarno Hatta. Namun, fasilitas tersebut masih perlu diperbaiki di beberapa bagian, jumlah CCTV yang masih kurang, dan jumlah APAR yang juga masih kurang, serta informasi akses yang kurang jika masuk melalui stasiun timur dikarenakan masih banyak pembangunan.

Setelah memahami permasalahan yang ada, penulis ingin menganalisis kelengkapan dan kondisi fasilitas di Stasiun Kereta Api Manggarai yang masih belum memenuhi standar. Metoda IPA akan dipergunakan oleh penulis agar mengetahui terkait fasilitas apa yang paling diinginkan oleh penumpang. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan stasiun.

## **LANDASAN TEORI**

Pemindahan barang serta manusia dari titik asal ke titik tujuan dikategorikan sebagai transportasi menurut Nasution (1996). Akibatnya, ada tiga faktor yang terlibat dalam kegiatan ini: beban yang diangkut, ketersediaan sarana transportasi, serta keberadaan jalan yang dapat dilalui. proses perjalanan dari titik awal kegiatan transportasi, atau tempat asal, ke tempat tujuan akhir. Dengan demikian, transportasi ialah salah satu industri yang dapat membantu

dalam mempromosikan kegiatan ekonomi dan menyediakan layanan (sektor jasa) untuk kemajuan pembangunan ekonomi melalui pergerakan orang maupun produk.

### 1. Transportasi

- a. Tindakan memindahkan kargo, yang mencakup orang serta benda, pada satu wilayah menuju lokasi tujuan, dari titik asal ke titik tujuan, disebut sebagai transportasi. (Aryani Soemitro, 2018).
- b. Pergerakan komoditas maupun manusia dari titik asal ke titik tujuan disebut sebagai transportasi. (Maelani, 2018).

### 2. Kereta Api

- a. Kereta api ialah kendaraan yang bergerak di atas jalur rel untuk tujuan transportasi perjalanan. Kereta api dapat beroperasi sendiri maupun bersama dengan sarana perkeretaapian lainnya. (Wahyuni, 2017).
- b. Lokomotif, yang merupakan kendaraan yang digerakkan sendiri, serta kereta maupun gerbongnya membentuk sebuah kereta api, yang merupakan jenis angkutan massal. (Dwiatmoko, 2019).
- c. Ketika sekelompok kendaraan diseret di sepanjang jalur rel untuk memindahkan orang maupun barang, itu disebut sebagai kereta api. (Mony, 2020).
- d. Memiliki keunggulan tersendiri, menggabungkan fitur-fitur angkutan massal dengan kenyamanan perjalanannya, menjadikan kereta api sarana transportasi nasional. (Ferro, 2022).

### 3. Stasiun Kereta Api

- a. Penumpang yang menggunakan layanan transportasi kereta api melakukan proses menaikan serta menurunkan muatan di stasiun kereta api. (Suryani, 2017).
- b. Jadwal keberangkatan dan kontrol lalu lintas kereta api tersedia di stasiun kereta api, yang berfungsi sebagai terminal akhir atau titik pemberhentian sementara untuk kereta api sebelum melanjutkan perjalanan ke kota tujuan. Kepala stasiun beserta sejumlah petugas pengatur perjalanan kereta biasanya ditempatkan di sana. (De Carvalho, 2018).
- c. Melalui penggunaan sarana transportasi perkerata apian, stasiun berfungsi sebagai lokasi bagi penumpang untuk melakukan bongkar muat barang, membeli tiket, serta menunggu keberangkatan. (Purba, 2019)
- d. Stasiun dapat dideskripsikan sebagai tempat pemberhentian kereta api yang memungkinkan penumpang untuk membeli tiket, naik ataupun turun dari kereta api, dan menyediakan fasilitas yang berguna. (Asyifa, 2021).

## METODOLOGI PENELITIAN

Baik observasi maupun kuesioner yang diberikan kepada para migran di Stasiun Manggarai digunakan oleh peneliti sebagai metode pengumpulan data kuantitatif dalam penelitian ini. Kesenjangan antara tingkatan kinerja serta tingkatan kepentingan fasilitas dan layanan pada Stasiun Manggarai kemudian dipastikan dengan menerapkan Import Performance Analysis (IPA) pada data. Selanjutnya, kesenjangan ini digunakan sebagai panduan untuk menciptakan penanganan utama dan meningkatkan standar pelayanan di Stasiun Manggarai. Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), seseorang dapat menilai nilai relatif layanan kepada pelanggan dengan mengevaluasi kualitas eksekusi terhadap kekritisan.

