

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Pengertian Pelayanan Kereta Api

Teknologi informasi dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang efisien. Pelayanan publik berbasis informasi, perlu di terapkan untuk mengurangi terjadinya resiko diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidak pastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Menurut Daft, Richards L dalam Zubaidah (2017:45) Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui aktivitas fisik yang sifatnya pribadi yang diberikan oleh petugas pelayanan secara langsung yang bertujuan guna mencapai kepuasan pelanggan sebab tujuan utama dari pelayanan ialah untuk menghasilkan nilai tambah bagi instansi.

Menurut Moenir dalam Zubaidah (2017:47) Menjelaskan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari beberapa uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan ialah serangkaian kegiatan yang bersifat tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia atau peralatan lain untuk membantu orang lain agar pekerjaan tersebut dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Loina beranggapan bahwa pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita,

membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Lainnya

PT. Kereta Api Indonesia (persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang mengelola perkeretaapian di Indonesia. Kita mengetahui sebelumnya bahwa, Layanan perkeretaapian di Indonesia khususnya kereta api kelas ekonomi rawan dengan permasalahan diantaranya, tempat duduk berdesakan, pencopetan, fasilitas toilet kurang, serta keterlambatan kedatangan maupun keberangkatan kereta. Namun ternyata akhir 2012 kemarin KAI berhasil memperoleh penghargaan BUMN award kategori pelayanan public. Hal ini menjadi titik terang perkembangan perkeretaapian di Indonesia, PT kerta Api Indonesia (persero), telah menyediakan fasilitas untuk melayani seluruh pengguna jasa Kereta Api.

Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas layanan Berdasarkan pendapat Moenir dalam Ismianingtyas (2017:85) ada enam faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik antara lain:

1. Kesadaran

Faktor kesadaran mencakup kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam tugas pelayanan, menunjukkan keadaan pada jiwa seseorang, yaitu titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Kesadaran dapat membawa seseorang pada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

2. Aturan

Aturan dibuat untuk dipatuhi agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan maksudnya akan mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam perwujudan kerja.

3. Struktur dan Mekanisme Kerja

Faktor struktur dan mekanisme kerja dalam mencapai tujuan organisasi, yaitu pelayanan bukan semata-mata perwujudan susunan organisasi, melainkan menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja untuk menghasilkan pelayanan yang memadai perlu didukung oleh sistem, prosedur, dan metode. Dalam menyelenggarakan pelayanan prosedur dan metode sangat penting dalam menentukan kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi. Prosedur ialah rangkaian tindakan/ langkah yang harus diikuti dalam usaha mencapai tujuan atau suatu tata cara kerja yang sah. Adapun metode ialah memiliki batasan yang lebih sempit yaitu hanya berlaku pada 130 | Artikel Penelitian Original Kualitas layanan Transportasi. Rizka Ismaningtyas, Isna Fitria Agustina satu unit. Dengan demikian, metode ialah cara yang dilakukan seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan yang paling mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Akan tetapi cara termudah dan efisien dimaksud sesuai dengan prosedur.

4. Pendapatan Pegawai

Pendapatan ialah penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi yang diperoleh dari organisasi tempat kerja sesuai dengan kedudukan dan peranannya dalam organisasi. Pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup, baik untuk sendiri maupun keluarga. Pendapatan merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pelayanan karena tujuan orang bekerja ialah

mendapatkan imbalan yang sepadan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Keterampilan Petugas

Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan hal penting dalam mendukung proses pelayanan. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

6. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan berfungsi sebagai alat utama membantu pelaksanaan pekerjaan. Sarana pelayanan ini terdiri atas dua macam, yaitu sarana kerja dan fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan perlengkapan dan alat bantu. Sedangkan fasilitas meliputi gedung dan segala perlengkapannya.

Seperti yang di lakukan oleh stasiun Kereta Api di Malang dalam melakukan pelayanan terhadap para pengguna jasa Kereta Api pihak PT Kereta Api (persero) terus melakukan inovasi dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa kereta api. Ada beberapa hal peningkatan pelayanan yang di lakukan oleh stasiun kereta Api di kota Malang. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi Pada Stasiun Kereta Api Kota Malang.

- a. B2B (*Business to Business*) Atau Pembelian Melalui Channel External Program B2B ini merupakan hasil kerjasama antara PT. KAI dengan perusahaan lain yang memiliki sistem pembayaran tersendiri. Channel eksternal yang dimiliki PT. KAI diantaranya Indomaret, Alfamart, Kantor Pos, Gerai Fastpay, PPOB BRI – Delaprasta, Fin Channel, Pegadaian, Cooppay dan lain-lain yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain dapat menghemat waktu dan biaya karena tidak perlu datang dan mengantri di stasiun, setiap pembelian tiket melalui channel eksternal juga akan mendapatkan diskon sebesar Rp. 7.500.00 per tiketnya.

Sedangkan biaya pemesanan tiket pada channel eksternal sebesar Rp. 7.500.00 per satu kode booking yang dapat digunakan untuk maksimal empat tiket sekaligus.

