

EVALUASI KELAYAKAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA DAN KINERJA JALAN SEKITAR STASIUN KERETA API JEMBER (DAOP IX)

(Studi Kasus: Evaluasi Kelayakan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Dan Kinerja Jalan Sekitar Stasiun Kereta Api Jember Daop IX.)

Harik S Abadi

Dosen Pembimbing :

Rofi Budi Hamduwibawa ST, MT ; Amri Gunasti ., ST, MT.

Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember

Jalan Karimata 49, Jember 68172, Indonesia

Email : hariksabadi@gmail.com

CDUVT CM

Prasana stasiun kereta api merupakan prasarana transportasi khusus atau dipisahkan dengan sistem jaringan transportasi darat yang lain. Jasa kereta api sangat dibutuhkan masyarakat sebagai angkutan ekonomis dibanding dengan angkutan lainnya. Stasiun Jember merupakan stasiun kelas I yang termasuk dalam Daerah Operasi IX Jember dan merupakan pusat administrasi dari Daerah Operasi IX. Pada stasiun kereta api dalam meningkatkan pelayanan diperlukan tata ruang atau fasilitas yang baik. Seperti ruang parkir kendaraan, kebersihan ruang tunggu, gudang bongkar muat barang maupun fasilitas lainnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna Stasiun Jember dan mengetahui kinerja jalan sekitar stasiun Jember.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui kinerja jalan pada sekitar stasiun Jember yaitu dengan menggunakan metode pengamatan dan analisa perhitungan, sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna stasiun jember menggunakan metode *Quisioner Service Quality*. Metode pengamatan dan analisa perhitungan digunakan untuk mengetahui seluruh kinerja jalan yang ada pada Stasiun Jember, sedangkan metode *Quisioner Service Quality* digunakan untuk pengukuran persepsi penumpang yang menggunakan fasilitas Stasiun Jember dilakukan dengan menyebarkan quisioner kepada 100 responden untuk mengetahui nilai harapan dan nilai aktual performance yang diterima penumpang kereta api jember.

Dari hasil analisa perhitungan, di ketahui nilai DS 2019 jalan dahlia yaitu sebesar 0,69 smp/jam dan masuk pada tingkat pelayanan B, sedangkan DS 2024 sebesar 0,88 smp/jam dan masuk pada tingkat pelayanan B. di ketahui nilai DS 2019 jalan sudirman yaitu sebesar 0,21 smp/jam dan masuk pada tingkat pelayanan B, sedangkan DS 2024 sebesar 0,27 smp/jam dan masuk pada tingkat pelayanan B. Kualitas yang ada pada indikator yang ada pada *Quisioner* tidak ada yang lebih dari nilai 1 itu menandakan semua indikator memiliki kualitas yang kurang baik. Pada uji hipotesis yang menggunakan uji z secara keseluruhan indikator masuk dalam kategori berbeda nyata dengan Z tabel 5% atau 1,96 dan 1% atau 2,57.

Kata Kunci : stasiun jember, service quality, sarana dan prasarana, kinerja jalan, fasilitas stasiun, uji z.

FEASIBILITY EVALUATION OF SERVICE USER SATISFACTION AND ROAD PERFORMANCE AROUND JEMBER TRAIN STATION (DAOP IX)

(Case Study: Evaluation of Feasibility of Service User Satisfaction Level and Performance of Roads Around Jember DAOP IX Train Station.)

Harik S Abadi

Advisor :

Rofi Budi Hamduwibawa ST, MT ; Amri Gunasti., ST, MT.

Civil Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Muhammadiyah University of Jember

at Karimata 49, Jember 68172, Indonesia

Email : hariksabadi@gmail.com

ABSTRACT

Railway station infrastructure is a special transportation infrastructure or separated from other land transportation network systems. Railroad services are needed by the community as economic transportation compared to other transportation. Jember Station is a class I station that is included in the Regional Operations IX Jember and is the administrative center of the Regional Operations IX. At the train station in improving services needed a good layout or facilities. Such as vehicle parking space, cleanliness of the waiting room, warehouse loading and unloading of goods and other facilities. The purpose of this study was to determine the satisfaction of users of Jember Station and determine the performance of the roads around Jember Station.

In this research, to determine the performance of roads around the Jember station that is by using the method of observation and calculation analysis, while to determine the level of satisfaction of users of the Jember station using the Quality Service Questionnaire method. Observation and calculation analysis methods are used to determine the entire road performance at Jember Station, while the Quality Service Questionnaire method is used to measure passenger perceptions using Jember Station facilities by distributing questionnaires to 100 respondents to determine the expected value and actual value of the performance received by Jember train passengers .

From the results of the calculation analysis, the DS 2019 value of the Dahlias road is known to be 0.69 smp / hour and entered at the service level B, while the DS 2024 is 0.88 smp / hour and entered at the service level B. The DS 2019 value of the road is known. Sudirman that is equal to 0.21 smp / hour and entered the service level B, while DS 2024 is 0.27 smp / hour and entered at the service level B. The quality of the indicators in the Questionnaire is no more than the value of 1 indicates that all indicators are of poor quality. In the hypothesis test that uses the z test, overall the indicators fall into a significantly different category with Z table 5% or 1.96 and 1% or 2.57.

Keywords: Jember station, service quality, facilities and infrastructure, road performance, station facilities, z test.