Urutan peningkatan berbagai variabel yang mempengaruhi seberapa besar nilai layanan fasilitas bagi pelanggan akan ditentukan oleh hasil penilaian. Kualitas layanan KRL Stasiun Manggarai diwakili oleh variabel X dalam penelitian ini, sedangkan minat pelanggan diwakili oleh variabel Y. Nilai  $Tki < 100\%$  menunjukkan bahwa layanan KRL belum memenuhi harapan pelanggan, sedangkan nilai  $Tki > 100\%$  menunjukkan bahwa layanan KRL telah memenuhi harapan pelanggan. Selanjutnya ini ialah rumus untuk menghitung dari tki.

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Ket:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Bobot penilaian pengguna terhadap kinerja integrasi KRL Stasiun Manggarai

Yi = Bobot penilaian pengguna terhadap tingkat kepentingan atribut KRL Stasiun Manggarai.

Diagram kartesius adalah sebuah alat visualisasi yang terdiri dari empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis yang saling tegak lurus. Garis yang horizontal disebut sumbu X dan garis yang vertikal disebut sumbu Y. Sumbu X mewakili rata-rata bobot tingkat kinerja, sedangkan sumbu Y mewakili rata-rata bobot tingkat kepentingan. Nilai atribut X dan Y digunakan untuk menentukan posisi suatu atribut dalam diagram kartesius.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Analisis Tingkat Pelayanan di Stasiun Kereta Api Manggarai Berdasarkan Persepsi Pengguna KRL**

Layanan integrasi KRL di Kawasan Manggarai dengan moda transportasi lain akan dianalisis kinerja serta signifikansinya. Perhatian khusus akan diberikan pada karakteristik

layanan yang kinerjanya masih di bawah standar dan belum memenuhi kebutuhan pelanggan KRL.

### **Reliability (Keandalan)**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengevaluasi kapasitas Stasiun Manggarai guna memberikan layanan yang berkualitas kepada para penumpang dalam kaitannya terhadap pengintegrasian pilihan transportasi umum di wilayah Manggarai. (Table 1).

**Tabel 1. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada dimensi Reliability**

<u>Atribut Pelayanan pada Dimensi Reliability</u>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kinerja Y
R.1	<u>Adanya Informasi pada Jadwal berangkat Kereta</u>	138	157
R.2	<u>Jarak tempuh stasiun Manggarai menuju moda transportasi lainnya tidak jauh</u>	72	144

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Kemampuan Stasiun Manggarai untuk mengakomodasi permintaan penumpang untuk bertransisi di antara berbagai bentuk transportasi akan diselidiki pada studi ketanggapan ini. Penelitian ini dilakukan dengan menilai pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Manggarai, apakah sesuai dengan harapan pengguna (Table 2).

**Tabel 2. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada dimensi Responsive**

<u>Atribut Pelayanan pada Dimensi Responsiveness</u>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kinerja Y
RP1	<u>Kecepatan dan ketepatan pelayanan Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna</u>	121	146
RP2	<u>Kecepatan pelayanan stasiun manggarai dalam merespon dan menyelesaikan permasalahan pengguna</u>	112	196

### **Assurance (Jaminan)**

Penelitian pada Assurance (jaminan) ini mengkaji komitmen KRL Stasiun Manggarai untuk menjamin bahwa penumpang dapat berpindah ke pilihan transportasi umum lainnya di wilayah Manggarai serta tiba di tempat tujuan dengan cepat serta aman. (Table 3).

**Table 3. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada dimensi Responsive**

<u>Atribut Pelayanan pada Dimensi Assurance</u>		Tingkat Kinerja X	Tingkat Kinerja Y
A1	<u>Keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan KRL</u>	121	146
A2	<u>Ketepatan jadwal perjalanan KRL dari awal sampai tujuan.</u>	175	179

### **Empathy (Empati)**

Mengetahui seberapa besar perhatian serta kepedulian penyedia jasa KRL Stasiun Manggarai terhadap para pelanggannya untuk memberikan kemudahan serta kenyamanan

dalam berpindah moda transportasi di dalam Area Manggarai merupakan tujuan dari studi empati ini. (Table 4).