- b. **Reservasi Tiket Kereta Api H-90** Reservasi tiket kereta api H-90 ialah inovasi penjualan tiket kereta api yang diterapkan dengan melayani pembelian tiket kereta api mulai H-90 atau 90 hari sebelum keberangkatan. Reservasi tiket ini dapat dilakukan pada seluruh channel penjualan tiket kereta api yang sudah terkoneksi dengan RTS (*Rail Ticket System*). Hal ini juga memberikan nilai tambah bagi konsumen dalam kemudahan mendapatkan tiket. Melalui inovasi ini, calon penumpang diajarkan untuk terbiasa membeli tiket kereta api jauh hari sebelum keberangkatan agar para calon penumpang tidak berdesak-desakan dalam mendapatkan tiket kereta api.
- c. **CIC (*Check In Center*)** Berdasarkan hasil penelitian, layanan CIC dapat mempercepat penumpang kereta api dalam mencetak tiketnya. Dibandingkan dengan mencetak tiket di loket stasiun yang membutuhkan waktu lebih lama karena penumpang yang akan mencetak tiketnya harus antri dengan penumpang lain yang ingin membeli tiket, membatalkan tiket dan pengembalian uang tiket yang telah dibatalkan (*refund*). Terdapat perbedaan antara mencetak tiket di loket stasiun dengan menggunakan layanan CIC. Apabila mencetak pada loket stasiun ada petugas loket yang akan membantu mencetak tiket, akan tetapi jika menggunakan mesin CIC penumpang harus mencetak tiketnya sendiri. Secara tidak langsung dengan adanya layanan CIC ini menjadikan penumpang kereta api lebih mandiri dan mengurangi jumlah antrian di loket stasiun.
- d. ***Customer Care*** Layanan konsumen atau *customer care* PT. KAI terdapat beberapa saluran. Tidak hanya menggunakan sambung

- an telepon, akan tetapi juga menggunakan media sosial seperti *facebook*, *twitter* maupun *e-mail* (surat elektronik). Penggunaan berbagai saluran komunikasi tersebut ditujukan untuk memudahkan komunikasi antara konsumen (dalam hal ini penumpang) dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) selaku penyedia jasa transportasi. Salah satu dari manfaatnya yaitu mendapatkan kemudahan dalam melakukan reservasi tiket kereta api secara online. Selain itu juga, menggunakan media sosial akan menciptakan arus komunikasi terbaru yang lebih mudah diterima konsumen, contohnya seperti pemberian informasi lowongan kerja. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP) ~ 33 *Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa* 4.0 Internasional.
- e. Manajemen Komplain Hasil pengamatan menunjukkan bahwa keluhan penumpang yang berada pada sarana dan prasarana, keterlambatan kereta, *ticketing* dan fasilitas stasiun. Prosedur penanganan keluhan pelanggan kereta api lokal dilakukan secara langsung yaitu dengan cara mendengarkan keluhan penumpang, mencatat semua yang dikeluhkan penumpang kemudian penyelesaian masalah dilakukan secara langsung maupun tertulis yaitu dengan menginventarisasi data melalui kotak saran, website dan media cetak atau elektronik kemudian dijawab pada media yang sama seperti yang digunakan. Keluhan yang masuk di stasiun Malang akan segera ditindak lanjuti, kemudian akan dievaluasi agar kedepannya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penumpang.
 - f. Toilet Ramah Lingkungan Toilet ramah lingkungan ini mengacu pada prinsip bersih, tidak menimbulkan bau dan higienis. Limbah diproses dengan mikrobakteri sebelum dibuang ke track (jalur) kereta api. Toilet ramah lingkungan kereta api secara

sederhana memadukan system pembilasan (*flushing*) dan sanitasi. Sistem pembilasan menggunakan udara bertekanan untuk mengalirkan limbah toilet ke tangki penampungan. Berikutnya, dengan sistem sanitasi di dalam tangki penampungan terjadi proses penguraian atau dekomposisi limbah. Di dalam tangki penampungan disediakan jalur pengisian mikrobakteri yang prinsipnya menguraikan limbah padat menjadi gas dan cairan.

Selain itu peranan teknologi informasi dalam pelayanan juga sangat penting, salah satunya ialah untuk memberikan informasi terkini terkait kedatangan kereta apakah kereta ini datang tepat waktu atau mengalami keterlambatan. Bilamana terjadi keterlambatan maka dari pihak stasiun akan segera memberikan informasi kepada seluruh pengguna jasa kereta api yang mengalami keterlambatan, sehingga penumpang tidak merasa kebingungan dalam bilamana kereta mengalami keterlambatan.

Dalam memberikan pelayanan faktor *Reliability* yaitu faktor kemampuan pegawai dan kemampuan teknologi akan berperan penting bagi keselamatan penumpang. Teknologi informasi merupakan teknologi yang bertujuan untuk membantu manusia dalam melakukan pekerjaan mereka. Teknologi terdiri dari dua aspek penting, yaitu *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak). Kedua komponen tersebut saling berkaitan satu sama lain, berguna untuk bekerja sama menciptakan sebuah teknologi informasi. Teknologi lebih mengarah pada hardware atau perangkat keras, namun software pun memiliki peran yang tidak kalah penting. Teknologi informasi, sering dikaitkan dengan teknologi komunikasi karena keduanya memang saling berhubungan satu sama lain. Pada dasarnya, teknologi komunikasi dan teknologi informasi memiliki definisi yang sama. Teknologi komunikasi berarti semua teknologi informasi yang mendukung semua teknologi komunikasi. Oleh karena itu, saat ini terdapat istilah TIK (Teknologi Informasi dan

Komunikasi) yaitu gabungan antar kedua aspek tersebut. Seperti halnya yang dilakukan di stasiun Malang dapat menjadi acuan Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi Pada Stasiun Kereta Api Kota Malang.

1. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan dari hasil penelitian ada dua faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi di Stasiun Malang. Yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini sendiri berhubungan dengan bagaimana pihak Stasiun Malang mampu menghadirkan sebuah produk-produk baru baik yang sifatnya inovasi atau memperbaiki. Sehingga pihak Stasiun Malang harus mengetahui apa yang saat ini sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Faktor pendukung yang kedua yakni faktor eksternal. Faktor eksternal disini berhubungan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan angkutan kereta api. Sebagai pengguna angkutan kereta api masyarakat tentu mempunyai andil yang besar dalam suksesnya sebuah inovasi pada Stasiun Malang. Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh para penyedia jasa. Namun keberhasilan semua ini tidak semata-mata bergantung pada para penyedia jasa saja. Masyarakat juga harus turut serta ikut dalam menyukseskan inovasi yang ada.
2. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan dari hasil penelitian di stasiun Malang ini sendiri faktor penghambatnya mungkin relatif tidak ada karena kita tahu masyarakat di perkotaan sudah semakin pintar dalam penggunaan teknologi. Sehingga hal itu bukan menjadi suatu ketakutan besar dari pihak Stasiun Malang apabila akan memunculkan sebuah inovasi yang berbau teknologi. Namun yang menjadi kendala salah satunya ialah kejadian lumpur lapindo di Porong. Karena hal tersebut bisa mengakibatkan rel pada sekitar kejadian lumpur lapindo amblas

ketika terjadi banjir. Sehingga apabila hal itu terjadi maka jalur perlintasan kereta api dari Malang menuju Surabaya atau lewat Surabaya tidak bisa digunakan atau ditutup untuk sementara. Meskipun pemerintah sudah berencana untuk membangun jalur alternatif melingkar di Porong namun kenyataannya sampai saat ini program tersebut masih sebatas rencana saja belum ada kejelasan.

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pengguna jasa transportasi Kereta Api, Di tengah pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini pihak KAI melakukan beberapa evaluasi terhadap pelayanan yang di berikan kepada penumpang kereta api yang tetap sesuai dengan protokol kesehatan dan juga memberikan rasa *emphaty* lebih bagi para penumpang guna mencegah lebih meluasnya penyebaran Covid-19. Saat ini PT KAI sendiri menerapkan *physical distancing* baik di Stasiun maupun KA dengan memberikan jarak tempat duduk di kursi antrian loket, *customer service* dan ruang tunggu.

Dalam rangkaian KAI memberlakukan kapasitas maksimum angkutan penumpang 50% agar ada jarak antara satu penumpang dan penumpang lainnya. Tidak lupa, untuk menjaga kebersihan di stasiun dan rangkaian KA, KAI secara rutin melakukan penyemprotan disinfektan. Jika terpaksa bepergian menggunakan kereta api, para pengguna jasa KA tentu harus melewati pemeriksaan terlebih dahulu. Tidak seperti biasanya calon penumpang hanya di cek *boarding pass/e-boarding* oleh petugas. Pada saat ini petugas boarding juga bertugas memastikan calon penumpang tidak memiliki gejala atau tertular virus corona. Hal yang dilakukan petugas yaitu dengan melakukan pengecekan suhu tubuh menggunakan *infrared thermometer gun*.

Bagi penumpang yang memiliki suhu tubuh 38°C keatas tidak diperkenankan melanjutkan perjalanan dan KAI akan mengembalikan biaya pemesanan tiket. Bagi penumpang *suspect* corona yang membawa pendamping, maka tiket dapat dikembalikan penuh dengan

maksimal empat orang dalam satu *code booking* dan dua orang jika *code booking* berbeda. Seluruh area pelayanan dan ruang tunggu juga sudah di lengkapi dengan petunjuk untuk penjagaan jarak dan fisik antar penumpang, untuk memastikan kebersihan di stasiun dan kereta petugas rutin membersihkan objek yang sering terpegang tangan setiap 30 menit sekali dengan bergantian menggunakan pembersih yang mengandung disinfektan dalam Mar Atun Nasikha (2019).

2.1.3 Kesehatan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 bahwa kesehatan ialah -keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan upaya kesehatan ialah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakatl.

Di tengah meluasnya masyarakat yang terkena dampak dari Covid-19 yang saat ini semakin bertambah, perlu di tekankan penting dalam menjaga kesehatan terutama bagi masyarakat yang dalam hal bekerja menggunakan transportasi umum. Hasil dan Pembahasan *Physical distancing* atau dapat diartikan sebagai pembatasan kontak fisik merupakan serangkaian tindakan dalam pengendalian infeksi non-farmasi yang bertujuan untuk menghentikan atau memperlambat penyebaran penyakit menular. Tujuan utama dari kebijakan pembatasan ini ialah untuk mengurangi kemungkinan kontak fisik antara orang yang terinfeksi dan orang lain yang tidak terinfeksi, sehingga dapat meminimalkan terjadinya penularan penyakit, virus, komorbiditas, dan akibat buruk lainnya yang dapat berakibat kepada kematian Yunus & Rezki, dalam Kresna dan ahyar (2020).