**Table 4. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada dimensi *Empathy***

	Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Empathy</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kepentingan Y
E1	Kesopanan dan keramahan petugas Stasiun Manggarai terkait memberikan informasi perpindahan moda transportasi kepada pengguna	147	157
E2	Kemampuan petugas Stasiun Manggarai dalam memberikan informasi terkait perpindahan moda transportasi lainnya kepada pengguna dengan tepat	111	141

### ***Tangible* (Bukti Langsung)**

Menentukan seberapa besar tingkat kualitas layanan Stasiun Manggarai berkontribusi terhadap integrasi KRL dengan pilihan transportasi umum lainnya merupakan tujuan dari *tangible* ini. Pengamatan langsung dipergunakan untuk melakukan investigasi kepada fasilitas-fasilitas penunjang yang tersedia di Stasiun Manggarai, seperti kondisi bangunan, fasilitas kebersihan, fasilitas informasi, dan fasilitas transportasi (Table 5).

**Table 5. Tingkat Kinerja dan Kepentingan Pelayanan pada dimensi *Tangible***

	Atribut Pelayanan pada Dimensi <i>Tangible</i>	Tingkat Kinerja X	Tingkat Kinerja Y
T1	Ketersediaan loket di stasiun Manggarai yang dapat melayani tiket menaiki Kereta	175	182
T2	Fasilitas Eskalator, lift dan tangga serta fasilitas penyandang disabilitas	179	170

### **Analisis Tingkat Kepentingan Pengguna Terhadap Pelayanan KRL Pada Integrasi Antarmoda di Kawasan Manggarai**

Studi mengenai mutu pelayanan KRL untuk integrasi antarmoda wilayah tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara umum dengan menggunakan survei CSI. Survei itu dapat diperoleh dengan membagi nilai WS dengan nilai pembobotan skala Likert tertinggi. Untuk menghasilkan nilai (WS), data (WF), (MSS), serta (MIS) dirangkum. Nilai MIS, MSS, dan WF ditentukan dengan menggunakan hasil survei kepuasan pelanggan. Tabel 6 memperlihatkan hasil pengukuran CSI terhadap kepuasan pengguna lalu lintas antar angkutan di Kawasan Manggarai terhadap layanan KRL.

**Table 6. *Customer Satisfaction Index* (CSI) kualitas pelayanan KRL pada integrasi antarmoda di Kawasan Manggarai**

Atribut Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	WF	WS	CSI

<b>R1</b>	3.14	3.52	7.92	27.9	5.57
<b>R2</b>	3.72	4.16	9.38	39	7.8
<b>RP1</b>	2.64	3.14	6.66	20.9	4.18
<b>RP2</b>	2.24	3.92	5.65	22.1	4.43
<b>A1</b>	3.54	3.8	8.93	33.9	6.78
<b>A2</b>	3.9	3.98	9.83	39.1	7.83
<b>E1</b>	3.34	3.5	8.42	29.5	5.9
<b>E2</b>	2.22	2.82	5.60	15.8	3.16
<b>T1</b>	3.7	3.84	9.33	35.8	7.16
<b>T2</b>	3.38	3.6	8.52	30.7	6.14
<b>Total</b>	<b>31.82</b>	<b>36.28</b>	<b>80.2</b>	<b>330</b>	<b>58.9</b>

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) pada Table 6, Berkenaan dengan integrasi antarmoda, dapat dinyatakan bahwa 70,1% pelanggan di Area Manggarai merasa puas dengan kualitas layanan KRL. Ditinjau dari kriteria CSI dan tabel kepuasan pengguna, secara keseluruhan kepuasan pengguna KRL tergolong puas. Melalui hasil analisa CSI terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pengguna jasa dengan atribut-atribut (R2), seperti keterhubungan jadwal KRL dengan angkutan lain (TransJakarta, Kereta Bandara, dan mikrotrans Jaklingko) 7,8%; ketepatan jadwal perjalanan KRL untuk memastikan jadwal KRL terkoneksi dengan moda transportasi lain (A2) 7,83%; serta kemudahan dan keamanan untuk berpindah ke moda transportasi lain (A1) 6.78%.