Physical distancing efektif dilakukan untuk mencegah penularan infeksi virus yang dapat ditularkan melalui kontak fisik yang meliputi kontak seksual, kontak fisik tidak langsung misalnya dengan menyentuh

permukaan yang terkontaminasi, atau transmisi melalui udara, atau dapat juga mengenai percikan atau droplet yang berasal dari batuk atau bersin. dalam Kresna dan Hyar (2020). Namun kebijakan *physical distancing* sebagai alternatif pencegahan perluasan dampak infeksi virus Covid-19 yang dipilih oleh pemerintah Indonesia bukan tanpa resiko, *physical distancing* dapat menimbulkan berkurangnya produktivitas, dan hilangnya manfaat lain selain dengan *physical distancing* masyarakat juga di himbau untuk melakukan protokol kesehatan yang berkaitan dengan interaksi antar manusia untuk menjaga eksistensi dan keberlangsungan hidup.

Pada prakteknya masyarakat dapat menerapkan *physical distancing* dengan melakukan beberapa cara seperti, tidak meninggalkan rumah kecuali untuk kondisi yang sangat genting seperti membeli kebutuhan pokok atau berobat, menyapa orang lain dengan melambaikan tangan tidak berjabat tangan, Mencuci tangan mempunyai peranan penting dalam memutus mata rantai penyebaran dan efektif dalam membunuh kuman.

Social Distancing atau dapat diartikan sebagai pembatasan jarak sosial, jika mengacu pada artikel dalam *Public Health Department* Yusup et al. dalam kresna dan ahyar (2020). dijelaskan bahwa pembatasan sosial (*social distancing*) berarti menciptakan jarak antara diri sendiri dengan orang lain untuk mencegah penularan penyakit tertentu. Di Indonesia, istilah pembatasan sosial telah diatur dalam Pasal 59 dan 60 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Karantina Kesehatan (Setiawan, 2020). Aturan ini juga menjelaskan perbedaan makna antara *lockdown* dan *social distancing*. Menurut UU tersebut, karantina wilayah (*lockdown*) ialah pembatasan penduduk dalam suatu wilayah termasuk wilayah pintu masuk beserta isinya yang diduga dapat terinfeksi penyakit dan/atau terkontaminasi sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran penyakit atau terkontaminasi.

2.1.4 Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Menurut Kotler dalam Sofyan I dkk (2013:45) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Maka dari itu peran fasilitas sangat penting dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna jasa, serta terciptanya kondisi yang aman dan nyaman maka akan sangat berpengaruh terhadap minat konsumen dalam menggunakan transportasi kereta api.

Menurut Lupioadi dalam Sofyan I dkk (2013:148) Fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja. Menurut Tjiptono dalam Sofyan dkk (2013:43) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Infrastruktur ialah komponen penting yang harus direncanakan, dirancang, dibangun, dan dikelola dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip Manajemen Aset Infrastruktur. Salah satu infrastruktur transportasi yang penting ialah stasiun Kereta Api (KA). Stasiun KA ialah tempat untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Penumpang dalam menggunakan layanan kereta api memerlukan adanya ketersediaan fasilitas di stasiun KA. Jenis-jenis fasilitas yang harus disediakan oleh pihak pengelola stasiun KA ialah parkir kendaraan, loket penjualan tiket, jumlah tempat duduk, toilet, jadwal keberangkatan dan kedatangan, fasilitas konektivitas dan adanya layanan angkutan umum pengumpan di sekitar stasiun Susanti dkk (2018).

Perkembangan pemenuhan kebutuhan dan fasilitas penumpang tentu sangat berpengaruh terhadap perkembangan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi dalam bentuk kereta api, maka dari itu dilakukan juga pemenuhan fasilitas untuk memaksimalkan pelayanan terhadap penumpang, kebutuhan fasilitas di stasiun KA yang terus meningkat terjadi sebagai akibat peningkatan pergerakan penumpang. Di tengah pandemi Covid-19 ini penambahan fasilitas seperti penambahan fasilitas Rapid test/ Genose bagi penumpang KA jarak jauh.

Pergerakan penumpang yang menuju dan meninggalkan stasiun KA dengan moda penghubung yang digunakannya membutuhkan adanya ketersediaan fasilitas taman dan parkir sebagai sarana umum sistem transit. Fasilitas taman dan parkir direncanakan berdasarkan pemilihan moda yang digunakan oleh masing-masing pelaku perjalanan. Tujuan disediakan fasilitas taman dan parkir ini kedepannya untuk mengurangi jarak tempuh perjalanan kendaraan. Semakin banyak fasilitas taman dan parkir yang disediakan di dekat tempat pemberhentian kereta api, maka diharapkan dapat mengurangi jarak tempuh bagi pelaku perjalanan. Ketersediaan fasilitas taman dan parkir tersebut dibuat dalam beberapa alternatif perencanaan berdasarkan perilaku perjalanan dalam Susanti, A dkk (2018).

Permintaan kebutuhan fasilitas di stasiun KA yang terus meningkat terjadi sebagai akibat dari peningkatan pergerakan penumpang di dalam stasiun KA. Proses pergerakan penumpang mulai dari pembelian tiket sampai dengan menunggu kedatangan KA membutuhkan adanya fasilitas pejalan kaki di dalam stasiun KA seperti halnya tangga berjalan, eskalator, dan juga *lift*. Ketersediaan fasilitas ini sangat dibutuhkan untuk mempermudah pergerakan penumpang di dalam stasiun KA. Perencanaan terkait pengaturan fasilitas bagi pejalan kaki di dalam stasiun KA dalam hal ini Stasiun Takatsuki di Jepang dilakukan untuk menghindari terjadinya persilangan antara penumpang yang naik dan turun dari KA. Perencanaan tata letak (*layout*) tersebut dilakukan berdasarkan pergerakan

penumpang yang ada di tiap-tiap area yang ada di dalam stasiun Ahn et al dalam Susanti dkk (2018).