Standar integrasi antarmoda yang dikeluarkan oleh ITDP menyatakan bahwa zona integrasi yang baik didukung oleh trotoar pejalan kaki dan mempunyai akses serta koneksi pada jarak 500m pada setiap stasion maupun pemberhentian angkutan umum. Berdasarkan pedoman integrasi antar moda ITDP dan penelitian yang dilakukan di Jakarta, dapat disimpulkan bahwa kawasan Manggarai telah menyediakan layanan dengan jarak antar moda yang sesuai dengan kawasan integrasi, berdasarkan integrasi moda angkutan umum.

Karena memudahkan untuk mengakses bentuk transportasi lain dan dapat mengintegrasikan moda transportasi di Amerika Utara, kemudahan pengguna untuk berganti moda transportasi dianggap sebagai faktor penentu kepuasan pengguna. Selain itu, kemudahan untuk berganti moda transportasi dapat dicapai dengan memberikan pengguna akses ke informasi mengenai hal tersebut, yang memungkinkan mereka untuk melakukan pemberhentian ataupun berpindah (Manaugh et al., 2015). Kawasan Manggarai, integrasi antarmoda KRL dengan moda transportasi lainnya telah dilakukan dengan menyediakan petunjuk informasi peta letak dan jalur pejalan kaki yang layak. Dengan ini, pengguna KRL akan lebih mudah untuk beralih ke sarana lain.

Studi yang dilakukan di Beijing menunjukkan bahwa lokasi-lokasi transit non-kendaraan bermotor maupun pejalan kaki lebih diutamakan dalam pengembangan sistem transportasi multimoda saat ini. Peningkatan jalur pejalan kaki yang baik dapat memudahkan penumpang untuk mengakses titik pemberhentian moda transportasi, agar lebih memperpendek perjalanan serta waktu tempuh. Tuntutan pengguna untuk berpindah dari KRL ke sarana transportasi lain telah terpenuhi dengan adanya jalur pejalan kaki di Stasiun Manggarai. Semua infrastruktur pendukung yang diperlukan telah tersedia, termasuk jalur yang dapat diakses oleh kursi roda, lampu penyeberangan, dan pembatas yang memisahkan antara kendaraan bermotor serta pejalan kaki.

### ***Importance Performance Analysis (IPA) Kualitas Pelayanan KRL Terhadap Integrasi Atarmoda Di Kawasan Manggarai***

Kesenjangan kinerja serta kesesuaian antara kepentingan dan kinerja layanan KRL untuk integrasi antarmoda di Wilayah Manggarai ditentukan melalui penghitungan rerata tingkat signifikansi serta tingkatan kinerja. Peneliti melakukan hal tersebut pada wilayah ini dengan menganalisis dampak kualitas layanannya terhadap integrasi antarmoda dengan menggunakan IPA. Tabel 7 dari data survei mempertunjukkan persentase responden yang kepentingannya tidak sesuai dengan kinerjanya untuk setiap karakteristik layanan.

**Tabel 7. *Importance Performance Analysis* Kualitas Pelayanan KRL terhadap integrasi atarmoda di Kawasan Manggarai**

Atribut Pelayanan	Rata-Rata Tingkat Kinerja	Rata-Rata Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian
<i>Reliability</i>			
R.1	3.14	3.52	89.20%
R.2	3.72	4.16	89.42%
<i>Responsiveness</i>			
RP1	2.64	3.14	84.08%
RP2	2.24	3.92	57.14%
<i>Assurance</i>			
A1	3.54	3.8	93.16%
A2	3.9	3.98	97.99%
<i>Empathy</i>			
E1	3.34	3.5	95.43%
E2	2.22	2.82	78.72%

<i>Tangible</i>			
<b>T1</b>	3.7	3.84	96.35%
<b>T2</b>	3.38	3.6	93.89%
<b>TOTAL</b>	31.82	36.28	
<b>Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan</b>			
<b>Kepentingan</b>	3,182	3.62	

Sesuai dengan Tabel 7, nilai TKi layanan KRL di Kawasan Manggarai kurang dari 100%, yang mengindikasikan bahwa layanan tersebut dianggap tidak sesuai untuk integrasi antarmoda dan tidak dapat memenuhi ekspektasi pengguna.