Penelitian terkait ketersediaan terminal dan fasilitas pendukung lainnya di tiap-tiap stasiun yang dilalui oleh KA Komuter yang ada di Kota Surabaya dari 14 stasiun yang ada hanya 2 stasiun saja yang dekat dengan layanan terminal yaitu Stasiun Wonokromo dan Stasiun Benowo. Terkait ketersediaan fasilitas pendukung konektivitas ada beberapa stasiun yang memiliki fasilitas tersebut, yaitu Stasiun Gubeng tersedia fasilitas *zebra cross*, Stasiun Wonokromo tersedia fasilitas pejalan kaki dan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO), Shelter Jemursari tersedia fasilitas JPO, Shelter Kertomenanggal tersedia fasilitas JPO, Stasiun Waru tersedia fasilitas JPO, Stasiun Pasar Turi tersedia fasilitas pejalan kaki, Stasiun Tandes tersedia fasilitas *pelican crossing*, Stasiun Benowo tersedia fasilitas *pelican crossing*, dan Stasiun Benowo tersedia fasilitas *pelican crossing* Susanti dkk (2018)

Di tengah pandemi Covid-19 dalam upaya membantu pemerintah dalam melakukan pemberantasan terhadap penyebaran virus Covid-19 maka di berikan beberapa fasilitas baru bagi para pengguna kereta api. Diantaranya ialah penggunaan masker, *hand sanitizer*, tempat cuci tangan, dan tempat duduk yang diatur sedemikian rupa agar penumpang satu dan lainnya tidak berdekatan juga sudah dilakukan.

2.1.5 Keselamatan Penumpang Kereta

Penerapan keselamatan merupakan suatu hal yang penting dalam pelaksanaan aktivitas pada transportasi darat termasuk transportasi kereta api. Aktivitas tersebut tentunya banyak melibatkan tenaga manusia dan pengguna jasa sehingga keselamatan sangat penting dalam hal ini. Dengan adanya pengaturan keselamatan juga akan menghindarkan setiap yang terkait di dalamnya dari kecelakaan ataupun kerugian akibat keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang diakibatkan kurang tepatnya sistem manajemen keselamatan. Oleh karena itu tiap elemen yang terlibat dalam

setiap kegiatan/aktivitas memerlukan pengetahuan dan pemahaman lebih lanjut mengenai faktor inti yang sesuai dengan sistem manajemen keselamatan yang digunakan.

Transportasi berperan penting dalam mendukung seseorang memenuhi kebutuhan hidupnya. Pelayanan transportasi yang lebih manusiawi baik dalam hal sarana maupun prasarana sangat dituntut untuk selalu dikembangkan. Pelayanan transportasi adalah jasa yang dihasilkan oleh penyedia jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi (Sistranas:2005). Kondisi yang lebih manusiawi adalah kondisi yang layak untuk dipergunakan dan melindungi kepentingan mendasar dari setiap kegiatan bertransportasi yaitu nyaman dan memperhatikan aspek-aspek keselamatan. Menurut wikipedia adalah suatu keadaan aman, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politis, emosional, pekerjaan, psikologis, ataupun pendidikan dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian mengamankan keselamatan dalam kegiatan perkeretaapian, tetapi cara untuk mencapainya belum terdefiniskan dengan pasti. Masyarakat sebagai pengguna jasa transportasi masih belum mengetahui langkah-langkah yang harus mereka lakukan bila terjadi kecelakaan. Selain itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai operator juga belum menyediakan peralatan keselamatan di dalam kereta api yang memadai. Pentingnya keselamatan perkeretaapian sudah diamanatkan oleh negara.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Pasal 133 (Sekretariat Negara:2007) disebutkan bahwa dalam penyelenggaraan pengangkutan orang dengan kereta api, penyelenggara sarana perkeretaapian wajib mengutamakan keselamatan dan keamanan orang. Rencana Induk Perkeretaapian Nasional (Ditjen Perkeretaapian:2011) juga menyebutkan bahwa untuk mencapai sasaran pengembangan jaringan dan layanan perkeretaapian akan ditempuh kebijakan-kebijakan seperti

meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan dan keselamatan perkeretaapian.

Dari sisi pengguna jasa atau konsumen sudah terlindungi secara hukum untuk mendapatkan keselamatan yang layak. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 (Sekretariat Negara:1999), disebutkan bahwa hak konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa. Oleh karena itu PT.KAI mempunyai tanggung jawab dan wajib mengutamakan keselamatan penumpang yang menggunakan moda kereta api sebagai alat transportasi untuk menimbulkan kenyamanan, keamanan dan kepuasan terhadap penumpang.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menjadi dasar dalam penelitian ini dan dapat dilihat pada tabel berdasarkan setiap jurnal yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1.6.1 Rujukan Jurnal Penelitian untuk Variabel Pelayanan Kereta Api

Pada tabel 2.1 dijelaskan tentang penelitian terdahulu dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel dengan pengaruh Pelayanan Kereta Api.

Table 2.1 Jurnal penelitian Untuk Variabel Pelayanan Kereta Api

Judul	Kualitas Pelayanan Transportasi
Penulis	Riska Ismianingtyas dan Isna Fitria Agustina
Sumber	Jurnal Kebijakan Dan Manajemen, Vol 5, Nomor 1, Maret 2017 Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
Variabel Yang diteliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Emphaty</i> 3. <i>Reliabililty</i>

Metode Analisis	Deskriptif Kualitatif
Hasil penelitian	<p>1. Berdasarkan kelima indikator <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>emphaty</i> dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT KAI DAOP (Daerah Operasi) VIII stasiun Sidoarjo sudah efektif. Hanya saja untuk jumlah mesin CTM (Cetak Tiket Mandiri) dan fasilitas ruang tunggu masih kurang terutama untuk hari libur, Stasiun Sidoarjo juga belum bisa melayani tiket rombongan, tiket kereta api lokal belum bisa dibeli melalui online. Selain itu waktu untuk pemesanan tiket online maksimal H-2 sebelum keberangkatan ini menurut penumpang terlalu cepat. b. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan di Kabupaten Sidoarjo diantaranya pertama faktor kesadaran, para petugas pelayanan melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, karena mereka menjalaninya dengan senang hati. Kedua, faktor aturan pihak stasiun menjalankan aturan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan juga aturan intern dari direksi PT KAI. Ketiga, faktor struktur dan mekanisme kerja sudah disesuaikan dengan <i>jobdesk</i> dan juga SOP yang berlaku. Keempat, faktor pendapatan pegawai diatas UMR, besarnya gaji disesuaikan dengan masa kerja dan tingkat pendidikan. Pegawai merasa pendapatannya sudah mencukupi kebutuhan hidup. Kelima faktor keterampilan petugas, petugas pelayanan tiket sudah terampil. Keenam faktor sarana pelayanan untuk petugas sudah memadai tetapi untuk penumpang masih belum memadai. Kelima, faktor pendapatan pegawai diatas UMR, besarnya</p>

	gaji disesuaikan dengan masa kerja dan tingkat pendidikan. Pegawai merasa pendapatannya sudah mencukupi kebutuhan hidup. Kelima faktor keterampilan petugas, petugas pelayanan tiket sudah terampil. Keenam faktor sarana pelayanan untuk petugas sudah memadai tetapi untuk penumpang masih belum memadai.
Hubungan dengan penelitian	Variabel pelayanan Kereta Api dalam penelitian terdahulu sebagai rujukan untuk variabel pelayanan Kereta Api pada penelitian ini.

2.1.6.2 Rujukan Jurnal Penelitian untuk Variabel Kesehatan

Pada tabel 2.2 dijelaskan tentang penelitian terdahulu dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel dengan pengaruh Kesehatan.

Table 2.2 Jurnal Penelitian Untuk Variabel Kesehatan

Judul	Pengaruh <i>Physical Distancing</i> Dan <i>Sosial Distancing</i> Terhadap Kesehatan Dalam Pendekatan.
Penulis	Arief Kresna Dan Juni Ahyar
Sumber	Jurnal Syntax Transformation, Nomor 4, Juni 2020, Universitas Malikussaleh, Juni 2020.

Variabel yang diteliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Physical Distancing</i> 2. <i>Sosial Distancing</i> 3. Mencuci Tangan
Metode Analisis	Dekskriptif dan Eksploratif
Hasil penelitian	<p>Bencana pandemi Covid-19 telah berpengaruh sangat luas dan masif terhadap berbagai dimensi kehidupan masyarakat, baik di bidang hubungan sosial maupun ekonomi dan bisnis, serta kondisi kesehatan masyarakat. Bencana pandemi Covid-19 dan kebijakan pembatasan sosial akhirnya memaksa sebagian besar pelaku masyarakat mengurangi kegiatannya diluar rumah sehingga merubah perilaku masyarakat untuk melakukan kegiatan baik bekerja maupun belajar secara daring dirumah. Perubahan perilaku masyarakat yang diakibatkan oleh penerapan kebijakan <i>physical distancing</i>, <i>social distancing</i> dan mencuci tangan merupakan cara terbaik yang dapat dilakukan untuk menghambat penyebaran dan penularan virus Covid-19 ditengah masyarakat. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah saat melaksanakan kebijakan <i>physical distancing</i> dan <i>social distancing</i> dengan menerapkan protokol- protokol kesehatan yang berlaku dan gencar melakukan sosialisai mengenai penerapan pola hidup sehat. Prakteknya masyarakat dapat menerapkan <i>physical distancing</i> dengan melakukan beberapa cara seperti, tidak meninggalkan rumah.</p>
Hubungan dengan penelitian	Variabel Kesehatan dalam penelitian terdahulu Sebagai Rujukan untuk variable kehesatan dalam penelitian ini.

2.1.6.3 Jurnal Rujukan Penelitian untuk Variabel Fasilitas

Pada tabel 2.3 dijelaskan tentang penelitian terdahulu dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel dengan pengaruh fasilitas.