### **Jadwal Perjalanan KRL Tepat Waktu Sehingga Terjadi Konektivitas Jawal KRL dengan Moda Transportasi Lainnya**

Dalam hal perjalanannya, terbilang bahwa pelanggan tidak senang dengan ketepatan waktu layanan, yang menyebabkan kurangnya konektivitas terjadwal antara KRL dan pilihan transportasi lainnya di Area Manggarai. Fakta bahwa sebagian besar orang datang setidaknya sepuluh atau lima belas menit lebih awal, namun tidak cukup tepat waktu untuk melakukan perjalanan, ialah bukti dari hal ini. Memperbarui sistem operasi dengan informasi terbaru tentang jadwal perjalanan KRL, mendapatkan pembaruan posisi dari KRL, serta menghilangkan gangguan ialah cara-cara untuk meningkatkannya (Anand & Anayi, 2009; Gouberde, 2005; Gea, 2020). Pelanggan KRL yang ingin melakukan perjalanan di dalam Area Manggarai akan dapat menggunakan data ini untuk menghasilkan estimasi waktu perjalanan. Hal ini akan memungkinkan jadwal KRL untuk terhubung dengan pilihan transit lainnya di Kawasan tersebut.

### **Ketersediaan Fasilitas Penyandang Disabilitas untuk Memudahkan Difabel**

Fasilitas untuk penyandang disabilitas di kawasan Manggarai belum memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya dalam hal perpindahan moda transportasi. Alasannya ialah karena Stasiun Manggarai tidak memiliki lift maupun area spesial bagi orang yang menggunakan kursi roda karena fasilitas ini sedang dalam proses perbaikan. Dejeammes (2000) serta Pasca (2019) mengutip studi mengenai ketersediaan lift serta peraturan yang berkaitan dengan standar layanan minimum untuk penumpang kereta sebagai justifikasi atas kebutuhan untuk menawarkan layanan tersebut. Kondisi serta aksesibilitas fasilitas disabilitas di stasiun, yang meliputi jalur landai, guinding block, lift, serta tempat duduk nyaman yang disediakan untuk penyandang disabilitas, perlu ditingkatkan untuk membantu para penyandang disabilitas berpindah dari satu moda ke moda lain di wilayah tersebut.

### **Ketersediaan Informasi Berkaitan Dengan Jadwal Keberangkatan KRL**

Memiliki pengetahuan tentang waktu keberangkatan KRL serta pilihan transportasi lain yang tersedia di Area Manggarai dianggap krusial. Mengingat rendahnya volume penumpang yang menggunakan KRL dan Area Manggarai, data ini sangat penting. Menurut Fawwaz dan Rakhmatulloh (2021) dan Kumajas (2022), perlu adanya informasi yang jelas mengenai waktu keberangkatannya serta pilihan angkutan lain pada Kawasan tersebut. Karena ditampilkan dengan jelas, pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi penjadwalan. Di Kawasan Manggarai, KRL dan penyedia transportasi lainnya menampilkan informasi digital di layar monitor atau videotron, menurut Putra dkk. (2020). Informasi tersebut mencakup pembaruan jadwal keberangkatan, informasi tentang gangguan layanan, dan lain-lain. Pengguna dapat memahami informasi tersebut dengan lebih mudah dan mengintegrasikan jadwal mereka dengan lebih mudah.

### **KESIMPULAN**

Dengan nilai kepuasan sebesar 70,1%, layanan integrasi multimoda KRL di Area Manggarai secara umum telah memuaskan konsumen, menurut temuan penelitian. Kemudahan penumpang KRL untuk berpindah moda transportasi dan jarak antara Stasiun Manggarai dengan moda transportasi lainnya merupakan dua fitur layanan yang masih perlu ditingkatkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1]Anand, N., & Anayi, M. (2009). Improving Punctuality of Train Traffic on Western Main Line of Swedish Railway Network: Simulation Approach. *Rail Transportation Division Conference, 48944*, 15–24.
- [2]Andriansyah, D., & Si, M. (2015). Manajemen Transportasi dalam Kajian dan Teori. *Jakarta Pusat*.
- [3]Dejeammes, M. (2000). Boarding Aid Devices for Disabled Passengers on Heavy Rail: Evaluation of Accessibility. *Transportation Research Record, 1713*(1), 48–55.
- [4]El Deeb, N., & Africa, I. (2019). In Cairo, ITDP Works to Improve Transport Access for Women. *Institute for Transportation and Development Policy*.
- [5]Errampalli, M., Patil, K. S., & Prasad, C. (2020). Evaluation of Integration between Public Transportation Modes by Developing Sustainability Index for Indian cities. *Case Studies on Transport Policy, 8*(1), 180–187.
- [6]Fawwaz, F., & Rakhmatulloh, A. R. (2021). Analisis Pelayanan Integrasi Antarmoda Berdasarkan Persepsi Pengguna di KRL Stasiun Manggarai. *Jurnal Pengembangan Kota, 9*(1), 111–123.