Table 2.3 Jurnal Penelitian Untuk Variabel Fasilitas

Judul	Identifikasi Kebutuhan Fasilitas Penumpang Di Stasiun Kereta Api Berdasarkan Analisis Pergerakan Penumpang
Penulis	Anita Susanti, Ria Asih Aryani Soemitro, Hitapriya Suprayitno.
Sumber	Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas – Vol. 2, Nomor 1, Maret 2018, Mahasiswa Teknik Sipil, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya, Departemen Teknik Sipil, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya.
Variabel yang diteliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas keselamatan 2. Fasilitas keamanan 3. Fasilitas Ruang tunggu
Metode Analisis	Pengumpulan data primer observasi atau pengamatan Langsung
Hasil penelitian	Kebutuhan tipe fasilitas yang harus disediakan baik di dalam maupun di luar area stasiun KA berdasarkan pergerakan penumpang KA Komuter. Oleh karena itu diperlukan penelitian lanjutan mengenai penilaian dan pengukuran kebutuhan tipe fasilitas di stasiun KA berdasarkan dari pendapat penumpang KA Komuter SUSI.

Hubungan dengan Penelitian	Variabel fasilitas dalam penelitaian terdahulu sebagai rujukan untuk variabel fasilitas pada penelitian ini.
----------------------------	--

2.1.6.4 Rujukan Jurnal Penelitian Untuk Variabel Keselamatan Penumpang Kereta Api

Pada tabel 2.4 dijelaskan tentang penelitian terdahulu dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel dengan pengaruh keselamatan penumpang kereta api.

Table 2.4 Jurnal Penelitian Untuk Variabel Keselamatan Penumpang

Judul Artikel	Persepsi Penumpang Terhadap Peralatan Keselamatan Kereta Api.
Penulis	Ellenlies dan Erna Suharti.
Sumber	Jurnal Penelitian Transportasi Darat, Volume 15, Nomor 2, Juni 2013 Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan.
Variabel yang diteliti	1. Karakteristik 2. Prosedur keselamatan 3. Persepsi penumpang
Metode Analisis	Pengamatan data primer observasi atau pengamatan langsung di lapangan
Hasil penelitian	Karakteristik responden yang disurvei sebanyak 150 responden, laki-laki 86 orang (57%) dan perempuan 64 orang (43%), usia responden di rentang usia 21-30 tahun 69 orang (46%), pekerjaan responden PNS/Pensiunan 51 orang (34%), pendidikan responden S1/S2/S3 69 orang (46%), serta pendapatan responden

	<p>pada rentang Rp 3.000.000,00 - Rp 4.000.000,00 sebanyak 43 orang (29%). Sebanyak 85 responden (57%), melakukan perjalanan dengan kereta api lebih dari 20 kali dalam setahun, dan 60 orang (40%) responden memilih menggunakan kereta api karena keamanan dan kenyamanan. Namun bila ditelisik lebih jauh, 80 penumpang (53%) merasa hal yang paling ditakutkan ketika naik kereta api ialah terjadi kecelakaan. Kondisi eksisting keberadaan alat keselamatan di dalam kereta api, sebanyak 103 orang (69%) penumpang tidak pernah melihat peralatan keselamatan di dalam kereta api. Sedangkan responden yang pernah melihat peralatan keselamatan di dalam kereta api, 89% responden menyatakan bahwa peralatan keselamatan tersebut tidak ada lagi. Kemampuan menggunakan peralatan keselamatan, sebanyak 55% penumpang menyatakan bahwa tidak mengerti dan tidak mampu menggunakan alat keselamatan. Harapan dan keinginan responden untuk melindungi keselamatannya ialah sebanyak 76 responden (51%) menginginkan ditambah peralatan keselamatan, 65 responden (43%) menginginkan ditambah jumlah petugas keamanan. 25% responden menghendaki adanya alat pemadam</p>
<p>Hubungan dengan penelitian</p>	<p>Variabel keselamatan Penumpang dalam penelitian terdahulu sebagai rujukan untuk variabel keselamatan penumpang kereta api pada penelitian ini.</p>

2.1.6.5 Rujukan Jurnal Penelitian Untuk Variabel Keselamatan Penumpang Kereta Api

Pada tabel 2.5 dijelaskan tentang penelitian terdahulu dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel dengan pengaruh keselamatan penumpang kereta api.

Table 2.5 Jurnal Penelitian Untuk Variabel Keselamatan Penumpang

Judul Artikel	Pengembangan Model Keselamatan pada Transportasi Kereta Api (Studi Kasus: PT. Kereta Komuter Indonesia)
Penulis	Nilla dan Parwadi Moengin
Sumber	Journal of Industrial Engineering and Management Systems Vol. 12, No. 2, 100-108, 2019 ISSN 1979-1720 E-ISSN 2579-8154
Variabel yang diteliti	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Human Management Factors</i> 2. <i>Technological Factors</i> 3. <i>External Factors</i>
Metode Analisis	Metode Korelasi Spearman.
Hasil penelitian	<p><i>Human Management Factors</i> yang terdiri dari komitmen manajemen terhadap keselamatan, dukungan sosial antar rekan kerja, sikap karyawan terhadap tekanan kerja, serta motivasi dan pengetahuan tentang keselamatan.</p> <p><i>Technological Factors</i> yang terdiri dari perkembangan dan kelayakan teknologi yang digunakan, kebijakan mengenai peralatan dan mesin yang digunakan, sistem keselamatan dalam penggunaan mesin dan peralatan, serta pengontrolan penggunaan mesin dan peralatan <i>Peer Support</i> yang terdiri dari mengingatkan satu sama lain, umpan balik positif. <i>External Factors</i> yang terdiri dari</p>

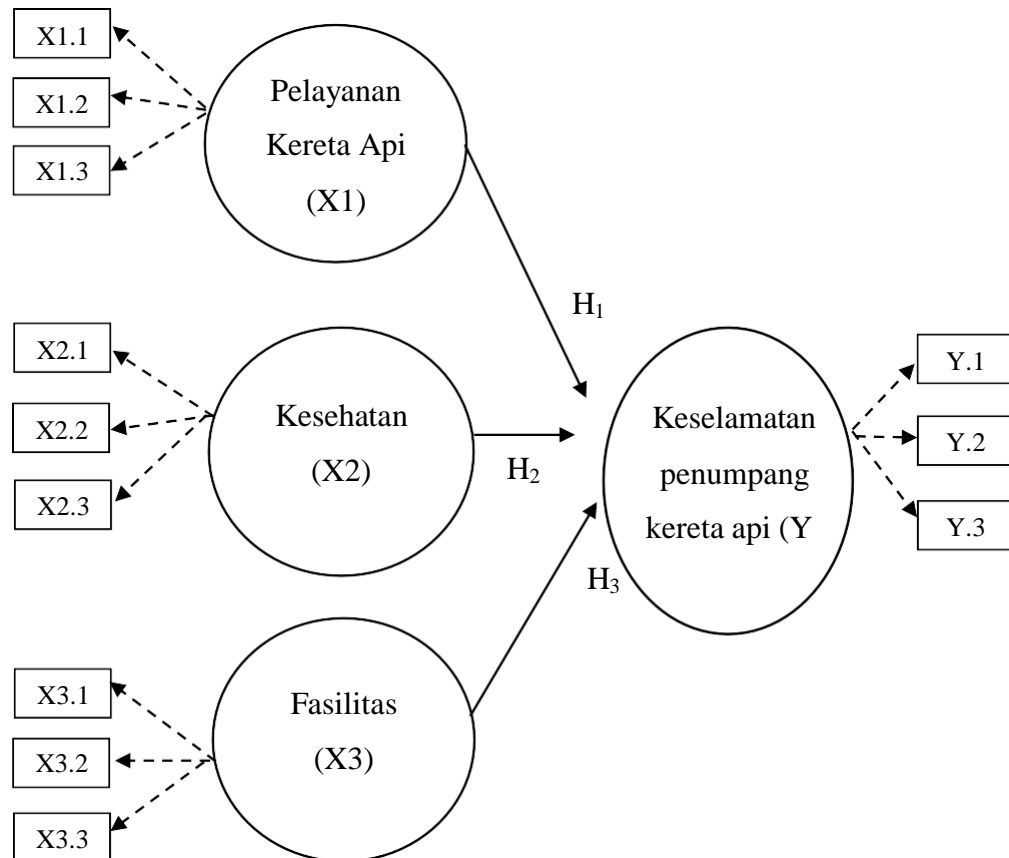
	alternatif tindakan terhadap kondisi darurat dan sarana prasarana untuk kondisi darurat. <i>Passanger</i> yang terdiri dari kesadaran penumpang terhadap keselamatan dan usaha pihak manajemen untuk menciptakan iklim yang selamat untuk penumpang kereta api.
Hubungan dengan penelitian	Variabel pengembangan model keselamatan pada transportasi kereta api dalam penelitian terdahulu sebagai rujukan untuk variabel keselamatan penumpang kereta api pada penelitian ini.

2.2 Hipotesis

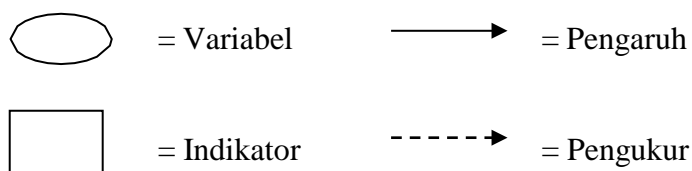
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2015). Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah :

- H1: Diduga kualitas pelayanan kereta Api berpengaruh positif dan signifikan terhadap keselamatan penumpang KA Joglosemarkerto ditengah pandemi Covid-19.
- H2: Diduga Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keselamatan penumpang KA Joglosemarkerto ditengah pandemi Covid-19.
- H3: Diduga Fasilitas kereta Api berpengaruh positif dan signifikan terhadap keselamatan penumpang KA Joglosemarkerto ditengah pandemi Covid-19.

2.3 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



H = Hipotesis

2.3.1 Variabel dan indikator yang dikembangkan dalam penelitian ini meliputi :

Pelayanan Kereta Api (X1)

Indikator-indikator Pelayanan Kereta Api menurut Agustina dan Ismianingtias, dkk 2017

X1.1 = Daya Tanggap (*Responsivness*)

X1.2 = Empati (*Empathy*)

X1.3 = Keandalan (*Reliability*)

Kesehatan (X2)

Indikator-indikator Kesehatan menurut Ahyar dan Kresna 2020

X2.1 = *Phicychal Distancing*

X2.2 = *Social Distancing*

X2.3 = Mencuci Tangan

Fasilitas (X3)

Indikator-indikator Fasilitas Menurut Susanti, dkk 2018.

X3.1 = Fasilitas Keselamatan

X3.2 = Fasilitas Keamanan

X3.3 = Fasilitas Ruang Tunggu

Keselamatan Penumpang kereta Api (Y)

Indikator-indikator Keselamatan penumpang Kereta Api menurut Nilla dan Parwadi Moengin 2019

Y1 = Tidak Mengalami Kecelakaan

Y2 = Penumpang Dalam Kondisi Aman

Y3 = Tidak Membahayakan Penumpang