- [7]Gea, N. (2020). *Pengaruh Manajemen Modal Kerja terhadap Kinerja Keuangan pada Perusahaan Sektor Transportasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia*. Universitas Medan Area.
- [8]Goverde, R. M. P. (2005). *Punctuality of Railway Operations and Timetable Stability Analysis*. Jinca, I. M. Y. (2019). *Transportasi Laut Indonesia: Analisis Sistem & Studi Kasus*. Firstbox
- Media.
- [9]Kumajas, L. I. (2022). Financial Distress Perusahaan Transportasi di Indonesia Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, dan Keuangan Publik*, 17(1), 19–38.
- [10]Letunaung, J., Timboeleng, J. A., & Lefrandt, L. I. R. (2021). Analisis Tingkat Pelayanan Transportasi Laut dengan Pengguna Jasa pada Pelabuhan Manado (Studi Kasus: Manado-Tahuna). *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 11(1).
- [11]Manaugh, K., Badami, M. G., & El-Genaidy, A. M. (2015). Integrating Social Equity into urban Transportation Planning: A Critical Evaluation of Equity Objectives and Measures in Transportation Plans in North America. *Transport Policy*, 37, 167–176.
- [12]Muzakkiy, A. R. (2016). Arahan Peningkatan Penerapan Konsep Transit Oriented Development (TOD) pada Kawasan Manggarai, Jakarta. *Skripsi*, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
- [13]Pasca, Y. D. (2019). Pengaruh Pendapatan Usaha dan Biaya Operasional terhadap Laba Bersih Survey pada Perusahaan Jasa Sub Sektor Transportasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(9), 163–173.
- [14]Putra, D. R., Yoegiantoro, D., & Thamrin, S. (2020). Kebijakan Ketahanan Energi Berbasis Energi Listrik pada Bidang Transportasi Guna Mendukung Pertahanan Negara di Indonesia: Sebuah Kerangka Konseptual. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), 658–672.
- [15]Sultan, M. A., Gaus, A., Wahab, I. H. A., Abdullah, A. M., & Nu'man, N. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil*, 3(2), 89–96.
- [16]Suryanto, S. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Software Clipper pada PT. Primajasa. *Creative Communication and Innovative Technology Journal*, 4(2), 119–126.
- [17]Tuti, R. W. (2020). Analisis Implementasi Kebijakan Work from Home pada Kesejahteraan Pengemudi Transportasi Online di Indonesia. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(1), 73–85.
- [18]Zhou, X., & Rana, M. P. (2012). Social Benefits of Urban Green Space: A Conceptual Framework of Valuation and Accessibility Measurements. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 23(2), 173–189.
- [19]Aida, Ulfa Nur, Yuli Wibowo, and Bambang Herry Purnomo. 2019. “Analisis Kualitas Jamur Krispy Berbasis Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Ikm Berkah Cinta Trenggalek).” *Agrointek* 13(2):91–99. doi: 10.21107/agrointek.v13i2.4890.
- [20]Ary Putra Iswanto & Willy Artha Wirawan. (2020). Community Characteristics in the Use of the Madiun Surabaya Railway and Bus Transportation Mode. Vol 4 No 1 (2020):

Jurnal Perkeretaapian Indonesia Volume 4 Nomer 1 Tahun 2020. DOI: <https://doi.org/10.37367/jpi.v4i1.108>.

- [21]Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2019. “Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesai Nomor PM 63 Tahun 2019 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api.” Jakarta (3):13.
- [22]Imron, N. A., Rachman, N. F., Wirawan, W. A., Aghastya, A., Perkeretaapian, T. E., Perkeretaapian, T. M., Perkeretaapian, J., Perkeretaapian, A., & Madiun, I. (2018). Penerapan Teknologi Automatic Level Crossing. 2(November), 133–140.
- [23]Lubis, A. A. N., Iswanto, A. P., Riyanta, W., & Wirawan, W. A. (2020). Pengaruh Pemahaman Early Warning System Sebagai Variabel Intervening. 23–24.